

Nota van Inlichtingen 2 – gemeente Almelo – ITSM-FMIS tool 2025/241813

Begin Nota van Inlichtingen 2: De nummers in de 2^e kolom verwijzen naar NvI 1 daar waar eraan is gerefereerd.

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Aanbestedingsleidraad					
1	6	10	4.1	De implementatie van 3 maanden (incl. decembermaand) blijft wat ons betreft ambitieus. In 3 maanden tijd kan een livegang gerealiseerd worden, maar naar onze mening is het onmogelijk om in 3 maanden tijd alles compleet naar wens in te richten. Alleen al het testen en opleiden neemt ca. 3 weken doorlooptijd in beslag. Ook het realiseren van koppelingen is vaak iets wat meerdere weken in beslag neemt. Wij zouden graag een implementatieplan indienen waarin wij wél een livegang realiseren van een MVP vóór 1 maart, maar ook een fase 2 zouden willen opnemen waarin wij Gemeente Almelo verder willen helpen in het compleet maken van de configuratie, het laten landen van de nieuwe tool binnen de organisatie en het eventueel finaliseren van koppelingen. Kan Gemeente Almelo akkoord gaan met een dergelijke fasering?	Aanbestedende dienst wil meegaan in het voorstel om de livegang te realiseren voor 1 maart 2026. Hetgeen de opdrachtnemer in fase 2 wil realiseren dient gerealiseerd te zijn voor 1 april 2026.
2	6	10	4.1	Kan Gemeente Almelo aangeven wat de beschikbaarheid is van resources van opdrachtgever? Wij adviseren in de periode december t/m februari in ieder geval full time beschikbaarheid van een applicatiebeheerder en twee tot drie dagen per week beschikbaarheid van servicedesk manager, incident manager, change manager en eigenaar van het reserveringen proces. Kan Gemeente Almelo hieraan voldoen?	Opdrachtgever zorgt voor voldoende capaciteit om de planning te realiseren. In overleg met de opdrachtnemer. Hetgeen de aanbestedende dienst heeft uitgevraagd in de aanbestedingsstukken geeft duidelijk weer wat van de inschrijver wordt verwacht.
Programma van Eisen					

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
3	36	Informatie beveiliging	IB2	<p>Wij leveren een standaard out of the box softwarepakket. Wij voeren pentesten uit op gestandaardiseerde wijze, waarvoor wij specifieke omgevingen gebruiken die een representatief beeld geven van onze klantomgevingen. De bevindingen worden volgens een standaard proces gedocumenteerd en opgelost, om vervolgens in de SOC2 certificering geaudit te worden. Daarmee garanderen wij dat het proces én de opvolging van de resultaten veilig is, zonder specifiek de omgeving van Gemeente Almelo onderworpen te hebben aan de pentest. Het zou voor ons onmogelijk zijn om elke individuele omgeving aan een pentest te onderwerpen, dat is ook niet nodig aangezien wij een standaardproduct uitleveren. De pentest op omgeving A geeft hetzelfde resultaat, als een pentest op omgeving B. Gaat Gemeente Almelo akkoord met de bewezen effectieve en gecertificeerde werkwijze waarin wij aantonen regelmatig pentesten uit te voeren en de daaruit voortkomende punten op te lossen? Tot slot ter info: wij stellen klanten in staat om zelf een pentest uit te voeren op een daarvoor speciaal opgezette omgeving. Eventueel kan Gemeente Almelo zelf een pentest uitvoeren op deze omgeving.</p>	<p>De aanbestedende dienst is akkoord met de genoemde bewijslast. Indien noodzakelijk zal de aanbestedende dienst zelf een pentest uitvoeren. Maar dat zal na livegang zijn en geen onderdeel van deze aanbesteding.</p>
4			IB2	<p>U geeft aan dat de kosten voor een penetratietest niet mogen worden doorbelast aan de gemeente Almelo. Wij willen u erop wijzen dat de kosten voor een dergelijke test al snel kunnen oplopen tot circa € 25.000.</p> <p>Gegadigde voert zelf elke twee jaar een whitebox penetratietest uit en daarnaast laten diverse klanten met regelmaat een blackbox test uitvoeren.</p> <p>Aangezien de kern van onze software nauwelijks verandert – het betreft immers volledig standaardsoftware – achten wij het weinig zinvol om vaker penetratietests uit te voeren. In de praktijk wordt onze software gemiddeld eens per jaar onderworpen aan een penetratietest.</p> <p>Gezien de substantiële kosten die hiermee gemoeid zijn, verzoeken wij u om te bevestigen of een recentelijk uitgevoerde test – uiteraard inclusief bijbehorende rapportage – ook volstaat voor uw beoordeling. Mocht de gemeente Almelo alsnog zelf een aanvullende test willen uitvoeren, dan hebben wij daar vanzelfsprekend geen bezwaar tegen, maar wij kunnen de kosten daarvan niet voor onze rekening nemen</p>	<p>De aanbestedende dienst is akkoord met het gestelde.</p>
5	38	Informatie beveiliging	IB8	<p>Inschrijver hanteert een SOC2 certificering, een internationaal erkende certificering welke jaarlijks geaudit wordt. Daarnaast is Inschrijver momenteel bezig met de ISO27001 certificering. Gaat Gemeente Almelo eveneens akkoord met deze certificering(en) om aan de gestelde eis te voldoen?</p>	<p>De aanbestedende dienst is akkoord met deze certificering</p>

