Nota van inlichtingen 1

ITSM-applicatie 2025-2035
11-jun-25

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 35.4	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. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Dit artikel (35.4) betreft alleen het tijdig oplossen van kritische/hoge prioriteit bevindingen die uit de jaarlijkse (security)audit komen. Een termijn van 3 maanden is ons inziens geen onredelijke eis, het laten vervallen van dit artikel geeft opdrachtgever geen garanties op tijdige oplossing van dergelijke bevindingen.
2	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 35.1	Dit artikel wordt in dier voege gewijzigd, wijziging in cursief: “Leverancier zal bij generieke Dienstverlening op Afstand die door Leverancier aan meerdere klanten wordt aangeboden op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks, uiterlijk in het tweede kwartaal van ieder kalenderjaar, een derdenverklaring (TPM) of geldige (ISO) certificering of beschrijving van vergelijkbaar kwaliteitssysteem overleggen van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Akkoord
3	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 34	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Gegadigde heeft een standaard SLA waarin haar service en support is ingericht. Zodoende wordt de uitgevraagde onderhoud en ondersteuning uitgevoerd zoals beschreven in de Overeenkomst en de SLA. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Wij accepteren een SLA zolang deze geen afbreuk doet aan de eisen in de aanbestedingsstukken. We zullen de SLA in de rangorde opnemen als volgt : 1) Raamovereenkomst 2) Nota's van inlichtingen 3) Aanbestedingsdocument en bijlagen 4) GIBIT 2023 5) Inschrijving van de opdrachtnemer 6) SLA
4	Bijlage 4 - GIBIT 2023, Artikel 23.1–2	De eerste twee leden van dit artikel zijn niet van toepassing. Het is noch redelijk noch wenselijk om opdrachtgevers zeggenschap te geven in de keuzes die Leverancier maakt bij het plannen van medewerkers. Al helemaal niet als het gaat om verzoeken o.b.v. persoonlijke voorkeur. Dit heeft een dermate grote invloed op de planning van Gegadigde dat zij hierdoor mogelijk andere (nieuwe) klanten moet benadelen. Gegadigde zou af moeten gaan op een planning die zij heeft vastgesteld. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Het is niet onze intentie om zonder reden vervanging van personeel te eisen. We gaan uit van deskundigheid van de medewerkers die worden ingezet tijdens de looptijd van de raamovereenkomst. Wij behouden ons echter het recht voor om personeel te laten vervangen als de samenwerking niet goed loopt, maar zullen dit nooit eisen zonder eerst in gesprek te gaan met opdrachtnemer.
5	Bijlage 4 - GIBIT 2023, Artikel 13.1	Gegadigde zou het woord “garandeert” willen vervangen door “spant zich er tot het uiterste voor in”. Bij software kunnen zich fouten en verstoringen voordoen. Een garantie is dan ook niet haalbaar. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Een garantie geeft ons zekerheid op een maximale inspanning van de opdrachtnemer. Als er fouten en/of verstoringen voordoen dan horen we dit altijd graag zo snel mogelijk van de opdrachtnemer en kunnen we in overleg treden over mogelijke oplossingen.
6	Bijlage 4 - GIBIT 2023, Artikel 12.1(iii)	Het woord “kosteloos” ziet gegadigde graag geschrapt worden omdat gegadigde dit een onredelijk verdeling van eventuele kosten vindt. Voorstel: “Eventuele kosten die hiermee gepaard zijn, kan Leverancier in redelijkheid doorberekenen aan Opdrachtgever”. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Wij gaan uit van een veilig product. Indien hierop modificaties noodzakelijk zijn, is dat voor rekening van de opdrachtnemer.

7	Bijlage 4 - GIBIT 2023, Artikel 11.8	Gegadigde hantert voor al onze klanten de volgende indexactienorm: “Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven (2e kwartaal)”. 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. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Wij kunnen niet akkoord gaan met dit voorstel, omdat wij voor alle IT-diensten uitgaan van één prijsindexcijfer, namelijk dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202. Onze begroting is hierop ingericht en berekend.
8	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 11.5	De laatste zin van dit artikel ziet gegadigde graag gewijzigd worden en komt te luiden als volgt: “Leverancier streeft ernaar om alle werkzaamheden die voor begin van een jaarwisseling zijn verricht op uiterlijk 6 januari te hebben gefactureerd”. Dit is inderdaad ons streven, maar er kunnen uitzonderingen plaatsvinden, bijvoorbeeld i.v.m. vakanties en nog niet doorgegeven uren. Is deze aanpassing akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Dit in verband met de jaarafsluiting en onze interne processen.
9	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 10	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Gegadigde heeft een standaard SLA waarin haar service en support is ingericht. Zodoende wordt de uitgevraagde onderhoud en ondersteuning uitgevoerd zoals beschreven in de Overeenkomst en de SLA. Kunt u dit artikel schrappen? Zo nee, waarom niet?	Wij accepteren een SLA zolang deze geen afbreuk doet aan de eisen in de aanbestedingsstukken. We zullen de SLA in de rangorde opnemen als volgt : 1) Raamovereenkomst 2) Nota's van inlichtingen 3) Aanbestedingsdocument en bijlagen 4) GIBIT 2023 5) Inschrijving van de opdrachtnemer 6) SLA
10	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 8	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Dergelijk onderzoek doen wij in beginsel niet bij opdrachten van deze omvang. Het is wel mogelijk, op basis van nacalculatie. Hierbij kan wel een aanzienlijk bedrag tot stand komen. Eventueel onderzoek naar compliance met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dient door Opdrachtgever zelf te worden uitgevoerd. Kunt u dit artikel schrappen? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
11	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 6.5	Gegadigde ziet graag dat dit artikel als volgt wordt aangepast: : ‘…zullen de kosten voor deze aanpassingen naar redelijkheid en billijkheid worden verdeeld tussen Leverancier en Opdrachtgever.’ Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Bij voorkomende gevallen zullen we altijd in overleg treden met opdrachtnemer.
12	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 4.2	Gegadigde heeft als beleid geen fatale termijnen te accepteren. Het behalen van dergelijke termijnen is immers afhankelijk van de medewerking en informatie die door Opdrachtgever zal moeten worden aangeleverd. Met andere woorden, voor Opdrachtgever heeft een grote invloed op het juist en op tijd afronden van bijv. de implementatie. Met dit artikel wordt de verantwoordelijkheid voor het halen van de termijn volledig aan de kant van Opdrachtnemer neergelegd, wat naar mening van Gegadigde niet realistisch en niet proportioneel is. Gegadigde verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan streeftermijnen met een in gebrekestelling zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. Op dit moment hanteren wij nog geen fatale termijn. Wij zullen met de gegunde opdrachtnemer in overleg treden over de termijnen en deadlines die gehanteerd zullen worden en wat hierin mogelijk is.
13	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 3.4	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Dergelijk onderzoek doen wij in beginsel niet bij opdrachten van deze omvang. Het is wel mogelijk, op basis van nacalculatie. Hierbij kan wel een aanzienlijk bedrag tot stand komen. Eventueel onderzoek naar compliance met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dient door Opdrachtgever zelf te worden uitgevoerd. Kunt u dit artikel niet van toepassing verklaren? Zo nee, waarom niet?	De vraag lijkt niet te passen bij artikel 3.4 en is een dubbele vraag (zie antwoord vraag 10). Wij vragen u om in de volgende nota de vraag opnieuw in te dienen.
14	Raamovereenkomst, artikel 4.2	In artikel 11.9 GIBIT is bepaald dat prijzen mogen worden aangepast indien de prijsstijging niet voorzienbaar was. Hoe moeten wij het begrip voorzienbaarheid interpreteren? Het is namelijk voorzienbaar dat de prijzen voor licenties na de initiële looptijd verhoogd zullen worden door de software vendor, alleen is ten tijde van het sluiten van de overeenkomst niet inzichtelijk wat die verhoging zal betreffen. Is hier dan sprake van een voorzienbare prijsstijging, of niet?	Als de hoogte van de verhoging op het moment van de deadline van de inschrijftermijn niet voorzienbaar is, zien wij dit als onvoozienbaar. U hoeft deze dan niet door te berekenen in uw inschrijfprijs voor de aanbesteding. Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst mag u een beroep doen op art. 11.9 van de GIBIT.

15	GIBIT - Artikel 25.1	Bent u bereid toe te voegen dat gegadigde niet verplicht kan worden om medewerking te verlenen aan een audit van een derde partij indien blijkt dat dit een concurrent van gegadigde is, en dat Opdrachtgever in een dergelijk geval een andere auditor zal aanstellen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?	Een concurrent is naar onze mening niet onafhankelijk of neutraal. Om deze reden zal een concurrent niet gevraagd worden om een audit te doen.
16	GIBIT - Artikel 12.1 sub	Bent u bereid de garantie als bedoeld in art. 12.1 sub v. te koppelen aan het voldoen van Leverancier aan de relevante wet- en regelgeving die op leverancier van toepassing is? Zie onderstaand tekstvoorstel. Leverancier garandeert dat: v) Leverancier voldoet en zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving die op haar, in de hoedanigheid van IT leverancier, van toepassing is." Achtergrond is dat Leverancier uiteraard voldoet aan de wet- en regelgeving zoals die op de leverancier, als dienstverlener, van toepassing is. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving die van toepassing is op de Opdrachtgever, inclusief het bepalen of de uitgevraagde prestatie aan die wet- en regelgeving voldoet. Opdrachtnemer is geen juridisch dienstverlener en kan zodoende geen juridisch advies hieromtrent geven.	Niet akkoord. Wij vinden het belangrijk dat de ICT prestatie voldoet aan relevante wet- en regelgeving. Wij zien de opdrachtnemer als specialist in haar vakgebied en gaan er vanuit dat opdrachtnemer op de hoogte is van wet- en regelgeving die van toepassing is op de ITSM-applicatie en hierin verantwoordelijkheid neemt.
17	GIBIT - Artikel 11.9	Leverancier is gerechtigd prijsstijgingen van derdenprogrammtuur door te belasten mits deze prijsstijgingen voorzienbaar waren. Kunt u toelichten of de kosten van derdenprogrammatuur gedurende de initiële termijn en/of de eventuele verlengingen tussentijds aangepast mogen worden, dan wel dat deze prijsvast zijn? Kan u tevens aangeven wat onder u onder niet voorzienbaar verstaat, met andere woorden, wat is voor u een niet voorzienbare prijswijziging?	Als de hoogte van de verhoging op het moment van de uiterste datum van de inschrijftermijn niet voorzienbaar is, zien wij dit als onvoozienbaar. U hoeft deze dan niet door te berekenen in uw inschrijfprijs voor de aanbesteding. Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst mag u een beroep doen op art. 11.9 van de GIBIT.
18	GIBIT - Artikel 11.5	Kan de aanbestedende dienst akkoord gaan met het schrappen van volgende zin in dit artikel? : "Alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht dienen uiterlijk op 6 januari te zijn gefactureerd, tenzij anders overeengekomen." Zo neen, is de aanbestedende dienst bereid in redelijkheid te bepalen langere termijn te gunnen voor de facturatie van diensten die zijn verricht voor de jaarwisseling?	Niet akkoord in verband met de jaarafsluiting en interne processen. Dit artikel ontslaat de opdrachtgever niet van de betalingsverplichting.
19	GIBIT - Artikel 11.2	Gelet op het bepaalde in artikel 11.2 GIBIT 2023, mag de opdrachtnemer 100% van de licentievergoedingen voor de Derdenprogrammatuur factureren bij levering. Is de aanbestedende dienst zich ervan bewust dat de licentievergoedingen verschuldigd zijn vanaf de datum van activatie van de Derdenprogrammatuur, derhalve bij aanvang van de implementatie/configuratie fase en niet pas vanaf "go live". Wat is de visie van de aanbestedende dienst hierop?	Na gunning zal dit onderwerp van gesprek zijn en openomen worden in het implementatieplan, het streven is vanzelfsprekend de tijd tussen levering en 'go-live' te beperken tot maximaal enkele weken.
20	GIBIT - Artikel 10.14 (ii)	"Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 34.3 (generieke Dienstverlening op Afstand) – gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud." Ervaring leert dat het uitstellen of weigeren van updates en/of upgrades vrijwel altijd impact heeft op het onderhoud. Temeer wanneer deze periode toeneemt, in het geval van deze voorwaarde zelfs tot 18 maanden. We verzoeken de aanbestedende dienst deze voorwaarde aan te passen zodanig dat dit een verzoek van de aanbestedende dienst kan zijn, waarbij Opdrachtnemer hierin de besluitende rol heeft.	In het geval van deze levering waarbij het gaat om een SaaS dienst, zullen we updates, mits tijdig aangekondigd via release notes, niet weigeren tenzij continuiteit of veiligheid van diensten opdrachtgever in gevaar dreigen te komen. De maximale termijn van uitstel verkorten we naar 3 maanden.
21	GIBIT - Artikel 8.2	Is de aanbestedende dienst zich ervan bewust dat de kosten gerelateerd aan een preventieve test niet zijn inbegrepen in de offerteprijs van Gegadigde. Deze kosten voor rekening van de aanbestedende dienst. Indien u niet akkoord bent, kan u motiveren waarom niet?	Artikel wordt uitgezonderd, zie het antwoord op vraag 10.
22	GIBIT - Artikel 6.5	"Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die Leverancier niet heeft voorzien in het aanbod en/of de in artikel 3.4ii) bedoelde risicoanalyse, doch wel had behoren te voorzien, komen de kosten voor de betreffende aanpassingen voor rekening van Leverancier." Gegadigde werkt steeds op een een constructieve en proactieve manier samen met Opdrachtgevers, daarom kan gegadigde in deze niet akkoord gaan met deze voorwaarden. Wat is immers 'had behoren te voorzien'? En waarom ligt het risico hiervan eenzijdig bij de opdrachtnemer? Gegadigde verzoekt opdrachtgever deze voorwaarde aan te passen op een manier dat een dergelijke onvoorziene situatie door beide partijen zo goed mogelijk wordt opgelost, naar de mogelijkheden van beide partijen. Alternatief kan hiervoor een post worden voorzien in de prijs.	Zie het antwoord op vraag 11.
23	GIBIT - Artikel 4.2	Is de aanbestedende dienst bereid om te accepteren dat een in het Implementatieplan genoemde einddatum voor implementatie geen fatale termijn is en er, bij het niet behalen van een dergelijke termijn, sprake moet zijn van een ingebrekestelling alsmede een redelijk termijn waarbinnen nakoming alsnog mogelijk is?	Akkoord.
24	GIBIT artikel 36	In geval van faillissement of een andere bedreiging waarmee de continuïteit van onze SaaS-dienst in gevaar kan komen, kan Leverancier met de klant een zogenaamde ‘virtual appliance’-constructie opzetten, waardoor de klant de software lokaal kan blijven gebruiken. Daarom voegen wij aan artikel 36.2 het volgende toe: De klant kan samen met Leverancier een ‘Virtual Appliance’ constructie opzetten, zodat de klant de software lokaal kan blijven gebruiken.	Akkoord.

