

Algemene informatie

Aanbesteding: Enterprise service management tooling
Aanbestedende Dienst: Provincie Utrecht
Referentie: 20962

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 13, Prijzenblad, tabblad operationele kosten

Vraag:

De bedoeling van het onderdeel meer/minderprijs per jaar per user meer /minder, alsmede de manier waarop dit wordt meegerekend in de totaalprijs, is gegadigde niet geheel duidelijk.

Zou u dit kunnen toelichten aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:

De bedoeling van meer/minderprijs is om te gaan met de situatie waarbij er meer- of minder eindgebruikers of behandelaars zijn dan de aantallen opgegeven op het kwantiteitenblad en dat daarvoor meer/minder gebruiksrechten betaald dienen te worden. Daarbij geldt dat de meerprijs gekoppeld is aan de minderprijs. De meerrekening is als volgt: er wordt uit een geleidelijke (lineaire) toename over een periode van 9,5 jaar met 100 eindgebruikers en met 10 behandelaars gesimuleerd. In de cellen N9 en N10 zijn de daarvoor gebruikte formules zichtbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 15 Model SLA

Vraag:

U vraagt standaard SaaS-software zonder maatwerk, maar wilt dat alle processen rondom de SLA maatwerk zijn afgestemd op de Provincie Utrecht. Bij standaard software hoort een standaard SLA, waarin op redelijke en proportionele wijze zaken zijn vastgelegd die passen bij de rol en werkwijze van een ondersteunend systeem. Afwijkingen van deze standaarden brengen extra handling, kosten en foutgevoeligheid met zich mee, wat de kwaliteit in gevaar kan brengen.

Wij kunnen daarom niet akkoord gaan met de in de concept-SLA opgenomen bepalingen. Gegadigde bedient namelijk honderden klanten en kan haar gehele serviceproces niet aanpassen aan de eisen van één specifieke klant. U wilt onder andere bepalen hoe wij omgaan met:

- Service- en onderhoudswindos
- Openingstijden van onze servicedesk
- Het aanleveren en de frequentie van beschikbaarheidsrapportages
- Incident management en de daarbij behorende KPI's
- Problem management en de daarbij behorende KPI's
- Change management en de daarbij behorende KPI's
- SaaS Releasemanagement
- Etc.

Daarnaast vinden wij de mate van verslaglegging omtrent onze SaaS-dienstverlening niet proportioneel en te eenzijdig. Zo zouden wij gedurende de overeenkomst de volgende rapportages moeten leveren:

- Aankondiging van onderhoud, 14 dagen van tevoren
- Een logboek van de verleende ondersteuning, aangeleverd binnen 5 dagen
- Aantonen van de gestelde presentatie-eisen
- Maandelijks beschikbaarheidsrapportages per service en component, inclusief behaalde en afgesproken niveaus en verbeterpunten
- Rapportages over het aantal, type en beschrijving van beveiligingsincidenten (inclusief rapportages van antivirusprogramma's, firewalls en/of intrusion detection systemen)
- Een trendanalyse over de afgelopen 6 maanden met betrekking tot de overeengekomen KPI's
- Klachtenrapportage
- Oordeel en/of advies naar aanleiding van de rapportage
- Eventueel op te stellen documenten zoals: Error Restoration Report (ERR), Service Improvement Plan (SIP), Root Cause Analyse (RCA) en Organisation Improvement Plan (OIP)
- Etc.

Wij hebben ons serviceproces voor onze SaaS-dienstverlening gestandaardiseerd. Voor al onze klanten hanteren wij dezelfde professionele werkwijze, waarbij zij 24/7 via een door ons beschikbaar gesteld logcentre real-time toegang hebben tot service rapportages. Hierdoor zijn de bovengenoemde rapportages overbodig. Deze efficiënte werkwijze past volgens ons bij een modern, innovatief en standaard ESM-systeem. Wij vrezen dat, indien de toon en verslagplicht vanuit de SLA ook in het

project doorklinken, wij niet de juiste partij zullen zijn voor de Provincie Utrecht. Ondanks de goede functionele match overwegen wij daarom om niet mee te doen aan uw uitvraag.

Zou u kunnen overwegen om de standaard SLA van gegadigde als leidraad te gebruiken en deze, waar nodig, aan te passen aan de wensen van de Provincie Utrecht? Wij kunnen immers niet onze gehele dienstverlening aanpassen aan de eisen van één enkele klant.

Antwoord:

Bijgevoegde concept-Sla is bedoeld als referentie. Wij gaan graag mee in een standaard SLA, van inschrijver mits eisen die gerelateerd kunnen worden aan de SLA daarin worden gehonoreerd. Eis 14-SLA-01 stelt derhalve "Aanbestedende dienst kan instemmen met het gebruik van SLA van opdrachtnemer mits deze aan de vereiste service levels voldoet." Ingeval inschrijver wil afwijken van zulke service levels ten ongunste van Aanbestedende dienst dan dient inschrijver specifieke vragen ten aanzien van de door inschrijver beoogde afwijkingen te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 8, protocol Social Return, Artikel 6

Vraag:

Hier geeft u het volgende aan:

‘Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal de voortgang van de Social Return-verplichting aan de SR-coördinator van de Provincie. De rapportage bevat in ieder geval informatie over de looptijd van de contracten en het aantal te werken uren. Opdrachtnemer toont aan dat wordt voldaan aan de gestelde voorwaarden’.

Wij vinden dat het elk kwartaal rapporteren over de voortgang van de SR-verplichting vrij intensief is. Is het mogelijk dat de Provincie Utrecht akkoord gaat met een jaarlijkse rapportage? Op deze manier hanteren wij bij andere overheidsinstellingen dezelfde aanpak, zodat we niet het proces

uitsluitend voor de Provincie Utrecht hoeven aan te passen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met een jaarlijkse rapportage

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 8, protocol Social Return

Vraag:

Artikel 7 legt een boetebepaling vast voor het niet naleven van de social return verplichting. Zou het mogelijk zijn om in plaats van de boete aan te tonen dat wij de social return verplichting al invullen door het besteden van het betreffende bedrag aan iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt? Aangezien 2% van het opdrachtbedrag in de praktijk niet voldoende is om iemand aan te nemen, combineren wij social return verplichtingen van verschillende klanten om op die manier werk te bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Wij werken al voor meerdere overheidsinstellingen en hebben social return op deze wijze succesvol ingekleed, wat ons in staat stelt om op een praktische en effectieve manier bij te dragen aan werkgelegenheid. Kunt u aangeven of deze werkwijze volstaat? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Het combineren van de social return verplichting uit deze opdracht met andere klanten is akkoord. De Aanbestedende dienst stelt hierbij wel de voorwaarde dat de social return verplichting nog tijdens de looptijd van de Opdracht moet worden gerealiseerd.

De afspraak wat betreft social return is 2% van de Opdrachtsom zoals vermeld in Bijlage 8 protocol social return.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 13, Prijzenblad, tabblad operationele kosten

Vraag:

Hier geeft u o.a. het volgende aan:

‘Onderhoud en operatie ITSM integratie’

Bedoelt u hiermee de operationele terugkerende kosten die zijn verbonden aan het in stand houden van eventuele gerealiseerde koppelingen?

Indien dit niet het geval is, zou u dan kunnen toelichten welke kosten gegadigde hier dient op te voeren?

Antwoord:

Dit betreft de kosten verbonden aan het in stand houden van de gerealiseerde integraties en het runnen van die integraties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 13, Prijzenblad, tabblad migratie + eenmalig

Vraag:

Kunt u bevestigen dat wij het volgende correct interpreteren?

- Migratie: omvat de kosten voor het migreren van data uit andere systemen

én de implementatie van de ESM-oplossing.

- Adoptie eindgebruikers: omvat de kosten voor het opleiden van eindgebruikers en het beschikbaar stellen van opleidingsmateriaal.
- Adoptie/Training Beheer & invulling: omvat de kosten voor het opleiden van key users volgens het train-de-trainerprincipe.
- Integraties: omvat de kosten voor het realiseren van koppelingen tussen de ESM-oplossing en de betreffende systemen.

Indien dit niet het geval is, zou u dan kunnen toelichten welke kosten gegadigde hier dient op te voeren?

Antwoord:

De door u genoemde kosten behoren inderdaad tot de migratie- en eenmalige kosten. Dit is echter nog niet volledig. U dient alle eenmalige vergoedingen die u ten aanzien de uitvering van 'Onderdeel 5: Implementatieplan en planning' (zie: Aanbestedingsleidraad, par. 5.3.5) in rekening wenst te brengen hier op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 13, Prijzenblad, kwantiteitenblad

Vraag:

Kunt u bevestigen dat u van inschrijvers verwacht dat zij vier functioneel beheerders opleiden en dat de tien key users worden opgeleid volgens het train-de-trainerprincipe, zodat inschrijvers niet verantwoordelijk zijn voor het opleiden van 130 behandelaars?

Indien dit niet het geval is, kunt u dan toelichten vanuit welke uitgangspunten inschrijvers het opleiden van behandelaars dienen te organiseren?

Antwoord:

Dit wordt door Aanbestedende dienst bevestigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 13, Prijzenblad, kwantiteitenblad

Vraag:

Gegadigde maakt in zijn licentiemodel onderscheid tussen melder accounts (Front-end users) en behandelaars accounts (Key users).

Kunt u bevestigen dat gegadigde mag uitgaan van 1.800 meldersaccounts en 130 behandelaars accounts?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft geen kennis van hoe het onderscheid tussen front-end users en Key users in uw oplossing is geïmplementeerd. Ten aanzien van benodigde accounts in uw oplossing kan Aanbestedende dienst derhalve geen uitspraak doen. Wel kan bevestigd worden dat uitgegaan dient te worden van 1800 eindgebruikers die meldingen maken en van 130 behandelaars. Die behandelaars zijn tevens eindgebruiker en daarmee onderdeel van de 1800 eindgebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van Wensen W-BZK-1

Vraag:

De wens stelt dat het voor behandelaren mogelijk moet zijn om na het bewerken van een status of andere mutatie van één of meerdere geregistreeerde bezoekers via een handmatige handeling een e-mailnotificatie te versturen naar de aanvrager of contactpersoon. Onze oplossing voorziet in automatische e-mailnotificaties bij statuswijzigingen van het bezoek. Voor specifieke notificaties op basis van een handmatige handeling wordt in de praktijk vaak Microsoft Teams gebruikt, waarbij automatisch een Teams-chat wordt geopend met de organisator of contactpersoon. We zien in praktijk namelijk dat dergelijke ad-hoc notificaties per Teams beter gelezen worden. Voldoet deze aanpak aan de wens, of is expliciet vereist dat de notificatie via e-mail plaatsvindt?

Antwoord:

Ten aanzien van bezoekers is dit akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Programma van Wensen W-BZK-1

Vraag:

In deze wens wordt gesteld: Het is vanuit de bezoekersregistratie mogelijk om parkeerplaatsen te beheren en toe te wijzen.

In de praktijk wijzen gebruikers van ons ESMT geen specifieke parkeerplek toe, omdat het veel praktischer is voor bezoekers om een vrije plek te kiezen binnen een toegewezen parkeerterrein. Dit voorkomt dat bezoekers tijd verliezen met het zoeken naar een specifieke plek. In ons ESMT zijn parkeerplaatsen te beheren en is het mogelijk te waarborgen dat er op basis van capaciteit een plek beschikbaar is op het toegewezen terrein, waarbij specifieke terreinen, zoals met laadplekken, apart beheerd kunnen worden. Is deze werkwijze acceptabel?

Antwoord:

Ja, dit is acceptabel mits specifieke terreinen afzonderlijk beheerd kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Programma van Wensen W-ALG-6

Vraag:

De wens betreft het visualiseren van een changecalender waarin wijzigingen in een tijdlijn zijn uitgezet, inclusief mogelijk verminderde dienstverlening of de beschikbaarheid van bepaalde assets. Onze oplossing omvat een changecalender waarin alle changes in de tijd worden weergegeven. Gebruikers kunnen doorklikken naar de details van een change, zoals de betrokken assets en diensten. Volstaat deze functionaliteit? Indien niet, kunt u verduidelijken hoe de aanbestedende dienst zich de weergave van verminderde dienstverlening of beperkte beschikbaarheid van bepaalde assets voorstelt?

Antwoord:

De verminderde dienstverlening door een wijziging mag op basis van impact op bepaalde CI's getoond worden, liefst visueel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 16

Vraag:

In Use Case 5, Stap 2, wordt gevraagd om te laten zien hoe een gebruiker om commentaar op een kennisartikel wordt gevraagd en hoe hij/zij dit commentaar kan aangeven (bijvoorbeeld via “Was dit nuttig?” of “Wat kan beter?”). Ook wordt gevraagd te laten zien waar dit commentaar terechtkomt en hoe de kwaliteitsbeleving van kennisdocumenten overall gemeten kan worden.

Aangezien deze aspecten niet zijn opgenomen in het Programma van Eisen maar onder de wensen vallen, lijkt het dat inschrijvers die deze functionaliteit niet kunnen leveren dubbel worden benadeeld: zowel de score op de demo als de score op het Programma van Wensen wordt hierdoor negatief beïnvloed. Dit terwijl andere wensen niet verplicht worden gedemonstreerd in de Use Case. Zou het daarom mogelijk zijn om deze twee punten uit de Use Case te verwijderen, zodat er een meer evenwichtige beoordeling ontstaat?

Antwoord:

Aanbestedende dienst handhaaft deze stap uit de Use Case omdat zij t.a.v. inschrijvers die wens W-KNS-2 honoreren wil zien die hoe deze functionaliteit ten aanzien van wens W-KNS-2 werkt. Voor inschrijvers die deze wens niet honoreren is er sprake van het niet ontvangen van 6 van de 200 wenspunten alsmede van het niet maximaal kunnen scoren t.a.v. Use Case, waarvoor maximaal 30 punten te verdienen zijn. Bij het bepalen van het gewicht van deze belangrijke wens (6 punten) is rekening gehouden met deze doorwerking in de totale puntentelling (en is daar geen 12 punten aan gekoppeld).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 16

Vraag:

In Use Case 2 onder stap 6 wordt gesteld dat de CMDB vergeleken moet worden met andere systemen/bestanden, bijvoorbeeld om alerting te ondersteunen ten aanzien van de correctheid van de CMDB. Als voorbeeld wordt het vergelijken van de CMDB met een CSV-lijst van items genoemd, zoals verstrekte smartphones, op username, type telefoon en datum van aanschaf, waarbij een match/mismatch-overzicht wordt gegenereerd. Kunt u meer duidelijkheid geven over hoe u deze functionaliteit voor zich ziet? Bijvoorbeeld, welke mate van automatisering wordt verwacht, welke typen systemen en gegevensbronnen hierbij betrokken zijn, en hoe vaak dergelijke controles uitgevoerd dienen te worden.

Antwoord:

Dit is op basis van een vergelijking d.m.v. exports vanuit uw oplossing met gegevens van andere informatiebronnen. Deze exports en vergelijkingen zullen uitgevoerd worden door de opdrachtgever. Uw oplossing dient opdrachtgever in staat te stellen deze exports te verrichten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
PvE 14-SLA-09

Vraag:

De eis stelt dat opdrachtnemer minimaal één keer per jaar het functioneren van de back-up test door een back-up te herstellen, in samenwerking met functioneel applicatiebeheerders van de Provincie Utrecht. Aangezien het hier gaat om een SaaS-oplossing waarbij back-up en restore generiek zijn ingericht als onderdeel van de dienst, en deze processen regelmatig op platformniveau worden getest, is het voor ons niet haalbaar om dit specifiek per klant uit te voeren. Zou deze eis kunnen worden geschrapt, aangezien de betrouwbaarheid van back-up en restore al wordt gewaarborgd door onze

generieke aanpak? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst kan akkoord gaan met een generieke back-up en een restore op platform niveau. Echter, De opdrachtgever wil dat jaarlijks een test plaatsvindt waarbij uitsluitend de klantspecifieke database wordt gerestored zodat aangetoond wordt dat een restore van de klantspecifieke database succesvol kan uitgevoerd worden, zonder dat andere klanten daar last van hebben. Indien dit onderdeel is van uw generiek ingerichte proces is dat acceptabel voor Aanbestedende dienst. In plaats van het betrekken van functioneel applicatiebeheerders van de Provincie Utrecht bij de uitvoering van de test volstaat dan een jaarlijkse verklaring dat de back-up en een restore test succesvol is uitgevoerd bevestigd door of namens een externe vertrouwensrol zoals een accountant.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

PvE 12-TECH-09

Vraag:

In de eis wordt aangegeven dat de opdrachtnemer de aangeboden oplossing en de koppelingen actueel dient te houden ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen. Kunt u verduidelijken of dit uitsluitend betrekking heeft op de software en de koppelingen? Wij gaan ervan uit dat aanpassingen aan de inrichting / processen die door de oplossing worden ondersteund als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving niet onder onze verantwoordelijkheid vallen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Uitvoeringen van aanpassingen aan de inrichting en processen vallen niet onder deze eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

PvE 12-TECH-07

Vraag:

In de eis wordt gesteld dat de opdrachtnemer inzage moet geven in het datamodel om de BI-koppeling ten behoeve van rapportages te faciliteren. Aangezien ons datamodel intellectueel eigendom is, kunnen wij geen volledige inzage bieden. Wel bieden wij alle benodigde data aan in een door de opdrachtgever gewenst formaat, zoals we dat in de praktijk vaak doen en gebruikelijk is bij standaard SaaS oplossingen. Is dit een acceptabele oplossing voor de provincie? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wenst BI rapportages te kunnen genereren en daarbij data uit de oplossing te kunnen gebruiken, direct uit de database van de oplossing, danwel vanuit data die aangeleverd is aan een datalake. Indien inschrijver diens data-model niet wenst te delen dient inschrijver zorg te dragen voor de implementatie van de gewenste BI-koppeling danwel van de pipeline die de daarvoor benodigde data aanlevert aan het datalake van Aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
PvE 10-PDC-01

Vraag:

In de eis wordt vermeld dat binnen de PDC groeperingen en detailleringen van producten en diensten kunnen worden opgebouwd. Kunt u voorbeelden geven van producten en diensten die de provincie momenteel aanbiedt of in de toekomst wil aanbieden via de PDC? Deze informatie helpt ons een zo goed mogelijke inschatting te maken van de benodigde modules en diensten.

Antwoord:

In de aanbestedingsstukken zijn voldoende voorbeelden te herleiden die inzicht geven in de producten en diensten die Aanbestedende partij aanbiedt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:
PvE 05-BEZX-08

Vraag:

In deze eis staat "Uw oplossing biedt de mogelijkheid om bezoekerslijsten per organisatie (huurders) automatisch te genereren." De huurders dienen in dat geval als gebruikers in het ESM-systeem bekend te zijn. Is dat inderdaad beoogd? Indien dat het geval is willen wij graag weten hoe het actueel houden van deze gebruikers georganiseerd is. Wordt dit gekoppeld aan het eigen Identity Management-systeem van de provincie of verwacht de provincie dit handmatig te doen? Als er een alternatieve synchronisatiemethode wordt overwogen, wat is deze dan? Ten slotte, kunt u aangeven om hoeveel gebruikers van huurders het naar verwachting gaat waarvoor bezoekers geregistreerd moeten kunnen worden?

Antwoord:

- 1) Het acueel houden van gebruikers wordt gekoppeld aan het eigen identity Managementsysteem;
- 2) Per huurder zijn er een klein selectief aantal gebruikers opgevoerd in het systeem (denk aan ordergrootte van maximaal 20 op dit moment).

Er is behoefte aan een rapportage van bezoekers per individuele of groepen van medewerkers"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

PvE 03-KLBL-03

Vraag:

In deze eis staat vermeld dat binnen de kennisbank groeperingen en detailleringen van producten en diensten kunnen worden opgebouwd. Kunt u deze eis nader toelichten? Wij ontvangen graag meer informatie over de verwachtingen ten aanzien van deze functionaliteit en eventuele voorbeelden van hoe deze groeperingen en detailleringen eruit zouden moeten zien.

Antwoord:

Zowel ICT als Facilitair zijn op dit moment groeperingen die gebruik maken van het systeem. Mogelijk sluiten hier op een later moment nog een andere groepering of groeperingen bij aan. Onzes inziens is dit voldoende helder vanuit de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 5.3.5 Onderdeel 5: Implementatieplan en planning

Vraag:

Voor dit onderdeel geldt een maximale omvang van zes A4-pagina's (enkelzijdig). Gezien de complexiteit van het implementatieplan en de benodigde toelichting op planning, acceptatie en teststrategie, verzoeken wij om deze limiet te verruimen naar acht pagina's.

Kunnen visuele elementen zoals afbeeldingen, schema's of een planningsdiagram als bijlage worden toegevoegd, buiten de maximale paginalimiet? Dit zou bijdragen aan de duidelijkheid en volledigheid van het plan.

Antwoord:

De maximale omvang voor dit onderdeel wordt uitgebreid van zes naar acht A4-pagina's inclusief beeldmateriaal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 5.3.5 Onderdeel 5: Implementatieplan en planning

Vraag:

De aanbestedende dienst verwacht een acceptatieprotocol waarin acceptatie en decharge per fase worden vastgelegd, in lijn met de implementatieplanning en tijdslijnen. In verband met de beperkte omvang van het implementatieplan vragen wij of dit protocol daadwerkelijk in het implementatieplan moet worden opgenomen. Wij stellen voor om het acceptatieprotocol, zoals gebruikelijk, in gezamenlijk overleg tijdens de

implementatie vast te stellen, zodat dit optimaal kan worden afgestemd op de specifieke projectbehoeften en voortgang. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.3.5 Onderdeel 5: Implementatieplan en planning

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie wordt het TMAP-referentiemodel voorgeschreven als kader voor testen en acceptatie. Onze implementatiemethodiek is Agile, waarbij standaardsoftware iteratief wordt ingericht en continu wordt getest. TMAP is primair gericht op traditionele ontwikkeltrajecten en past niet bij onze aanpak, waarin testen en validatie integraal onderdeel zijn van elke sprint. Waarom wordt TMAP als verplicht referentiemodel voorgeschreven? Gezien de aard van onze standaardsoftware en de Agile implementatie, verzoeken wij om ruimte om een teststrategie te hanteren die aansluit bij deze werkwijze, waarbij continu testen en validatie zijn geborgd. Is dit toegestaan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Oprachtgever biedt de ruimte om implementaties uit te voeren volgens de Agile methodiek. Oprachtgever wil werken met een acceptatie protocol voor het accepteren van de dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.3.5 Onderdeel 5: Implementatieplan en planning

Vraag:

Onder het kopje 'beoordeling' wordt 'automation' genoemd als een uit te werken element binnen het implementatieplan. Deze term is breed en kan op verschillende manieren worden geïnterpreteerd. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken wat specifiek wordt bedoeld met 'automation', hoe dit zich verhoudt tot de implementatie en op welke criteria dit aspect wordt beoordeeld?