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
6	39	Informatie beveiliging	IB14	Inschrijver hanteert een SOC2 certificering, een internationaal erkende certificering welke jaarlijks geaudit wordt. Daarnaast is Inschrijver momenteel bezig met de ISO27001 certificering. Gaat Gemeente Almelo eveneens akkoord met deze certificering(en) om aan de gestelde eis te voldoen?	De aanbestedende dienst is akkoord met deze certificering.
7			IB36	<p>Er is wel een IB36, deze staat onder het tabblad 'service level'. Ter volledigheid hebben wij de door u gestelde eis hieronder opgenomen:</p> <p><i>De opdrachtnemer draagt bij beëindiging van het contract en/of in geval van veranderende (technische) omstandigheden alle informatieobjecten en metadata inclusief logfiles in onderlinge samenhang uit De ITSM/FMIS software in een origineel en duurzaam bestandsformaat, kosteloos, over aan de Opdrachtgever, volgens de vigerende standaarden, inclusief de sleutels van encrypted bestanden. Na bevestiging van overdracht worden alle data in de systemen van de opdrachtnemer en van eventuele partners vernietigd. De Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging.</i></p> <p>Dus nogmaals onze vraag:</p> <p>Gegadigde bevestigt uiteraard dat de Gemeente Almelo te allen tijde eigenaar blijft van haar eigen data en dat deze zelfstandig geëxporteerd kan worden. Daarnaast is het mogelijk om – indien gewenst – de data door Gegadigde aan te laten leveren in een specifiek bestandsformaat. Dit is echter niet kosteloos en valt onder additionele dienstverlening.</p> <p>Kunt u bevestigen dat, indien de Gemeente Almelo ervoor kiest de data in een specifiek gewenst formaat te laten aanleveren, dit kan tegen de dan geldende consultancytarieven?</p>	<p>De aanbestedende dienst heeft aangegeven akkoord te gaan met de vraag 129 (GIBIT 2023- artikel 26.10) in de 1e NvI:</p> <p>Graag voegen wij het volgende toe ter verduidelijking, omdat de leverancier geen kosten in rekening zal brengen voor de overstap zelf, maar indien de partij die het gebruiksrecht overneemt meer gebruikers heeft, kunnen er wel kosten verbonden zijn aan een hoger staffel. Voor de overstap zelf, maar 'De licentie zal bij overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal de Leverancier op de hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.'</p>