25	GIBIT artikel 30	Wij bieden onze klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Wij hebben geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Wij zijn daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar bieden onze klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Daarom willen wij graag voorstellen om het volgende ter vervanging op te nemen: Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd. Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen. Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd. Dit artikel (archivering) is geschrapt. In geval van SaaS is ter vervanging het volgende opgenomen: Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd. Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen. Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd.	Het artikel blijft gehandhaafd en uw aanvulling wordt geaccepteerd.
26	GIBIT artikel 29.4	Wij begrijpen dat u waarde hecht aan een back-up verplichting voor leverancier zodat de continuïteit wordt gewaarborgd. Op onze SaaS informatie kunt u meer informatie vinden over onze back-up procedure. Alhoewel we ons uiterste best doen om de hersteltijd zo laag mogelijk te houden is het voor ons niet mogelijk om een fatale termijn hieraan te verbinden omdat vooraf niet in te schatten is om wat voor calamiteit het gaat. Graag doen we een vervangend voorstel. De laatste zinsnede wordt als volgt: Tenzij anders overeengekomen bedraagt het maximale dataverlies (RPO) 24 uur en zal Leverancier zich uiterst inspannen om het verlies zo snel mogelijk te herstellen. De (RTO) zal maximaal 120 werkuren bedragen.	Akkoord, zie het antwoord op vraag 129.
27	GIBIT artikel 26.10	Graag voegen wij het volgende toe ter verduidelijking, omdat Leverancier geen kosten in rekening zal brengen voor de overstap zelf, maar indien de partij die het gebruiksrecht overneemt meer gebruikers heeft, kunnen er wel kosten verbonden zijn aan een hogere staffel. 'De licentie zal bij Overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal Leverancier op de hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.'	Akkoord.
28	GIBIT artikel 26.5	Ter aanvulling van de exit regeling in art. 22 stellen wij graag voor dat Leverancier de gegevensbestanden steeds digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat zal aanleveren. Leverancier heeft in het kader van de Exit regeling geen verdere verplichting tot dataconversie.	Akkoord
29	GIBIT artikel 24.12	Het voldoen aan de aanbestedingswet is naar ons idee een verplichting voor Opdrachtgever. Het is voor een leverancier vaak lastig om in te schatten of een opdrachtgever aanbestedingsplichtig is, omdat dit zowel te maken heeft met de aard van de opdracht als de wijze waarop de opdrachtgever intern georganiseerd is. Het lijkt ons daarom dat het niet-naleven van de aanbestedingswet niet snel aan een leverancier kan/zou moeten worden toegerekend. Dit artikel opent daarmee mogelijk een discussie die ons niet wenselijk lijkt. In dit artikellid is in de laatste zin geschrapt: “tenzij Opdrachtgever aantoont dat de onrechtmatigheid (mede) aan Leverancier toerekenbaar is.”	Door dit artikel kunnen wij de overeenkomst ontbinden als wij (op goede gronden) denken dat een rechter op grond van de Aanbestedingswet de overeenkomst zal vernietigen. Als dit aan de hand is, is het uiteraard aan opdrachtgever om aan te tonen (en te onderbouwen) dat deze gronden zich daadwerkelijk voordoen. Wij zullen dan ook niet van opdrachtnemer verwachten dat zij deze inschatting (kan en zal) maken.

30	GIBIT artikel 24.2	Een opzegtermijn van 18 maanden is voor Leverancier niet werkbaar. Wij begrijpen wel dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte moet worden gesteld van een opzegging aan Leveranciers kant. Wij stellen daarom graag voor om een termijn van 6 maanden aan te houden. Hiernaast is het mogelijk om in onderling overleg afspraken te maken over tijdelijke voortzetting van de overeenkomst als het Opdrachtgever niet lukt om voor de einddatum over te stappen naar een geschikt alternatief.	Akkoord.
31	GIBIT artikel 23.3	Wij hanteren verschillende prijsklassen voor onze consultants gebaseerd op hun deskundigheid, opleiding en ervaring. Het is mogelijk dat vervanging wenst van uw consultant door een consultant in een hogere prijsklasse, in dat geval is het mogelijk dat de prijs voor consultancy omhooggaat. Graag voegen we dit ter verduidelijking toe aan het artikel: Indien Opdrachtgever vervanging van Personeel verzoekt dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring in een andere prijsklasse valt dan zal de prijs worden aangepast naar deze prijsklasse.	Akkoord met dien verstande dat inschrijvers bij het indienen van de inschrijving een correcte inschatting maken van de deskundigheid, opleiding en ervaring die nodig is om de implementatie en het beheer en onderhoud van de ITSM-applicatie succesvol te doorlopen. Als later blijkt dat iemand uit een hogere prijsklasse noodzakelijk is voor een succesvol verloop (en niet slechts een voorkeur van opdrachtgever), is het verschil in prijs voor rekening van opdrachtnemer.
32	GIBIT artikel 20.6	Indien zou blijken dat onze software een inbreuk maakt op IE rechten van derden, zullen wij ons er natuurlijk voor inspannen om ervoor te zorgen dat u en onze andere klanten zo veel mogelijk ongestoord gebruik kunnen blijven maken van de software. Dit is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang. Wij zijn hierbij echter ook afhankelijk van factoren die buiten onze invloedssfeer liggen, zoals de bereidheid van de derde om hier nadere afspraken over te maken. Wij kunnen daarom niet garanderen dat het altijd lukt om de software of een alternatief ter beschikking te (blijven) stellen. Daarom stellen wij voor om de bepaling als volgt aan te passen: Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal Leverancier zich inspannen om ervoor te zorgen dat de functionaliteit van de vervangende onderdelen zo goed als gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen. Indien dit niet mogelijk blijkt voor Opdrachtgever heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om het contract te ontbinden.	Akkoord.
33	GIBIT artikel 20.4	Wij leveren niet standaard maatwerk, maar als wij maatwerk leveren, dan maken wij graag afspraken die zijn afgestemd op de omstandigheden van dat specifieke geval. Graag vervangen wij het artikel als volgt: Indien er sprake is van Maatwerk zullen Partijen specifiek afspraken maken over de IE rechten.	Akkoord.
34	GIBIT artikel 18.6	Omdat boetes niet verzekerbaar zijn is het voor ons risicomanagement van belang dat in het artikel een maximumbedrag wordt opgenomen. Graag doen wij daartoe een voorstel. De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- per overtreding, met een maximum van € 50.000,- per jaar. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding. Het bepaalde in dit artikel is onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 16), waarbij betaalde boetes in mindering worden gebracht op de schadevergoeding.	Akkoord.
35	GIBIT artikel 12.1 v)	Wij schrappen deze bepaling. Wij kunnen niet garanderen dat onze diensten zullen voldoen aan toekomstige normeringen of versies van normeringen, omdat de inhoud daarvan voor ons nog niet bekend is.	Niet akkoord. Het artikel borgt dat bij updates/onderhoud voldoen blijft aan de eerder geldende normeringen. Voor het voldoen aan toekomstige normeringen geldt een inspanningsverplichting van leverancier.
36	GIBIT artikel 12.1 iii)	Wij schrappen deze bepaling omdat dit niet van toepassing is op onze dienstverlening.	Zie het antwoord op vraag 6.
37	GIBIT artikel 12.1 i)	Wij bieden standaard software, die wij onderhouden onze software middels Continuous Deployment. Dit houdt in dat wij onze software voortdurend ontwikkelen en verbeteren. Onderdeel hiervan is dat functionaliteiten kunnen veranderen. Daarom nemen wij ter verduidelijking graag het volgende als aanvullling bij deze bepaling op: Opdrachtgever neemt een abonnement op standaard software af. Functionaliteiten in deze software zijn aan verandering onderhevig. Leverancier is niet gehouden om specifieke functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden of verder te ontwikkelen in Updates en Upgrades. Materiele wijzigingen in de functionaliteit van de software worden binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging aangekondigd. Als een functionaliteit End-of-life gaat, zal dit ten minste 6 maanden van te voren worden aangekondigd. Als een essentiële functionaliteit wijzigt, en de ICT Prestatie als een gevolg hiervan niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te beëindigen vanaf het moment dat de wijziging is aangekondigd, tot 30 dagen na het beëindigen van de functionaliteit.	Akkoord.
38	GIBIT artikel 11.8	Wij zijn akkoord met het één keer per jaar aanpassen van de overeengekomen tarieven. Wij doen dit echter niet standaard op 1 januari maar jaarlijks op de datum na het sluiten van het contract. Daarom schrappen wij 1 januari uit het artikel.	Akkoord