Antwoord:

Dit ziet op processflows en berichten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.3.5 Onderdeel 5: Implementatieplan en planning

Vraag:

In het aanbestedingsdocument wordt aangegeven dat het implementatieplan en de tijdlijn worden beoordeeld op haalbaarheid en realisme volgens de Prince2-methodiek. Wij werken volgens de Agile-methodiek, die zich heeft bewezen als effectief en flexibel bij vergelijkbare implementaties. Waarom wordt Prince2 als verplichte methodiek voorgeschreven? Is het toegestaan om het implementatieplan uit te werken volgens de Agile-methodiek, mits

dit voldoet aan de gestelde eisen voor planning, mijlpalen en risicoanalyse?
Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Een andere gestructureerde methode zoals Agile is acceptabel mits er wel wordt geaccepteerd vóór produktiegang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.3.1 Onderdeel 1: Beschrijving aangeboden dienst

Vraag:

Is het toegestaan om in de beschrijving screenshots op te nemen van de ESM oplossing om zo zaken te verduidelijken/illustreeren?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord mits de totale omvangt blijft binnen het gestelde aantal pagina's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.2.1 Kerncompetenties

Vraag:

Hier geeft u aan:

‘Leveren en implementeren van een ESM-oplossing van vergelijkbare complexiteit en omvang bij een vergelijkbare organisatie’.

Wij beschikken over een referentie die voldoet aan de door u opgestelde referentie eis en deze referent betreft tevens een overheidsorganisatie. De betreffende implementatie betrof echter formeel een Europese FMIS-aanbesteding, maar in de praktijk vervullen wij met deze oplossing een bredere Enterprise Service Management Tool (ESM) rol. Ons systeem wordt namelijk door meerdere afdelingen gebruikt en heeft zowel het bestaande FMIS als het ITSM-systeem vervangen.

Kunt u bevestigen dat deze referentie geaccepteerd wordt, gezien de feitelijke scope en de geïntegreerde ESM-functionaliteit die wij hier hebben gerealiseerd?

Vanzelfsprekend zullen wij dit goed toelichten bij het invullen van het referentieformulier.

Antwoord:

Ten aanzien van de ESM-scope zal deze referentie op basis van de feitelijke scope in beschouwing worden genomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Vraag:

Hier geeft u aan:

Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen, in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012, waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven.

Gegadigde neemt aan dat het overhandigen van een kopie van ons verzekeringscertificaat als voldoende bewijs wordt gezien?

Antwoord:

Dit is inderdaad toereikend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.12 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen: Social return

Vraag:

Hier geeft u het volgende aan:

De SROI-norm voor deze Opdracht bedraagt minimaal 5% (exclusief BTW) van de Loonsom.

Kunt u bevestigen dat de loonsom de gemaakte kosten behelst die gepaard gaan met de implementatie van de ESM oplossing?

Indien dit niet het geval is, kunt u dan toelichten wat u verstaat onder de loonsom?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Kunt u bevestigen dat 2 juni 2025 de beoogde startdatum is voor de implementatie? Gezien de beperkte doorlooptijd tot de deadline van 1 oktober 2025 voor het uitfaseren van de huidige applicatie Assyst, achten wij deze planning zeer ambitieus. De ervaring leert dat de capaciteit tijdens de zomervakantie aan beide kanten verminderd is, wat de implementatie vertraagt. Kan de deadline van 1 oktober 2025 worden heroverwogen om een kwalitatieve implementatie te waarborgen?

Antwoord:

Indien inschrijver van mening is dat de beoogde uitfaseerdatum niet haalbaar zal zijn dan kan inschrijver dit onderbouwen en een naar diens mening zo vroeg mogelijke wel realiseerbare alternatieve datum opnemen. Bij de beoordeling van het ingediende Implementatieplan en planning zal met de onderbouwing van de niet haalbaarheid rekening gehouden worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.5 'Aard van de opdracht'

Vraag:

Onder onderdeel e) wordt gesproken over de opleiding van functioneel beheerders, key-users en 1e-lijns behandelaars. Kunt u aangeven om hoeveel gebruikers het per categorie (functioneel beheerders, key-users en 1e-lijns behandelaars) gaat? Daarnaast willen wij graag weten of al deze gebruikers rechtstreeks door de opdrachtnemer opgeleid dienen te worden, of dat een train-de-trainer-aanpak mogelijk is (zoals in Bijlage 13 Format prijzenblad

wordt gesuggereerd) waarbij een beperkte groep wordt opgeleid en vervolgens intern de overige gebruikers kan trainen.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat uit van en train de trainer aanpak, waarbij 4 functioneel beheerders worden opgeleid door de opdrachtnemer. De 4 functioneel beheerders verzorgen de trainingen naar de rest van de organisatie met gebruik van de door de opdrachtnemer geleverde documentatie. Zie tevens aanbestedingsleidraad, blz. 34, [4] Training, opleidingen en nazorg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.5 'Aard van de opdracht'

Vraag:

Onder onderdeel d) wordt gesproken over de realisatie van diverse technische koppelingen met (systemen voor) aanpalende processen, waaronder die met IAM en andere afhandelingsflows. In bijlage 14, sectie 3. SOLL (interfaces), zijn koppelingen gespecificeerd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat al deze koppelingen onderdeel zijn van de aanbesteding en dat het uitsluitend om deze koppelingen gaat? Indien het overzicht in bijlage 14 niet volledig is, ontvangen wij graag een specificatie van de aanvullende gewenste koppelingen, de richting en het beoogde doel ervan.

Antwoord:

Er zijn geen aanvullingen op deze SOLL lijst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.5 'Aard van de opdracht'

Vraag:

Onder onderdeel c) wordt gesproken over de datamigratie van oude systemen naar de nieuwe ESM-omgeving. Kunt u specificeren welke data gemigreerd dient te worden? Betreft dit uitsluitend stamdata, of ook transactionele data zoals meldingen en reserveringen? Indien transactionele data meegenomen moet worden, gaat het dan alleen om historische data of ook om lopende zaken? Daarnaast ontvangen wij graag een indicatie van de hoeveelheid data die gemigreerd moet worden per systeem.

Antwoord:

Binnen de geautomatiseerde datamigratie spreekt de opdrachtgever over uitsluitend stamdata. In het implementatie plan dient de opdrachtnemer wel oog te hebben voor transactionele en lopende zaken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.3 'Doelstelling van de aanbesteding'

Vraag:

Hier geeft u aan:

de dienstverlenende medewerkers en leveranciers effectief en efficiënt

instaat stelt om op optimale en passende wijze de (informatie over) diensten te leveren en de dienstverlening te besturen.

Kunt u aangeven om hoeveel leveranciers het hier gaat en welke beoogde rol (bijv. een behandelaars rol) zij gaan vervullen in het aan te schaffen ESM?

Antwoord:

Op dit moment zijn het 4 leveranciers (Catering, beveiliging, warme dranken en schoonmaak). In de toekomst willen we dit mogelijk uitbreiden. Ze vervullen de rol van behandelaar voor het oppakken van meldingen en/of orders/bestellingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 7 verwerkersovereenkomst, art. 9.3

Vraag:

Een blanco aansprakelijkheid onder de verwerkersovereenkomst kunnen wij niet accepteren, ook dit is voor ons een no-go. Zodoende zien wij graag wij dat het eerste gedeelte van deze optionele bepaling opgenomen wordt, en wel als volgt: Eventuele in de Overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn van toepassing op dit artikel. Kan Verwerkersverantwoordelijke hiermee instemmen?

Antwoord:

De invulling van 9.3 wordt bepaald conform modelovereenkomst ARBIT-2022 in artikel 26 ARBIT-2022. De Aanbestedende dienst houdt vast aan artikel 9.3. Daarbij wordt duidelijk gesteld dat de beperking niet geldt ingeval van boetes die een direct of indirect gevolg zijn van het niet-nakomen van de Verwerkersovereenkomst door Verwerker. Deze bepaling ziet dus niet op boetes die het gevolg zijn van schending door de provincie Utrecht zelf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 7 verwerkersovereenkomst, art. 9.2

Vraag:

Het is beleid van de groep waartoe Verwerker toebehoort is dat vrijwaringen niet geaccepteerd worden. Schade uit vrijwaringen zijn namelijk niet te verzekeren en komen ten laste van het bedrijfsresultaat, terwijl schade die verhaalt wordt via de normale aansprakelijkheidsbepalingen normaliter gewoon vergoed worden door de verzekering. Als deze bepaling opgenomen blijft in de definitieve verwerkersovereenkomst, kan Verwerker niet meedoen aan deze aanbesteding. Zodoende verzoeken wij Verwerkersverantwoordelijk vriendelijk doch dringend deze bepaling niet terug te laten komen in de definitieve verwerkersovereenkomst. Kan Verwerkersverantwoordelijk hiermee instemmen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst houdt vast aan artikel 9.2. De vrijwaring is naar ons oordeel redelijk en heeft enkel betrekking op het toerekenbaar tekortschieten van Verwerker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 7 verwerkersovereenkomst, art. 7.4

Vraag:

Dergelijke onverwachte kosten, welke niet doorberekend zijn in de prijsstelling, horen niet voor de rekening van Verwerker te komen. Verwerker heeft al kosten aan de audit, gezien de medewerkingsverplichtingen (tijd = geld). Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet terugkomt in de definitieve verwerkersovereenkomst. Kan Verwerkersverantwoordelijke hierin meegaan?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat akkoord met uitzondering van de laatste zin, die wordt niet geschrapt: De kosten die het uitvoeren van de audit meebrengt voor de eigen organisaties van de Provincie Utrecht danwel de Verwerker zijn voor eigen rekening van de Provincie Utrecht respectievelijk de Verwerker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 7 verwerkersovereenkomst, art. 7.2

Vraag:

Wij leveren een SaaS-dienst, die wij zelf het beste kennen. Wij kunnen een dergelijke bindende instructiebevoegdheid uit een rapportage van een derde niet accepteren. Vooral niet omdat die derde onze dienst niet kent en enkel een momentopname heeft. De genomen beveiligingsmaatregelen zien niet alleen op de omgeving van Verwerkersverantwoordelijke maar hebben een bredere invloed. Als wij een dergelijk recht vaker zouden accepteren, zouden wij geen controle hebben over onze eigen beveiligingsmaatregelen en beleid, dat is onacceptabel: wij moeten vrij zijn bij de inrichting van onze informatiebeveiliging en het beveiligingsbeleid. Zodoende verzoeken wij Verwerkersverantwoordelijke dringend om deze bepaling niet terug te laten komen in de definitieve verwerkersovereenkomst. Kan

Verwerkersverantwoordelijke hierin meegaan?

Antwoord:

In beginsel gaat Aanbestedende dienst niet akkoord. Aanbestedende dienst is van mening dat zwaarwegende aanbevelingen van de auditor geïmplementeerd dienen te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 7 verwerkersovereenkomst, art. 3.10

Vraag:

Voor de doorontwikkeling van onze dienst kunnen wij niet afhankelijk zijn van de toestemming van één van onze klanten. Zodoende ontvangen wij graag algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers. Zou Verwerkersverantwoordelijke deze toestemming willen opnemen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat akkoord, met dien verstande dat het volgende gedeelte niet wordt geschrapt: De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 2 van Bijlage 1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van de in tabel 2 van bijlage 1 vermelde subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers en biedt de Provincie Utrecht de mogelijkheid hiertegen bezwaar te maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst, art. 10.4

Vraag:

Dergelijke afspraken komen normaliter terug in de verwerkersovereenkomst. Ook in dit geval zijn hierover afspraken gemaakt in de verwerkersovereenkomst, namelijk in artikel 10.

Zodoende zouden wij graag zien dat deze bepaling niet terug komt in de definitieve overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Artikel 10 van de conceptovereenkomst is verder uitgewerkt in artikel 10 van de verwerkersovereenkomst en artikel 10.4 van de conceptovereenkomst moet wel worden opgenomen in artikel 10.3 van de verwerkersovereenkomst. De Aanbestedende dienst gaat wel akkoord met het schrappen van de boete in 10.3 van de conceptovereenkomst, echter het vereiste in artikel 10.3 dat de gegevens binnen 30 dagen na afloop van de Overeenkomst gewist moeten worden blijft van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst, art. 10.3

Vraag:

Dergelijke afspraken komen normaliter terug in de verwerkersovereenkomst.

Ook in dit geval zijn hierover afspraken gemaakt in de verwerkersovereenkomst, namelijk in artikel 10. Bovendien is een boete in een dergelijk geval zeer ongebruikelijk en onredelijk. Wissing is namelijk bijna onmogelijk te bewijzen. Zodoende zouden wij graag zien dat deze bepaling niet terug komt in de definitieve overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat akkoord met het schrappen van de boete in 10.3 van de conceptovereenkomst, echter het vereiste in artikel 10.3 dat de gegevens binnen 30 dagen na afloop van de Overeenkomst gewist moeten worden blijft van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst, art. 7.4

Vraag:

Zie ook 6.2: Gebreken na acceptatie zullen gewoon afgehandeld worden conform de SLA. Inhouden van een significant geldbedrag ter zekerheid hiervan is onredelijk en ongebruikelijk in de markt. Zodoende zouden wij graag zien dat deze bepaling niet opgenomen wordt in de definitieve versie van de overeenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan?

Antwoord:

Art. 7.4 van de concept overeenkomst komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst, art. 7.3

Vraag:

De sanctie op het niet naleven van de Service levels is opgenomen in de SLA. Een korting op de afgesproken prijs is niet redelijk en niet gebruikelijk in de markt. Zodoende zouden wij graag zien dat deze bepaling niet opgenomen wordt in de definitieve versie van de overeenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst, art. 7

Vraag:

Graag zouden wij voor de volledigheid een bepaling opgenomen hebben dat als er sprake is van een toegenomen aantal afgenomen licenties, dat deze extra licenties jaarlijks in rekening gebracht mogen worden aan Opdrachtgever. Dit volgt al uit artikel 2.1 C1. Zou Opdrachtgever een dergelijke bepaling willen opnemen?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt de wens tot verduidelijking en is bereid een

aanvullende bepaling op te nemen die expliciet regelt dat extra licenties jaarlijks in rekening mogen worden gebracht. De overeenkomst wordt op dit punt aangevuld met de volgende bepaling:

“Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende licenties afneemt boven het in de aanbestedingsdocumenten gespecificeerde aantal, worden deze extra licenties jaarlijks aan Opdrachtgever in rekening gebracht conform de in het prijzenblad opgenomen meerprijs per licentie per jaar.”

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst, art. 6.2

Vraag:

Gebreken na acceptatie zullen gewoon afgehandeld worden conform de SLA. Inhouden van een significant geldbedrag ter zekerheid hiervan is onredelijk en ongebruikelijk in de markt. Zodoende zouden wij graag zien dat deze bepaling niet opgenomen wordt in de definitieve versie van de overeenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt de zorgen van de inschrijver, maar artikel 6.2 betreft slechts het inhouden van een deel van de vergoeding totdat de gebreken zijn hersteld. Dit vormt een prikkel om de resterende gebreken na acceptatie spoedig te verhelpen en sluit aan bij de belangen van Opdrachtgever om een volledige en correcte Prestatie te ontvangen. Om deze reden blijft lid 2 van artikel 6 ongewijzigd gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst, art. 5.1

Vraag:

Inschrijver levert een dienst en is bij migratie en implementatie afhankelijk van derde factoren, zoals bijvoorbeeld de medewerking van de onderneming en bedrijf waar de ITSM / FMIS data nu staat. In de markt worden er geen fatale termijnen gehanteerd en worden gezien de afhankelijkheden ook als niet redelijk geacht. Zodoende vragen wij Opdrachtgever uitdrukkelijk om de fatale termijnen aan te passen naar streeftermijnen. Kan Opdrachtgever met dit dringende verzoek instemmen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het aanpassen van de fatale termijnen. Het tijdig opleveren van een werkende SaaS-omgeving met de gevraagde en aangeboden functionaliteiten is de verantwoordelijkheid van Wederpartij. Aanbestedende dienst erkent dat samenwerking essentieel is, maar wenst zekerheid over de planning, mede gezien het aflopen van contracten met voorgaande leveranciers. Daarom blijft artikel 5.1 ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst, art. 3.2

Vraag:

Rapportages en de uitvoering van de Service en Support is opgenomen in onze SLA. Zodoende zouden wij graag zien dat deze bepaling niet opgenomen wordt in de definitieve versie van de overeenkomst. Kan Opdrachtgever hierin meegaan?

Antwoord:

Artikel 3.2 van de Overeenkomst blijft behouden, met de tekstaanpassing zoals aangekondigd in het antwoord op Vraag 156. Wederpartij rapporteert op verzoek over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst conform het gestelde in paragraaf 2.10 van de SLA. De inhoudelijke details ten aanzien van de rapportage worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst, art. 2.2

Vraag:

Bij het leveren van een SaaS-dienst hoort een Service Level Agreement (SLA). Wij hebben een SLA opgesteld die specifiek ziet hoe Inschrijver haar service en support heeft ingericht. Zou Opdrachtgever deze SLA in de rangorde willen opnemen? Voorkeur van Inschrijver gaat uit naar plaats 4. Zou Opdrachtgever aan willen geven waar de SLA opgenomen gaat worden?

Antwoord:

Wat betreft het hanteren van de SLA van opdrachtnemer, zie het antwoord op vraag 2.

De SLA is opgenomen in de rangorde van de overeenkomst. Deze valt onder 4) Aanbestedingsleidraad en overige bijlagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 76.2

Vraag:

Hoe Inschrijver haar service en support heeft ingericht is opgenomen in haar SLA. Hierin zijn reactie- en oplostijden geen fatale termijnen. In de SLA is opgenomen welke sanctie er staat op het niet halen van de opgenomen Functiehersteltijden en Reactietijden. Het ontbinden van de overeenkomst bij enkel niet halen van een herstel / reactietijd is buitensporig en niet redelijk. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hierin meegaan?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst is niet bereid af te wijken van dit regime zoals vastgelegd in artikel 76.2 ARBIT. Dit vormt een fundamenteel uitgangspunt in de waarborging van de kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening. Aanpassing van deze bepaling is derhalve niet mogelijk. De reactie en oplostijden kwalificeren als fatale termijnen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 30.6 t/m 30.9

Vraag:

In de markt is tussentijdse opzegging van een overeenkomst zoals aanbesteed uitgesloten. Normaliter wordt er een gebruiksrecht verleend voor de duur van de overeenkomst, welke alleen bij het einde van de termijn opzegbaar is. Een dergelijk risico van tussentijdse beëindiging is niet opgenomen in onze prijsstelling. Zodoende zien wij graag dat deze bepalingen niet van toepassing worden verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst handhaaft de mogelijkheid tot tussentijdse opzegging zoals bepaald in artikel 30.6 t/m 30.9, omdat dit noodzakelijk is voor de flexibiliteit en continuïteit van de dienstverlening.

Bij tussentijdse opzegging zal de financiële afwikkeling plaatsvinden conform de bestaande bepalingen, waarbij:

- De opdrachtnemer recht heeft op een redelijke vergoeding voor reeds verrichte prestaties en de voordelen die de Aanbestedende Dienst daarvan heeft genoten (artikel 30.7 en 30.8 sub a).
- Redelijke kosten die reeds zijn gemaakt en niet kunnen worden beperkt, worden vergoed (artikel 30.8 sub b).
- Indien sprake is van winstderving, wordt deze alleen vergoed voor zover deze binnen de kaders van artikel 30.8 sub c valt.

De Aanbestedende Dienst acht deze regeling in lijn met een evenwichtige risicoverdeling en ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 30.3

Vraag:

Wij zouden graag zien dat het onderdelen: “sprake is van een ingrijpende

wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij” niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst. Inschrijver is onderdeel van een internationale groep, waarbinnen met enige regelmaat fusies of andere veranderingen plaatsvinden. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Zodoende is het verzoek deze bepaling niet van toepassing te verklaren, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst handhaaft het recht om de overeenkomst te ontbinden in geval van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, zoals bepaald in artikel 30.3. Dit is noodzakelijk om de continuïteit en stabiliteit van de dienstverlening te waarborgen.

Om tegemoet te komen aan de zorgen van inschrijver, verduidelijkt de Aanbestedende Dienst dat onder een ‘ingrijpende wijziging in de zeggenschap’ wordt verstaan: een fusie, overname of andere wijziging in eigendom of controle die leidt tot risico’s voor de financiële stabiliteit, continuïteit van de dienstverlening, of de naleving van contractuele verplichtingen, dan wel een wijziging in de identiteit of kernactiviteiten van Wederpartij waardoor Opdrachtgever in redelijkheid niet kan worden geacht de overeenkomst voort te zetten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 29.3

Vraag:

Inschrijver is onderdeel van een brede internationale groep en heeft zo ook haar verzekeringsportefeuille ingericht. Inlichtingen verschaffen over andere claims heeft zodoende geen enkel nut nog invloed op de uitvoering of verhaalsmogelijkheden van Opdrachtgever. Zodoende zouden wij graag zien dat de laatste zinsnede niet van toepassing wordt verklaard in de

Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst kan niet instemmen met het verzoek om de laatste zinsnede buiten toepassing te laten. Het verstrekken van informatie over eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar is relevant voor de Opdrachtgever om te beoordelen of de verzekering van Wederpartij voldoende zekerheid blijft bieden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Ook indien de verzekeringsportefeuille op groepsniveau is ingericht, kunnen eerdere claims binnen deze polis van invloed zijn op de dekking, premievoorwaarden of continuïteit van de verzekering. Dit kan directe of indirecte gevolgen hebben voor de uitvoering van de opdracht en de verhaalsmogelijkheden van de Opdrachtgever.

Daarom blijft de verplichting om, behoudens wettelijke beperkingen, deze informatie op verzoek te verstrekken, gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 26.4.d

Vraag:

Dergelijke aanspraken vallen in de sector onder de algemene aansprakelijkheidsclausules. Daarnaast zou het onredelijk zijn om deze aanspraken buiten de normale aansprakelijkheidsbeperkingen te laten vallen gezien de bedragen die gemoeid zijn bij dergelijke inbreuken bij een SaaS-dienst. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De Aanbestedende Dienst kan niet instemmen met het verzoek om deze bepaling buiten toepassing te laten. Schending van wet- en regelgeving op

het terrein van de bescherming van persoonsgegevens kan aanzienlijke gevolgen hebben, zowel financieel als juridisch, en raakt direct aan de belangen van Opdrachtgever en betrokkenen.

Aansprakelijkheid voor dergelijke schendingen kan niet worden beperkt tot de algemene aansprakelijkheidsclausules, omdat deze mogelijk niet toereikend zijn om de gevolgen van een datalek of onrechtmatige verwerking op te vangen. Dit geldt des te meer bij een SaaS-dienst, waarbij verwerking van persoonsgegevens vaak een integraal onderdeel vormt van de dienstverlening.

De bepaling blijft daarom ongewijzigd van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 26.3

Vraag:

De in de ARBIT opgenomen bedragen voor aansprakelijkheid zijn buitenproportioneel. In de markt is het gebruikelijk om de beperking van de aansprakelijkheid te koppelen aan het totaal van de betaalde vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar (zie bijvoorbeeld de voorwaarden van NLdigital). Kan Opdrachtgever meegaan in het aanpassen van dit artikel in de Overeenkomst met de voorgaande suggestie?