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
8			IT8	<p>Dank voor uw toelichting op de eerder gestelde eis over de koppeling met een "Exchange changekalender", waaruit wij opmaken dat het de bedoeling is dat – vanuit het ITIL4-changemanagementproces – resources (behandelaren) geclaimd kunnen worden in hun Outlook-agenda's (Microsoft Exchange). Wij willen hierbij aangeven dat dit in de praktijk een ongebruikelijke en niet-logische inrichting is binnen professionele service management systemen. De changekalender is standaard onderdeel van het service management systeem zelf en fungeert als centrale plek voor planning, afstemming en besluitvorming. Dit is gangbare en bewezen praktijk.</p> <p>Het lijkt ons daarom niet logisch om alle changeinformatie in het service management systeem vast te leggen, om vervolgens via een Exchange-agenda slechts één aspect (resourceplanning) los daarvan te beheren. Dit vergroot het risico op informatieverlies en procesfragmentatie, terwijl het systeem juist bedoeld is om alles centraal te borgen.</p> <p>Wij verzoeken u dan ook om de eis voor een verplichte koppeling met Exchange-agenda's te laten vervallen. Kunt u bevestigen dat een geïntegreerde changekalender binnen het service management systeem als toereikend wordt beschouwd voor het changemanagementproces?</p>	<p>De aanbestedende dienst wil functioneel een koppeling met de Exchange-kalender en geen dubbele agenda administratie. D.w.z. niet een op zichzelf staande changekalender binnen de tool die geen enkele geautomatiseerde koppeling heeft met de Exchange-kalender. Als er vanuit de tool een koppeling gelegd kan worden met Exchange en de changekalender kan synchroniseren (realtime en v.v.) met Exchange dan is dat een acceptabele oplossing.</p>
Bijlage 3 Overeenkomst					

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
9	64	3	Artikel 5.2	<p>Gelet op de omstandigheden en gewenste tijdlijn voor implementatie, achten wij het onredelijk om een fatale termijn te accepteren. De complexiteit en vereiste samenwerking maken dit een onacceptabel risico en verhogen het risico op niet-nakoming. Wij verzoeken daarom dringend om deze bepaling alsnog te herzien door, zodat we een zorgvuldige en succesvolle implementatie kunnen garanderen.</p> <p>Graag nemen wij daarom in plaats van deze bepaling alsnog de volgende tekst op: <i>"De Partijen onderschrijven 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."</i></p> <p>Kunt u deze aanpassing accepteren?</p>	Zie het antwoord op vraag 1.
10			Artikel 12.5	<p>De verwijzing in uw antwoord (zie antwoord op vraag 43) lijkt niet correct te zijn. Zou u uw antwoord nogmaals volledig hier kunnen opnemen?</p> <p>Daarnaast merken wij op dat inschrijvers hierdoor de mogelijkheid missen om inhoudelijk te reageren, aangezien dit antwoord pas in de laatste nota van inlichtingen is opgenomen. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om – met het oog op zorgvuldigheid en gelijke kansen – een extra vragenronde toe te voegen zodat hierover nog nadere toelichting kan worden gevraagd.</p>	De aanbestedende dienst is akkoord gegaan met vraag 43 in de NvI 1. De aanbestedende dienst is van mening dat een extra vragenronde niet nodig is.
Bijlage 5. Prijzenblad					

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11			1.1 Installatie & koppelingen	<p>In de aanbestedingsdocumenten wordt als eis gesteld dat e-mails automatisch moeten worden uitgelezen via Microsoft Exchange Online.</p> <p>Binnen onze oplossing wordt dit functioneel gerealiseerd zonder dat er sprake is van het letterlijk uitlezen van een Exchange- of Outlook-mailbox. In plaats daarvan wordt binnen het service management systeem een of meerdere specifieke e-mailadressen geconfigureerd waarop automatisch e-mails kunnen worden ontvangen en verwerkt tot meldingen.</p> <p>Indien de oorspronkelijke mailbox zich in Microsoft Outlook bevindt en daarnaast toegankelijk moet blijven voor gebruikers, kan er standaard gewerkt worden met een forwarding-regel in Outlook naar het ingestelde e-mailadres van het service management systeem.</p> <p>Het functionele resultaat blijft ongewijzigd: e-mails worden automatisch ontvangen en verwerkt, en indien van toepassing omgezet naar meldingen in het systeem. Technisch gezien betreft het echter geen direct uitlezen van de mailbox, maar een forwarding-gebaseerde afhandeling.</p> <p>Kunt u bevestigen dat deze technische invulling, die functioneel volledig aansluit bij de gestelde eisen, toereikend wordt geacht binnen de kaders van de aanbesteding?</p> <p>Wij willen hierbij benadrukken dat, indien deze functionele eis gehandhaafd blijft, wij helaas niet kunnen inschrijven op deze aanbesteding. Dit betreuren wij ten zeerste, temeer daar er sprake is van een uitstekende functionele match tussen onze oplossing en uw uitvraag.</p>	<p>Aanbestedende dienst kan niet akkoord gaan met het genoemde alternatief en houdt vast aan het gestelde voor wat betreft de koppelingen.</p>
Overige bijlagen					