39	GIBIT artikel 11.2	Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te nemen: De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software. Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in.	Niet akkoord. De kosten voor het datacenter valt volgens opdrachtgever onder derdenprogrammatuur en kunnen 100% gefactureerd worden.
40	GIBIT artikel 10.14 ii)	De SaaS-omgevingen van onze klanten maken automatisch deel uit van onze update- en upgradecyclus. Hierdoor beschikt u altijd over de meest recente versie van onze software. Binnen ons abonnementsmodel is het mogelijk om updates tot maximaal 6 maanden uit te stellen. Wij stellen daarom voor om de termijn van 18 maanden in artikel 10.14 ii) te vervangen door een termijn van 6 maanden.	Akkoord.
41	GIBIT artikel 10.12 iii)	Wij kunnen niet garanderen dat onze diensten zullen voldoen aan toekomstige normeringen of versies van normeringen, omdat de inhoud daarvan voor ons nog niet bekend is. Deze bepaling is geschrapt.	Zie het antwoord op vraag 35.
42	GIBIT artikel 10.12 i)	Het is ook in het belang van Leverancier dat de diensten voldoen aan wet- en regelgeving. Wij zullen ons hier dan ook altijd voor inspannen. Tegelijkertijd zijn wij in hele diverse branches actief en is het niet mogelijk om te garanderen dat onze oplossingen altijd zullen blijven voldoen aan specifieke wet- en regelgeving voor al deze branches. Indien onze diensten niet langer voldoen aan wet- of regelgeving die voor Opdrachtgever van belang is, bieden wij daarom de mogelijkheid om kosteloos de overeenkomst op te zeggen. Deze bepaling is geschrapt. In plaats hiervan nemen Partijen de volgende bepaling op: Leverancier zal zich steeds in redelijkheid inspannen om ervoor te zorgen dat de ICT Prestatie blijft voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving. Indien de ICT Prestatie als gevolg van een wijziging in wet- of regelgeving niet langer aan de wet- of regelgeving voldoet, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst per direct kosteloos op te zeggen.	Akkoord.
43	GIBIT artikel 9.3	Indien zich onverwacht een complex Gebrek aandient, is het mogelijk niet altijd realistisch dat herstel binnen de initieel overeengekomen termijnen mogelijk is. Dit artikellid wordt daarom als volgt aangepast: 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.	Akkoord.
44	GIBIT artikel 8.2 en 8.3	Deze bepalingen lijken niet van toepassing op het soort diensten dat wij leveren. Om hierover onduidelijkheid te voorkomen, nemen wij graag expliciet op dat zij niet van toepassing zijn.	Artikel 8 vervalt. Zie het eerdere antwoord op vraag 10.
45	GIBIT artikel 4.2	Naar het idee van Leverancier zou het selecteren van een passende oplossingen een gedeelde verantwoordelijkheid moeten zijn van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als software leverancier een zorgplicht om in redelijkheid na te gaan of de oplossing past bij wat Opdrachtgever hiermee voor ogen heeft. Tegelijkertijd zijn wij voor onze beeldvorming ook weer afhankelijk van de informatie die wij van Opdrachtgever ontvangen. Ter verduidelijking willen wij bij deze bepaling opnemen dat Leverancier er hierbij in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die de Opdrachtgever met haar deelt. Bijvoorbeeld: Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen.	U heeft geen vraag gesteld.

46	GIBIT artikel 3.2	Naar het idee van Leverancier zou het selecteren van een passende oplossingen een gedeelde verantwoordelijkheid moeten zijn van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als software leverancier een zorgplicht om in redelijkheid na te gaan of de oplossing past bij wat Opdrachtgever hiermee voor ogen heeft. Tegelijkertijd zijn wij voor onze beeldvorming ook weer afhankelijk van de informatie die wij van Opdrachtgever ontvangen. Ter verduidelijking willen wij bij deze bepaling opnemen dat Leverancier er hierbij in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die de Opdrachtgever met haar deelt. Bijvoorbeeld: Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen.	U heeft geen vraag gesteld.
47	Raamovereenkomst artikel 4.3	Ons inziens indiceert de bewoording 'verzoek' en 'voorstel' de mogelijkheid van opdrachtgever om de indexering af te kunnen wijzen. Om onduidelijkheid te voorkomen over de toepassing van indexatie passen wij graag de bewoording van dit artikel aan. Wij stellen voor 'indexeringsverzoek' aan te passen naar 'indexeringsmededeling', en 'voorstel' aan te passen naar 'overzicht'. Artikel 4.3 luidt dan als volgt: "Opdrachtnemer dient de indexeringsmededeling uiterlijk één maand voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij de contactpersoon van deze raamovereenkomst. De indexeringsmededeling bestaat uit een overzicht van de huidige en nieuwe prijzen op basis van de definities indexcijfers, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd."	Niet akkoord. Wij behouden ons het recht voor om een indexeringsverzoek af te wijzen als deze niet klopt, bijvoorbeeld als het verkeerder indexcijfer is gebruikt. Vandaar dat we bij deze formulering blijven.
48	Raamovereenkomst artikel 2.3	Graag passen wij de opzegtermijn van opdrachtgever aan naar 1 maand. Daarnaast voegen wij graag een opzegmogelijkheid voor leverancier toe. Wij stellen voor artikel 2.3 als volgt aan te passen: "De gemeente stelt opdrachtnemer uiterlijk 1 maand voor het verstrijken van de initiële of dan geldende looptijd schriftelijk in kennis indien gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend eindigt de raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de op dat moment geldende termijn. Leverancier kan de Overeenkomst na de eerste verlenging opzeggen met een opzegtermijn van drie (3) maanden.	Wij willen in dit artikel graag een termijn van 3 maanden hanteren.
49	Raamovereenkomst artikel 2.2	Graag schrappen wij 'eenzijdig uit te oefenen door de gemeente' uit de bepaling. Het is nu namelijk alleen voor Opdrachtgever mogelijk om de overeenkomst te blijven verlengen zonder tussenkomst van Leverancier. Dit is een onevenredige verdeling welke wij graag willen aanpassen. Ons inziens is het redelijk als beide partijen inspraak hebben op verlenging. Artikel 2.2 luidt dan als volgt: "Na de initiële looptijd is er de optie tot verlenging van deze raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van [aantal] keer [aantal] jaar, tot uiterlijk [datum]."	Akkoord.
50	Programma van Eisen 44	Wat wordt er bedoeld met het aanpassen van de tijdsbepalingen van statussen?	Per actie moet het mogelijk zijn om een standaard streeftijd mee te geven binnen een bepaalde status (in behandeling, wacht op klant, etc.)
51	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.3	Hoeveel capaciteit heeft functioneel beheer voor het uitvoeren van de werkzaamheden die horen bij deze functie?	Beschrijf hoeveel functioneel beheer er nodig is voor het volledige functioneel beheer van de applicatie binnen de scope van de uitvraag .Huidige capaciteit is hierin niet relavant. Betreft het volledige functioneel beheer binnen de uitvraag van een middelgrote gemeente van 65.000 tot 70.000 inwoners.
52	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.3	Hoeveel functioneel beheerders dienen er te worden getraind door ons als leverancier?	Maximaal 3 functioneel beheerders.
53	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W13	Kunt u toelichten waarom u in deze wens verwijst naar NEN-ISO 16175-1, een norm die specifiek is opgesteld voor applicaties die digitale archiefstukken beheren, terwijl dit niet past bij het karakter en de functie van een ITSM-oplossing? Aangezien deze norm ook niet is opgenomen in de lijst van formele eisen, bent u bereid deze wens te schrappen of aan te passen, zodat deze aansluit bij het toepassingsgebied van de software waarvoor wordt aanbesteed?	We schrappen deze wens niet. Immers digitale archiefbescheiden staan in alle applicaties. Ook een ITSM-oplossing bevat informatie die valt onder de archiefwet en bevat informatie met wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen. Denk bijvoorbeeld aan meldingen omtrent security en privacy of het melden van bezoekers bij de balie. Je wilt niet dat twee jaar na bezoek (of langer) nog is terug te vinden wie op welk moment de gemeente heeft bezocht. Je wilt daarin kunnen vernietigen. Security- en privacymeldingen wil je nauwkeurig kunnen volgen met alle relaties (naar andere medelingen en documenten) die deze in het systeem mogelijk hebben. Je wilt die ook zo nodig kunnen bewaren. Een grote security-melding kan bijvoorbeeld een hotspot worden en zelfs onder het regime blijvend te bewaren stukken vallen. Het standpunt dat de archiefwet niet van toepassing is op een ITSM-oplossing, delen wij daarmee dus niet. We zijn op zoek naar een partner die ons hierin faciliteert en met ons meedenkt in oplossingen.

54	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W12	Kunt u toelichten hoe u zich de volledige teruggave van informatie, metadata én logginggegevens bij contractbeëindiging concreet voorstelt binnen de context van een ITSM-oplossing? Kunt u daarbij een praktijkvoorbeeld geven van hoe dit er volgens u uitziet, inclusief welk type logginggegevens u verwacht, op welk niveau (bijvoorbeeld gebruikersacties, systeeminteracties, API-calls) en met welk doel deze logging beschikbaar zou moeten blijven na beëindiging van het contract?	Ook na de beëindiging van het contract zijn meldingen nog onderhevig aan de bewaar- en vernietigingstermijnen van de landelijke selectielijst. Vanzelfsprekend wil je als gemeente alle informatie die in de applicatie staat na beëindiging contract kunnen migreren als de bewaartermijn nog niet is verstreken. Tevens wil je een vernietigingslijst kunnen draaien op de informatie die je niet meeneemt in de migratie. Het is niet voldoende de applicatie uit te zetten en daarmee alle daarinstaande applicatie te verwijderen. Verwijderen is niet gelijk aan vernietigen. Een voorbeeld hierbij is de melding van het uitfaseren van een applicatie die niet langer wordt gebruikt. Vanuit deze melding worden allerlei onderdelen van de IV-afdeling betrokken, waaronder informatiebeheer. We kijken dan naar de informatie binnen de applicatie en migreren deze zo nodig. Al deze reacties van IV-teams wil je kunnen volgen en vastleggen, Deze moeten in de logging zijn terug te vinden, met datum, behandelaar, alle acties (gebruikersacties, systeeminteracties, API-calls etc), resultaat etc. De Dit moet reconstrueerbaar zijn en blijven, zolang de vernietigingstermijn nog niet is bereikt.
55	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W11	Kunt u bevestigen dat de in deze wens beschreven functionaliteit – exporteren van bestanden en metadata ten behoeve van overbrenging naar een e-depot – niet van toepassing is op een ITSM-oplossing, aangezien de hierin vastgelegde informatie niet kwalificeert als blijvend te bewaren overheidsinformatie? En bent u bereid deze wens te herzien of te schrappen, aangezien dit wederom lijkt te zijn gebaseerd op functionaliteit uit archief- of DMS-contexten die niet aansluiten bij het gebruiksdoel van ITSM-software?	We schrappen deze wens niet. Het is inderdaad zo dat de meeste informatie uit een ITSM-oplossing niet in aanmerking komt voor blijvend bewaren, maar de informatie moet wel bewaard kunnen worden, zolang de bewaartermijn wettelijk niet is verlopen. Ook als partijen na de contractperiode uit elkaar gaan. Informatie moet dan over te dragen zijn naar een e-voorziening, denk daarbij aan bijvoorbeeld een recordmanagementtool. We zijn op zoek naar een partij die hierin met ons meedenkt en mee zoekt naar oplossing bij de verantwoordelijkheid die wij als gemeente hebben. Een metadataschema is een basis daartoe. We zijn benieuwd welke oplossingen leveranciers ons hierin kunnen bieden.
56	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W10	Kunt u bevestigen dat het opstellen van jaarlijkse vernietigingslijsten met archiefmetadata (zoals V-lijsten), inclusief koppeling aan selectiecategorieën en vernietigingstermijnen, niet van toepassing is op een ITSM-oplossing? Dit type functionaliteit hoort thuis in archief- of documentbeheersystemen en sluit niet aan bij hoe informatie in ITSM-software wordt geregistreerd, beheerd en opgeschoond. Bent u bereid deze wens te herzien of te schrappen, aangezien dit lijkt te zijn overgenomen uit een ander toepassingsdomein en zo niet passend is binnen het doel en gebruik van een ITSM-systeem?	We schrappen deze wens niet. Immers digitale archiefbescheiden staan in alle applicaties. Ook een ITSM-oplossing bevat informatie die valt onder de archiefwet en bevat informatie met wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen. Denk bijvoorbeeld aan meldingen omtrent security en privacy of het melden van bezoekers bij de balie. Je wilt niet dat twee jaar na bezoek (of langer) nog is terug te vinden wie op welk moment de gemeente heeft bezocht. Je wilt daarin kunnen vernietigen. Security- en privacymeldingen wil je nauwkeurig kunnen volgen met alle relaties (naar andere meldingen en documenten) die deze in het systeem mogelijk hebben. Je wilt die ook zo nodig kunnen bewaren. Een grote security-melding kan bijvoorbeeld een hotspot worden en zelfs onder het regime bljvend te bewaren stukken vallen. Het standpunt dat de archiefwet niet van toepassing is op een ITSM-oplossing, delen wij niet. We zijn op zoek naar een partner die ons hierin faciliteert en hierin met ons meedenkt in oplossingen.
57	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W9	Kunt u bevestigen dat het bewaken van referentiële integriteit tussen vernietigingstermijnen van gerelateerde zaken niet van toepassing is op een ITSM-oplossing, aangezien de onderliggende gegevensverhoudingen in dit type applicatie niet zijn ingericht op archiefrechtelijke samenhang? En bent u bereid deze wens aan te passen of te laten vervallen om beter aan te sluiten bij de functionele aard van de applicatie?	Deze wens blijft staan, immers in bepaalde meldingen wil je wel degelijk de mogelijke relatie tussen meldingen en documenten kunnen leggen en bewaren. Denk daarbij aan security- en privacymeldingen die onderlinge relaties kunnen hebben en waarbij mogelijk belangrijke documentatie worden opgeslagen. Deze documentatie vormt samen met de melding en de loggingen binnen die meldingen een zaak.