Daarnaast is het niet gebruikelijk en redelijk om alle schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen, louter directe schade.

Onder directe als bedoeld in zou uitsluitend verstaan kunnen worden:

- a. de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever deze Overeenkomst heeft ontbonden.
- b. de kosten die de Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee

samenhangende voorzieningen doordat Opdrachtnemer op een voor Opdrachtnemer bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover gebruiker aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.”
Zou Opdrachtgever bovenstaande suggestie willen opnemen als toevoeging op de ARBIT in de Overeenkomst?

Antwoord:

De provincie Utrecht is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 26.1

Vraag:

Gezien het wettelijke stelsel en de juridische praktijk zouden wij graag zien dat navolgende de zinsnede niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst: “Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten”. In de praktijk is het gebruikelijk om in ieder geval een ingebrekestelling te zenden, ook als er sprake is van niet nakoming van een termijn. Graag zouden wij aansluiten bij de praktijk. Kan Opdrachtgever hierin meegaan?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet instemmen met het verzoek om de zinsnede betreffende fatale termijnen en evidente tekortkomingen te schrappen. In de

Overeenkomst wordt onderscheid gemaakt tussen fatale termijnen en reguliere verplichtingen. Fatale termijnen zijn essentieel voor een tijdige en correcte uitvoering van de opdracht, zoals ook blijkt uit bepalingen omtrent functiehersteltermijnen en reactietermijnen (bijvoorbeeld in artikel 76). Het niet naleven van dergelijke termijnen kan directe gevolgen hebben voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening.

Een ingebrekestelling is in beginsel een juridisch instrument om een tekortkoming formeel te constateren en de wederpartij een redelijke termijn te geven om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Echter, indien een fatale termijn is overschreden of als evident is dat een partij haar verplichting niet zal nakomen (bijvoorbeeld door expliciete mededeling of gedragingen), dan zou het eisen van een ingebrekestelling leiden tot een onnodige vertraging in de handhaving van contractuele rechten. Opdrachtgever handhaaft daarom de huidige bepaling in artikel 26.1. Dit betekent niet dat in de praktijk geen ingebrekestelling zal worden verzonden, maar het voorkomt dat een ingebrekestelling een verplichte tussenstap wordt in situaties waarin dit juridisch en praktisch onnodig is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling**Beantwoord op:** 14 feb. 2025**Ref.nr.**

55

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 24.1

Vraag:

Inschrijver is onderdeel van een internationale groep, waarbinnen met enige regelmaat fusies of andere veranderingen plaatsvinden. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Zodoende is het verzoek deze bepaling niet van toepassing te verklaren in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet akkoord gaan met het verzoek om artikel 24.1 buiten toepassing te laten. Deze bepaling is noodzakelijk om te waarborgen dat de

provincie controle behoudt over wie haar contractuele wederpartij is. De aard van de dienstverlening kan met zich meebrengen dat specifieke kennis, expertise of integriteitseisen aan de opdrachtnemer worden gesteld. Een ongecontroleerde overdracht van rechten en verplichtingen aan een derde zonder voorafgaande toestemming kan leiden tot ongewenste risico's, bijvoorbeeld op het gebied van continuïteit, naleving van wet- en regelgeving of contractuele prestaties.

De bepaling is bovendien niet onwerkbaar voor de inschrijver, aangezien toestemming niet zonder redelijke grond zal worden geweigerd en voorwaarden kunnen worden gesteld om de belangen van beide partijen te waarborgen. Hierdoor blijft er voldoende flexibiliteit bestaan voor de inschrijver om interne bedrijfswijzigingen door te voeren, terwijl Opdrachtgever de mogelijkheid behoudt om te toetsen of de opdrachtnemer aan de contractuele eisen blijft voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 23.1

Vraag:

Voor de uitvoering van onze dienstverlening zouden wij vrij moeten zijn voor de inschakeling van derden. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Zodoende is het verzoek deze bepaling niet van toepassing te verklaren in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet instemmen met het volledig laten vervallen van artikel 23.1, aangezien deze bepaling noodzakelijk is om grip te houden op de kwaliteit, continuïteit en eventuele risico's bij de uitvoering van de Overeenkomst. De inschakeling van derden kan immers invloed hebben op de naleving van contractuele verplichtingen en op gevoelige aspecten zoals gegevensverwerking of kritische bedrijfsprocessen.

Opdrachtgever is echter bereid om de verplichting tot voorafgaande toestemming te beperken tot situaties waarin derden een wezenlijk deel van de opdracht uitvoeren of betrokken zijn bij gevoelige aspecten, waaronder gegevensverwerking of kritische bedrijfsprocessen. In die gevallen blijft toestemming vereist, welke niet zonder redelijke grond wordt geweigerd.

Hiermee krijgt Wederpartij meer flexibiliteit in de uitvoering van de opdracht, terwijl Opdrachtgever de nodige waarborgen behoudt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 22.2

Vraag:

Wij horen vrij te zijn bij het inzetten van onze werknemers, daarbij hoort ook het vervangen van het personeel. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Zodoende is het verzoek deze bepaling niet van toepassing te verklaren in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet instemmen met het laten vervallen van artikel 22.2. Deze bepaling is essentieel om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Er kunnen zich situaties voordoen waarin de inzet van bepaald Personeel, waaronder hulppersonen, niet langer wenselijk is, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende functioneren, een verstoorde samenwerking of andere zwaarwegende redenen. In dergelijke gevallen moet Opdrachtgever de mogelijkheid behouden om vervanging te verlangen.

Opdrachtgever begrijpt echter de wens van inschrijver om voldoende flexibiliteit te behouden bij de inzet van werknemers. Daarom is Opdrachtgever bereid akkoord te gaan met een beperking van deze bevoegdheid, zodat vervanging alleen kan worden verlangd op basis van

objectief vast te stellen redenen, zoals disfunctioneren, integriteitsschendingen of een samenwerking die de uitvoering van de overeenkomst ernstig belemmert. Hiermee wordt een balans gevonden tussen de belangen van beide partijen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 22.1

Vraag:

Wij horen vrij te zijn bij het inzetten van onze werknemers, daarbij hoort ook het vervangen van het personeel. Het zou voor ons praktisch onwerkbaar zijn als wij een dergelijke bepaling bij iedere klant zouden accepteren. Zodoende is het verzoek deze bepaling niet van toepassing te verklaren in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever is niet bereid om in te stemmen met het verzoek om artikel 22.1 niet van toepassing te verklaren. De definitie van 'Personeel' in de algemene inkoopvoorwaarden is reeds zodanig specifiek geformuleerd dat Wederpartij bij het aangaan van de overeenkomst vooraf weet om welke beperkte groep posities binnen zijn organisatie het gaat. Deze medewerkers zijn door partijen specifiek aangewezen om te werken aan de uitvoering van de overeenkomst.

Gezien het specifieke karakter van deze groep werknemers is het voor Opdrachtgever van essentieel belang om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Ongecontroleerde vervanging kan leiden tot kennisverlies, inconsistenties of verstoringen in de uitvoering van de opdracht, wat onwenselijk is voor Opdrachtgever.

Bovendien beperkt artikel 22.1 de flexibiliteit van Wederpartij niet onredelijk. De bepaling sluit vervanging niet uit, maar zorgt ervoor dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte is en waar nodig voorwaarden kan stellen.

Toestemming wordt daarbij niet op onredelijke gronden geweigerd.

Om deze redenen blijft artikel 22.1 ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 19.2

Vraag:

Het aanleveren van een VOG aan een opdrachtgever is niet gebruikelijk in de markt, bovendien zitten hier privacy-technisch diverse haken en ogen aan. Zodoende zouden wij graag zien dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst, ook aangezien Opdrachtgever over kan gaan tot het onderzoek zoals genoemd in artikel 19.3, kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever is niet bereid om artikel 19.3 als vervanging te laten dienen voor de bepaling omtrent het overleggen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en kan daarom niet instemmen met het verzoek om deze bepaling niet van toepassing te verklaren. De provincie is wel bereid om de verplichte termijn van 3 werkdagen te verruimen naar 5 werkdagen

Het overleggen van een VOG is noodzakelijk om de integriteit en betrouwbaarheid van het Personeel dat werkzaamheden uitvoert voor Opdrachtgever te waarborgen. Dit is met name van belang gezien de aard van de dienstverlening en de publieke belangen die Opdrachtgever dient. De verplichting geldt bovendien uitsluitend voor het Personeel dat daadwerkelijk bij Opdrachtgever werkzaamheden verricht, waardoor de impact voor Wederpartij beperkt blijft. De Provincie is wel bereid de verplichte termijn van 3 werkdagen te verlengen naar 5 werkdagen, zodat de partij meer tijd heeft om de vereiste VOG's voor de betreffende werknemers te verkrijgen en te overleggen.

Tot slot wijzen wij er op dat sprake is van een "kan-bepaling".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 16

Vraag:

Inschrijver verstrekt geen financiële zekerheden voor dergelijke projecten. Wij voeren jaarlijks een groot aantal soortgelijke implementaties uit. Wanneer wij daarvoor steeds financiële zekerheden zouden verstrekken, zou dit een buitenproportionele impact hebben op onze financiële flexibiliteit. Zodoende zien wij graag dat deze bepalingen niet van toepassing worden verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hier in meegaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst zal de kredietinstellingsgarantie op afroep enkel opvragen in uitzonderlijke gevallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 12.3 t/m 12.6

Vraag:

Het herstellen van gebreken tijdens de looptijd van de overeenkomst valt onder de SLA. Zodoende zien wij graag dat deze bepalingen niet van toepassing worden verklaard in de Overeenkomst. Kan Opdrachtgever hier in meegaan?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Deze artikel uit de ARBIT-voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage 3 ARBIT-22, art. 11.1

Vraag:

Inschrijver moet reeds voor acceptatie diverse licenties en overige kosten maken. Deze dienen dan ook bij aanschaf door Opdrachtgever vergoed te worden. Het zou onredelijk zijn om deze kosten voor rekening van Inschrijver te laten komen. Kan Opdrachtgever instemmen met het aanpassen van deze bepaling in deze Overeenkomst?

Antwoord:

De provincie gaat hier niet mee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Bijlage 3 ARBIT-22, art. 8.1

Vraag:

Met het oog op artikel 8.3, om eventuele misverstanden te voorkomen en duidelijkheid te scheppen met betrekking tot het Intellectueel Eigendom, zien wij graag dat in de Overeenkomst wordt opgenomen dat artikel 8.1 sub b van toepassing is op de diensten zoals opgenomen in de Overeenkomst. Zou Opdrachtgever aan dit verzoek gehoor willen geven?

Antwoord:

De provincie Utrecht kan niet instemmen met het verzoek van de inschrijver om artikel 8.1 sub b van toepassing te verklaren op alle diensten in de Overeenkomst. Artikel 8 biedt reeds voldoende maatstaven om eventuele geschillen over de intellectuele eigendomsrechten tijdens de uitvoering van de overeenkomst op te lossen. In artikel 8.3 wordt, bij een verschil van mening, aangenomen dat de intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtgever berusten, tenzij de opdrachtnemer tegenbewijs levert. Dit biedt de opdrachtnemer de mogelijkheid om zijn standpunt aan te tonen. Gezien deze regeling is het niet nodig om de bepalingen uit artikel 8.1 sub b verder te verduidelijken of toe te passen op alle diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Bijlage 3 ARBIT-22, art. 1.8

Vraag:

Bij de aanbesteding wordt er om een dienst gevraagd, bij de implementatie

en migratie waar het tijdig slagen mede afhankelijk is van externe factoren, is het niet gebruikelijk in de markt (en redelijk) om fatale termijnen overeen te komen. Zodoende zouden wij graag zien dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard in de Overeenkomst, kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De provincie gaat niet akkoord met het verzoek om de bepaling inzake fatale termijnen niet van toepassing te verklaren in de Overeenkomst. Het hanteren van de definitie van 'fatale termijn' is een belangrijk onderdeel van de werking van de algemene inkoopvoorwaarden. Dit is noodzakelijk voor de consistente en transparante afstemming van termijnen en verzuim, mede in het licht van artikel 26 betreffende ingebrekestelling en het stellen van een redelijke termijn voor nakoming. Het is van belang dat partijen duidelijkheid hebben over de consequenties bij het overschrijden van overeengekomen termijnen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad pg 13

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad pg 13 geeft u aan dat het SROI norm 5% bedraagt van de loonsom en in bijlage 8 Protocol social return pg 2 geeft u aan dat het SROI 2% van de opdrachtsom bedraagt. Kan u duiden welke SROI van toepassing is?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

ARBIT Artikel 47 Escrow Artikel 47.1

Vraag:

Omdat sprake is van het leveren van licenties op Standaardprogrammatuur, is het niet mogelijk om de broncode van de Standaardprogrammatuur in Escrow te geven. Gegadigde beschikt niet over de intellectuele eigendomsrechten alsook de broncode zelf van de Standaardprogrammatuur aangezien deze volledig berusten bij de ontwikkelaar van de Standaardprogrammatuur. Bent u dienovereenkomstig bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Onderdeel van de Inschrijving dient te zijn een set maatregelen waardoor in geval van faillissement van Wederpartij of het anderszins eindigen van de relevante bedrijfsactiviteiten, Aanbestedende dienst kan beschikken over de (software) middelen en de gegevens van Aanbestedende dienst, e.e.a. om voortzetting of herstart van de dienstverlening mogelijk te maken gedurende de periode waarin een vervangende dienstverlening gevonden en geïmplementeerd kan worden. De kosten betreffende deze set van maatregelen dient Inschrijver in haar prijsstelling op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

67

ARBIT Artikel 30 Ontbinding en opzegging Artikel 30.7

Vraag:

Gegadigde is enkel akkoord met een tussentijdse opzegging indien u bereid bent om op te nemen dat Gegadigde bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst de licentievergoedingen van Standaardprogrammatuur over de volledige resterende looptijd of overeengekomen termijn met de softwareleverancier verschuldigd is. De Gegadigde zal deze licenties namelijk moeten inkopen voor de overeengekomen termijn en kan deze, bij een tussentijdse opzegging door de Opdrachtgever, niet terugvragen van de derde. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

De provincie gaat niet akkoord met het verzoek om bij tussentijdse opzegging de licentievergoedingen voor Standaardprogrammatuur over de volledige resterende looptijd of overeengekomen termijn met de softwareleverancier verschuldigd te zijn. De licenties worden doorgaans voor een breder gebruik ingekocht en het is niet gebruikelijk in de markt dat de volledige licentiekosten voor de resterende termijn bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst worden vergoed.

Bij tussentijdse beëindiging wordt in artikel 30.7 rekening gehouden met de reeds verrichte werkzaamheden, het voordeel voor de opdrachtgever, en andere omstandigheden. De provincie acht het onredelijk om de volledige licentiekosten in dergelijke gevallen te vergoeden, aangezien dit niet in lijn is met gangbare marktpraktijken en de redelijkheid van de voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

ARBIT Artikel 12 Garanties Vraag bij artikel 12.3

Vraag:

Artikel 12.3 bevat een algemene garantieregeling die er op neerkomt dat de

opdrachtnemer gedurende één jaar na acceptatie gebreken gratis herstelt. Het is binnen de IT-branche gebruikelijk dat de opdrachtnemer gebreken voor eigen rekening herstelt die bij de acceptatietest worden geconstateerd en die aan opdrachtnemer toe te rekenen valt. Na het succesvol doorlopen van de acceptatietest, komen de daarna eventueel te constateren tekortkomingen voor rekening en risico van de opdrachtgever. Bent u bereid om de algemene garantieregeling te schrappen? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?

Antwoord:

De provincie is niet bereid de algemene garantieregeling te schrappen. De garantieperiode blijft van toepassing op gebreken die tijdens deze periode worden geconstateerd en die aan de opdrachtnemer toe te rekenen zijn. De garantie heeft als doel de kwaliteit en functionaliteit van het geleverde werk te waarborgen na acceptatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
69

Onderwerp:

ARBIT Artikel 43 Aard en inhoud van het Gebruiksrecht Artikel 43.1

Vraag:

Zonder acceptatie van de gebruikers- en licentievoorwaarden (bijvoorbeeld: EULA) van de Standaardprogrammatuur is het niet mogelijk om de Standaardprogrammatuur te gebruiken. Is de Aanbestedende Dienst bereid om de gebruikers- en licentievoorwaarden van de Standaardprogrammatuur te aanvaarden en, afwijking van artikel 43.1, deze voorwaarden te laten prevaleren boven alle andere documentatie, zoals de Overeenkomst en de ARBIT?

Antwoord:

De provincie gaat niet akkoord met het verzoek om de gebruikers- en licentievoorwaarden van de Standaardprogrammatuur, zoals bijvoorbeeld een EULA, te laten prevaleren boven de Overeenkomst en de ARBIT.

De reden hiervoor is dat artikel 43.1 ARBIT specifiek regelt dat het

gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur wordt verleend met inachtneming van de overeengekomen voorwaarden, zonder dat dit de overdracht van intellectuele eigendomsrechten zoals octrooi- of auteursrechten met zich meebrengt. De provincie heeft er bewust voor gekozen om de gebruiksrechten en de bijbehorende voorwaarden duidelijk vast te leggen in de Overeenkomst en in de ARBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

ARBIT Artikel 14 Facturering, korting en Meerwerk Artikel 14.1

Vraag:

Is de Aanbestedende Dienst bereid om overeen te komen dat de licentiesvergoedingen voor Standaardprogrammatuur per jaar vooraf worden gefactureerd en betaald? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst gaat wel akkoord met het vooraf betalen van de licentievergoedingen per kwartaal.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

ARBIT Artikel 11 Acceptatie Artikel 11.1

Vraag:

Is de Aanbestedende Dienst zich er bewust van dat de ingangsdatum van de licenties voor Standaardprogrammatuur de dag betreft waarop de licenties worden geactiveerd? Het voorgaande brengt met zich mee dat de Gegadigde vanaf het moment van activatie de licentievergoedingen verschuldigd is aan de leverancier van Standaardprogrammatuur. Gegadigde acht het redelijk dat de Gegadigde op dat moment ook de licentievergoedingen aan de Aanbestedende Dienst in rekening mag brengen en dat deze facturen binnen de gestelde termijn van 30 dagen na ontvangst worden voldaan. Derhalve is betaling van de licentievergoedingen niet afhankelijk van Acceptatie noch zijn deze facturen pas betaalbaar na Acceptatie. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?

Antwoord:

De provincie gaat niet akkoord met het voorstel van de gegadigde om de licentievergoedingen al in rekening te brengen en te laten betalen vanaf de activatie van de licenties, los van de Acceptatie. De reden hiervoor is dat volgens de voorwaarden in artikel 11.1 van de overeenkomst, de provincie pas verplicht is tot betaling nadat Acceptatie heeft plaatsgevonden. Betalingen die voorafgaan aan Acceptatie, vinden plaats onder de opschortende voorwaarde van Acceptatie. Dit betekent dat de provincie pas daadwerkelijk kan betalen wanneer de betreffende Prestatie volledig is goedgekeurd en voldoet aan de afgesproken specificaties en voorwaarden. Het doel van deze voorwaarde is om ervoor te zorgen dat er pas betaald wordt voor een product of dienst wanneer deze daadwerkelijk voldoet aan de eisen die zijn gesteld. Hoewel de Aanbestedende Dienst begrijpt dat er vanuit de markt de wens kan bestaan om de licentievergoedingen graag eerder te factureren, kan de provincie geen uitzondering maken op deze contractuele bepaling, aangezien de Acceptatie een essentieel onderdeel is van de overeengekomen voorwaarden en de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.
72

Onderwerp:
ARBIT Artikel 8 Intellectuele eigendom Artikel 8.3

Vraag:

Het is niet redelijk dat bij onenigheid over intellectuele eigendomsrechten de bewijslast bij Gegadigde berust nu wij ervan uitgaan dat er geen maatwerk wordt geleverd in deze opdracht. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat partijen als uitgangspositie nemen dat de rechten bij Gegadigde berusten, behoudens tegenbewijs? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

Artikel 8 biedt voldoende maatstaven om eventuele geschillen over de intellectuele eigendomsrechten tijdens de uitvoering van de overeenkomst op te lossen. In artikel 8.3 wordt, bij een verschil van mening, aangenomen dat de intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtgever berusten, tenzij de opdrachtnemer tegenbewijs levert. Dit biedt de opdrachtnemer de mogelijkheid om zijn standpunt aan te tonen. Gezien deze regeling acht de Aanbestedende dienst artikel 8.3 het niet nodig om artikel 8.3 aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
73

Onderwerp:
ARBIT Artikel 30 Ontbinding en opzegging Artikel 30.2

Vraag:

Bent u bereid de termijn vermeld in dit Artikel aan te passen naar een langere termijn van 30 Werkdagen?

Antwoord:

De provincie is bereid om de termijn in artikel 30.2 aan te passen van 15 naar 20 Werkdagen. Dit biedt meer ruimte voor herstelmaatregelen bij overmacht, terwijl de periode van onzekerheid beperkt blijft. Een verdere verlenging naar 30 Werkdagen wordt niet wenselijk geacht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

ARBIT Artikel 30 Ontbinding en opzegging Artikel 30.2

Vraag:

Gegadigde acht het niet redelijk dat een situatie van overmacht leidt tot een mogelijkheid tot ontbinding, nu dit een ongedaanmakingsverplichting met zich meebrengt. De aard van de dienstverlening van Gegadigde brengt mee dat een ongedaanmakingsverplichting praktisch lastig hanteerbaar is en daarbovenop is het niet redelijk dat een situatie van overmacht resulteert in het moeten terugbetalen van de vergoeding. Kunt u derhalve bevestigen dat een situatie van overmacht slechts zal kunnen leiden tot een opzeggingsbevoegdheid? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

De provincie blijft bij de mogelijkheid tot ontbinding bij overmacht. Dit geeft de flexibiliteit om een overeenkomst te beëindigen als nakoming langdurig onmogelijk blijkt. We begrijpen dat een volledige ongedaanmakingsverplichting bij dienstverlening niet altijd praktisch is. In de praktijk zal verrekening plaatsvinden op basis van reeds geleverde prestaties. We zien daarom geen reden om dit artikel te wijzigen naar een opzeggingsbevoegdheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

ARBIT Artikel 30 Ontbinding en opzegging Artikel 30.1

Vraag:

De term ‘ontbinden’ heeft juridisch gezien het gevolg dat Gegadigde de geleverde diensten moet terugnemen en dat Gegadigde de door de Aanbestedende Dienst betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Gegadigde vraagt u daarom het volgende toe te voegen: “Voor zover in de voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over ‘ontbinden’ geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich meebrengt.”. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

De provincie gaat niet akkoord met het toevoegen van de voorgestelde tekst. Het uitsluiten van ongedaanmakingsverplichtingen bij ontbinding beperkt de provincie onnodig en is niet in alle situaties wenselijk.