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
12	95	7	Bijlage 4 GIBIT artikel 4.2	<p>Gelet op de omstandigheden en gewenste tijdslijn voor implementatie, achten wij het onredelijk om een fatale termijn te accepteren. De complexiteit en vereiste samenwerking maken dit een onacceptabel risico en verhogen het risico op niet-nakoming. Wij verzoeken daarom dringend om deze bepaling alsnog te herzien door, zodat we een zorgvuldige en succesvolle implementatie kunnen garanderen.</p> <p>Graag nemen wij daarom in plaats van deze bepaling alsnog de volgende tekst op:</p> <p><i>"De Partijen onderschrijven 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."</i></p> <p>Kunt u deze aanpassing accepteren?</p>	<p>Aanbestedende dienst heeft in vraag 1 de nieuwe data benoemd. De livegang realiseren voor 1 maart 2026. Hetgeen de opdrachtnemer in fase 2 wil realiseren dient gerealiseerd te zijn voor 1 april 2026. De livegang van 1 maart 2026 is voor de aanbestedende dienst een fatale termijn.</p> <p>Ten aanzien van andere specifieke termijnen kan de aanbestedende dienst zich vinden in het voorstel om deze termijnen expliciet en schriftelijk overeen te komen als deze fataal zijn.</p>
13			Bijlage 4 gubit artikel 4.2	<p>De verwijzing in uw antwoord (zie vraag 1) lijkt niet correct te zijn. Zou u uw antwoord nogmaals volledig hier kunnen opnemen?</p> <p>Daarnaast merken wij op dat inschrijvers hierdoor de mogelijkheid missen om inhoudelijk te reageren, aangezien dit antwoord pas in de laatste nota van inlichtingen is opgenomen. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om – met het oog op zorgvuldigheid en gelijke kansen – een extra vragenronde toe te voegen zodat hierover nog nadere toelichting kan worden gevraagd</p>	<p>Zie vraag 1 in deze Nota van Inlichtingen.</p> <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een 3de NvI.</p>

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
14	99	11	Bijlage 4. - GIBIT - artikel 9.3	<p>Het ontbreken van een inhoudelijke reactie op onze onderbouwing maakt het voor ons lastig om hier gericht op te reageren. We vernemen dan ook graag alsnog uw inhoudelijke reactie op het oorspronkelijke verzoek.</p> <p>We stellen nogmaals voor om deze bepaling als volgt aan te passen:</p> <p><i>"De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan. Indien herstel van Gebreken tot vertraging leidt, zullen Partijen in overleg de gevolgen voor de planning bespreken. Het behoort tot de zorgplicht van Leverancier de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure te bewaken en zo nodig Opdrachtgever te waarschuwen of (vanwege de medewerkingsverplichting) aan te manen."</i></p> <p>Kunt u deze aanpassing accepteren?</p>	Zie antwoord op de vraag 1.
15			Bijlage 4 Gibit Artikel 10	<p>De bepalingen uit de GIBIT zijn algemene restvoorwaarden, in de SLA van gegadigde is specifiek opgenomen hoe zij de service en support bij haar dienstverlening heeft ingericht. Deze specifiek opgesteld document dient voor te gaan op de algemene uitgangspunten zoals opgenomen in de GIBIT. Zodoende zien wij graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard of althans in de rangorde de SLA boven de GIBIT wordt geplaatst. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?</p>	De Aanbestedende dienst blijft onverkort vasthouden aan het gestelde in artikel 10 van de GIBIT 2023.