58	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W8	Kunt u bevestigen dat de inhoud van deze wens – specifiek het automatisch berekenen van een jaar van overbrenging naar een e-depot – niet van toepassing is op een ITSM-oplossing, gezien het feit dat de hierin geregistreerde informatie niet kwalificeert als blijvend te bewaren overheidsinformatie? En bent u bereid deze wens te herzien of te schrappen, zodat deze beter aansluit bij het doel en de aard van de applicatie?	Ook de informatie in een ITSM-oplossing valt onder het regime van de archiefwet. Meldingen zijn verschillend van aard en per soort melding wil je de bewaartermijn kunnen aangegeven, zodat je tijdig vernietgt en informatie bewaart zolang deze bewaart moet worden. Blijvend te bewaren informatie zit doorgaans niet veelvuldig in een ITSM-oplossing, echter het kan wel. Denk daarbij aan een security-melding die tot een hotspot verword en daarmee blijvend moet worden bewaard. Overbrenging naar een e-voorziening (denk daarbij niet alleen aan een e-depot, maar ook aan een recordsmanagementtool) is daarbij een belangrijke wens. Deze wens vervalt dan ook niet.
59	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W7	Kunt u toelichten wat u in deze context precies bedoelt met “selectielijsten” en hoe dit zich verhoudt tot bewaartermijnen en vernietigingsgrondslagen binnen een ITSM-oplossing? Zou u daarbij een concreet voorbeeld kunnen geven, zodat duidelijk wordt hoe dit begrip in deze wens geïnterpreteerd moet worden?	De landelijk vastgestelde selectielijst voor gemeenten bepaalt het moment van ingaan van de bewaar- en vernietigingsdatum. Ook in een ITSM-oplossing wil je kunnen vernietigen en bewaren, zo lang dat nodig is. Denk daarbij aan security- en privacymeldingen. Deze wens blijft daarmee staan.
60	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W6	De ITSM-applicatie registreert en exporteert bestanden waar nodig, maar fungeert niet als Document Management Systeem en voert zelf geen conversies uit naar duurzame bestandsformaten. Acht u het in dit licht werkbaar en proportioneel dat de applicatie zelf moet voldoen aan bestandsformaatconversie (zoals naar PDF/A), of kan deze verantwoordelijkheid bij de gebruikersorganisatie blijven, zoals gebruikelijk bij dit type applicaties? Zo ja, zou u de wens dan kunnen aanpassen zodat deze beter aansluit bij de rol en functionaliteit van een ITSM-oplossing?	Wat we hier bedoelen is dat de applicatie bepaalde documenten moet kunnen opslaan en daarbij bedoelen we alle documenttypen die als standaard worden genoemnd door het Nationaal Archief (NA). De applicatie hoeft niet de converteren, maar moet alle voorkeursformaten van het NA kunnen raadplegen en opslaan.
61	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W5	Kunt u toelichten op welke wijze toepassing van het MDTO-schema, dat primair is ontwikkeld voor overheidsinformatie voortkomend uit publiekrechtelijke taken, relevant wordt geacht voor een ITSM-oplossing die gericht is op interne bedrijfsprocessen en generiek informatiemanagement?	Ook interne bedrijfsprocessen bevatten informatie die onder de archiefwet valt. Denk aan bezoekersmeldingen die je tijdig wilt kunnen vernietigen of securitymeldingen die je wilt bewaren conform bewaartermijn. Het MDTO-schema is een basis dat ons ondersteunt in onze taken in deze. Met behulp van het MDTO-schema is een relatie te leggen met bv een recordsmanagementtool waarnaar je zaken zo nodig wilt kunnen overbrengen. Je plot dat feitelijk de verschillende metadata. We zoeken een partner en applicatie die ons hierin ondersteunt en die hierin met ons meedenkt in oplossingen.
62	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W3	Kunt u toelichten wat in deze context precies wordt bedoeld met het leggen van relaties tussen archiefstukken op individueel en aggregatieniveau, en hoe dit zich concreet vertaalt naar de werking van een ITSM-oplossing waarin met meldingen, wijzigingen en middelen wordt gewerkt?	In een ITSM-oplossing worden meldingen, wijzigingen en middelen verwerkt. Echter, de ervaring leert ons dat een ITSM-oplossing ook vaak wordt gebruikt voor meldingen die verder gaan dan enkel middelen. Denk bijvoorbeeld aan de meldingen over bezoekers aan de gemeente, die je tijdig wilt kunnen vernietigen of aan securitymeldingen die je wilt kunnen bewaren. Zie ook andere antwoorden op vragen.
63	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W2	Bent u bereid deze wens los te formuleren van het concept van zaakgericht werken, aangezien het hanteren van terminologie en denkkaders uit zaaksystemen niet volledig aansluit bij de aard en werking van een ITSM-oplossing, en dit de eenduidigheid van de beantwoording bemoeilijkt? Zo nee, kunt u toelichten waarom het hanteren van dit kader ook in de context van operationele IT-registraties passend wordt geacht?	We beseffen ons dat het concept van zaakgericht werken en de terminologie (nog) niet geheel aansluit bij een ITSM-oplossing. Echter, we willen het concept zaakgericht werken wel zo dicht mogelijk kunnen benaderen. Waar zaakgericht werken spreekt van zaken, gaat het in een ITSM-oplossing om meldingen waarin je de relaties wilt behouden. Alle informatie over een melding willen we dus zo veel mogelijk bij elkaar opslaan en zo nodig over kunnen brengen naar een e-voorziening. Meldingen bevatten per melding een proces dat je inricht en feitelijk is alles uit een melding gelijk aan een zaak en daarmee is proces- en zaakgericht werken wel een belangrijke basis voor het goed inrichten en beheren van een ITSM-oplossing. Deze wens wordt in deze context bedoeld.

64	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer	De toelichting in het document vraagt van inschrijvers om per wens in maximaal 8 regels een uitleg te geven. Daarbij wordt gesteld dat termen als zaakdossier, zaaktype of subdossier gelezen moeten worden als meldingen, wijzigingen of middelen binnen de ITSM-applicatie. Deze vertaalslag vereist van inschrijvers de nodige interpretatie, terwijl de gehanteerde formuleringen en structuur ogenschijnlijk afkomstig zijn uit een context van document- en archiefsystemen. Dit leidt ertoe dat sommige wensen lastig te duiden zijn binnen de functionele kaders van een ITSM-oplossing. Bovendien ontstaat het risico dat inschrijvers vooral gaan 'vertalen' in plaats van gericht toelichten wat de oplossing feitelijk wél biedt. Daarmee zou de beantwoording ten koste kunnen gaan van de inhoudelijke kwaliteit of helderheid van de aanbieding. Vraag: Bent u bereid te overwegen een aangepaste set wensen op te stellen, toegesneden op de aard en functionele context van een ITSM-applicatie? Zo nee, kunt u toelichten waarom een generiek wensendocument, dat vooral is afgestemd op zaaksystemen of archieffunctionaliteit, volgens u passend is in deze aanbesteding?	We zijn niet bereid deze wens aan te passen. We verwachten dat een leverancier die aanbiedt in de gemeentelijke markt, de terminologie die we vanuit gemeenten en wetgeving hanteren, begrijpt en weet te vertalen naar de ITSM-oplossing. We zijn bereid met de leverancier die de aanbesteding wint mee te denken in oplossingen, zodat we de wettelijke eisen zo dicht mogelijk kunnen benaderen.
65	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 30	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Gegadigde verricht in beginsel geen archiveringsdiensten. Indien Opdrachtgever gegevens wenst te archiveren, dient zij hierin zelf te voorzien. Archiveringsdiensten is ook geen onderdeel van de aanbesteding. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Dit artikel wordt niet ingetrokken. Immers, we moeten als gemeenten aan de bewaar- en vernietigingstermijnen voldoen, ook in een ITSM-applicatie. We moeten inderdaad als gemeente kunnen archiveren, maar daartoe moeten in de applicatie de nodige middelen zijn ingericht om dit te kunnen doen. Zo moeten aan meldingen bewaar- en vernietigingslijsten kunnen worden gehangen op basis van de landelijke selectielijst en moet een basis aan metadata zijn ingericht. Zie ook antwoorden op andere vragen.
66	Wensen informatiebeheer W14	Ook hier zien wij heel graag een uitgebreid praktisch voorbeeld om te bepalen of en hoe wij hieraan kunnen voldoen. De gebruikte terminologie is niet gericht op ITSM tools, wij zien graag wensen terug die wel gericht zijn op ITSM tools. Nu moeten wij proberen een vertaling van uw vraag te maken met het gevaar dat wij een volledig foute vertaling maken.	De vraag die hierin voor ons centraal staat is of de applicatie kan zoeken op alle aanwezife metadata. De applicatie moet daartoe beschikken over een centrale zoekingang. Zoeken moet mogelijk zijn op: op alle ingangen, alle metadata, alle flexvelden, alle objecten en documenten in die applicatie. Al deze genoemde informatie moet je uit de applicatie kunnen halen d.m.v. een zoekveld.
67	Wensen informatiebeheer W13	Hoe kunnen wij Gemeente Zeist ondersteunen om aan deze ISO-norm te voldoen, deze norm is ons niet volledig bekend, wat dient er te gebeuren zodat Zeist voldoet?	Ook een ITSM-oplossing bevat informatie die valt onder de archiefwet en bevat informatie met wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen. De landelijk vastgestelde selectielijst voor gemeenten bepaalt het moment van ingaan van de bewaar- en vernietigingsdatum. Ook in een ITSM-oplossing wil je kunnen vernietigen en bewaren, zo lang dat nodig is. Denk bijvoorbeeld aan meldingen omtrent security en privacy of het melden van bezoekers bij de balie. Je wilt niet dat twee jaar na bezoek (of langer) nog is terug te vinden wie op welk moment de gemeente heeft bezocht. Je wilt daarin kunnen vernietigen. Security- en Privacy-meldingen wil je nauwkeurig kunnen volgen met alle relaties (naar andere meldingen en documenten) die deze in het systeem mogelijk hebben. Je wilt die ook zo nodig kunnen bewaren. Een grote security-melding kan bijvoorbeeld een hotspot worden en zelfs onder het regime blijvend te bewaren stukken vallen. We willen bij elke melding (zaak) zowel de beschrijving hebben, de selectielijst en de selectiecode die daarbij hoort, kunnen invullen. Deze velden genereren samen een vernietingstermijn. Deze onderdelen willen we allen in velden (metadata) terugzien in de applicatie. We zijn op zoek naar een partner die ons hierin faciliteert en met ons meedenkt in oplossingen.