Wij begrijpen dat een volledige ongedaanmaking bij dienstverlening niet altijd praktisch uitvoerbaar is. In de praktijk zal ontbinding doorgaans leiden tot een redelijke verrekening van reeds geleverde prestaties, en niet tot een absolute terugbetalingsverplichting. Echter, door expliciet vast te leggen dat ontbinding altijd alleen voor toekomstige verplichtingen geldt, wordt de provincie beperkt in situaties waarin een terugbetaling of compensatie wél passend is.

De huidige bepaling laat ruimte voor een redelijke en evenwichtige oplossing per geval. Daarom zien wij geen aanleiding om de voorgestelde wijziging door te voeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

ARBIT Artikel 29 Verzekering Artikel 29.2

Vraag:

Gelet op onze vraag bij artikel 26.3, bent u bereid de dekking van de verzekering in overeenstemming te brengen met de in dit artikel 26.3 voorgestelde bedragen?

Antwoord:

De provincie Utrecht is hier niet toe bereid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

ARBIT Artikel 26 Aansprakelijkheid Artikel 26.3

Vraag:

Opdrachtnemer acht deze aansprakelijkheid buitenproportioneel hoog. Het begrip 'Vergoeding' wordt in de ARBIT gedefinieerd als de in totaal voor de Prestatie overeengekomen prijs. Opdrachtnemer wenst de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 26.3 daarom aan te passen. Opdrachtnemer stelt voor het artikel te vervangen door: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot € 1.000.000,- per gebeurtenis en 2.000.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u een ander, proportioneel, voorstel doen?

Antwoord:

De provincie Utrecht is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

ARBIT Artikel 26 Aansprakelijkheid Artikel 26.1

Vraag:

In commerciële IT-overeenkomsten is het gebruikelijk om aansprakelijkheid te beperken tot directe schade. Wij stellen daarom voor ook hier de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade en vast te leggen wat als indirecte schade wordt beschouwd, waarbij de laatste zin van artikel 26.1 wordt vervangen door: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade. De tekortschietende partij is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van (i) gemiste activiteiten of kansen, (ii) gemiste (verwachte) besparingen, (iii) gederfde omzet en winst, (iv) verwijdering, verlies of beschadiging van gegevens, (v) reputatieschade, (vi) verlies van goodwill, (vii) bedrijfsonderbreking, (viii) vorderingen van derden anders dan vorderingen van derden waarvoor de tekortschietende partij de andere partij krachtens deze Overeenkomst vrijwaart en/of (ix) verhoging van (algemene) kosten." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 53. De provincie blijft bij het eerder gegeven standpunt en gaat niet akkoord met het voorgestelde tekstvoorstel in deze vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
79

Onderwerp:
ARBIT Artikel 22 Vervanging Personeel van Wederpartij Artikel 22.2

Vraag:

Op grond van artikel 22.2 ARBIT heeft u het recht om eenzijdig, zonder overleg en zonder verdere motivatie, vervanging van medewerkers te eisen. Dit is volgens ons niet redelijk en wij kunnen niet op voorhand garanderen dat er ten allen tijden een geschikte vervanger beschikbaar is. Bent u bereid om dit artikel als volgt te wijzigen: "Indien Opdrachtgever vervanging van Personeel verlangt, zal hij daarover eerst met Wederpartij in overleg treden teneinde gezamenlijk een passende oplossing te vinden."? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 57. De provincie blijft bij het eerder gegeven standpunt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
80

Onderwerp:
ARBIT Artikel 22 Vervanging Personeel van Wederpartij Artikel 22.1

Vraag:

Op grond van artikel 22.1 ARBIT heeft Inschrijver niet het recht om zonder toestemming van Aanbestedende dienst Personeel te vervangen. Dit is volgens ons niet redelijk. Bent u bereid om dit artikel als volgt te wijzigen: "Indien Wederpartij vervanging van Personeel wenst, zal hij daarover eerst met Opdrachtgever in overleg treden teneinde gezamenlijk een passende oplossing te vinden."? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 58. De provincie blijft bij het eerder gegeven standpunt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

ARBIT Artikel 19 Beveiligingsprocedures en informatiebeveiliging Artikel 19.2

Vraag:

Bent u bereid om een EU equivalent van de VOG te aanvaarden voor Personeel dat niet woonachtig is in Nederland, bijvoorbeeld in België?

Antwoord:

De provincie gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

ARBIT Artikel 17 Geheimhouding Artikel 17.5

Vraag:

In artikel 17.5 is een direct opeisbare boete van €50.000,- per overtreding opgenomen. Deze boete is erg hoog. Bent u bereid de boete bij overtreding van de geheimhoudingsverplichting te beperken tot EUR 10.000,00? Van een dergelijke boete gaat nog steeds voldoende preventieve werking uit. Wij stellen voor de bepaling als volgt aan te passen: "Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en /of te beperken en de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van maximaal €10.000,-." Kunt u met hiermee akkoord? Zo nee, bent u bereid om de boete uit artikel 17.5 te verlagen naar een ander lager bedrag?

Antwoord:

De provincie gaat niet akkoord met het voorgestelde tekstvoorstel, maar stemt wel in met een verlaging van de opeisbare boete in artikel 17.5 naar € 10.000, - in plaats van € 50.000, -.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

ARBIT Artikel 15 Betaling en controle Artikel 15.5

Vraag:

Indien de Aanbestedende Overheid weigert de facturen te betalen zonder gereede grond, dan is de Inschrijver verplicht om de werkzaamheden te blijven uitvoeren. Wij zijn van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is het wettelijk opschortingsrecht of ontbindingsrecht aan Inschrijver te ontnemen. Wij stellen daarom voor aan artikel 15 lid 5 het volgende toe te voegen: "In geval van de overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of (gedeeltelijke) niet betaling door Opdrachtgever van een factuur, anders dan vanwege het feit dat hij van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is en hij Wederpartij daarvan adequaat op de hoogte heeft gebracht, heeft Opdrachtnemer het recht om de werkzaamheden op te schorten of te beëindigen, tenzij het niet kunnen

opschorten en/of het niet kunnen beëindigen van de werkzaamheden onredelijk bezwarend is voor de Opdrachtgever." Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

De provincie gaat niet akkoord met het voorgestelde tekstvoorstel. Wij begrijpen de wens om bescherming te hebben tegen onredelijke betalingsweigering, maar vinden de voorgestelde wijziging niet nodig.

De huidige bepaling waarborgt de continuïteit van dienstverlening, wat essentieel is voor de provincie. Daarnaast biedt de wet al voldoende bescherming tegen onredelijke betalingsweigering. Mocht een opdrachtnemer geconfronteerd worden met een situatie waarin zonder geldige reden niet wordt betaald, dan zijn er juridische mogelijkheden om dit aan te vechten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

ARBIT Artikel 14 Facturering, korting en Meerwerk Vraag bij artikel 14.3-sub b

Vraag:

Bent u bereid overeen te komen het recht op schadevergoeding (sub b) enkel bestaat indien en voor zover deze meer bedraagt dan de boete? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

De provincie gaat niet akkoord met de wijziging. Het opleggen van een boete en het eisen van schadevergoeding zijn verschillende zaken. Een boete is een vooraf vastgestelde sanctie voor een specifieke overtreding, terwijl schadevergoeding bedoeld is om de werkelijke schade te dekken die de provincie heeft geleden. Deze twee zijn dus niet afhankelijk van elkaar en kunnen naast elkaar bestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

85

Onderwerp:

ARBIT Artikel 11 Acceptatie Artikel 11.6

Vraag:

Programmatuur is naar zijn aard niet foutloos. Gaat u ermee akkoord om dit artikel te beginnen met de volgende volzin? "Acceptatie dient niet te worden onthouden op grond van kleine gebreken die de operationele ingebruikname van het systeem niet in de weg staan. Dit onverminderd de plicht van Wederpartij dergelijke kleine gebreken te herstellen." Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

De provincie gaat niet akkoord met de voorgestelde toevoeging. Wat als "kleine gebreken" wordt gezien, kan later toch een probleem blijken. De provincie wil de optie behouden om acceptatie te weigeren als gebreken de werking van het systeem beïnvloeden. De huidige formulering zorgt ervoor dat alle gebreken, groot of klein, altijd kunnen worden hersteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

86

ARBIT Artikel 8 Intellectuele eigendom Artikel 8.7

Vraag:

"In rechte betrekken" betekent niet noodzakelijkerwijs dat de vordering van de derde ook succesvol is of zal zijn. Een niet-valide vordering zou naar mening van Gegadigde geen recht op ontbinding mogen geven. Bent u derhalve bereid overeen te komen dat het recht van de Aanbestedende Dienst om de Overeenkomst te ontbinden zoals bedoeld in dit artikel, pas toepassing kan hebben wanneer een rechter heeft bepaald dat inderdaad sprake is van een schending van intellectuele eigendomsrechten? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

De provincie is bereid om in te stemmen met het voorstel van Gegadigde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

ARBIT Artikel 8 Intellectuele eigendom Artikel 8.5 en 8.6

Vraag:

Is de Aanbestedende Dienst bereid om de volgende bepaling toe te voegen aan de genoemde artikelen? "De vrijwaring is niet van toepassing voor zover een inbreuk, als bedoeld in artikel 8 van de Voorwaarden, is ontstaan als gevolg van een door Opdrachtgever/Deelnemer of een door Opdrachtgever/Deelnemer ingeschakelde derde aangebrachte modificatie in de Prestatie alsmede indien de inbreuk het gevolg is van onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Prestatie door Opdrachtgever." Zo niet, kan u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 202.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

ARBIT Artikel 8 Intellectuele eigendom Artikel 8.1 sub a.

Vraag:

Teneinde eventuele misverstanden te voorkomen zouden wij graag zien dat deze bepaling als volgt wordt aangevuld: “Dit laat de bevoegdheid van Wederpartij onverlet om de aan die diensten ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een eventuele overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Wederpartij aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden geleverd.” Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?

Antwoord:

De provincie begrijpt de wens om eventuele misverstanden te voorkomen en acht het redelijk om de wederpartij de mogelijkheid te bieden algemene concepten en technieken te hergebruiken. Tegelijkertijd vindt de provincie het belangrijk om te waarborgen dat specifieke onderdelen van de prestatie die exclusief voor de provincie zijn ontwikkeld, niet zonder meer elders kunnen worden toegepast. Om dit evenwicht te waarborgen, is de provincie bereid het artikel aan te vullen met de volgende aangepaste tekst:

“Dit laat de bevoegdheid van Wederpartij onverlet om de aan die diensten ten grondslag liggende algemene beginselen, methoden, ideeën en technieken, die niet specifiek voor Opdrachtgever zijn ontwikkeld, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren. Dit geldt echter niet voor onderdelen van de Prestatie die specifiek voor Opdrachtgever zijn ontworpen, vervaardigd of gerealiseerd en die niet los van de Prestatie kunnen worden toegepast zonder inbreuk te maken op de

rechten van Opdrachtgever.”

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

ARBIT Artikel 5. Kwaliteitsborging, Informatieverstrekking en audits
Artikel 5.4

Vraag:

Gegadigde gaat alleen akkoord met het dragen van de kosten van een audit als uit de audit blijkt dat Gegadigde haar verplichtingen van niet ondergeschikt belang onder de Overeenkomst niet is nagekomen. De Aanbestedende Dienst kiest er immers zelf voor om een audit uit te (laten) voeren en is zodoende ook redelijkerwijs degene die de kosten daarvan dient te dragen, tenzij is gebleken dat de Aanbestedende Dienst in ernstige mate is benadeeld danwel schade heeft geleden door de niet-nakoming van Gegadigde. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 197. De provincie past voor deze aanbesteding de daarin genoemde tekst toe als wijziging van artikel 5.4 ARBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

90

Onderwerp:

ARBIT Artikel 5. Kwaliteitsborging, Informatieverstrekking en audits
Artikel 5.3

Vraag:

In beginsel is Gegadigde akkoord met de medewerking aan een mogelijke audit door de Aanbestedende Dienst. Is de Aanbestedende Dienst bereid om aan deze bepaling toe te voegen dat de audit niet mag worden uitgevoerd door een concurrerende onderneming van de Gegadigde. Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?

Antwoord:

Dit is akkoord, zie ook het antwoord op vraag 101.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Bij verlenging van het contract, kan de aanbestedende dienst akkoord gaan dat de licenties aan de actuele prijs worden aangerekend? Wij kunnen momenteel niet inschatten wat de actuele prijs zal zijn van de licenties voor deze derdenprogrammatuur op het moment van verlenging. Wij willen u een correcte prijs bezorgen en niet onnodig contingency te moeten nemen op de licentie prijs.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. In het voorgestelde zou Opdrachtnemer namelijk zelf de prijs van de licenties kunnen bepalen. Daarnaast is reeds voorzien in een indexatiebepaling. Zie hiervoor de

concept overeenkomst art. 7.2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Algemeen raamovereenkomst - inkoopvoorwaarden

Vraag:

Is het mogelijk om de raamovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden te delen reeds in de selectie fase?

Antwoord:

Vragensteller heeft verzocht deze vraag te laten vervallen. De concept overeenkomst en geldende ARBIT-2022 voorwaarden zijn reeds gedeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage 13 - Tab Operationele kosten

Vraag:

Hebben alle behandelaars evenveel functionaliteiten nodig? hebben jullie

bvb "light" en "heavy" users? Bvb. moet een HR user toegang hebben tot assets?

Antwoord:

Behandelaars en gebruikers hebben functionaliteiten nodig die passen bij hun rol.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage 13 - Kwantiteitentab

Vraag:

Behoren de Functioneel beheerders en Train-the-trainers deel uit van de 130 behandelaars, of zijn dit extra gebruikers met een ander profiel?

Antwoord:

Functioneel beheerders en Train-the-trainers maken onderdeel uit van de 130 behandelaars.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Bijlage 13 - Kwantiteitentab

Vraag:

Zijn de 130 behandelaars, de enigen die tickets oplossen? Maken de 1ste lijn Servicedesk users deel uit van de 130, of betreft het additionele agenten die ook cases oplossen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bevestigt dit; alleen behandelaars lossen tickets op. De 1ste lijn Servicedesk users maken deel uit van de 130 behandelaars.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Bijlage 13 - Kwantiteitentab

Vraag:

Kunnen jullie weergeven wat wordt verstaan onder een Groep (oplosgroep /behandelgroep)? En hoe staan die in verhouding tot de 130 behandelaars. Maw, zijn deze groepen opgebouwd uit enkele behandelaars?

Antwoord:

De oplosgroep/behandelgroepen bestaan uit 1 of meerdere behandelaars.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
97

Onderwerp:
PVE - 06-RES-10

Vraag:

Dit een functioneel onlogische eis. Hiermee beperkt u de mogelijkheid om optimaal gebruik van ruimtes te borgen en deze functionaliteit passen wij dan ook niet toe. Graag deze eis verwijderen, daarnaast zijn we benieuwd welk doel u probeert na te streven. Als wij dit weten kunnen wij u helpen dit doel te behalen zonder deze beperking van minimale tijdsduur.

Antwoord:

Akkoord, eis 06-RES-10 komt te vervallen. Aanbestedende dienst wil voorkomen dat de zalen in het vergadercentrum (de grotere zalen) onnodig worden belast voor zeer korte overleggen, waardoor grotere groepen die langer een ruimte nodig hebben, net niet een passende ruimte kunnen vinden. Ook aan de gebruikerskant wil Aanbestedende dienst het zo eenvoudig mogelijk houden. De meeste vergaderingen worden gepland op afgeronde tijden, hele uren, halve uren of kwartieren. Dan zien we voordelen als dat ook de blokken zijn waarin je kan reserveren (i.p.v. de tijd in te moeten vullen of te slepen of scrollen door alle minuten).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
98

Onderwerp:
PVE - 02-WFPR-03

Vraag:

Dit is niet binnen onze oplossing, echter kunnen wij dit wel via PowerBi inzichtelijk maken. Graag uw akkoord op deze werkwijze.

Antwoord:

Akkoord, indien dit getoond kan worden tijdens het bewerken/bekijken van de betreffende workflow.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

99

Onderwerp:

SLA

Vraag:

Als SaaS leverancier hebben wij 1 SLA voor al onze klanten. Wij kunnen uw SLA dan ook niet overnemen, onder andere uw zaken rondom release management zijn niet uitvoerbaar. Wij hebben onze eigen release planning welke geldt voor al onze klanten. Wij stellen daarom ook voor om na gunning met u in gesprek te gaan rondom de SLA's. Op deze manier kan er context gegeven worden op de diverse punten. Hierbij kunt u er uiteraard van uitgaan dat onze SLA zeer uitgebreid is aangezien deze overal wordt toegepast. Graag uw akkoord op deze werkwijze, anders horen wij graag een ander voorstel van u om te borgen dat deze SLA in de huidige vorm niet toegepast wordt.

Antwoord:

Opdrachtnemer maakt duidelijk dat waar hij zich niet kan conformeren aan de door opdrachtgever bijgevoegde concept-SLA en dient vragen te stellen of hij mag afwijken. En zie tevens het antwoord op vraag 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
100

Onderwerp:
ARBIT 2022 - Artikel 11.1

Vraag:

Het is niet gebruikelijk bij ons type dienstverlening dat de betaling van de kosten van implementatie pas worden gedaan na acceptatie. Leveranciers maken al (hoge) kosten o.a. personeel en hosting voor de acceptatie. Normaal in de markt is dat ongeveer 70% van de implementatiekosten worden vergoed bij start overeenkomst en de laatste 30% bij acceptatie. Zo heeft de leverancier de middelen om alles juist te organiseren en behoud Provincie Utrecht 'slagkracht' om te borgen dat de acceptatie naar wens verloopt. Graag zouden wij deze verdeling toepassen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorgestelde. Wel is Opdrachtgever ten aanzien van B1 en B2 (beschreven in de conceptovereenkomst) op 2 momenten bereid om telkens 25% van de desbetreffende implementatiekosten tussentijds te betalen: 1) het moment 'Akkoord op detailplanning', 2) het moment 'Oplevering ter acceptatie'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
101

Onderwerp:
ARBIT 2022 - Artikel 5.3

Vraag:

Graag voegen we aan het verlenen van het audit recht toe dat Wederpartij de mogelijkheid heeft om redelijke nadere eisen aan een audit te stellen. We stellen voor het artikel als volgt aan te passen: Opdrachtgever kan een audit

laten uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Verwerker mag redelijke nadere eisen stellen aan een dergelijke audit bijvoorbeeld om toe te zien op de veiligheidsprocedures. Elke audit wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

102

Onderwerp:

ARBIT 2022 - Artikel 17.5

Vraag:

Wij verbinden ons niet aan boetes omdat deze onverzekerbaar zijn. Graag dit artikel schrappen

Antwoord:

Dit is niet akkoord, zie wel het antwoord op vraag 82.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
103

Onderwerp:
ARBIT 2022 - Artikel 43.3

Vraag:

Wij delen de broncode niet, een kopie maken van de software is daarom niet mogelijk. Graag deze bepaling schrappen

Antwoord:

Artikel 43.3 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Prijzenblad - Aantal licenties

Vraag:

Begrijpen wij het goed als het in totaal (alle gebruikers = eindgebruikers, servicedesk, functioneel beheerders, etc.) om 1800 licenties gaat?

Antwoord:

Dit bevestigt de Aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
105

Onderwerp:
"Concept overeenkomst 'Enterprise service management tooling' conform modelovereenkomst ARBIT-2022" - Indexatie

Vraag:
Wij indexeren altijd per kalenderjaar voor al onze klanten. Graag uw akkoord om de indexatie per kalenderjaar uit te voeren.

Antwoord:
Indexatie kan plaatsvinden vanaf 1 jaar na aanvang van de Overeenkomst. Dit zal dan zijn voor het eerst per 1 juni 2026. Om pas voor het eerst 1 januari 2027 is ten ongunste voor Opdrachtnemer. Aanbestedende dienst stelt voor de indexering voor het eerst per 1 juni 2026 te handhaven.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Use case 4

Vraag:
U vraagt hier naar het toevoegen van bezoekers aan de reservering in een bulkaanvraag. De use cases dienen zich te richten op de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen, hierin is geen eis opgenomen over bulkaanvraag waarmee dit verzoek niet in scope is. Kunt u daarom het toevoegen van bezoekers aan de reservering in een bulkaanvraag laten vervallen uit deze situatie?

Antwoord:
Akkoord, Aanbestedende dienst laat dit punt vervallen in use case 4: Punt 4 onder stap 1 bij situatie 2 wordt: De aanvrager kan direct alle bezoekers

toevoegen aan de reservering. Aanbestedende dienst wil wel benadrukken dat eis 05-bezk-03 (ziet op bulk invoeren) en eis 06-res-11 (ziet op bezoekers koppelen een reservering) wel blijven staan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Use case 2

Vraag:

Kunt u aangeven waarom voor deze specifieke werkwijze (registratie in een call/script) is gekozen? Wat is het beoogde resultaat? En staat Provincie Utrecht open voor een alternatieve passende oplossing waarmee deze wijzigingen worden geregistreerd in de CMDB?

Antwoord:

Use case 2 stap 1 gaat niet om een callscript. Opdrachtgever krijgt regelmatig nieuwe configuratie item gegevens door d.m.v. een CSV file bijvoorbeeld met alle gegevens van een levering van een twintigtal smartphones. Wij willen graag zien van de Opdrachtnemer hoe de oplossing hiermee omgaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Use case 2

Vraag:

Wat zijn de verwachtingen van een webformulier? Wordt er verwacht dat er activiteiten worden gestart of dienen er zaken geautomatiseerd worden doorgevoerd? Kunt u daarnaast aangeven of deze taken in jullie proces worden uitgevoerd door een behandelaar/operator of door een eindgebruiker/aanmelder?

Antwoord:

Ter verduidelijking: het betreft een formulier/scherm binnen de te leveren oplossing. (Dus niet buiten de oplossing.) Deze taak wordt uitgevoerd door een behandelaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Model Service level agreement 2.3 Servicedesk

Vraag:

Leverancier heeft een telefonisch beschikbare servicedesk van 8:00 tot 18:00 u, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling**Beantwoord op:** 14 feb. 2025**Ref.nr.**

110

Onderwerp:

Model Service Level Agreement 2.8 SaaS Releasemanagement

Vraag:

Leverancier hanteert een ander releasebeleid dan in dit hoofdstuk is opgenomen, ons releasebeleid is een geautomatiseerd proces, de voorgestelde frequentie en verdeling is daarom niet in onze dienstverlening op te nemen. Omgevingen worden op basis van continuous deployment geüpdatet, dit betekent dat u tweewekelijks kleine updates krijgt. Dit zorgt voor minimale impact op uw werk en dienstverlening en minimale impact op beschikbaarheid. Op hetzelfde moment heeft u te allen tijde de laatste versie met de laatste bugfixes en security updates/patches. U ontvangt voor de updates de releasenotes en krijgt de update eerst in uw testomgeving. In het geval u hierin iets constateert dan kan een update worden uitgesteld, in alle andere gevallen wordt uw operationele omgeving hierna ook geüpdatet. Een grote update met grotere impact volgt de stappen zoals beschreven in de laatste alinea van de paragraaf releasemanagement, dit komt in onze dienstverlening echter alleen voor bij hoge uitzondering. Kunt u akkoord geven op voorgaande werkwijze rondom releases?