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
16	.		Bijlage 4 Gibit Artikel 10	<p>Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Onderhoud en ondersteuning worden uitgevoerd zoals beschreven in de Overeenkomst en de SLA.</p> <p>Kunt u dit artikel schrappen? Zo nee, waarom niet?</p> <p>De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Gezien de omvang van de ICT-component in deze aanbesteding zijn de GIBIT-2023 voorwaarden zeer relevant en wijkt de aanbestedende dienst hier zo min mogelijk vanaf.</p> <p>Vervolgvraag:</p> <p>De bepalingen uit de GIBIT zijn algemene restvoorwaarden, in de SLA van gegadigde is specifiek opgenomen hoe zij de service en support bij haar dienstverlening heeft ingericht. Deze specifiek opgesteld document dient voor te gaan op de algemene uitgangspunten zoals opgenomen in de GIBIT. Zodoende zien wij graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard of althans in de rangorde de SLA boven de GIBIT wordt geplaatst. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?</p>	<p>De Aanbestedende dienst blijft onverkort vasthouden aan het gestelde in artikel 10 van de GIBIT 2023.</p>
17	10 2	13	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 10.12 iii)	<p>Het ontbreken van een inhoudelijke reactie op onze onderbouwing maakt het voor ons lastig om hier gericht op te reageren. We vernemen dan ook graag alsnog uw inhoudelijke reactie op het oorspronkelijke verzoek.</p> <p>Voor zover het gaat om wet- en regelgeving is dit akkoord, maar dit wordt al genoemd in artikel 10.12 (i). In dit artikel 10.12 (iii) wordt echter onder meer verwezen naar "publiekelijk uitgebrachte veiligheidsadviezen". Die verwijzing achten wij te vaag, waardoor wij niet garanderen dat wij hieraan te allen tijde voldoen.</p> <p>Wij verzoeken u deze bepaling alsnog buiten toepassing te laten.</p> <p>Kunt u deze aanpassing accepteren?</p>	<p>Voorgestelde invoegtoepassing is toegestaan, mits het totale product blijft werken na preventief en/of innovatief onderhoud, conform artikel 10.12 van de GIBIT 2023. Hetzelfde geldt ook voor de invoegtoepassing zelf. Deze moet blijven werken na preventief en/of innovatief onderhoud, conform artikel 10.12 van de GIBIT 2023. Als dit wordt gegarandeerd door gegadigde, dan is het toegestaan om deze aan te bieden, maar dient in de kostprijs te zijn meegenomen.</p>

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
18	10 7	14	Bijlage 4. – GIBIT - 11.8	<p>Onze huidige systemen zijn zodanig ingericht dat indexatie plaatsvindt op de verjaardag van het contract. Het is momenteel helaas technisch niet mogelijk om deze aanpassingen op een andere datum, zoals 1 januari, door te voeren. We willen u verzoeken om de aanpassing – namelijk het schrappen van de datum 1 januari – alsnog te accepteren.</p> <p>Kunt u deze aanpassing accepteren?</p>	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing.
19			Bijlage 4 Gibit Artikel 11.8	<p>Gegadigde hantert voor al onze klanten de volgende indexactienorm:</p> <p>“Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven (2e kwartaal)”.</p> <p>De reden hierachter is omdat de personeelskosten de grootste kostenpost is waardoor deze indexactienorm het beste aansluit bij de dienstverlening van gegadigde. De door u voorgestelde indexactienorm staat compleet los van hetgeen wat gegadigde als softwareleverancier doen.</p> <p>Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?</p> <p>De aanbestedende dienst gaat niet akkoord en volgen de Gibit artikel 11.8.</p>	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord en houdt vast aan de GIBIT 2023 indexering. Het risico om mee tegaan in het gestelde is voor de aanbestedende dienst te hoog.
20			Bijlage 4- Gibit artikel 18.4	<p>Wat is de reden dat de Opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan? Voor gegadigde kan een dergelijke verstrekkende bepaling deling van de voorwaarden haar positie in de markt aanzienlijk verslechteren. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard. Kan Opdrachtgever hierin meegaan?</p>	De Aanbestedende dienst blijft onverkort vasthouden aan het gestelde in artikel 18.4 van de GIBIT 2023.