68	Wensen informatiebeheer W11	Kunt u deze vraag toelichten aan de hand van een voorbeeld?	Ook een ITSM-oplossing bevat informatie die valt onder de archiefwet en bevat informatie met wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen. De landelijk vastgestelde selectielijst voor gemeenten bepaalt het moment van ingaan van de bewaar- en vernietigingsdatum. Ook in een ITSM-oplossing wil je kunnen vernietigen en bewaren, zo lang dat nodig is. Denk bijvoorbeeld aan meldingen omtrent security en privacy of het melden van bezoekers bij de balie. Je wilt niet dat twee jaar na bezoek (of langer) nog is terug te vinden wie op welk moment de gemeente heeft bezocht. Je wilt daarin kunnen vernietigen. Security- en Privacy-meldingen wil je nauwkeurig kunnen volgen met alle relaties (andere meldingen en documenten) die deze in het systeem mogelijk hebben. Je wilt die ook zo nodig kunnen bewaren. Een grote security-melding kan bijvoorbeeld een hotspot worden en zelfs onder het regime blijvend te bewaren stukken vallen. We willen bij elke melding (zaak) zowel de beschrijving hebben, de selectielijst en de selectiecode die daarbij hoort. Die genereren samen een vernietingstermijn. Al die velden willen we in velden (metadata) terug kunnen zien in de applicatie. We zijn op zoek naar een partner die hierin ons hierin faciliteert en met ons meedenkt in oplossingen.
69	Wensen informatiebeheer W10	Deze vraag is dusdanig gericht op zaaksustemen dat wij niet zien hoe dit is te vertalen naar een ITSM tool. Kunt u deze vraag toelichten aan de hand van een voorbeeld?	De meldingen, kennisitems documenten etc moeten op basis van vernietingsdatum in een lijst zijn uit te draaien en op een vernietigingslijst te plaatsen. De uitdraai mag op baqsis van bv. een excellijst en een txt.bestand. En als de relatie is gelegd met mogeijke documenten, weet je ook welk(e) document(en) je daarbij ook moet vernietigen
70	Wensen informatiebeheer W9	Kunt u deze vraag toelichten aan de hand van een voorbeeld?	De vraag is of de applicatie in staat is op basis van een waarde in een veld een signaal af te geven dat de datum van vernietiging is gepasseerd.
71	Wensen informatiebeheer W8	Kunt u een praktisch voorbeeld geven hoe u dit ziet in de ITSM-tool? Dient informatie daadwerkelijk verwijderd te worden of is archiveren en anonimiseren voldoende?	Anonimisering is niet voldoende en wat bedoelt de leverancier met archivering? De applicatie moet op bais van een vernietingingsdatum automatisch een vernetingsdatum kunnen generenere. Het systeem moet aangeven wanneer iets moet worden vernietigd Vernietiging betekent in het kader van de archiefwet niet reconstrueeerbaar. Dat is niet hetzelfde als archivering (integendeel) of anonimisering.
72	Wensen informatiebeheer W8	Kunt u nader toelichten welke variabelen en regels de applicatie moet hanteren bij de automatische berekening van het vernietigings- of overbrengingsjaar?	We willen bij elke melding (zaak) zowel de beschrijving hebben, de selectielijst en de selectiecode die daarbij hoort. Die genereren samen een vernietingstermijn. Samen vormen zij de velden (metadata) die we terug willen zien in de applicatie. DUs concreet: de beschrijving van de melding, de selectielijst die van toepassing is, de selectiecode en
73	Wensen informatiebeheer W7	Kunt u nader toelichten hoe u verwacht dat de differentiatie van selectielijsten op basis van de afhandelingsdatum technisch en functioneel wordt ingericht? Moet dit proces volledig geautomatiseerd verlopen, of is er ruimte voor handmatige aanpassingen door gebruikers?	Er is hierbij geen ruimte voor handmatige aanpassingen. De starttdatum bepaalt wat de geldende selectielijst is en vanuit deze selectielijst bepaalt vervolgens de afhandeldatum de vernietingsdatum. Dit proces moet geautomatiseerd verlopen.
74	Wensen informatiebeheer W6	Is het akkoord dat leverancier data exporteert naar Excel en PDF voor deze wens?	De applicatie moet bij het inlezen van bestanden alle bestandstypen kunnen ondersteunen die het Nationaal Archief aanmerkt als voorkeursbestanden. Blj export is het een optie dat dit gebeurt via Excel of PDF.
75	Wensen informatiebeheer W5	Kunt u nader toelichten welke specifieke onderdelen van het MDTO-schema voor u van cruciaal belang zijn?	Voor het generen van een vernietigingslijst zijn minimaal verreist de velden: uniek id, beschrijving, starttdatum, afhandeldatum, selectielijst, selectiecode en vernietigingsdatum.
76	Wensen informatiebeheer W3	Kunt u nader toelichten welke specifieke relaties tussen dossiers en archiefstukken u verwacht binnen de applicatie?	De relatie tussen de melding en de daarbijbehorende documenten moeten helder zijn.
77	Wensen informatiebeheer W1	Welke concrete functionaliteiten of proceskenmerken verwacht u dat onze ITSM-oplossing ondersteunt om aan deze visie te voldoen?	De applicatie moet de eisen die de wet aan ons stelt ten uitvoer kunnen brengen. Hierbij zijn belangrijke processen: vernietiging, bewaren, overbrengen/ migreren van data bij exit naar bijvoorbeeld een recordsmanagementtool en daartoe is het metadataschema MDTO onze basis.

78	Wensen informatiebeheer (algemeen)	Het document wensen informatiebeheer past naar onze mening niet bij een ITSM uitvraag. U heeft een document dat zo te zien eerder is gebruikt voor de selectie van een zaaksysteem. Een zaaksysteem is zo wezenlijk anders en werkt zo anders dat dit document naar onze mening niet is te plotten op een ITSM tool. We willen u dan ook vragen om dit document een passende invulling te geven of weg te laten uit deze aanbesteding. Gaat u hiermee akkoord? Graag zien wij een onderbouwing van uw keuze.	De wensen die we hier stellen vanuit Informatisering zijn opgesteld voor een ITSM-oplossing. Immers, ook een ITSM-oplossing bevat informatie die valt onder de archiefwet en bevat informatie met wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen. De landelijk vastgestelde selectielijst voor gemeenten bepaalt het moment van ingaan van de bewaar- en vernietigingsdatum. Ook in een ITSM-oplossing wil je kunnen vernietigen en bewaren, zo lang dat nodig is. Denk bijvoorbeeld aan meldingen omtrent security en privacy of het melden van bezoekers bij de balie. Je wilt niet dat twee jaar na bezoek (of langer) nog is terug te vinden wie op welk moment de gemeente heeft bezocht. Je wilt daarin kunnen vernietigen. Security- en Privacy-meldingen wil je nauwkeurig kunnen volgen met alle relaties (naar andere meldingen en documenten) die deze in het systeem mogelijk hebben. Je wilt die ook zo nodig kunnen bewaren. Een grote security-melding kan bijvoorbeeld een hotspot worden en zelfs onder het regime blijvend te bewaren stukken vallen. We willen bij elke melding (zaak) zowel de beschrijving hebben, de selectielijst en de selectiecode die daarbij hoort. Die genereren samen een vernietingstermijn. Deze onderdelen willen we allen in velden (metadata) terugzien in de applicatie. We zijn op zoek naar een partner die ons hierin faciliteert en met ons meedenkt in oplossingen.
79	Bijlage 11 - wensen informatiebeheer, W14	Kunt u toelichten waarom in deze wens wordt uitgegaan van functionaliteit die hoort bij archief- en zaaksystemen, zoals zoeken op alle metadata van zaken en basisregistraties, terwijl een ITSM-oplossing primair gericht is op operationeel beheer en geen archieffunctionaliteit biedt in die zin? Bent u bereid deze wens te herformuleren zodat deze aansluit bij de functionele aard van een ITSM-systeem?	We herformuleren deze wens niet, immers, ook een ITSM-oplossing bevat informatie die valt onder de archiefwet en bevat informatie met wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen. De landelijk vastgestelde selectielijst voor gemeenten bepaalt het moment van ingaan van de bewaar- en vernietigingsdatum. Ook in een ITSM-oplossing wil je kunnen vernietigen en bewaren, zo lang dat nodig is. Denk bijvoorbeeld aan meldingen omtrent security en privacy of het melden van bezoekers bij de balie. Je wilt niet dat twee jaar na bezoek (of langer) nog is terug te vinden wie op welk moment de gemeente heeft bezocht. Je wilt daarin kunnen vernietigen. Security- en Privacy-meldingen wil je nauwkeurig kunnen volgen met alle relaties (naar andere meldingen en documenten) die deze in het systeem mogelijk hebben. Je wilt die ook zo nodig kunnen bewaren. Een grote security-melding kan bijvoorbeeld een hotspot worden en zelfs onder het regime blijvend te bewaren stukken vallen. We willen bij elke melding (zaak) zowel de beschrijving hebben, de selectielijst en de selectiecode die daarbij hoort. Die genereren samen een vernietingstermijn. Deze onderdelen willen we allen in velden (metadata) terugzien in de applicatie. We zijn op zoek naar een partner die ons hierin faciliteert en met ons meedenkt in oplossingen.
80	GIBIT - 16.4	U stelt in artikel 16.4 dat de aansprakelijkheid maximaal viermaal de jaarvergoeding bedraagt. Wij achten dit disproportioneel voor een mkb-leverancier. Kunt u bevestigen dat beperking tot eenmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis en tweemaal in totaal, bij passende verzekering, aanvaardbaar is?	Wij hanteren het volgende i.p.v. art. 16.4: "De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot **eenmaal** de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan **tweemaal** de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.
81	SROI	Als kleinere organisatie zijn wij niet in staat om mensen aan te nemen die voldoen aan het social return profiel . Wij zouden daarom (een deel) invullen door het geven van gastcolleges aan HBO FM studenten . Kunt u akkoord geven op deze invulling?	HBO studenten vallen niet onder de doelgroep (mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt). Wij waarderen het echter wel dat u creatieve manieren bedenkt om de SR-verplichting in te vullen. Wij willen benadrukken dat de gegunde opdrachtnemer niet per definitie iemand hoeft aan te nemen. Na gunning van de opdracht zal de opdrachtnemer in overleg treden met Bureau Social Return (onderdeel van het Werkgeversservicepunt Kromme Rijn Heuvelrug) om te kijken naar passende mogelijkheden.