Antwoord:

In beginsel is een andere uitvoeringsvorm mogelijk. Om akkoord te geven is meer inzicht nodig in release beleid van de opdrachtnemer en hoe opdrachtnemer zeker stelt dat er geen verstoringen zullen plaatsvinden ten gevolge van de update/release.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling**Beantwoord op:** 14 feb. 2025

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Programma van Eisen 14-SLA-01

Vraag:

In de Service Level Agreement worden eisen gesteld aan reactie- en oplostijden en verplichtingen rondom Incidenten, Problems en Changes. Onze standaard SLA sluit aan bij de in het PvE opgestelde SLA, inclusief de voorgestelde tijden en KPI's met betrekking tot incident Management. In onze SLA worden Problem en Change Management echter niet in de SLA opgenomen. Afspraken rondom deze processen zetten wij in het DAP, maar hier koppelen wij geen KPI's aan in de SLA.

Inschrijver hanteert een werkwijze waarbij incidenten met hoge prioriteit direct worden opgelost in samenwerking met ons development team. Deze aanpak stelt ons in staat om snel en effectief te reageren op kritieke incidenten, terwijl we problem management richten op incidenten met een lagere urgentie, die dan kunnen worden meegenomen in ontwikkelsprints voor productverbetering, hierdoor zijn hier geen KPI's aan te koppelen. Deze werkwijze zorgt ervoor dat kritieke problemen snel worden aangepakt en opgelost, wat de continuïteit van de dienstverlening ten goede komt, terwijl structurele verbeteringen op een gedegen en geplande wijze worden doorgevoerd.

Het Change Management proces past binnen de werkwijze van leverancier ook niet in het SLA-contract, wijzigingen in de software (met betrekking tot de inrichting) kunnen door de functioneel beheerder van Provincie Utrecht worden uitgevoerd, wijzigingen in de inrichting die de functioneel beheerder niet kan uitvoeren leiden tot een offertetraject en de inzet van consultancy. Hetzelfde geldt voor wijzigingsverzoeken die leiden tot maatwerkoplossingen.

Bij standaard software en dienstverlening hoort een standaard SLA, die is ontworpen om efficiëntie, consistentie en betrouwbaarheid te bieden. Deze SLA is gebaseerd op beproefde praktijkervaringen en sluit goed aan bij de rol van een ondersteunend systeem binnen een organisatie. Afwijkingen van deze standaard SLA brengen nadelen met zich mee, zoals extra complexiteit, hogere kosten en een verhoogde kans op fouten. Dit kan afbreuk doen aan de kwaliteit en flexibiliteit van de dienstverlening, wat onwenselijk is voor beide partijen.

Wij stellen daarom voor om op basis van onze standaard SLA in overleg met de Provincie een definitieve SLA en DAP (met Change en Problem Management) op te stellen, waarin afspraken in redelijkheid en proportionaliteit worden vastgelegd en onze processen naadloos worden ingebed in de processen van de Provincie. Kan de Provincie bevestigen dat deze aanpak acceptabel is en dat verdere afstemming na gunning mogelijk is?

Antwoord:

Opdrachtgever ziet graag invulling van het proces problem management en Changemanagement. Changemanagement behelst meer dan functionele wijzigingen die door opdrachtgever of opdrachtnemer worden uitgevoerd, changes m.b.t. ESM applicatie en/of de onderliggende techniek (niet met betrekking tot de inrichting) moeten beschreven zijn in een proces. Problem management is een opeenstapeling van incidenten waarbij er nog geen definitieve oplossing is. Hier kan wel degelijk prioriteiten en KPI's aan worden gehangen, anders ben je afhankelijk van de ontwikkelfabriek voor definitief oplossen van een incident.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling**Beantwoord op:** 14 feb. 2025**Ref.nr.**

112

Onderwerp:

Programa van Eisen 06-RES-02

Vraag:

In onze oplossing kunt u instellen vanaf en tot hoe ver een gebruiker /aanvrager reserveringen kan maken, dit is echter voor alle aanvragers gelijk. U kunt in uw proces wel toevoegen dat terugkerende reserveringen als voorlopig worden geboekt en nog moeten worden goedgekeurd door een behandelaar. Is deze werkwijze voor Provincie Utrecht akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De situatie, waar Aanbestedende dienst een oplossing voor zoekt, is dat binnen het Huis voor de provincie huurders eigen zalen hebben binnen het vergadercentrum. Deze zalen zijn voor medewerkers van de Provincie pas reserveerbaar als deze nog beschikbaar zijn binnen een week voor betreffende datum. Als hier een andere gebruiksvriendelijke mogelijkheid voor is, zonder goedkeuring van een behandelaar, dan staan we daar open voor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.8

Vraag:

U vraagt hier onder andere om operationele dienstverlening, kunt u iets uitgebreider beschrijven wat dit voor u betekent?

Antwoord:

Optionele dienstverlening na decharge: extra gevraagde consultancy bij nazorg en functionele ondersteuning van de dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Programma van Wensen W-ALG-1

Vraag:

Leverancier hanteert een circulaire benadering en kiest bewust voor duurzame bedrijfspraktijken en milieuvriendelijke processen, dit kunnen wij ook aantonen, echter niet middels een ISO 1400x certificaat of ander certificaat. Wanneer leverancier voldoet aan het eerste deel van deze vraag zonder certificaat, kan hier dan bevestigend geantwoord worden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord, mits aantoonbaar met bewijzen inzake

gelijkwaardige maatregelen afgegeven door een reputabele derde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Programma van Wensen W-TECH-8

Vraag:

Over welke producten en diensten moet doorbelasting plaatsvinden? Deze informatie helpt ons de benodigde werkzaamheden tijdens de implementatie beter in te schatten.

Antwoord:

Op dit moment wordt daar waar nodig zaalhuur, beveiliging, schoonmaak en catering doorbelast. Het moet wel voor alle producten en diensten mogelijk zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Programma van Wensen W-TECH-7

Vraag:

Kunt u aangeven wat er in deze context wordt bedoeld met informatie, welke informatie moet zichtbaar zijn voor externe behandelaars?

Antwoord:

Met informatie wordt bijv. CMDB-gegevens bedoeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Programma van Wensen W-TECH-2

Vraag:

We begrijpen dat u communicatie richting uw Servicedesk automatisch wilt kunnen opnemen in de oplossing inclusief alle gekoppelde zaken zoals afbeeldingen en bijlages. Kunt u toelichten in welke situatie een email leidt tot het moeten bijwerken van CI's, zonder dat deze email eerst als incident in een tool komt? Wij hebben deze situatie nog nooit in de praktijk gezien en bieden deze mogelijkheid niet aangezien dit niet past in het proces van een ESM oplossing.

Antwoord:

Het toevoegen van bijv. een foto aan een gemaakte melding of aan een bestaand CI moet eenvoudig kunnen plaatsvinden. Bijvoorbeeld door slepen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Programma van Wensen W-ALG-6

Vraag:

Het Change proces kan visualiseren wanneer welke wijzigingen plaatsvinden, in de kalender is echter niet direct zichtbaar welke assets verminderd beschikbaar zijn of welke dienstverlening mogelijk geraakt wordt (dit zijn verschillende processen), hiervoor zult u moeten inzoomen op een wijziging in de kalender, is deze werkwijze akkoord voor Provincie Utrecht?

Antwoord:

De verminderde dienstverlening door een wijziging mag op basis van impact op bepaalde CI's getoond worden, liefst visueel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Programma van Eisen 06-RES-18

Vraag:

In de tooling van leverancier kunt u een annuleringstermijn voor gebruikers instellen, voor behandelaars met de juiste rechten in de tool geldt dat zij te allen tijde een reservering kunnen annuleren, dit is in de praktijk noodzakelijk. Gebruikers en behandelaars hebben dus wel verschillende termijnen, maar voor een behandelaar is deze niet apart in te stellen. Is deze werkwijze akkoord voor Provincie Utrecht? Zo niet, kunt u toelichten waarom?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord voor behandelingen met de juiste rechten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Programma van Eisen 08-BEPR-02

Vraag:

Kunt u, aan de hand van een voorbeeld, toelichten wat u bedoelt met reserveringssoorten? Kunt u daarnaast toelichten wat u bedoelt met order /service/faciliteit?

Antwoord:

Het betreft alles wat gereserveerd kan worden; een ruimte (zoals een vergaderzaal), een faciliteit/object (zoals een fiets), order (bijv. cateringorders) of service (bijv. inzet beveiliging).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Programma van eisen 08-BEPR-01

Vraag:

Wat wordt bedoeld met eenmalige of periodieke prijzen? Kunt u een praktijkvoorbeeld geven van producten en diensten met periodieke kosten en hoe deze afwijken van eenmalige kosten?

Antwoord:

Eenmalige kosten zijn bijvoorbeeld een catering bestelling behorende bij een reservering. Periodieke kosten zijn bijvoorbeeld maandelijkse huurtarieven voor een bepaalde ruimte.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Programma van Eisen 06-RES-10

Vraag:

Wat is het gewenste effect van het kunnen instellen van een minimale tijdsduur? Het instellen van een minimale tijdsduur kan ervoor zorgen dat het systeem erg rigide wordt. Kunt u deze eis laten vallen of aanpassen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 98. eis 06-RES-10 komt te vervallen. Aanbestedende dienst wil voorkomen dat de zalen in het vergadercentrum (de grotere zalen) onnodig worden belast voor zeer korte overleggen, waardoor grotere groepen die langer een ruimte nodig hebben, net niet een passende ruimte kan vinden. Ook aan de gebruikerskant wil Aanbestedende dienst het zo eenvoudig mogelijk houden. De meeste vergaderingen worden gepland op afgeronde tijden, hele uren, halve uren of kwartieren. Dan zien we voordelen als dat ook de blokken zijn waarin je kan reserveren (i.p.v. de tijd in te moeten vullen of te slepen of scrollen door alle minuten).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Programma van Eisen 09-ASSET-01

Vraag:

Kunt u, aan de hand van een voorbeeld, toelichten wat u bedoelt met het kunnen identificeren van een configuratie-item?

Antwoord:

Het kunnen toekennen van een unieke identifier, gegenereerd door uw oplossing danwel vanuit een externe ID-verstrekking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Programma van Eisen 11-RAP-03

Vraag:

Kunt u aangeven wat voor rapportages u wilt genereren van ruimtes, het liefst door enkele voorbeelden te beschrijven?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wil kunnen rapporteren over de kenmerken die worden geregistreerd bij de ruimtes. Bijv. een rapportage over aantal m2 op

een verdieping of het aantal sanitaire ruimtes binnen een gebouw.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Programma van Eisen 14-SLA-09

Vraag:

Opdrachtnemer test inderdaad minimaal 1x per jaar het functioneren van de back-up. Dit gebeurt echter in eigen beheer van Opdrachtnemer, door een externe auditor, maar niet specifiek voor 1 klant. Wij testen de back-up procedures voor onze datacenters, niet voor 1 specifieke omgeving apart, de resultaten worden verwerkt in ons auditrapport en zijn inzichtelijk. Is dit voldoende voor Provincie Utrecht?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst kan akkoord gaan met een jaarlijkse generieke back-up en restore test, bevestigd door een externe auditor. Echter, De opdrachtgever wil dat jaarlijks een test plaatsvindt waarbij uitsluitend de klantspecifieke database wordt gerestored zodat aangetoond wordt dat een restore van de klantspecifieke database succesvol kan uitgevoerd worden, zonder dat andere klanten daar last van hebben. Indien dit onderdeel is van uw generiek ingerichte proces is dat acceptabel voor Aanbestedende dienst. In plaats van het betrekken van functioneel applicatiebeheerders van de Provincie Utrecht bij de uitvoering van de test volstaat dan een jaarlijkse verklaring dat de back-up en een restore test succesvol is uitgevoerd bevestigd door of namens een externe vertouwensrol zoals een auditor.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Programma van Eisen 06-RES-04

Vraag:

Kunt u aangeven wat u bedoelt met het koppelen van workflows aan een (type) zaal? Kunt u in een praktijkvoorbeeld beschrijven wat uw verwachting hiervan is en wat u hiermee wilt bereiken?

Antwoord:

Met een workflow wordt in dit geval bedoeld het werk wat in gang wordt gezet na het doen van een reservering. Het type vergaderzaal moet kunnen bepalen naar welke behandelgroep het gaat. Zo worden evenementenreservering door een andere behandelgroep behandeld als de gewone zalen. Of cateringbestelling bij een zaal op de ene locatie worden opgepakt door een andere cateraar dan een zaal op een andere locatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
127

Onderwerp:
Programma van Eisen 06-RES-08

Vraag:

Bij het maken van reserveringen worden door de oplossing enkel de ruimtes gepresenteerd die passen bij de aangegeven groeps grootte. Ruimtes die op basis van de capaciteit niet van toepassing zijn, worden ook niet getoond als optie, daarom kan er geen verkeerde keuze gemaakt worden door de aanvrager. Is deze alternatieve werkwijze voor Provincie Utrecht ook

akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Het gaat niet alleen om signalering bij het aanmaken van een reservering met vooraf ingevulde selectie, maar ook als er al een reservering is en het aantal personen wordt aangepast of als er vanuit een planbord een zaal wordt gereserveerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 5.3.5 Implementatie en planning

Vraag:

Voor het implementatieplan en tijdslijn staat nu een aantal van maximaal 6 pagina's A4 genoemd. Gezien de diverse gevraagde onderdelen, vragen wij u om het aantal pagina's voor het implementatie naar maximaal 8 A4 te verhogen. Op deze manier kan alles voldoende worden toegelicht, krijgt u een beter beeld en blijft het een behapbaar document. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord. Zie het antwoord op vraag 20.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.2.2 Certificeringen

Vraag:

Opdrachtnemer is momenteel bezig met de ISO27001 certificering, deze wordt Q2 2025 verwacht. Wij zullen Opdrachtgever informeren zodra deze certificering is afgerond en Opdrachtnemer in het bezit is van het certificaat. Opdrachtnemer heeft momenteel een SOC2 certificering met zeer vergelijkbare normen welke jaarlijks geaudit wordt. In het SOC2 rapport is ook een mapping opgenomen over het vergelijk t.o.v. ISO27001. Onze SOC2 certificering biedt een gelijke veiligheid als ISO27001. Gaat u akkoord met onze huidige certificering met inachtneming van onze aankomende ISO27001 certificering?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.6

Vraag:

Gezien de totale looptijd van de aanbesteding en de zeer korte deadline voor de eerste vragenronde, verwachten wij dat er in het traject mogelijk nog nieuwe vragen naar boven komen. Kunt u toestaan dat er in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen worden gesteld?

Antwoord:

Dit is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3.2.1 Kerncompetenties

Vraag:

Wat is voor Provincie Utrecht van belang om uit de referentie te herleiden? De gestelde complexiteits- en omvangsvereisten zijn dermate specifiek dat het voor Inschrijvers lastig zal zijn aan alle gestelde eisen te voldoen, maar waarmee wellicht de te ontvangen referenties ook het doel voorbij gaan. Het is zeer gebruikelijk om te vragen naar referenties van gelijke omvang, met gelijke complexiteit en vergelijkbare toepassing van de tooling. U stelt echter eisen met betrekking tot geografische ligging die naar onze mening irrelevant zijn voor een goede werking van een tool, maar ook het hebben van een externe cateraar die minimaal 100 medewerkers bedient. Dit soort elementen zeggen niks over het functioneren van een tool. Kunt u de referentievraag aanpassen zodat leveranciers meer ruimte hebben om referenten te leveren?

Antwoord:

Het is voor Aanbestedende dienst bijvoorbeeld van belang dat er per locatie voor hetzelfde proces verschillende dienstverleners (behandelgroepen) kunnen zijn, zoals andere een cateraar of technische dienst, en dat inschrijver aantoont hier een oplossing voor gerealiseerd heeft. Derhalve is dit voor Aanbestedende dienst van belang als parameter voor complexiteit. Een externe cateraar van enige omvang wordt tevens relevant geacht o.a. voor het bestellen, wijzigen en afrekenen van banqueting. De referentievraag blijft ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - Bijlage 2

Vraag:

We stellen voor om in Bijlage 2 te volstaan met een verwijzing naar onze ISAE3000 (SOC II) certificering en verwijzen hierbij graag naar onze opmerking bij artikel 5.2 van de Verwerkersovereenkomst.

Antwoord:

Indien een partij ISAE3000 (SOC II) gecertificeerd is, dan is het akkoord om in bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst te verwijzen naar de certificering op voorwaarde dat het certificaat en de verklaring van toepasselijkheid met daarin een overzicht van de toepasselijke beveiligingsmaatregelen en de wijze van uitvoering daarvan door de partij aan de provincie worden verstrekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 9.3

Vraag:

We willen graag een aansprakelijkheidsbeperking opnemen in de Verwerkersovereenkomst. Hiertoe doen wij het volgende tekstvoorstel voor artikel 9.3, met inachtneming van onze vorige opmerking ten aanzien van boetes van AP: "9.3 De aansprakelijkheid van Verwerker beperkt zich tot compensatie voor directe schade, tot een maximum van de voor de

overeenkomst bepaalde prijs (exclusief BTW). Bij een duurovereenkomst is de maximale aansprakelijkheid gelijk aan de prijs voor de overeenkomst voor één jaar. De aansprakelijkheid van Verwerker bedraagt nooit meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro). Verwerker is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Met indirecte schade bedoelen Partijen: gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade door vorderingen van klanten van de Provincie Utrecht. De aansprakelijkheid van Verwerker voor beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten is eveneens uitgesloten. De eerder genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De provincie zal het optionele artikel 9.3 toepassen en niet wijzigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 9.3

Vraag:

We verklaren de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen graag van toepassing op artikel 9.1, maar gaan niet akkoord met het opnemen van de uitzondering ten aanzien van boetes. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft namelijk als uitgangspunt dat boetes alleen opgelegd moeten worden aan de partij die daadwerkelijk de AVG schendt. Als de verwerker een fout heeft begaan die noopt tot een boete dan kan de Autoriteit Persoonsgegevens dus rechtstreeks een boete opleggen aan de verwerker. Als de Autoriteit Persoonsgegevens een boete oplegt aan de verwerkingsverantwoordelijke waarvan de verwerkingsverantwoordelijke vindt dat dit (deels) onterecht is omdat naar zijn idee de verwerker de fout heeft begaan dan kan de verwerkersverantwoordelijke bestuursrechtelijk bezwaar indienen tegen het boetebesluit van de Autoriteit Persoonsgegevens en op die manier de boete

van tafel krijgen of verlaagd krijgen. Als een boete aan de verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, dan betekent dat dus dat de verwerkingsverantwoordelijke zich schuldig maakt aan schending van de AVG. In dat geval is het merkwaardig dat een verwerkingsverantwoordelijke deze boete eenvoudig zou kunnen 'doorschuiven' aan de verwerker. Theoretisch gezien kan verwerker dan zelfs een dubbele boete krijgen. Boetes die aan de verwerkingsverantwoordelijke worden opgelegd moeten ons inziens dan ook niet contractueel (op basis van de overeenkomst) kunnen worden doorgeschoven naar de verwerker.

Antwoord:

De provincie Utrecht houdt vast aan artikel 9.3. Daarbij wordt duidelijk gesteld dat de beperking niet geldt ingeval van boetes die een direct of indirect gevolg zijn van het niet-nakomen van de Verwerkersovereenkomst door Verwerker. Deze bepaling ziet dus niet op boetes die het gevolg zijn van schending door de provincie Utrecht zelf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
135

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 9.2

Vraag:

Dit is een ruimere vrijwaring dan waar wij doorgaans mee akkoord gaan. Wij stellen daarom voor artikel 9.2 wederkerig te maken en daaraan toe te voegen dat deze vrijwaring niet geldt ten aanzien van bestuursrechtelijke boetes. Tevens nemen we graag op dat de Partijen aan de volgende cumulatieve voorwaarden dienen te voldoen alvorens een beroep kan worden gedaan op de vrijwaring. "9.2 Partijen vrijwaren elkaar tegen aanspraken van derden, waaronder Betrokkenen, in verband met het toerekenbaar tekortschieten van een der Partijen in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst of overtreding door een der Partijen van de toepasselijke AVG of aanvullende regelgeving waarin eisen aan het Verwerken van Persoonsgegevens worden gesteld, met uitzondering van bestuursrechtelijke boetes, en zal daarmee verband houdende en daaruit

voortvloeiende kosten en schade van de andere Partij vergoeden. Deze vrijwaring is van toepassing op voorwaarde dat de aangesproken Partij de andere Partij schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de aanspraak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan de andere Partij. De aangesproken Partij zal zijn redelijke medewerking verlenen bij het verweer tegen dergelijke aanspraken."

Antwoord:

De provincie Utrecht houdt vast aan artikel 9.2. De vrijwaring is naar ons oordeel redelijk en heeft enkel betrekking op het toerekenbaar tekortschieten van Verwerker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

136

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 8.4

Vraag:

Vaak zijn onze klanten als eerste op de hoogte van een datalek waardoor wij graag onze klanten willen verzoeken om ons hiervan op de hoogte te stellen zodat wij een mogelijk datalek zo snel mogelijk kunnen verhelpen. Om deze reden nemen wij graag op dat klanten ons onmiddellijk informeren wanneer zij kennis nemen van een mogelijk datalek met betrekking tot hun SaaS-omgeving. Daarom voegen wij aan artikel 8 het volgende toe: "8.4 Iedere Inbreuk dient zo spoedig mogelijk aan de andere Partij te worden gemeld zodat vervolgstappen kunnen worden besproken. Een Inbreuk dient om deze reden niet alleen zo spoedig mogelijk door de Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke te worden gemeld, maar ook door de Verwerkingsverantwoordelijke aan de Verwerker. Dit is in het belang van het voorkomen of beëindigen van een Inbreuk."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging. De Aanbestedende dienst is als verwerkingsverantwoordelijke wettelijk

gehouden om datalekken bij de AP en of betrokkenen te melden. De verwerker dient de provincie te ondersteunen bij het nakomen van deze verplichting. Dat geldt niet andersom. In de praktijk zal de provincie bij een inbreuk wel contact opnemen met de verwerker, maar dat hoeft niet opgenomen te worden in de verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 8.3

Vraag:

Wij voegen hier graag aan toe dat het doen van de melding relevant dient te zijn. Indien de situatie daarom vraagt kan het soms logischer zijn een andere termijn te hanteren, wij zullen dat in zo'n geval altijd toelichten. Daarbij kunt u ons altijd verzoeken om meer informatie. We stellen voor artikel 8.3 als volgt te wijzigen: "8.3 Zolang de Inbreuk voortduurt, informeert de Verwerker de Provincie Utrecht, indien relevant, elke 24 uur, tenzij de situatie een andere termijn vereist. In ieder geval wordt de Provincie Utrecht geïnformeerd over de status en de aard van de Inbreuk, de vastgestelde en vermoedelijke gevolgen van de Inbreuk, de instanties waar meer informatie over de Inbreuk kan worden verkregen, en de aanbevolen maatregelen om de negatieve gevolgen van de Inbreuk te beperken."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde wijziging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 8.1

Vraag:

Wij stellen voor om dit artikel aan te laten sluiten bij de AVG. De AVG stelt namelijk alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2), waarbij de AVG geen termijn definieert. Wij sluiten met onze overeenkomsten en processen aan bij de AVG en wijken hier niet vanaf. Wij stellen voor de eerste zin van artikel 8.1 als volgt te wijzigen: "Indien sprake is van een Inbreuk, informeert Verwerker de Provincie Utrecht hierover zonder onredelijke vertraging nadat Verwerker van de Inbreuk kennis heeft genomen." Daarnaast willen we u vragen dit emailadres te communiceren met uw toekomstige account manager.