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
21	.		Bijlage 4- Gibit artikel 18.4	<p>Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard omdat dit haar positie in de markt kan beïnvloeden. De resultaten van een aanbesteding en de eventuele concessies die Gegadigde heeft geaccepteerd kan hierdoor bij eventuele andere aanbesteding plichtige diensten bekend worden. Dit is nadrukkelijk niet de bedoeling en heeft invloed op de marktpositie van Gegadigde.</p> <p>De inhoud van de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever is vertrouwelijk en mag niet worden gedeeld.</p> <p>Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?</p> <p>De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord en houdt vast aan artikel 18.4 van de Gibit.</p> <p>Vervolgvrage:</p> <p>In de uitvraag wordt geen archiveringsdienst gevraagd, hier is de dienstverlening van gegadigde ook niet voor ingericht. Als Opdrachtgever hier behoefte aan heeft, zal dit nader onderzocht moeten worden en zal hier een nadere prijsopgave voor moeten komen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?</p>	De Aanbestedende dienst blijft onverkort vasthouden aan het gestelde in artikel 18.4 van de GIBIT 2023.
22			Bijlage 4. – GIBIT artikel 30	In de uitvraag wordt geen archiveringsdienst gevraagd, hier is de dienstverlening van gegadigde ook niet voor ingericht. Als Opdrachtgever hier behoefte aan heeft, zal dit nader onderzocht moeten worden en zal hier een nadere prijsopgave voor moeten komen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	De Aanbestedende dienst blijft onverkort vasthouden aan het gestelde in artikel 30 van de GIBIT 2023.
23	13 4	26	Bijlage 4. – GIBIT artikel 30	<p>Het ontbreken van een inhoudelijke reactie op onze onderbouwing maakt het voor ons lastig om hier gericht op te reageren. We vernemen dan ook graag alsnog uw inhoudelijke reactie op het oorspronkelijke verzoek. Het heeft onze voorkeur de bepaling buiten toepassing te laten.</p> <p>Kunt u deze aanpassing accepteren?</p>	De aanbestedende dienst is niet akkoord met deze aanpassing.

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
24	.		Bijlage 4, Gibit Artikel 34	De bepalingen uit de GIBIT zijn algemene restvoorwaarden, in de SLA van gegadigde is specifiek opgenomen hoe zij de service en support bij haar dienstverlening heeft ingericht. Deze specifiek opgesteld document dient voor te gaan op de algemene uitgangspunten zoals opgenomen in de GIBIT. Zodoende zien wij graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard of althans in de rangorde de SLA boven de GIBIT wordt geplaatst. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	De Aanbestedende dienst blijft onverkort vasthouden aan het gestelde in artikel 34 van de GIBIT 2023.
25			Bijlage 4, Gibit Artikel 34	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Onderhoud en ondersteuning worden uitgevoerd zoals beschreven in de Overeenkomst en de SLA. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet? De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging. Vervolgvraag: De bepalingen uit de GIBIT zijn algemene restvoorwaarden, in de SLA van gegadigde is specifiek opgenomen hoe zij de service en support bij haar dienstverlening heeft ingericht. Deze specifiek opgesteld document dient voor te gaan op de algemene uitgangspunten zoals opgenomen in de GIBIT. Zodoende zien wij graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard of althans in de rangorde de SLA boven de GIBIT wordt geplaatst. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	De Aanbestedende dienst blijft onverkort vasthouden aan het gestelde in artikel 34 van de GIBIT 2023.
26			Bijlage 4, Gibit Artikel 35.4	Gegadigde accepteert geen inmenging in de inrichting van haar informatiebeveiligingsbeleid. Indien gegadigde een dergelijke bepaling zou accepteren, zou zij meer beter zijn met het communiceren over de verbeteringen dan het daadwerkelijk doorvoeren van verbeteringen. Zodoende ziet gegadigde graag dat dit artikel alsnog niet van toepassing wordt verklaard, kan Opdrachtgever hierin meegaan?	De Aanbestedende dienst blijft onverkort vasthouden aan het gestelde in artikel 35.4 van de GIBIT 2023.

	Nr	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
27			Bijlage 4, Gibit Artikel 35.4	<p>Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard omdat wij externe inmenging in de planning en prioritering bij verbetering van onze dienstverlening niet kunnen accepteren. Wij horen zelf te kunnen bepalen of en op welke termijn wij eventueel onze dienst zullen aanpassen. Wij kennen onze dienst het beste, ieder jaar worden er meerdere audits verricht op onze dienst en wij zijn dus het beste op de hoogte van de verbeteringen die worden voorgesteld.</p> <p>Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet? De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging</p> <p>Vervolgvrage:</p> <p>Gegadigde accepteert geen inmenging in de inrichting van haar informatiebeveiligingsbeleid. Indien gegadigde een dergelijke bepaling zou accepteren, zou zij meer beter zijn met het communiceren over de verbeteringen dan het daadwerkelijk doorvoeren van verbeteringen. Zodoende ziet gegadigde graag dat dit artikel alsnog niet van toepassing wordt verklaard, kan Opdrachtgever hierin meegaan?</p>	<p>De Aanbestedende dienst blijft onverkort vasthouden aan het gestelde in artikel 35.4 van de GIBIT 2023.</p>

Einde Nota Van Inlichtingen 2