82	Prijzenblad - weging	Het valt ons op dat er een onderscheid in weging wordt gemaakt op het prijzenblad (bijv. tussen implementatie en migratie), zowel bij jaarlijkse als eenmalige kosten. Wij snappen het nut en noodzaak hier niet van. Kunt u dit uitleggen? Het gevolg van de huidige opbouw is dat leverancier hoge kosten plaatsen bij migratie van data en lage kosten bij implementatie om zo tot een lager gewogen score te komen. De uiteindelijke kosten voor gemeente Zeist blijven gelijk. Graag ontvangen wij uw uitleg / randvoorwaarden hierbij of wordt deze weging weggelaten voor het eenvoud.	Wij hebben er bewust voor gekozen om bepaalde posten een lagere weging toe te kennen. Dit zorgt ervoor dat een level playing field kan worden gewaarborgd. Het zou bijvoorbeeld zo kunnen zijn dat de huidige leverancier weinig tot geen migratie- en implementatiekosten offreert. Door migratie- en implementatiekosten relatief lager mee te wegen, voorkomen we dat dit verschil onevenredig doorwerkt in de prijsscore. Op deze manier wordt concurrentie op de structurele kosten (zoals licenties, beheer en onderhoud) eerlijker beoordeeld, wat uiteindelijk relevanter is voor de langetermijnlasten voor de gemeente. In theorie kan het zijn dat inschrijvers hoge kosten offreren voor de posten die een lagere weging bevatten. Om deze reden stellen wij de volgende randvoorwaarden: - Prijzen dienen marktconform te zijn. De kosten moeten in verhouding staan tot de prestatie. - De gemeente kan inschrijvers verzoeken om een onderbouwing te geven van de prijsopbouw.
83	Bijlage 4 - GIBIT 2023, Artikel 20.8	Gaat u ermee akkoord het woord ‘beweerdelijke’ te schrappen, zodat uitsluitend onderbouwde claims contractuele gevolgen kunnen hebben? Zo nee, kunt u toelichten waarom ook niet-onderbouwde meldingen rechtsgevolgen moeten hebben?	Niet akkoord. Het woord "beweerdelijke" zorgt ervoor dat opdrachtgever ruimte heeft om direct te handelen in deze situatie. Het voorkomt dat opdrachtgever klem komt te zitten in de raamovereenkomst terwijl opdrachtgever juridisch aansprakelijk wordt gesteld. Uiteraard is het niet onze intentie om de raamovereenkomst zonder meer te beëindigen, aangezien wij uw applicatie nodig hebben binnen onze bedrijfsvoering. Wij behouden ons echter het recht in dit artikel voor.
84	Bijlage 4 - GIBIT 2023, Artikel 18.4	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. De inhoud van de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever is vertrouwelijk en mag niet worden gedeeld. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Wij gaan akkoord om de inschrijving van opdrachtnemer en de getekende raamovereenkomst vertrouwelijk te behandelen en deze niet te delen met andere gemeenten.
85	Bijlage 4 - GIBIT 2023, Artikel 16.5(iv)	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Gegadigde kan een dergelijke aansprakelijkheid voor boetes alleen binnen de beperkingen zoals genoemd in artikel 13.4 accepteren. Gegadigde maakt in al haar contracten aanspraak op een proportionele aansprakelijkheidsregeling. Een algehele uitsluiting van aansprakelijkheidsbeperkingen leidt tot een onevenwichtig risicoverdeling. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is in strijd is met de commerciële redelijkheid, om deze reden wordt er in de praktijk vaak een beperking opgenomen tot het jaarbedrag van de overeenkomst, met uitzonderingen voor opzet of grove schuld. Bovendien is dit risico onverzekerbaar. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 80.

86	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 16.4	Gegadigde zou dit artikel graag als volgt willen aanpassen: 'De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot éénmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid onder de Overeenkomst bedraagt evenwel nooit meer dan € 100.000 (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. (…)' Met de toevoeging: 'Enkel directe schade komt voor vergoeding in aanmerking. Waarbij directe schade als volgt wordt gedefinieerd: a. de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan deze 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 Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst. e. door de Autoriteit Persoonsgegevens aan Opdrachtgever opgelegde boetes, voor zover deze zijn opgelegd vanwege een aan Opdrachtnemer toerekenbare schending van de wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de door Partijen overeengekomen Verwerkersovereenkomst en/of niet-nakomingen van verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst door Opdrachtnemer. f. door Opdrachtgever vergoede aanspraken van betrokkenen in de zin van de AVG voor door die betrokkenen geleden schade voor zover deze schade het gevolg is van een uitsluitend aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst.	Zie het antwoord op vraag 80.
87	Raamovereenkomst, artikel 10.2	In dit artikel wordt verwezen naar algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Zeist. Mogen wij ervan uitgaan dat deze verwijzing incorrect is, en dat hier een verwijzing naar de GIBIT wordt bedoeld?	U heeft gelijk. Dit hoort een verwijzing naar de GIBIT 2023 te zijn.
88	GIBIT - Artikel 17.2	Bent u bereid artikel 17.2 als volgt aan te passen: De in het vorige lid bedoelde verzekering/waarborg biedt een dekking van tenminste EUR 1.000.000,-- per gebeurtenis en per kalenderjaar? Zo neen, bent u bereid om akkoord te gaan met een andere lager bedrag per jaar en/of per gebeurtenis?	Wij verwijzen u naar paragraaf 3.2.5 van het aanbestedingsdocument.
89	GIBIT - Artikel 16.4	Gegadigde wenst, zoals in de ICT-markt te doen gebruikelijk, aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal EUR 1.000.000,-- per jaar danwel een ander in redelijkheid te bepalen bedrag. Bent u tot deze aanpassing bereid? 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?	Niet akkoord. In de wet wordt geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade waardoor wij deze niet op voorhand gaan uitsluiten.
90	Prijzenblad	In het prijzenblad maakt u onderscheid tussen licentiekosten en support en beheer, in ons licentiemodel is support en beheer onderdeel van de licentieprijs. Dit geeft ons uitdagingen bij dit prijzenformulier, allereerst kunnen wij niet alle verplichte velden invullen aangezien wij support en beheer niet los offreren. Indien u toe zou staan om support en beheer leeg te laten is de gekozen weging in ons nadeel, de gewogen prijs valt dan namelijk hoger uit. Kunt u uw prijzenblad aanpassen om te voorkomen dat dit soort situaties zich voordoen? Zo nee, hoe verwacht u dat wij dit prijzenblad correct invullen?	Wij hebben besloten om het prijzenblad aan te passen.

91	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 1.2.1	In Hoofdstuk 1.2.1 beschrijft u de budgetten voor de jaarlijks terugkerende kosten, maar er wordt geen budget genoemd voor de eenmalige implementatie en migratie. Is er een apart budget hiervoor en kunt u deze met inschrijvers delen?	In art. 1.2.1 hebben wij de maximale waarde van de raamovereenkomst benoemd. Dit is een aanbestedingsrechtelijke verplichting. Wij hebben deze ruim ingeschat omdat de maximale waarde ervoor kan zorgen dat de raamovereenkomst eerder eindigt. Het gaat hier dus niet om een budget. De wijze van implementatie kan per inschrijver verschillen, vandaar dat we hier geen uitspraak over kunnen doen.
92	GIBIT artikel 16.5 i)	Graag stellen wij voor om de schade voor dood en letsel te beperken tot 1,25 miljoen. Het is voor ons niet mogelijk om een onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen omdat dit onverzekerbaar is. In de gids proportionaliteit wordt daarnaast vermeld dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd zal worden in het geval dit niet proportioneel is. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is hebben wij een zeer redelijk voorstel gedaan.	Akkoord.
93	GIBIT artikel 16.4	Graag sluiten wij de aansprakelijkheid aan bij onze gebruikelijke bepaling. De overige aansprakelijkheid van Leverancier, op welke grond dan ook, beperkt zich tot de directe schade tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen) met een maximum van €500.000,- (vijfhonderdduizend euro). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.	Zie het antwoord op vraag 80.
94	Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.2.3	In paragraaf 5.2.3 wordt gevraagd naar de migratiestrategie, maar er wordt niet gespecificeerd vanuit welk systeem migratie dient plaats te vinden, noch welke gegevens hierbij betrokken zijn (bijvoorbeeld stamgegevens, historische gegevens, lopende meldingen, of documentatie). Kan de aanbestedende dienst toelichten welke gegevens en type informatie worden verwacht in de migratie, en vanuit welk bronsysteem of systemen dit dient te gebeuren? Deze informatie is van belang voor inschrijver om de complexiteit, planning en kosten van de migratie realistisch te kunnen inschatten.	Migratie vindt plaats vanuit Topdesk. Migratie moet plaatsvinden vanuit de scope van de aanbesteding. Alle onderdelen waar historische gegevens beschikbaar zijn moeten worden gemigreerd indien gewenst. Minimaal over de jaren 2020 tot en met 2025. DIt is inclusief stamgegevens, historische gegevens, lopende meldingen, en documentatie en alle niet benoemde onderdelen. Ga uit van een zo volledig mogelijke migratie binnen de scope van de aanbesteding
95	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.3	Van welke data is het gewenst om mee te nemen naar de nieuwe ITSM oplossing? En welke data mag achterblijven? Tot hoever terug gaat deze data?	Alle data vanaf 2020 tot heden. Oudere gegevens blijven achter in de huidige applicatie.
96	Programma van eisen, 10	Aanbieder heeft telefonische openingstijden van 09:00 tot 17:00, daarnaast is onze helpdesk 24x7 bereikbaar via ons digitale kanaal. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
97	Programma van eisen, 7	De eis stelt dat de applicatie volledig doorzoekbaar moet zijn op (steek)woorden, perioden en combinaties daarvan. Inschrijver beschikt over meerdere zoekingangen en -functionaliteiten, afgestemd op de rol van de gebruiker, waarmee alle relevante informatie binnen de applicatie doorzoekbaar is. Volstaat een dergelijke inrichting van contextuele en rolgebaseerde zoekfunctionaliteit volgens de aanbestedende dienst aan deze eis? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
98	Aanbestedingsdocument paragraaf 5.2.2	In paragraaf 5.2.2 wordt gevraagd naar de visie van inschrijver op innovatie, in relatie tot de doelstelling van de aanbestedende dienst om de dienstverlening aan medewerkers zo efficiënt mogelijk in te richten en waar mogelijk te verbeteren. Aangezien deze doelstelling niet nader wordt toegelicht, ontvangt inschrijver graag een nadere duiding van wat de aanbestedende dienst hieronder verstaat, zodat inschrijver de beantwoording hierop gericht kan afstemmen.	Zie hiervoor de inleiding bij het programma van eisen : efficiënt om ervoor te zorgen dat medewerkers bij het doen van een melding of behandelaars bij het behandelen van een melding worden voorzien van informatie en een eventuele oplossing. Gebruiksvriendelijk doordat het een overzichtelijke en intuïtieve interface biedt. Gebruikers kunnen snel hun weg vinden dankzij de consistente navigatie en duidelijke iconen. Foutmeldingen worden op een begrijpelijke manier weergegeven, en veelgebruikte functies zijn met minimale handelingen te bereiken.
99	Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.2.1 casus 2	In casus 2 wordt beschreven dat een melding vanuit het personeelsinformatiesysteem (AFAS) automatisch leidt tot een (standaard)wijziging in de ITSM-applicatie. Aangezien een directe koppeling met AFAS in een demo-omgeving niet voorhanden is, kan de aanbestedende dienst toelichten op welke wijze verwacht wordt dat deze casus tijdens de demo wordt gepresenteerd? Is het bijvoorbeeld toegestaan om dit proces te tonen aan de hand van een gesimuleerde workflow voor 'in dienst' zonder daadwerkelijke koppeling met AFAS?	Akkoord.