Antwoord:

Om discussies over het begrip 'redelijke vertraging' te voorkomen, houdt de Aanbestedende dienst vast aan de in de verwerkersovereenkomst gestelde termijn. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Het e-mailadres waar inbreuken kunnen worden gemeld, zal na gunning met de toekomstige accountmanager worden verstrekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 7.2

Vraag:

Verwerkingsverantwoordelijke kan niet inschatten wat een redelijke termijn is voor Verwerker, omdat dit zal afhangen van de processen van verwerker en het benodigde personeel. Wij passen dit artikel daarom graag als volgt aan: "7.2 De Provincie Utrecht zal minimaal 1 week voorafgaande aan de audit een schriftelijke melding doen aan de Verwerker. Binnen een redelijke termijn na uitvoering van de audit zal door of namens de Provincie Utrecht verslag worden gedaan van de audit. Verwerker is gehouden de in het verslag gedane aanbevelingen binnen de daartoe door partijen gezamenlijk te bepalen redelijke termijn uit te voeren. Uitvoering van de in het verslag gedane aanbevelingen binnen de gestelde termijn, doet niet af aan het recht van de Provincie Utrecht om haar schade op Verwerker te verhalen."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 7.1

Vraag:

Graag voegen we toe dat we zelf ook audits uitvoeren en dat we bij een extra audit redelijke nadere eisen mogen stellen. Wij stellen voor de volgende zin aan artikel 7.1 toe te voegen: "7.1 Verwerker zal jaarlijks, of vaker indien nodig, onafhankelijke audits uitvoeren van de uitvoering van haar Diensten en de in dit verband genomen veiligheidsmaatregelen. De Provincie Utrecht mag de certificering en resultaten van deze audits inzien. Indien de Provincie Utrecht 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:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De provincie zal uitsluitend een audit uit laten voeren indien daar een aanleiding voor is. In de overweging

om een audit uit te laten voeren, zal uiteraard ook informatie uit eventuele eerder genomen audits worden meegenomen. Dit maakt echter niet dat we het auditrecht zoals dat er nu staat willen inperken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 5.2

Vraag:

Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Opdrachtnemer de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Opdrachtgever stelt jaarlijks een TPM-verklaring over deze audit beschikbaar. Het opnemen van deze beveiligingsnorm volstaat als waarborg dat aan de beveiligingsplicht zoals deze in de AVG staat is voldaan. Indien de Provincie er waarde aan hecht om een opsomming van alle beveiligingsmaatregelen op te nemen, dan is dat mogelijk. Wel willen wij u erop wijzen dat de Beveiligingseisen kunnen veranderen afhankelijk van wijzigingen in wet- en regelgeving. In dat kader denken wij dat het toekomstbestendiger is om de beveiligingsmaatregelen daarbij aan te laten sluiten in plaats van een lijst op te nemen in Bijlage 2. We doen hiertoe het volgende tekstvoorstel: "5.2 Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Opdrachtnemer de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Opdrachtgever stelt jaarlijks een TPM-verklaring over deze audit beschikbaar. Een kopie daarvan wordt op verzoek verstrekt."

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 132. Aanpassing van artikel 5.2 van de verwerkersovereenkomst is hiervoor niet noodzakelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 5.1

Vraag:

Met betrekking tot de informatiebeveiliging hanteert Opdrachtnemer de internationaal algemeen erkende ISAE3000 (SOC II) norm. Kunt u dit opnemen in artikel 5.1?

Antwoord:

Dit kan na gunning opgenomen worden in artikel 5.1 van de verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 4.3

Vraag:

De Persoonsgegevens worden niet aan Derden beschikbaar gemaakt zonder voorafgaande toestemming van de Provincie, tenzij Verwerker dit moet doen volgens de wet. We voegen deze uitzondering graag toe aan artikel 4.3 en doen hiertoe het volgende voorstel: "4.3 Verwerker zal geen Persoonsgegevens aan een derde verstrekken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Provincie Utrecht, tenzij de wet dit vereist. De Provincie Utrecht kan aan de toestemming voorwaarden verbinden, onder meer op het gebied van

geheimhouding, ter naleving van de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst en ter controle van de naleving van de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorgestelde wijziging. De voorgestelde uitzondering is al opgenomen in artikel 4.1. Hiervoor is geen aanpassing van artikel 4.3 voor nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Bijlage 7 - Concept verwerkersovereenkomst - artikel 3.10

Vraag:

We zijn het eens met de laatste twee volzinnen. Dit sluit aan bij de werkwijze van leverancier. De eerste zin lijkt dit echter tegen te spreken. Kunt u '(subverwerkers)' schrappen uit de eerste volzin van artikel 3.10?

Antwoord:

De eerste en de laatste 2 zinnen van 3.10 spreken elkaar niet tegen, maar vullen elkaar aan. Artikel 3.10 wordt hierop dus niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
145

Onderwerp:
Bijlage 6 - Wachtkamerovereenkomst - artikel 1.5

Vraag:

Het is voor ons onduidelijk wat wordt bedoeld met 'originele overeenkomst'. Om onduidelijkheden te voorkomen, doen we het volgende tekstvoorstel: "1.5 Indien er van de wachtkamerovereenkomst gebruik wordt gemaakt, zal met Opdrachtnemer een nieuwe overeenkomst worden gesloten die inhoudelijk gelijk is aan de Conceptovereenkomst, alsmede de, op grond van Nota's van Inlichtingen naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken doorgevoerde wijzigingen daarin, voor de resterende duur van de (oorspronkelijke) contractperiode."

Antwoord:

Met de 'originele overeenkomst' wordt de overeenkomst bedoeld die zal worden afgesloten met de winnende leverancier van deze aanbesteding. In de nota's van inlichtingen gemaakte aanpassingen die betrekking hebben op de af te sluiten overeenkomsten, zullen in deze overeenkomsten vóór ondertekening worden verwerkt. Met dit antwoord, is de strekking gelijk aan uw tekstvoorstel, welke daarmee niet aanvullend hoeft te worden overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
146

Onderwerp:
Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - BIJLAGE Service Level Agreement (SLA)

Vraag:

Wederpartij hanteert een eigen SLA, en het is niet mogelijk hiervan af te wijken. We verwijzen hierbij tevens naar onze opmerking bij artikel 7.3 van de Conceptovereenkomst. We stellen voor de tekst te schrappen en te

volstaan met een verwijzing naar de SLA van Wederpartij.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

147

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 10.3

Vraag:

Het opnemen van de boetebepaling is niet akkoord. Onze exitregeling is namelijk een geautomatiseerd proces zonder menselijke tussenkomst. Daarnaast verbinden wij ons doorgaans niet aan boetes, omdat deze niet verzekerd zijn en door het punitieve karakter niet goed passen bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Kunt u uitleggen waarom u het nodig acht een boete van toepassing te verklaren op een geautomatiseerd proces? Vaak wordt verwezen naar een nakomingsprikkel, echter als wij deze bepaling niet nakomen dan overschrijden wij de rechtmatige instructies en zullen wij als verwerkingsverantwoordelijke worden aangemerkt. Hierdoor zou deze verwerking al voor ons risico zijn. Daarnaast is er dus geen menselijke tussenkomst waardoor het een loze prikkel is. We stellen voor artikel 10.3 als volgt te wijzigen: "10.3 Wederpartij wist de gegevens binnen 30 dagen na afloop van de Overeenkomst, of zoveel eerder of later als is overeengekomen."

Antwoord:

De voorgestelde tekst is akkoord. De boete komt te vervallen. Artikel 10.3 komt als volgt te luiden:
"Wederpartij wist de gegevens binnen 30 dagen na afloop van de Overeenkomst, of zoveel eerder of later als is overeengekomen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 10.1

Vraag:

Het voor Wederpartij niet mogelijk te garanderen altijd te voldoen aan specifieke branche regelgeving die van toepassing is op Opdrachtgever. We stellen daarom voor artikel 10.1 als volgt te wijzigen: "10.1 Wederpartij garandeert te zullen voldoen aan alle technische en organisatorische vereisten zoals voorgeschreven door toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal zorgdragen dat wordt voldaan aan branche specifieke regelgeving en zal Wederpartij op de hoogte brengen indien dit aanpassing vergt in de dienstverlening."

Antwoord:

De voorgestelde tekst voor art. 10.1 van de concept overeenkomst is akkoord: "Wederpartij garandeert te zullen voldoen aan alle technische en organisatorische vereisten zoals voorgeschreven door toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal zorgdragen dat wordt voldaan aan branchespecifieke regelgeving en zal Wederpartij op de hoogte brengen indien dit aanpassing vergt in de dienstverlening."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

149

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 8.1

Vraag:

Het past niet goed bij onze dienstverlening om de betalingsverplichting pas ná acceptatie te laten ontstaan. Achterliggende reden is dat wij al kosten hebben aan de SaaS-omgeving, ook als deze nog niet is geaccepteerd voor gebruik. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kosten voor ruimte in het datacenter waar de omgeving wordt gehost. Omdat wij voor de doorlooptijd van de acceptatietest ook afhankelijk zijn van onze klanten, spreken wij graag af dat de betaling los staat van acceptatie, maar dat betaling op geen enkele wijze acceptatie of afstand van recht impliceert. We stellen daarom voorstellen artikel 8.1 als volgt te hanteren: "8.1 De Vergoeding als bedoeld in artikel 7 is verschuldigd vanaf <datum>."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Uw voorstel zou impliceren dat de vergoedingen verschuldigd zouden zijn, zonder daarvoor de prestatie te hebben geleverd. De vergoedingen zijn pas verschuldigd na moment van acceptatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 7.4

Vraag:

Het koppelen van een korting aan het niet tijdig leveren sluit niet aan bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Daarnaast is tijdige levering afhankelijk van de onderlinge samenwerking tussen beide partijen. We stellen voor artikel 7.4 buiten toepassing te verklaren of hierop aan te laten sluiten.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 41.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 7.3

Vraag:

We hanteren een eigen SLA, waarin onze support dienstverlening en SaaS-data security zijn vastgelegd. Het is niet mogelijk om een andere SLA toe te passen, omdat deze niet aansluit op onze specifieke dienstverlening. Bovendien is de SLA een inspanningsverplichting. Het koppelen van een korting aan het niet naleven van de SLA past hier volgens ons niet bij en komt ook niet overeen met de manier waarop wij graag met onze klanten samenwerken. We stellen voor artikel 7.3 buiten toepassing te verklaren.

Antwoord:

Ten aanzien van SLA levels zie het antwoord op vraag 2. Aanbestedende dienst zal terughoudend zijn bij het verlangen van een korting bij het niet voldoen aan de service levels.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 7.2

Vraag:

Wederpartij indexeert klante jaarlijks een jaar na het sluiten van het contract op basis van de CBS dienstenprijsindex. Dit is een automatisch proces voor alle klanten. Om deze reden passen wij daarom graag de prijsindexatie aan. Hiertoe doen wij het volgende tekstvoorstel: "7.2 De Vergoeding kan een jaar na startdatum Overeenkomst worden geïndexeerd volgens het door de Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, het percentage zal zijn gebaseerd op het gemiddelde van de laatste vier definitieve kwartalen.

Antwoord:

Artikel 7.2 wordt als volgt aangepast: "7.2 De Vergoeding kan éénmaal per jaar worden geïndexeerd conform de mutatie in de Dienstenprijsindex (DPI) "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, 2015=100" van het Centraal Bureau Statistiek (StatLine). Wederpartij mag de prijzen één keer per kalenderjaar aanpassen en niet met terugwerkende kracht. De eerste indexatie zal niet eerder plaatsvinden dan per 1 juni 2026 en de daarop volgende indexaties dienen jaarlijks per dezelfde maand plaats te vinden."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

153

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 6.2

Vraag:

Herstel van Gebreken is onderdeel van uw licentie wat betekent dat Wederpartij Gebreken zal herstellen binnen een redelijke termijn en zonder extra kosten voor Opdrachtgever. Indien een acceptatietest Gebreken in de software aantoon, dan streeft Wederpartij er zo veel mogelijk naar deze gebreken te herstellen. Mochten de gebreken niet hersteld kunnen worden dan kunt u de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Wij gaan niet akkoord met het opnemen van een eventuele korting en stellen voor artikel

6.2 als volgt te wijzigen: "6.2 Indien de acceptatietest Gebreken in de software aantoont, zal Opdrachtgever Wederpartij hier schriftelijk over informeren en een duidelijke beschrijving van de gebreken geven. Wederpartij streeft er zo veel mogelijk naar om de gebreken te herstellen. Partijen zullen hier in onderling overleg een redelijke termijn voor vaststellen. Nadat de gemelde Gebreken zijn hersteld, voert de Opdrachtgever opnieuw een acceptatietest uit. Tenzij de Partijen anders hebben afgesproken, wordt de test opnieuw binnen 14 dagen uitgevoerd. Als de Gebreken niet zijn hersteld, mag de Klant de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) ontbinden."

Antwoord:

Vragensteller noemt dat er een korting plaatsvindt, maar dit is niet zo. Het betreft hier slechts het inhouden van een deel van de vergoeding, tot de gebreken zijn hersteld. Lid 2 van artikel 6 blijft gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

154

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 5.1

Vraag:

Vanwege de aard van onze diensten, is tijdige levering afhankelijk van de onderlinge samenwerking tussen beide partijen. Onze ervaring is dat fatale termijnen hier niet goed bij passen. Wij doen het volgende tekstvoorstel ten aanzien van artikel 5.1: "5.1 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Daarbij onderschrijven Partijen dat tijdige levering een gezamenlijke inspanning is, die afhangt van de beschikbaarheid en onderlinge samenwerking van beide Partijen. Het uitgangspunt is daarom dat termijnen niet fataal zijn. Indien de Partijen ten aanzien van een specifieke termijn willen overeen komen dat deze wel fataal is, zullen zij dat expliciet en schriftelijk doen."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Het tijdig leveren van de werkende

SaaS omgeving waarin de functionaliteiten voldoen aan het gevraagde en het daarenboven aangeboden is louter een verantwoordelijkheid van Wederpartij. Gezien het aflopen van contracten met voorgaande leveranciers wenst Aanbestedende dienst niet af te wijken van artikel 5.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

155

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 4.3

Vraag:

Indien veranderingen in wet- en regelgeving of in onze dienstverlening daartoe aanleiding geven, behouden wij ons het recht aanpassingen te doen in de toepasselijke voorwaarden. Daarover treden we graag met u in gesprek. Daarnaast nemen we graag op dat beide Partijen, na het verstrijken van de initiële contractperiode, de overeenkomst kunnen opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Wij doen hiertoe het volgende tekstvoorstel: "4.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst viermaal (4) verlengen voor een periode van respectievelijk 24, 24, 12 en 12 maanden. Na afloop van de in artikel 4.2 bedoelde looptijd wordt de Overeenkomst in samenspraak verlengd. Partijen kunnen drie (3) maanden voor het einde van de initiële looptijd de Overeenkomst opzeggen."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst zoekt een leverancier die de volledige contactduur inclusief verlengsopties wenst aan te gaan. De provincie steekt veel tijd en moeite in het voorbereiden en doorlopen van een aanbesteding, ten einde ook voor langere periode een verbintenis met een leverancier aan te gaan.

Wat betreft uw opmerking over het recht behouden voorwaarden aan te passen als wet- en regelgeving verandert, is de Aanbestedende dienst niet akkoord. Wel kunt u een schriftelijk voorstel tot wijziging voorleggen aan de Opdrachtgever, welke deze naar redelijkheid en billijkheid zal beoordelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

156

Onderwerp:

Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 3.2

Vraag:

Wij schrappen de termijn en voegen graag toe dat wij rapporteren op verzoek. We stellen daarom voor artikel 3.2 als volgt te wijzigen: "3.2 Wederpartij rapporteert op verzoek over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage omvat tenminste: de inhoudelijke rapportagevereisten worden vastgelegd in het Dossier van Afspraken en Procedures (DAP)."

Antwoord:

Artikel 3.2 van de concept overeenkomst wordt als volgt aangepast: "Wederpartij rapporteert op verzoek over de wijze van uitvoering van de Overeenkomst conform het gestelde in paragraaf 2.10 van de SLA. De inhoudelijke details ten aanzien van de rapportage worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

157 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 82

Vraag:

Wij zouden graag ‘indien Opdrachtgever dat wenst’ vervangen voor ‘indien Partijen dat overeenkomen’.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Onderhoud omvat ook Innovatief onderhoud zoals het doorvoeren van updates en dergelijke.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

158

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 77

Vraag:

Wij zouden graag een vergelijkbare aanpassing aan dit artikel maken als bij artikel 58 of 59 door middel van de volgende toevoeging: ‘In beide gevallen vervalt enig garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen’.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, nu in deze bepaling besloten ligt dat het inschakelen van een derde is veroorzaakt door Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
159

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 76.2

Vraag:
Wij willen graag 'Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim' schrappen.

Antwoord:
Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
160

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 73.2

Vraag:
Leverancier zou dit artikellid graag schrappen. In geval van SaaS is het zonder afname van nieuwe/geüpdatete versies niet mogelijk om onderhoud te bieden.

Antwoord:
Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

161

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 67.2

Vraag:

Graag zouden wij dit artikellid schrappen. In het eerste lid wordt Opdrachtgever gevrijwaard. Daarnaast dient Leverancier zelf zorg te dragen voor het afdragen van de heffingen en belastingen en gaat dit bij voorkeur niet via Opdrachtgever.

Antwoord:

Het artikel blijft in stand, waarbij opgemerkt wordt dat hierbij (nog) niet besloten is dat gebruik wordt gemaakt van een g-rekening. Artikel 67.2 beschrijft slecht de mogelijkheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

162

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 65

Vraag:

Wij stellen voor dit artikel te schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst.

Antwoord:

Artikel 65 wordt geschrapt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

163

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 64

Vraag:

Wij zouden dit artikel graag schrappen. Het past in onze ogen niet bij de onderliggende overeenkomst. Consultants staan verschillende klanten bij.

Antwoord:

Artikel 64 wordt geschrapt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

164

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 63

Vraag:

Graag stellen wij samen met Opdrachtgever vast wat de werkdagen en – tijden van onze consultants zullen worden. Consultants zijn bij ons op standaard werkdagen en tijden beschikbaar. Indien die werkdagen en tijden afwijken van hetgeen er bij Opdrachtgever gehanteerd wordt gaan wij graag

in overleg.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 60.1

Vraag:

Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij zouden graag de volgende tekst aan dit artikel toe willen voegen: 'In deze gevallen vervalt enige garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden'.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De 'indien'-situatie in artikel 60.1 is niet van toepassing, tenzij dit onverhoopt t.g.v. artikel 59.6 ontstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

166 Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 59.6

Vraag:

Leverancier kan geen garanties bieden op het werk van derden. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen vanaf "Opdrachtnemer verleent daaraan...": Opdrachtnemer verleent daaraan in dat geval kosteloos zijn redelijkerwijs te verwachten medewerking onder meer door daarvoor noodzakelijke informatie aan Opdrachtgever te verstrekken. Indien Opdrachtgever een Gebrek om reden als hiervoor bedoeld zelf verhelpt of door een derde laat verhelpen zal zij dit doen op eigen kosten en vervalt enige Garantie die door Opdrachtnemer wordt geboden.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. In artikel 59.6 ligt besloten dat het inschakelen van een derde is veroorzaakt door Opdrachtnemer zelf omdat zij de gebreken meermaals niet heeft verholpen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

167

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 58

Vraag:

Leverancier vervaardigt normaal gesproken geen Maatwerk op deze wijze. Wij zouden dit artikel als volgt aan willen passen: De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Objectcode tenzij partijen een andere vorm van levering overeenkomen'.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord. Artikel 58 zal worden aangepast en als volgt komen te luiden:

"De Opdracht tot ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur omvat de Oplevering daarvan. Oplevering vindt plaats in Bron- en Objectcode, tenzij

partijen een andere vorm van levering overeenkomen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

168

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 53.5

Vraag:

Wij willen voorstellen om dit artikellid te schrappen. Leverancier heeft de zelfstandige verplichting om aan de overeenkomst te voldoen.

Antwoord:

Artikel 53.5 ziet er nu juist op dat deze verplichtingen worden doorgelegd in de keten. Artikel 53.5 blijft dan ook gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

169

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 53.4

Vraag:

Wij zouden dit artikellid graag schrappen. Niet geheel duidelijk is waarom

deze bevoegdheid aan Opdrachtgever moet worden toegekend naast het recht van bevoegde instanties om dergelijk onderzoek te doen. Buiten onze wettelijke verplichtingen om verschaffen wij doorgaans geen inzage in dergelijke overeenkomsten.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

170

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 47

Vraag:

Wij bieden niet standaard de optie tot Escrow. Graag stellen wij de volgende tekst voor ter vervanging van dit artikel: Opdrachtgever mag te allen tijde verzoeken dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen. Hierover zullen nadere afspraken worden gemaakt en hier zijn kosten aan verbonden voor de Opdrachtgever.

Antwoord:

Onderdeel van de Inschrijving dient te zijn een set maatregelen waardoor ingeval van faillissement van Wederpartij of het anderszins eindigen van de relevante bedrijfsactiviteiten, Aanbestedende dienst kan beschikken over de (software) middelen en de gegevens van Aanbestedende dienst, e.e.a. om voortzetting of herstart van de dienstverlening mogelijk te maken gedurende de periode waarin een vervangende dienstverlening gevonden en geïmplementeerd kan worden. De kosten betreffende deze set van maatregelen dient Inschrijver in haar prijsstelling op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
171

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 45

Vraag:
Graag schrappen wij dit artikel en sluiten hieromtrent aan bij hetgeen is voorgesteld in artikellid 43.1.

Antwoord:
Artikel 45 komt te vervallen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
172

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.3

Vraag:
Zoals eerder vermeld is het niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Deze bepaling willen wij daarom graag schrappen.

Antwoord:
Artikel 43.3 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

173

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.2d

Vraag:

Wij wijzen u er graag op dat het recht wel degelijk is beperkt en begrensd. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Daarnaast is het recht om de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook beperkt tot het aantal behandelaars dat u heeft afgenomen. Kunt u het artikel als volgt aanpassen om dit te verduidelijken? Het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever. Waarbij in acht wordt genomen dat het toekomstige recht tot gebruik niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar is. Daarnaast heeft Leverancier een abonnementsmodel waarbij het gebruik is beperkt tot het aantal behandelaars dat Opdrachtgever heeft afgenomen.

Antwoord:

De ARBIT voorwaarden zijn al lager in rangorde dan de overeenkomst, de verwerkersovereenkomst, de aanbestedingsleidraad en bijlagen (zie art. 2.2 overeenkomst), hetgeen de gebruiksomvang begrenst. Ook enkele toeleveranciers, bijvoorbeeld de cateraar, zullen de ESM Tooling t.a.v. hun werkzaamheden voor Aanbestedende dienst gebruiken. Het artikel blijft onveranderd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
174

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT - artikel 43.2c

Vraag:

Leverancier geeft u per omgeving een gratis testomgeving welke gelijk is aan de looptijd van uw contract. Deze omgeving kunt u gebruiken voor test- en ontwikkeldoeleinden.

Antwoord:

U heeft geen vraag gesteld, derhalve kan er geen antwoord gegeven worden. Zie overigens PvE Eis TECH08 die betrekking heeft op dit onderwerp.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
175

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.2b

Vraag:

Het is niet mogelijk om een kopie te maken van onze software omdat wij onze broncode niet met u delen. U kunt wel een kopie maken van uw database. Daarom schrappen wij deze bepaling.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord. Artikel 43.2 sub b komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

176

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.2a

Vraag:

Ter verduidelijking vermelden wij graag vermelden dat u beschikking krijgt tot de functionaliteiten behorende bij uw pakket en eventuele extra afgenomen additionele modules.

Antwoord:

U heeft geen vraag gesteld, derhalve kan er geen antwoord gegeven worden. Wel zij opgemerkt dat u de functionaliteiten die u aanbiedt dient te beschrijven in uw inschrijving, zie paragraaf 5.3.1 van de leidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

177

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 43.1

Vraag:

Leverancier doet het volgende tekstvoorstel in het licht van het voorgestelde bij artikel 8: 'Wederpartij verleent een Gebruiksrecht aan Opdrachtgever met inachtneming van de voorwaarden uit de overeenkomst op de Standaardprogrammatuur. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Wederpartij aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op

de betreffende Standaardprogrammatuur'.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

178

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 38 tm 41 (bijzondere bepalingen koop)

Vraag:

De bijzondere bepalingen koop zouden wat ons betreft niet van toepassing moeten zijn op de overeenkomst. Voor de volledigheid zouden we deze bepalingen graag schrappen. Het gaat om artikel 38 (installatie) tot en met artikel 41 (modificaties van producten).

Antwoord:

De BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP, derhalve de ARBIT artikelen 38 t/m 41, zijn niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.
179

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 30.6

Vraag:

Wij zouden graag aan dit artikel toevoegen dat kortingen die zijn toegekend voor het afsluiten van de overeenkomst voor een bepaalde duur met terugwerkende kracht vervallen indien van deze bevoegdheid gebruik wordt gemaakt.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
180

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 26.4d

Vraag:

Wij gaan niet akkoord met het uitzonderen van door de toezichthoudende autoriteit (AP) opgelegde boetes. Wij kunnen namelijk niet akkoord gaan met een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van de toezichthouder in het kader van de AVG. Naar ons idee zijn boetes van AP namelijk primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid die ook binnen de sfeer van het bestuursrecht moet worden opgelost. Het maken van bezwaar bij de toezichthouder is dan de aangewezen route. Daarom willen wij sub d graag schrappen. Verdere afspraken komen wij graag met u overeen in de verwerkersovereenkomst. Waarbij wij willen benadrukken dat dit een vereiste voor ons om door te gaan met de aanbesteding.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

181

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 26.4a

Vraag:

Graag willen wij voorstellen om sub a onder artikel 26 lid 2 te laten vallen. Een onbeperkte aansprakelijkheid is in de IT-branche ongebruikelijk omdat dit onverzekerbaar is en als disproportioneel wordt aangemerkt. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is, is het redelijk dat de beperking van de aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 26 lid 2 ook voor dood en letsel geldt.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Gelet op het type opdracht is deze aansprakelijkheid ook goed te dragen voor opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

182

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 26.3

Vraag:

Het is binnen de branche gebruikelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade ter hoogte van éénmaal de vergoeding. Graag passen wij

het artikel als volgt aan:

De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste éénmaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Wederpartij voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend euro) bedragen.

De aansprakelijkheid van Wederpartij voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Wederpartij verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

Antwoord:

De provincie Utrecht is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zullen dan ook niet aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

183

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 17.5

Vraag:

Normaal gesproken verbinden wij ons niet aan boetes omdat deze onverzekerbaar zijn. Zouden we dit artikellid kunnen schrappen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 82.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

184

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 15.1

Vraag:

In het licht van onze vraag bij artikel 11 schrappen wij graag de volgende zinsnede: "of wanneer het moment van Acceptatie later gelegen is vanaf die datum."

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

185

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 12.7

Vraag:

Graag schrappen wij deze bepaling omdat dit door afhankelijkheid van externe factoren niet te garanderen is. In het geval van discontinuïteit van de onderneming kunnen wij een On Premise Virtual Appliance omgeving voor

u opzetten welke u zelf kunt onderhouden of laten onderhouden.

Antwoord:

Artikel 12.7 wordt in zijn geheel vervangen door: "Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief optionele verlengingen kan en zal onderhouden."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

186

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 12.4

Vraag:

In de IT-branche is het gebruikelijk om een onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade. Graag nemen wij in dit artikel de bewoording 'directe schade' op zodat deze ook aansluit bij het voorgestelde artikel 26.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
187

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 12.3

Vraag:

In de eerste alinea willen wij graag een beschrijving van het Gebrek toevoegen en een mogelijkheid deze bij een nieuwe versie te herstellen. De eerste alinea wordt hiermee als volgt:

Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken binnen een redelijke termijn indien en voor zover het programmatuur betreft die door Wederpartij zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Wederpartij zijn gemeld. Wederpartij kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Wederpartij is integraal verantwoordelijk voor zijn dienst, inclusief hetgeen daarvoor van diens toeleveranciers wordt betrokken.

Aan artikel 12.3 wordt de volgende verduidelijking toegevoegd:
"Wederpartij kan in voorkomend geval het herstel van gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen, mits zulk gebrek voor Opdrachtgever het overeengekomen gebruik niet ernstig belemmerd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
188

Onderwerp:
Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 12.2

Vraag:

Wij willen u graag erop duiden dat ons klantenbestand klanten bevat welke zich in dezelfde branche als u bevinden. Het is dus mogelijk dat een consultant bij een soortgelijk orgaan advies zal geven. Graag horen wij het als u hier opmerkingen over heeft.

Antwoord:

Artikel 12 .2 omtrent het vermijden van een belangenconflict ziet niet slechts op branchegeenoten maar op alle derden. Gezien het onderwerp acht Aanbestedende dienst het onwaarschijnlijk dat er van het ontstaan van een belangenconflict sprake zal zijn. Eventuele specifieke casus bespreken wij graag tijdens de uitvoering met opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

189

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 11.1

Vraag:

Wij zouden Acceptatie graag schrappen als voorwaarde voor de betalingsverplichting dan wel alvorens Acceptatie onderdeel wordt van de overeenkomst onderling afstemmen op basis waarvan Acceptatie uit zou kunnen blijven. Een en ander vragen wij om te voorkomen dat een kleine bug leidt tot het niet accepteren van de software of dat er meerdere consultancy dagen worden uitgeleverd waarvan pas na 30 dagen blijkt of de eerste dag al dan niet geaccepteerd wordt.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Acceptatie zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd mits geconstateerde restpunten redelijkerwijs oplosbaar zijn door Wederpartij en het gebruik niet in de weg staan. Zie ook artikel 6.2 uit de Concept overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

190

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.6

Vraag:

Graag voegen wij dat het dient te gaan om redelijke maatregelen, waarmee het artikel als volgt wordt: Wederpartij treft in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van derden, op zijn kosten alle redelijke maatregelen die kunnen bijdragen tot het voorkomen van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot het beperken van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.

Antwoord:

Art. 8.6 blijft gehandhaafd. Gezien de Opdracht een SaaS-dienst betreft, is het voorkomen van (gestelde) inbreuk een verantwoordelijkheid van de Wederpartij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

191

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.5

Vraag:

Graag vervangen wij de laatste volzin ' Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure

mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.' door: Als door de rechtbank wordt vastgesteld dat Wederpartij software of gerelateerde materialen de rechten van derden schenden, biedt Wederpartij Opdrachtgever een functioneel equivalent als dit redelijkerwijs mogelijk is. Andere of verdere vrijwaringsplichten van Wederpartij wegens schending van de IE-rechten van derden zijn uitgesloten.

Antwoord:

Art. 8.5 blijft gehandhaafd. Gezien de Opdracht een SaaS-dienst betreft, is het voorkomen van (gestelde) inbreuk een verantwoordelijkheid van de Wederpartij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

192

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.3

Vraag:

Het is gebruikelijk dat u een recht krijgt om onze standaardsoftware te gebruiken, maatwerk komen wij in overleg met u overeen. Dit artikel past niet bij de dienst die van u ons afneemt en is onredelijk bezwarend voor een leverancier van een standaardprogrammatuur. Om deze reden schrappen wij het artikel.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

193

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.2

Vraag:

In het verlengde van artikel 8.1a vervangen wij graag deze bepaling. Het overdragen van IE recht is een onevenredig nadelige bepaling in de Algemene Voorwaarden. Indien sprake is van maatwerk zullen wij dit met u overleggen waarbij ook de vorm van overdracht wordt bepaald. Ons voorstel voor het artikel is daarom als volgt: De in artikel 8.1 sub a bedoelde rechten worden in overleg aan Opdrachtgever overgedragen. Wederpartij zal hierbij zijn redelijke medewerking verlenen.

Antwoord:

Art. 8.2 komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

194

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 8.1a

Vraag:

Leverancier biedt een standaardprogramamtuur aan waarbij maatwerk een uitzondering is. Indien er sprake is van maatwerk dan is het voor ons belang dat wij hier goede afspraken met u over maken omdat wij onze broncode zo goed mogelijk dienen te beschermen. Om deze reden voegen wij graag toe

aan dit artikel 'dat partijen dit uitdrukkelijk dienen overeen te komen'.

Antwoord:

Art. 8.1a komt te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

195

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 7.2

Vraag:

Graag schrappen wij dit artikellid. In het kader van de overeenkomst gaat er geen eigendom over.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

196

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 6

Vraag:

Deze bepaling lijkt voornamelijk betrekking te hebben op fysieke producten. Graag zouden we dit artikel schrappen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
197

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 5.4

Vraag:

Graag willen we voorstellen om het artikel te verduidelijken en als volgt te vervangen:

De kosten voor een dergelijke audit alsmede de gemaakte arbeidskosten door medewerker van Wederpartij worden gedragen door Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat de door Wederpartij genomen beveiligingsmaatregelen niet afdoende zijn. Aan audits die een lage inspanning vereisen, zoals questionnaires en PEN-testen, zal Wederpartij kosteloos haar redelijke medewerking verlenen.

Antwoord:

De tekst wordt aangepast en zal als volgt komen te luiden:

"Partijen dragen zelf de kosten die zij maken in verband met de in dit artikel bedoelde informatieverstrekking en audits, waaronder begrepen de kosten van door hen ingeschakelde derden. Voor audits die een bovenmatige inspanning van Wederpartij vragen (in ieder geval niet zijnde questionnaires en PEN-testen), geldt dat de arbeidskosten van de Wederpartij voor rekening van Opdrachtgever komen als blijkt dat de door Wederpartij genomen beveiligingsmaatregelen afdoende zijn."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

198

Onderwerp:

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 5.3

Vraag:

Graag voegen we aan het verlenen van het auditrecht toe dat Wederpartij de mogelijkheid heeft om redelijke nadere eisen aan een audit te stellen. We stellen voor het artikel als volgt aan te passen:

Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren als concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven. Wederpartij verleent alle medewerking aan audits, waaronder begrepen audits bij personeel van Wederpartij, tenzij dit redelijkerwijs niet van haar kan worden verwacht. Verwerker mag redelijke nadere eisen stellen aan een dergelijke audit bijvoorbeeld om toe te zien op de veiligheidsprocedures. Elke audit wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en onafhankelijke controleur.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 101.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

199

Bijlage 3 - ARBIT 2022 - artikel 5.2

Vraag:

Wij stellen voor om in dit artikel 'alle informatie' aan te passen naar 'naar redelijkheid alle informatie' om te voorkomen dat Wederpartij op voorhand gehouden is om naar onredelijkheid informatie te verstrekken.

Antwoord:

De tekst wordt aangepast en zal als volgt komen te luiden:
"Wederpartij stelt op verzoek van Opdrachtgever alle informatie ter beschikking die in alle redelijkheid nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de Overeenkomst zijn en worden nagekomen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

200

Onderwerp:

ARBIT artikel 5.3

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat randvoorwaarden m.b.t. audits zoals opgenomen in de Overeenkomst eveneens van toepassing zijn op dit artikel? Indien Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

OF

Inschrijver verzoekt graag heldere afspraken te maken m.b.t. audits in het algemeen alsook audits in het kader van dit artikel 5.3 (bijv. t.a.v. de kosten, voorafgaande aankondiging, frequentie, voorwaarden, consequenties etc.). Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 101.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

201

Onderwerp:

ARBIT artikel 8.3

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel te verwijderen. In het specifieke verschil zal moeten worden bekeken bij welke partij de intellectuele eigendomsrechten berusten. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

202

Onderwerp:

ARBIT artikel 8.5

Vraag:

Inschrijver verzoekt dat de verplichting tot de vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt:

a) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Inschrijver in de programmatuur, databestanden, apparatuur, prestatie of

andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.
b) het gebruik van de prestatie, programmatuur, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen in combinatie met andere materialen, software of apparatuur, die niet door Inschrijver zijn goedgekeurd.
c) het gebruik van de prestatie, programmatuur, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen in strijd met de overeenkomst.
d) met de door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Inschrijver ter beschikking gestelde werken of materialen. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag per onderdeel een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

203

Onderwerp:

ARBIT artikel 8.5 en 8.6

Vraag:

Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. Inschrijver verzoekt de Opdrachtgever het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen. Inschrijver verzoekt om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies en de aansprakelijkheid te beperken tot het maximumbedrag zoals opgenomen in artikel 26.3 van de Voorwaarden. Hiertoe dient artikel 26.4 onderdeel c) van de Voorwaarden te vervallen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting hierop.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

204

Onderwerp:

ARBIT artikel 9.2

Vraag:

Inschrijver wenst graag het artikel als volgt aan te vullen: “Opdrachtgever mag Documentatie, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, verveelvoudigen, wijzigen en voor gebruik binnen zijn organisatie openbaar maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten e.d. worden gehandhaafd.” Gaat de Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Het is ons niet duidelijk welke aanvulling op artikel 9.2 nu wordt voorgesteld, zodat wij geen antwoord kunnen geven op de vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

205

Onderwerp:

ARBIT artikel 12.7

Vraag:

Inschrijver is in beginsel akkoord met dit artikel, maar wenst de

mogelijkheid om hiervan af te wijken als bij het aangaan van een Overeenkomst het reeds duidelijk is dat dit voor de betreffende Prestaties niet mogelijk is. Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 185.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

206

Onderwerp:

ARBIT artikel 15.5

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel te verwijderen en terug te vallen op de wettelijke bepaling van art. 6:52 BW. Indien Opdrachtgever niet betaald (na ingebrekestelling), kan niet van Inschrijver verwacht worden dat zij blijft leveren. Inschrijver erkent de essentiële functies die Opdrachtgever vervult, maar wijst er tegelijkertijd op dat tussen vordering en verbintenis “voldoende samenhang” moet bestaan om opschorting te rechtvaardigen. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 83.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
207

Onderwerp:
ARBIT artikel 16

Vraag:

Een garantie op afroep zet een Inschrijver in een onredelijk benadeelde positie waarin zonder bewijs van wanprestatie reeds betaald dient worden. Bovendien heeft dit kostenimplicaties. Inschrijver verzoekt dit artikel redelijkerwijs te verwijderen. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 60.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
208

Onderwerp:
ARBIT artikel 17.5

Vraag:

De boete is fors en niet gemaximeerd. Inschrijver verzoekt de boete ad EUR 50.000 per overtreding te verlagen naar EUR 10.000 per overtreding en te maximeren op EUR 30.000 in totaal. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 82.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

209

Onderwerp:

ARBIT artikel 22.1

Vraag:

Inschrijver verzoekt art. 22.1 te verwijderen. Opdrachtgever koopt een dienst. Inschrijver verzoekt de vrijheid te hebben om dit zo goed mogelijk voor Opdrachtgever in te regelen rekening houdend met eventueel doorgroei naar andere rollen waarin Inschrijver haar medewerkers niet in wil belemmeren. Inschrijver verzoekt om dit artikel te beperken tot Sleutel personeel. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 58.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

210

Onderwerp:

ARBIT artikel 22.2

Vraag:

Inschrijver ziet graag dat aan dit artikel wordt toegevoegd dat Opdrachtgever een dergelijk recht alleen in zal roepen in gezamenlijk overleg met

Inschrijver. Kan Opdrachtgever aangeven of dit akkoord is? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 57.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
211

Onderwerp:

ARBIT artikel 23

Vraag:

Inschrijver verzoekt een lijst met onderaannemers in de Overeenkomst als bijlage op te nemen. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord, mits deze lijst bij aanvang van de overeenkomst wordt verstrekt, ter goedkeuring van opdrachtgever. Verder gelden voor onderaannemers en het inschrijven daarmee de regels betreffende het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals omschreven in de leidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
212

Onderwerp:
ARBIT artikel 24

Vraag:

Inschrijver ziet graag de mogelijkheid om rechten en plichten over te dragen naar een onderneming in de groep van Inschrijver. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Het artikel zal niet worden aangepast. Ook in die gevallen wenst de provincie Utrecht voorafgaande toestemming te verlenen. Daarbij wijzen wij er wel op dat reeds in artikel 24 is bepaald dat toestemming niet zonder redelijke grond wordt geweigerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
213

Onderwerp:
ARBIT artikel 26.1

Vraag:

Inschrijver kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor gevolgschade en stelt dan ook voor dit artikel zo te wijzigen dat beide partijen over en weer alleen aansprakelijk zijn voor geleden en/of te lijden directe schade. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

De provincie Utrecht is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

214

Onderwerp:

ARBIT artikel 26.2 en 26.3

Vraag:

Inschrijver meent dat het redelijk is dat de hoogte van mogelijke aansprakelijkheid in absolute zin wordt gemaximeerd, en niet alleen per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen met dezelfde schadeoorzaak. Inschrijver verzoekt de aansprakelijkheid, voor wat betreft de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, te maximeren op een bedrag van € 1.000.000,- per contractjaar en de aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 tot een bedrag van ten hoogste zes maal de hoogte van de Vergoeding voor de gehele contractduur. Gaat de Opdrachtgever akkoord met aanpassing van dit artikel in lijn met dit uitgangspunt? Indien het antwoord ontkennend is, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om dit toe te lichten en eventueel een alternatief voorstel te doen dat strookt met de positie van partijen.

Antwoord:

De provincie Utrecht is van mening dat artikel 26 een proportionele bepaling is en zal dan ook niet tot (verdere) aanpassing overgaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

215

Onderwerp:

ARBIT artikel 26.4 d

Vraag:

Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. Inschrijver verzoek om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies en de aansprakelijkheid te beperken tot het maximumbedrag zoals opgenomen in artikel 26.3 van de Voorwaarden. Hiertoe dient artikel 26.4 onderdeel d) van de Voorwaarden te vervallen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting hierop.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

216

Onderwerp:

ARBIT artikel 26.4 d

Vraag:

T.a.v. art. 26.4 onderdeel d) verzoekt Inschrijver toe te voegen: dat het gaat om door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes: 1. voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Inschrijver hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en 2. onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Inschrijver: a. onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en b. Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Inschrijver toe te rekenen deel van die boete. Deze

toevoeging wordt doorgaans door overheidsorganen geaccepteerd en is opgenomen in de GIBIT voorwaarden. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze toevoeging? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Aangezien artikel 82 AVG enkel ziet op de aansprakelijkheidsverdeling tussen verwerkingsverantwoordelijke en verwerker in relatie tot schade van de betrokkene, is het mogelijk om afspraken te maken over schade die de verwerkingsverantwoordelijke lijdt als gevolg van het handelen van de verwerker. 26.4 sub d ziet op de bestuurlijke boete c.q. de schade die de verwerkingsverantwoordelijke lijdt als gevolg van het handelen (of nalaten) van de verwerker. Als de AP een boete oplegt aan één partij, terwijl meer partijen toerekenbaar tekort zijn geschoten, zullen partijen naar rato van verwijtbaarheid de boete dragen. Gezien het bovenstaande acht de Aanbestedende dienst de toevoeging overbodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
217

Onderwerp:
ARBIT artikel 27

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat een pandemie onder de definitie van overmacht valt? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Dit hangt altijd af van de omstandigheden van het geval, en zal per geval moeten worden beoordeeld. Dit gesteld hebbende, zou een pandemie vergelijkbaar met Covid goed kunnen worden beschouwd als overmacht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

218

Onderwerp:

ARBIT artikel 30.3

Vraag:

Inschrijver verzoekt aan dit artikel toe te voegen dat als sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van de wederpartij, de mogelijkheid tot ontbinding alleen bestaat als van Opdrachtgever in redelijkheid niet gevegd kan worden de Overeenkomst te laten voortduren. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 50.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

219

Onderwerp:

ARBIT artikel Art. 38 t/m 41(Bijzondere bepalingen Koop)

Vraag:

Inschrijver verzoekt de Opdrachtgever te bevestigen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn ter zake de in deze aanbesteding verzochte leveringen. Indien de Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoekt Inschrijver om dit

toe te lichten.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 178. De BIJZONDERE BEPALINGEN KOOP, derhalve de ARBIT artikelen 38 t/m 41, zijn niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

220

Onderwerp:

ARBIT artikel Art.42 t/m 47 (Bijzondere bepalingen Gebruiksrechten)

Vraag:

Inschrijver verzoekt de Opdrachtgever te bevestigen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn ter zake de in deze aanbesteding verzochte leveringen. Indien de Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoekt Inschrijver om dit toe te lichten.

Antwoord:

De artikelen blijven van toepassing, voor zover sprake is van Gebruiksrechten. Als sprake is van leveringen, zonder verwerving van Gebruiksrechten, zijn de artikelen uiteraard niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

221

Onderwerp:

ARBIT artikel Art. 48 t/m 67 (Bijzondere bepalingen Opdrachten)

Vraag:

Inschrijver verzoekt de Opdrachtgever te bevestigen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn ter zake de in deze aanbesteding verzochte leveringen. Indien de Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoekt Inschrijver om dit toe te lichten.