100	Aanbestedingsdocument, paragraaf 2.3	De inschrijver merkt op dat de planning van de aanbestedingsprocedure grotendeels samenvalt met de zomervakantieperiode, waaronder ook de geplande demo sessies op 28 en 29 juli. Is bij het opstellen van deze planning rekening gehouden met de beperkte beschikbaarheid van medewerkers in deze periode? En zou de aanbestedende dienst bereid zijn om te overwegen de demo sessies óf een week eerder te plannen, óf — indien mogelijk — te verplaatsen naar eind augustus?	Er is zoveel als mogelijk rekening gehouden met de beperkte beschikbaarheid van medewerkers in deze periode. Wij willen de definitieve gunning uiterlijk eind augustus afgerond hebben. Het is daarom niet mogelijk om te schuiven met data.
101	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2.1	In paragraaf 1.2.1 wordt aangegeven dat de ITSM-applicatie door 650 medewerkers gebruikt zal worden, waaronder 65 behandelaars en 25 medewerkers die aanvragen kunnen accorderen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of deze 65 behandelaars en 25 accorderende medewerkers onderdeel zijn van de genoemde groep van 650 medewerkers, of dat zij hier los van staan?	Ja, de 65 behandelaars en 25 accorderende medewerkers zijn onderdeel van de 650 medewerkers.
102	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.2	De inschrijver ziet dat sinds maart 2024 het Medewerker Service Punt actief is als centraal loket voor ondersteuning op het gebied van IT, Facilitair en P&O. De aanleiding of achtergrond van deze aanbesteding wordt echter niet verder toegelicht. Om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de behoefte van de aanbestedende dienst, zou het behulpzaam zijn als de aanleiding voor deze aanbesteding, bijvoorbeeld vervanging van een bestaand systeem of veranderende (organisatie)doelstellingen, kan worden toegelicht. Kan de aanbestedende dienst dit nader toelichten?	De directe aanleiding voor deze aanbesteding het tot stand brengen van een rechtmatig contract. In de inleiding van het programma van eisen staat : met als doel om een ITSM-applicatie aan te schaffen die op een efficiënte en gebruiksvriendelijke manier de dienstverlening van opdrachtgever ondersteunt en verder verbetert. Efficiënt om ervoor te zorgen dat medewerkers bij het doen van een melding of behandelaars bij het behandelen van een melding worden voorzien van informatie en een eventuele oplossing. Gebruiksvriendelijk doordat het een overzichtelijke en intuïtieve interface biedt. Gebruikers kunnen snel hun weg vinden dankzij de consistente navigatie en duidelijke iconen. Foutmeldingen worden op een begrijpelijke manier weergegeven, en veelgebruikte functies zijn met minimale handelingen te bereiken.
103	Aanbestedingsdocument, paragraaf 1.1	In de inleiding wordt benoemd dat het Medewerker Service Punt ondersteuning biedt op het gebied van IT, Facilitair en P&O. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of de gewenste ITSM-applicatie ook procesondersteuning moet bieden voor meldingen en verzoeken binnen de domeinen Facilitair en P&O, naast IT? Zo ja, dan lijkt er een beperkt eisenpakket opgesteld voor deze afdelingen. Kan de gemeente dit nader toelichten?	Ja, de gewenste ITSM applicatie biedt procesondersteuning voor meldingen en verzoeken binnen de de domeinen Facilitair, P&O en IT. Het eisenpakket geldt dan ook voor deze drie domeinen en is opgesteld met vertegenwoordigers uit deze drie domeinen.
104	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.3	U vraagt leveranciers om een implementatieplan te schrijven inclusief migratie. Voor de zittende leverancier geldt dat deze hier een voordeel hebben aangezien zij minder werk hebben aan de migratie en inrichting (er vanuit gaande dat er tevredenheid bestaat over de inrichting). Hoe zorgt u ervoor dat u leveranciers op een eerlijke manier vergelijkt?	Wij verwachten van de zittende leverancier, op basis van de verrregaande kennis van de huidige inrichting van de ITSM applicatie, een plan om verdere verbeteringen door te voeren. In de toekenning en waarde van de prijsscores is rekening gehouden met dit voordeel van de zittende leverancier.
105	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.3	Hoeveel medewerkers (lees: behandelaars) dienen er te worden getraind? Wij trainen vaak op basis vsan het train-de-trainer-principe. Staat Gemeente Zeist hiervoor open?	Er zijn ongeveer 65 behandelaars. Akkoord wanneer het train-de-trainer-principe wordt toegepast.
106	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.3	Op welke datum wil Gemeente Zeist live gaan met de ITSM oplossing? Is het daarbij gewenst om met alle modules/processen tegelijkertijd live te gaan of heeft u de voorkeur voor een gefaseerde livegang?	Het heeft onze voorkeur om in het 1e kwartaal van 2026 live te gaan met de ITSM applicatie voor de in deze aanbesteding genoemde scope (paragraaf 1.2) op basis van de huidige processen.
107	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.2	Het huidige maximum van 2 pagina's zorgt ervoor dat er naar onze mening teveel moeten worden gesneden in de informatie, informatie die wel degelijk relevant is voor Gemeente Zeist, daarnaast telt dit onderdeel ook nog voor 20% mee in het totaal. Kan Gemeente Zeist het maximaal aantal pagina's voor dit gunningscriterium verhogen naar minimaal 6 pagina's?	Wij gaan ermee akkoord om maximaal 6 pagina's op dit onderdeel toe te staan.
108	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.1	U geeft aan: 'Als u reeds gebruik maakt van AI toepassingen in de ITSM applicatie willen wij deze graag in de demo zien', in welke specifieke toepassingen van AI bent u geïntereseerd?	Opdrachtgever is geinteresseerd in alle toepassingen van AI die opdrachtnemer toepast in de ITSM applicatie. Zelfredzaamheid van de medewerker is een belangrijk speerpunt voor de opdrachtgever.
109	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 1.2	Bij 1.2 Opdracht wordt de optionele contractmodule benoemd, is het gewenst om deze mee te nemen als deliverable in het planningsvoorstel? Zo ja, waar wil de gemeente deze module voor gebruiken binnen de oplossing?	Het is niet gewenst om de contractmodule als deliverable in het planningsvoorstel mee te nemen. Op dit moment is daarbij nog niet bekend of en zo ja, waar we de contractmodule voor gaan gebuiken.
110	Aanbestedingsdocument, paragraaf 2.3	In de gepubliceerde planning is nog geen indicatie opgenomen van de gewenste startdatum voor de implementatie en het beoogde moment van livegang van de ITSM-applicatie. Kan de aanbestedende dienst aangeven welk beeld zij hierbij voor ogen heeft, zodat inschrijver hier in hun aanpak en planning zoveel mogelijk op kan aansluiten?	De gewenste startdatum is september of het 4e kwartaal van 2025 en het beoogde moment van livegang is het 1e kwartaal van 2026.

111	Vraag betreffende referenties 3.2.6	U vermeldt 400 medewerkers in een gemeente. Mag de referentie ook betrekking hebben op een andere organisatie dan een gemeente? Hartelijk dank voor een snelle beantwoording.	Opdrachtgever heeft specifiek om een gemeente als referentie gevraagd omdat wij graag samenwerken met andere gemeenten met soortgelijk applicatielandschap waarbij onze gezamenlijke wensen om applicaties te verbeteren meer kans hebben om gerealiseerd te worden. Daarnaast is het applicatielandschap achter de ITSM applicatie bij gemeenten vaak complex. Als laatste wil de gemeente Zeist een "slimme volger" zijn bij het gebruik van een nieuwe applicatie en is daarmee minder een pionier.
112	Bijlage 4 - GIBIT 2023, Artikel 21.2(ii)	Toevoeging (curs.): '(…) autorisaties middels de Koppelingen of de applicatie op te vragen;' De gegevens kunnen rechtstreeks via de applicatie worden opgevraagd. Hiervoor is geen extra koppeling vereist. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
113	Programma van eisen, Integraties en Schaalbaarheid	In het Programma van Eisen wordt op meerdere plaatsen gesproken over koppelingen met andere applicaties en wordt vermeld dat de ITSM-applicatie over een API moet beschikken. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om een overzicht van de koppelingen die men op dit moment concreet voor ogen heeft, inclusief de gewenste functionele werking per koppeling. Inschrijver kan hiermee een zo goed mogelijk beeld vormen van de benodigde inspanning en een realistische prijsopgave doen.	Zie programma van eisen 'integratie en schaalbaarheid'. De gewenste koppeling is op basis van API. De beschrijving van de gewenste koppeling wordt tijdens de implementatie gespecificeerd.
114	Programma van Eisen 107	Wie is verantwoordelijk voor het realiseren van de koppelingen tussen PQR (Autotask) en de ITSM-oplossing?	Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de betrokken leveranciers en de opdrachtgever. Opdrachtgever zal hierin de regie nemen.
115	Programma van Eisen 105	In de praktijk zien we dat een koppeling tussen Embrace en TOPdesk door de leverancier van Embrace wordt gerealiseerd. Is het akkoord om dit op die manier mee te nemen in onze inschrijving?	Zie het antwoord op vraag 114.
116	Programma van Eisen 67	Welke type documentatie verwacht de Gemeente Zeist hier?	Dit gaat om een functionele/technische beschrijving van de genoemde zaken alsmede een high-level architectuurplaat.
117	Programma van Eisen 63, 64, 65	De StuF standaarden zijn verouderde standaarden welke ook niet meer worden geüpdatet. de VNG-website zegt hierover het volgende: Doorontwikkeling Verschillende ontwikkelingen maken het vernieuwen van standaarden noodzakelijk om invulling te (blijven) geven aan de behoefte en wensen van gemeenten. De doorontwikkeling van de StUF standaard, de StUF sectormodellen en de StUF koppelvlakken is daarom stopgezet. Alleen wetswijzigingen, wijzigingen in de Logische Ontwerpen van Basisregistraties en gevonden fouten kunnen aanleiding zijn voor het publiceren van een nieuwe versie van deze standaarden. Zo wordt er voor gezorgd dat gemeenten hun werk kunnen blijven doen. Een toelichting op het vernieuwen van de standaarden is te vinden bij API-standaarden. Kunt u deze eisen laten vervallen of aanpassen naar de huidige API standaard?	Deze eis vervalt omdat deze niet relevant is voor deze uitvraag.
118	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.3	We zien in de praktijk dat elke klant een mail-import opzet met onze tooling om binnenkomende mails in de tool op te nemen als melding/incident. Is dit ook voor Gemeente Zeist gewenst? Zo ja, welke e-mail provider gebruiken jullie?	Microsoft Exchange online.
119	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.3	Uit welke bron dienen persoonsgegevens te worden geïmporteerd naar de nieuwe ITSM oplossing?	De huidige ITSM oplossing.
120	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.3	Over welke Identity Provider beschikt Gemeente Zeist ten behoeve van Single Sign-On?	Microsoft EntraID / Azure Active directory.
121	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 5.2.2	Beschikt de gemeente Zeist over een eigen AI omgeving zoals OpenAI of Copilot?	Nee.
122	Aanbestedingsdocument ITSM Gemeente Zeist 1.2	Binnen de scope wordt gesproken over 'koppelingen met diverse applicaties', op welke applicaties doelt Gemeente Zeist? We vernemen graag welke applicaties binnen de scope van deze uitvraag vallen?	Zie eis 105 en 107. Dit betreft de huidige koppelingen die momenteel al werken en dus moeten blijven functioneren.
123	Programma van eisen - 88 Techniek (security)	Onze data opslag en verwerking vindt plaats in een datacenter België. Graag uw akkoord hierop.	Akkoord.