Antwoord:

Ook deze artikelen blijven van toepassing, voor zover sprake is van het verrichten van diensten zoals omschreven dit bijzondere deel. Als sprake is van leveringen, zonder verwerving van Gebruiksrechten, zijn de artikelen uiteraard niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

222

Onderwerp:

ARBIT artikel Art. 53.4 en 54.5

Vraag:

Dit betreft de arbeidsvoorwaardelijke afspraken tussen Inschrijver en haar medewerkers. Dit is de verantwoordelijkheid van Inschrijver. Inschrijver verzoekt vrijheid om een zo goed mogelijke dienst aan Opdrachtgever te kunnen leveren. Dit neemt niet weg dat Inschrijver een audit door bevoegde instanties in de zin van artikel 53.3 erkend. Inschrijver begrijpt het belang van deze artikelen in het kader van de Wet aanspraak schijnconstructies (Was), maar vanuit HR/zorgvuldigheidsoogpunt, stelt Inschrijver alternatief voor om op verzoek van Opdrachtgever een Verklaring Betalingsgedrag van de Belastingdienst te overhandigen waarmee Inschrijver kan aantonen dat zij aan haar verplichtingen uit arbeid, inclusief loonheffingen, heeft voldaan. Kan Opdrachtgever aangeven of zij akkoord gaat met dit alternatief voorstel? Zo nee, dan ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde

toelichting.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 169.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

223

Onderwerp:

ARBIT artikel 56

Vraag:

Inschrijver verzocht de “fatale termijnen” in dit artikel te verwijderen. Een ingebrekestelling is gebruikelijk in de markt. Indien Opdrachtgever hiertoe niet bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Zie onder meer het antwoord op vraag 154.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

224

ARBIT artikel 57 t/m 60

Vraag:

Inschrijver verzoekt de Opdrachtgever te bevestigen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn ter zake de in deze aanbesteding verzochte leveringen. Indien de Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoekt Inschrijver om dit toe te lichten.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 221.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.
225

Onderwerp:

ARBIT artikel 67.2

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel te verwijderen. In plaats hiervan stelt Inschrijver voor tot overlegging van een “Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen” wat hetzelfde doel beoogt. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 161.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
226

Onderwerp:
ARBIT Art. 68 t/m 84 (Bijzondere bepalingen)

Vraag:

Inschrijver verzoekt de Opdrachtgever te bevestigen dat deze bepalingen niet van toepassing zijn ter zake de in deze aanbesteding verzochte leveringen. Indien de Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoekt Inschrijver om dit toe te lichten.

Antwoord:

Ook deze artikelen blijven van toepassing, voor zover sprake is van Onderhoud. Als sprake is van leveringen, zonder verwerving Onderhoud, zijn de artikelen uiteraard niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
227

Onderwerp:
ARBIT artikel 76.2

Vraag:

Inschrijver verzoekt om de fatale termijnen voor functiehersteltijden en reactietijden te verwijderen. Een ingebrekestelling is gebruikelijk in de markt. Indien de Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoekt Inschrijver om dit toe te lichten.

Antwoord:

Voor zover het Functiehersteltijden en Reactietijden betreft, is aanbestedende dienst hiermee niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.
228

Onderwerp:

Artikel 4.3 Overeenkomst

Vraag:

- Inschrijver verzoekt om aan artikel 4.3 van de Overeenkomst in de 2e zin toe te voegen "...,tenzij van Opdrachtnemer niet gevegd kan worden om de Overeenkomst te verlengen, onder andere als de (financieel) belangen van Opdrachtnemer zich daar redelijkerwijs tegen verzetten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever 12 maanden voor het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst hierover informeren, waarna Partijen de mogelijkheid hebben om tijdig en in goed overleg de voorwaarden van de verlenging overeen te komen."

- Inschrijver verzoekt om "uiterlijk één (1) maand" te vervangen door "uiterlijk zes (6) maanden".

Kan Opdrachtgever aangeven per punt of dit akkoord is? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 155.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
229

Onderwerp:
Artikel 5.1 overeenkomst

Vraag:

Inschrijver verzoekt om “Genoemde data zijn Fatale termijnen” te verwijderen. Een ingebrekestelling is de normale gang van zaken in de IT branche. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet akkoord. Zie onder meer het antwoord op vraag 154.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
230

Onderwerp:
Artikel 6.1 Overeenkomst

Vraag:

Inschrijver verzoekt in gezamenlijk overleg objectieve, heldere en schriftelijke acceptatiecriteria op te stellen.

Antwoord:

Ja, dit is mogelijk, met als uitgangspunt het bepaalde in de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

231

Onderwerp:

Artikel 6.2 overeenkomst

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel te verwijderen. Opdrachtgever heeft de keuze om niet te accepteren. Indien zij wel geaccepteerd wordt ondanks gebreken, heeft Opdrachtgever reeds diverse juridische remedies onder het contract.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 153.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

232

Onderwerp:

Artikel 7.3 en 7.4 overeenkomst

Vraag:

Inschrijver verzoekt deze artikelen te verwijderen. Dit gaat zeer ver. De kortings percentage zijn hoog en art. 7.3 is niet gemaximeerd. Een ingebrekestelling is de normale gang van zaken, waarna Opdrachtgever kan leunen op diverse juridische remedies onder het contract.

Antwoord:

Artikel 7.3 blijft van toepassing. De Service levels genoemd in artikel 7.3

zijn voor de provincie van groot belang. De bepaling is daarmee niet onredelijk. De korting is gemaximeerd op 10% van de Vergoeding. Artikel 7.4 vervalt. Zie het antwoord op vraag 41.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

233

Onderwerp:

artikel 9.2 overeenkomst

Vraag:

Inschrijver verzoekt deze bepaling te verwijderen. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat zij toepasselijkheid van en gebondenheid aan deze en andere gebruiksrechten c.q. licenties verbonden voorwaarden erkent en Inschrijver slechts verplichtingen jegens Opdrachtgever kan aangaan met inachtneming van de bijzondere bepalingen in het gebruiksrecht met betrekking tot de licentie of het gebruiksrecht? Indien Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoekt Inschrijver om dit toe te lichten.

Antwoord:

In beginsel is Aanbestedende dienst akkoord, mits niet strijdig met het andere bepaalde in de aanbestedingsstukken die hier betrekking op hebben, namelijk 1 t/m 4 genoemd in art. 2.2 in de concept overeenkomst. In de rangorde van documenten staan de ARBIT voorwaarden op plek 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
234

Onderwerp:
Artikel 10.3 overeenkomst

Vraag:
Inschrijver begrijpt dat hiermee een prikkel tot nakoming wordt gegeven, maar deze boete is fors. Inschrijver verzoekt de boete te maximeren op EUR 5.000 in totaal.

Antwoord:
De boete komt te vervallen. Zie ook het antwoord op vraag 147.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
235

Onderwerp:
Art. 2.2, 2.5, 2.10, 2.11, 3.2 en definitie Service Window SLA

Vraag:
Inschrijver commiteert zich aan de genoemde service levels in de SLA, maar kan redelijkerwijs geen garanties afgeven. Dit gaat behoorlijk ver, is zeer ongebruikelijk in de markt en zien we ook niet als eis bij andere publiekrechtelijke partijen terug. Inschrijver verzoekt “garantie” te vervangen door “draagt zorg voor”.

Antwoord:
Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Volgens de Aanbestedende dienst is het gevraagde niet ongebruikelijk.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
236

Onderwerp:
Artikel 3.2 SLA

Vraag:

Aan een TPM verklaring zijn kosten verbonden. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze kosten voor rekening van Opdrachtgever komen, tenzij daaruit volgt dat Opdrachtnemer materieel is toerekenbaar is tekort geschoten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
237

Onderwerp:
Artikel 3.6 verwerkersovereenkomst

Vraag:

Inschrijver verzoekt “garandeerd” te vervangen door “draagt zorg”.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

238

Onderwerp:

Artikel 3.7 verwerkersovereenkomst

Vraag:

dit zal in de praktijk ingevuld worden door standaard support requests incl. werkinstructies e.d. kan Opdrachtgever aangeven hoeveel aanvragen zij op jaarbasis verwerkt en hoeveel daarvan onze support vragen?

Antwoord:

Tot op heden is dit voor zover bekend bij Opdrachtgever niet voorgekomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

239

Onderwerp:

artikel 9 verwerkersovereenkomst

Vraag:

Een ongelimiteerde aansprakelijkheid t.a.v. art. 9 is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. Conform de NL Digitaal Voorwaarden specifiek voor de IT Branche, verzoekt Inschrijver dan ook om de aansprakelijkheid te beperken. Inschrijver verzoekt toe te voegen dat in de Overeenkomst overeengekomen

aansprakelijkheidsbeperkingen van toepassing zijn op art. 9 van de Verwerkersovereenkomst.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

240

Onderwerp:

Overgang van onderneming

Vraag:

Verwacht Opdrachtgever dat er sprake zal zijn van Overgang van Onderneming (art. 7:662 ev. BW)? Zo ja, om hoeveel personen gaat het? En kan Opdrachtgever nadere informatie verschaffen over deze personen?

Antwoord:

Deze beoordeling is aan Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

241

Arbit artikel 7.2

Vraag:

Dit artikel is niet van toepassing, aangezien bij het leveren van licenties geen sprake van eigendom is. Inschrijver verzoekt dan ook dit artikel te verwijderen. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Deze bepaling is niet van toepassing, zie ook het antwoord op vraag 195.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

242

Onderwerp:

Arbit artikel 8.1 sub b

Vraag:

Inschrijver verzoekt hieraan toe te voegen: “voorzover dit binnen haar mogelijkheden ligt, en conform de licentievoorwaarden van de producent is.” Inschrijver kan niet vooraf een toezegging doen dat dit past binnen de licentievoorwaarden van producent. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 63.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
243

Onderwerp:
Arbit artikel 8.3

Vraag:

Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver, dan wel de software leverancier. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 72.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
244

Onderwerp:
ARBIT artikel 68 t/m 84 (Bijzondere bepalingen Onderhoud)

Vraag:

Inschrijver fungeert in deze als intermediair om de verzochte licenties (al dan niet inclusief onderhoud) aan de Opdrachtgever te leveren. De licenties worden over het algemeen verstrekt middels een directe overeenkomst tussen rechthebbende en eindgebruiker, of in ieder geval onder direct toepasselijkheid van de aan deze licentie c.q. dit gebruiksrecht verbonden voorwaarden. Dit maakt dat het in deze artikelen gestelde, indien van sprake is van onderhoud, tevens gelezen dient te worden in het licht van de directe relatie tussen de rechthebbende en de eindgebruiker. Kan de Opdrachtgever

bevestigen dat Inschrijver slechts verplichtingen kan aangaan met inachtneming van de bijzondere bepalingen met betrekking tot het Onderhoud? Indien Opdrachtgever dit niet kan bevestigen, verzoekt Inschrijver om dit toe te lichten.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. Inschrijver dient te voldoen aan het bepaalde in de aanbestedingsstukken dat hierop betrekking heeft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
245

Onderwerp:
ARBIT artikel 12.3

Vraag:

Inschrijver fungeert in deze als intermediair om de verschillende standaard softwarepakketten van verschillende softwareleveranciers aan Opdrachtgever (door) te leveren. De in dit artikel genoemde garantie dient dan ook door de rechthebbende (vendor) gegeven te worden en Inschrijver verzoekt dit artikel niet van toepassing te verklaren. De vervulling hiervan ligt immers buiten de macht van de Inschrijver. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. In dit artikel wordt al rekening gehouden met de ernst van het gebrek. Het is voor Aanbestedende dienst van wezenlijk belang dat gebreken met passende spoed hersteld worden. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, is inschrijver verantwoordelijk voor het tijdig en passend oplossen van gebreken door onderaannemers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

246

Onderwerp:

Voorwerp van de overeenkomst

Vraag:

Het is inschrijver nog niet geheel duidelijk of licenties onderdeel uitmaken van de uitvraag. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat licenties onderdeel uitmaken van de uitvraag?

Antwoord:

Aanbestedende dienst wenst een SaaS-applicatie te verkrijgen inclusief alle benodigde gebruiksrechten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

247

Onderwerp:

Algemene Vragen over de Aanbesteding

Vraag:

Toekomstvisie en Strategie

o Is er een strategische langetermijnvisie voor digitalisering binnen de provincie, en hoe sluit de ESM-oplossing hierop aan?

o Welke belangrijke ontwikkelingen of veranderingen binnen de organisatie worden verwacht die van invloed kunnen zijn op de functionaliteit van de ESM-oplossing?

Contractuele Verwachtingen

o Zijn er specifieke KPI's of benchmarks waaraan de leverancier gedurende de looptijd van het contract wordt getoetst?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet voldaan aan de voorschriften omtrent het stellen van vragen, met name voorschrift 3.3. sub 4: "Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen."

U voegt diverse, uiterst algemene vragen samen in één vraag zonder enige duidelijke verwijzing naar het relevante onderdeel van de aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst is van oordeel dat zij niet gehouden is tot beantwoording van zulke algemene vragen. Het is niet redelijk om te verwachten dat Aanbestedende dienst een volledige samenvatting van alle aanbestedingsstukken opstelt voor elk van de gevraagde aspecten, zonder dat inschrijver zich eerst in die stukken verdiept heeft en om verduidelijking vraagt van specifieke onduidelijkheden. Aanbestedende dienst beantwoordt deze vragen desondanks op beknopte wijze:

- 1) De ESM tooling is onderdeel van het benodigde landschap aan IT-functionaliteiten;
- 2) Bekende ontwikkelingen en de gevolgen daarvan zijn meegenomen in de opgestelde aanbestedingsdocumenten;
- 3) Zie Bijlage 14 - Concept SLA en Bijlage 11 - Programma van Eisen - Categorie SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

248

Onderwerp:

Functionele Vragen

Vraag:

Gebruiksvriendelijkheid en Adoptie

o Wat zijn de voornaamste eisen die provincie Utrecht stelt aan de toegankelijkheid en interface van de oplossing, met name voor niet-technische gebruikers?

o Hoe ziet de provincie het adoptieproces onder medewerkers voor zich, en welke rol wordt van de leverancier verwacht hierin?

Processen en Workflow-optimalisatie

o Welke belangrijke verbeterpunten uit de huidige ITSM- en FMIS-systemen moeten absoluut worden meegenomen in de nieuwe oplossing?

o Is er ruimte voor de leverancier om procesoptimalisaties aan te dragen, of dienen de processen één-op-één overgenomen te worden?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet voldaan aan de voorschriften omtrent het stellen van vragen, met name voorschrift 3.3. sub 4: "Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen."

U voegt diverse, uiterst algemene vragen samen in één vraag zonder enige duidelijke verwijzing naar het relevante onderdeel van de aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst is van oordeel dat zij niet gehouden is tot beantwoording van zulke algemene vragen. Het is niet redelijk om te verwachten dat Aanbestedende dienst een volledige samenvatting van alle aanbestedingsstukken opstelt voor elk van de gevraagde aspecten, zonder dat inschrijver zich eerst in die stukken verdiept heeft en om verduidelijking vraagt van specifieke onduidelijkheden. Aanbestedende dienst beantwoordt deze vragen desondanks op beknopte wijze:

- 1) Zie aanbestedingsleidraad, 2.3 Doelstelling van de aanbesteding;
- 2) Zie aanbestedingsleidraad, blz. 34, [4] Training, opleidingen en nazorg;
- 3) Zie aanbestedingsleidraad, 2.3 Doelstelling van de aanbesteding;
- 4) Er is ruimte voor de leverancier om procesoptimalisaties aan te dragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

Vraag:

Koppelingen en Interoperabiliteit

o Hoeveel en welke systemen moeten standaard worden geïntegreerd in de nieuwe ESM-oplossing?

o Zijn er API-standaarden of integratie-eisen waarmee expliciet rekening moet worden gehouden?

Omnichannel en Communicatie

o In hoeverre verwacht de provincie ondersteuning voor omnichannel communicatie, zoals integratie met Microsoft Teams, WhatsApp en e-mail?

o Zijn er specifieke eisen met betrekking tot chatbot-functionaliteiten of AI-gestuurde interactie binnen het serviceportaal?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet voldaan aan de voorschriften omtrent het stellen van vragen, met name voorschrift 3.3. sub 4: "Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen."

U voegt diverse, uiterst algemene vragen samen in één vraag zonder enige duidelijke verwijzing naar het relevante onderdeel van de aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst is van oordeel dat zij niet gehouden is tot beantwoording van zulke algemene vragen. Het is niet redelijk om te verwachten dat Aanbestedende dienst een volledige samenvatting van alle aanbestedingsstukken opstelt voor elk van de gevraagde aspecten, zonder dat inschrijver zich eerst in die stukken verdiept heeft en om verduidelijking vraagt van specifieke onduidelijkheden. Aanbestedende dienst beantwoordt deze vragen desondanks op beknopte wijze:

1 en 2) Zie bijlage 14 Globale architectuurschets voor de integratie en koppelingen;

3 en 4) We hebben geen eisen gesteld ten aanzien van Omnichannel, Microsoft Teams, whatsapp, chatbot en AI gestuurde interactie. Wij volgen nauwlettend de bewegingen op de markt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.

250

Onderwerp:

Technische Vragen mbt security en data

Vraag:

Beveiliging en Data-opslag

o Zijn er specifieke beveiligingseisen of certificeringen die verplicht worden gesteld buiten ISO27001?

Datamigratie en Transitie

o Welke datasets worden als cruciaal beschouwd voor migratie, en zijn er al standaarden voor datamapping gedefinieerd?

o In hoeverre wordt ondersteuning verwacht van de leverancier in het opschonen en harmoniseren van bestaande data?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet voldaan aan de voorschriften omtrent het stellen van vragen, met name voorschrift 3.3. sub 4: "Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen."

U voegt diverse, uiterst algemene vragen samen in één vraag zonder enige duidelijke verwijzing naar het relevante onderdeel van de aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst is van oordeel dat zij niet gehouden is tot beantwoording van zulke algemene vragen. Het is niet redelijk om te verwachten dat Aanbestedende dienst een volledige samenvatting van alle aanbestedingsstukken opstelt voor elk van de gevraagde aspecten, zonder dat inschrijver zich eerst in die stukken verdiept heeft en om verduidelijking vraagt van specifieke onduidelijkheden. Aanbestedende dienst beantwoordt deze vragen desondanks op beknopte wijze:

- 1) Zie PvE, Categorie Informatieveiligheid & Privacy;
- 2) In beginsel alle stamtabellen uit de huidige systemen als mede nog lopende processen. Qua data-mapping begrijpen wij uw vraag niet;
- 3) Laag hangend fruit t.a.v. verouderde gegevens en foute of dubbele gegevens opschonen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Ref.nr.
251

Onderwerp:
Implementatie en beheer

Vraag:

Trainings- en Ondersteuningsmodel

o Welke opleidings- en adoptieprogramma's heeft de provincie voor ogen voor eindgebruikers en beheerders?

o Hoe wordt geborgd dat functioneel beheerders en key users na implementatie zelfstandig wijzigingen kunnen doorvoeren? Wat wordt hierin verwacht van de leverancier.

Onderhoud en Performance Monitoring

o Hoe worden prestaties en uptime van de oplossing gemeten en welke minimale servicelevels zijn gewenst?

o Zijn er specifieke eisen aan monitoringtools en rapportagemogelijkheden binnen het contract?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet voldaan aan de voorschriften omtrent het stellen van vragen, met name voorschrift 3.3. sub 4: "Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen."

U voegt diverse, uiterst algemene vragen samen in één vraag zonder enige duidelijke verwijzing naar het relevante onderdeel van de aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst is van oordeel dat zij niet gehouden is tot beantwoording van zulke algemene vragen. Het is niet redelijk om te verwachten dat Aanbestedende dienst een volledige samenvatting van alle aanbestedingsstukken opstelt voor elk van de gevraagde aspecten, zonder dat inschrijver zich eerst in die stukken verdiept heeft en om verduidelijking vraagt van specifieke onduidelijkheden. Aanbestedende dienst beantwoordt deze vragen desondanks op beknopte wijze:

- 1) Zie aanbestedingsleidraad, blz. 34, [4] Training, opleidingen en nazorg;
- 2) Functioneel beheerders en Key users dienen dusdanig door leverancier te worden opgeleid dat zij processen kunnen inrichten en aanpassen;
- 3) Zie Bijlage 14 - Concept SLA en Bijlage 11 - Programma van Eisen - Categorie SLA;
- 4) Zie Bijlage 14 - Concept SLA en Bijlage 11 - Programma van Eisen - Categorie SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op:

14 feb. 2025

Ref.nr.

252

Onderwerp:

innovatie en MVO

Vraag:

Innovatie en Doorontwikkeling

o Wat zijn de verwachtingen ten aanzien van AI, automation en predictive analytics binnen service management bij de gemeente?

Duurzaamheid en Maatschappelijke Verantwoordelijkheid

o Zijn er duurzaamheidseisen waaraan de leverancier moet voldoen, zoals CO2-reductie of energiezuinige hosting?

Antwoord:

Vragensteller heeft niet voldaan aan de voorschriften omtrent het stellen van vragen, met name voorschrift 3.3. sub 4: "Teneinde een goede verwerking door de Aanbestedende dienst mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen."

U voegt diverse, uiterst algemene vragen samen in één vraag zonder enige duidelijke verwijzing naar het relevante onderdeel van de aanbestedingsstukken. Aanbestedende dienst is van oordeel dat zij niet gehouden is tot beantwoording van zulke algemene vragen. Het is niet redelijk om te verwachten dat Aanbestedende dienst een volledige samenvatting van alle aanbestedingsstukken opstelt voor elk van de gevraagde aspecten, zonder dat inschrijver zich eerst in die stukken verdiept heeft en om verduidelijking vraagt van specifieke onduidelijkheden. Aanbestedende dienst beantwoordt deze vragen desondanks op beknopte wijze:

1) Aanbestedende dienst betreft de provincie Utrecht, niet de gemeente.

Aanbestedende dienst heeft ten aanzien AI, automation en predictive analytics geen eisen en wensen opgenomen. Aanbestedende dienst volgt nauwlettend de bewegingen op de markt;

2) Voor duurzaamheideisen zie het Programma van eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Beantwoord op: 14 feb. 2025

Mededelingen

Ref.nr.

M1

Onderwerp:

Beoordelingsprocedure

Inhoud mededeling:

Ter verdere verduidelijking van de beoordelingsprocedure het volgende: Zie de 2e alinea van par. 5.2 van de leidraad. De definitieve scores zullen op basis van consensus in 2 sessies worden vastgesteld. Allereerst een consensusoverleg betreffende de beoordelingen van de schriftelijke inschrijving (K1, 2, 4, 5, 6). Separaat zal er een consensusoverleg plaatsvinden voor het mondelinge deel van de inschrijving, oftewel de demonstratie (K3).

Percelen: P1 Enterprise service management tooling

Aangemaakt op: 14 feb. 2025