124	Programma van eisen - 83 Techniek (security)	Wij werken niet met losse wachtwoorden maar enkel met SSO of Sign in with Microsoft. Wij kunnen deze dan ook niet verwijderen	Akkoord.
125	Programma van eisen - 80 Techniek (security)	Testomgevingen zijn niet uitgerust met koppelingen om kosten voor klanten te besparen. Ook zijn deze koppelingen niet nodig om nieuwe functionaliteiten te testen op de testomgeving. Graag deze eis dan ook verwijderen.	Niet akkoord. We begrijpen uw argument maar zullen bij de implementatie kiezen óf en welke koppelingen in testomgeving noodzakelijk achten. Mogelijk zijn dit er geen.
126	Programma van eisen - 69 Techniek (security)	Wij gebruiken metadata van onze klanten voor het maken van analyses. Dit is data zonder klantinformatie. Graag uw akkoord hierop.	Akkoord.
127	Programma van eisen - 68 Techniek (security)	Als SaaS leverancier beperken wij niet op IP adressen. Om in te loggen wordt SSO of Sign in with Microsoft gebruikt. Als klant 2FA opgezet heeft is dat bij ons automatisch ook van toepassing. Graag akkoord op deze werkwijze.	Akkoord.
128	Programma van eisen - 67 Techniek (standaarden en koppelingen)	Wij leveren enkel een high-level design van de architectuur onze applicatie en koppelingen. Graag uw akkoord op deze werkwijze	Akkoord
129	Programma van eisen - 12 Dienstverlening en support	Wij maken iedere 24 uur een back-up, hiermee zijn gegeven maximaal 24 uur oud. Graag zien wij dit aangepast naar 24 uur.	Voor deze specifieke applicatie gaat het om mutaties tijdens kantoortijden en zal er met iedere 24 uur een backup geen dataverlies optreden >8 uur. Iedere 24 uur een backup voldoet dus aan de eisen.
130	Programma van eisen, eis 107	Wij kunnen volledig voldoen aan de eis dat er technisch geen limiet zit op het aantal gebruikers, behandelaren en administrator accounts. Wel willen we bevestigen dat bij uitbreiding van het aantal gebruikers logischerwijs aanvullende licentiekosten van toepassing zijn, conform onze reguliere werkwijze waarbij licentieaanpassingen maximaal vier keer per jaar worden verwerkt. Kunt u bevestigen dat dit binnen de kaders van de eis valt?	Akkoord.
131	Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 4.2	De bepaling luidt deels: “tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.” Gegadigde verzoekt dit gedeelte van de bepaling buiten toepassing te verklaren. Het uitgangspunt is dat audits door of namens Opdrachtgever worden geïnitieerd, zonder directe betrokkenheid of opdracht van Leverancier. In dat licht acht Gegadigde het niet redelijk om eventuele kosten die voortvloeien uit constateringen van derden voor haar rekening te laten komen, temeer daar dergelijke kosten niet zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Gaat u ermee akkoord dit onderdeel van de bepaling buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De verwerker verplicht zich tot het leveren van bepaalde kwaliteit, waarbij het ons inziens niet ongebruikelijk is dat gegarandeerd wordt dat bij audits geen grote nadelige gebreken aan de kant van de verwerker leiden tot kosten aan kant van opdrachtgever. In de praktijk zullen we, bij voorkomen van een dergelijke situatie, vanzelfsprekend in gesprek gaan.
132	Concept Verwerkersovereenkomst, artikel 1.2	Gegadigde mist hier de verwerkersovereenkomst en de standaard SLA. Zou Opdrachtgever deze in de rangorde willen opnemen dan wel aangeven of deze onder de opgenomen stukken vallen?	Beide stukken vallen onder de opgenomen stukken.
133	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 29.5	Graag ziet gegadigde aan de eerste zin van dit artikel het volgende wordt toegevoegd: “…wanneer deze de dienstverlening aan Opdrachtgever raken”. Dergelijke rapportage voor beveiligingsincidenten zijn niet standaard beschikbaar. Uiteraard wordt Opdrachtgever op de hoogte gebracht van beveiligingsincidenten die voor Opdrachtgever relevant zijn. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
134	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 29.2	Gaat u ermee akkoord artikel 29.2 buiten toepassing te verklaren, nu ons ISO-beveiligingsbeleid reeds op álle gegevens van toepassing is? Zo nee, kunt u toelichten welke aanvullende eisen nog gelden?	In dit geval zijn er geen aanvullende eisen en voldoet u aan 29.2 vanwege de ISO normering. Er is dus geen reden het artikel buiten toepassing te verklaren.
135	Bijlage 4 - GIBIT 2023, artikel 29.1	Gaat u ermee akkoord dat onze ISO 27001-certificering met bijbehorende ISO 27002-maatregelen kwalificeert als ‘andere overeengekomen norm’ onder artikel 29.1? Zo nee, kunt u toelichten welke aanvullende eisen dit verhindert?	Akkoord. Dit wordt aangepast in het aanbestedingsdocument.
136	Programma van eisen, 77	Onze oplossing versleutelt data in transit via een beveiligde en versleutelde HTTPS-verbinding. Data wordt echter niet versleuteld at rest binnen de database zelf, omdat dit aanzienlijke kosten met zich meebrengt en het risico beperkt is door de fysieke beveiliging van het datacentrum. Zodra data de database verlaat, is deze volledig versleuteld. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of deze werkwijze voldoet aan de gestelde eis? Indien niet, kan de aanbestedende dienst toelichten waarom encryptie at rest in de database als noodzakelijk wordt beschouwd?	Gezien de aard van de gegevens van deze specifiek uitvraag laten we de eis tot encryptie van data 'at rest' vervallen.

137	Aanbestedingsdocument, paragraaf 2.3	ISO 27002 is niet certificeerbaar. Voor in de NvI: In de eisen wordt verwezen naar naleving van ISO/IEC 27002. Wij wijzen erop dat ISO 27002 een niet-certificeerbare richtlijn betreft. Onze organisatie is ISO/IEC 27001:2022-gecertificeerd; dit certificaat vormt de basis van onze compliance en bevat aantoonbare invulling van de relevante ISO 27002-maatregelen. Daarnaast worden eventuele afwijkingen of actuele risico's geborgd via periodieke penetratietesten en risicobeheer. Kunt u bevestigen dat ons ISO 27001-certificaat volstaat als bewijslast voor naleving van de onderliggende beveiligingsmaatregelen uit ISO 27002	Akkoord. Dit wordt aangepast in het aanbestedingsdocument.
138	Artikel 5.1 Standaard verwerkersovereenkomst	De termijn van 24 uur achten wij onredelijk kort in het licht van de verplichtingen van de AVG en de daarnaast beschreven schadebeperkingsplicht. Zo eist de AVG slechts dat de verwerker "zonder onredelijke vertraging" verwerkingsverantwoordelijke informeert, en moet de verwerkingsverantwoordelijke pas een melding doen binnen 72 uur nadat deze daarvan in kennis is gesteld, bijvoorbeeld door de Verwerker. De verwerkingsverantwoordelijke kan dus gewoon aan diens meldplicht blijven voldoen. Het contractueel verplichten van een melding binnen 24 uur ongeacht de situatie kan tot een overhaaste/onjuiste/onvolledige melding leiden. Bent u derhalve bereid aan te sluiten bij de tekst en termijn van de AVG? Zo nee, bent u bereid om de meldingstermijn aan te passen naar 48 uur?	We passen de termijn aan naar 48 uur
139	Artikel 4.2 Standaard verwerkersovereenkomst	Kunt u bevestigen dat een audit beperkt zal zijn om vast te stellen of leverancier voldaan heeft aan haar verplichtingen onder de overeenkomst? Is aanbestedende dienst bereid om een audit niet meer dan 1 keer per jaar te laten zijn, dat bij het doen van een audit dit tijdig aan te geven, er voor te zorgen dat de auditor geheimhouding in acht neemt en dat de audit (methodiek) geen onredelijke verstoring van de bedrijfsvoering van leverancier te weeg zal brengen?	Akkoord.
140	Standaard verwerkersovereenkomst	Gegadigde is in de uitvoering van de opdracht reseller van het SaaS-platform. Bij het opstellen van een verwerkersovereenkomst is het belangrijk om te bepalen wie daadwerkelijk verwerker is. Om dit te kunnen vaststellen dient de data gevolgd te worden. Bij het leveren van de licenties c.q. gebruiksrechten op de SaaS-oplossing is geen sprake van het verwerken van persoonsgegevens. Een verwerkersovereenkomst kan dan ook niet van toepassing zijn op de Overeenkomst en dient enkel gesloten te worden met de leverancier van het SaaS-platform. De leverancier van het SaaS-platform heeft een eigen standaard verwerkersovereenkomst. Bent u het eens met deze visie? En bent u bereid om de standaard verwerkersovereenkomst van de leverancier van de SaaS-oplossing te aanvaarden in plaats van uw eigen verwerkersovereenkomst? Zo nee, kunt u dit motiveren?	Akkoord.
141	Verwerkersovereenkomst artikel 5.1	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) en de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG (art. 28 lid 3 sub f AVG). In de AVG richtlijnen wordt toegelicht dat de Verwerker geen verdergaande verplichtingen heeft dan het op de hoogte brengen van de Verwerkingsverantwoordelijke. Dit omdat de Verwerker mogelijk niet in staat is om alle relevante feiten met betrekking tot de kwestie te kennen. Dit is ook het geval bij ons omdat voor het volledig informeren een vorm van toegang tot de omgeving benodigd is waar wij niet toe gerechtigd zijn. Omdat deze reden stellen wij voor om het volgende op te nemen: Verwerker zal Verwerkingswerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, in zoveel detail als gepast en redelijkerwijs voor de Verwerker mogelijk is ten tijde van het informeren.	Akkoord.
142	Verwerkersovereenkomst artikel 4.5	Graag voegen wij het volgende toe: De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere gegevensverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Bezwaren dienen schriftelijk bij de Verwerker te worden ingediend binnen 30 (dertig) dagen nadat de Verwerkingsverantwoordelijke door de Verwerker geïnformeerd is over een verandering in gegevensverwerker. Indien er geen bezwaar is ingediend binnen de opgegeven termijn wordt aangenomen dat de Verwerkingsverantwoordelijke akkoord is gegaan met de verandering van gegevensverwerker.	Akkoord.

143	Verwerkersovereenkomst artikel 4.2	Graag voegen wij het volgende toe: Indien Verwerkingsverantwoordelijke het redelijkerwijs noodzakelijk acht om naast de audit van Verwerker nog een audit uit te voeren, dan mag dit op voorwaarde dat Verwerker redelijke nadere voorwaarden mag stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures.	Akkoord.
144	GIBIT artikel 16.5 iv)	De toezichthoudende autoriteit heeft 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 toezichthoudende autoriteit dus rechtstreeks een boete opleggen aan de verwerker. Als de toezichthoudende autoriteit 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 toezichthoudende autoriteit 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 Leverancier als 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. Daarom stellen wij graag de volgende bepaling voor: Voor schade door boetes in de zin van deze bepaling geldt geen onbeperkte aansprakelijkheid. Wel is er voor dit soort schade een verhoogde totale aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 500.000 euro. De beperking van vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis is niet van toepassing.	Akkoord.
145	Programma van eisen - 87 Techniek (security)	Wij hebben ISO 27001, dit zien wij ook altijd in de markt als eis terugkomen. ISO 27002 hebben wij niet, bent u akkoord met alleen ISO 27001?	Akkoord. Dit wordt aangepast in het aanbestedingsdocument.
146	Aanbestedingsdocument, 3.2.6 referentie	Kerncompentetie 1: De eis van specifiek een gemeente werkt juist belemmerend voor het eigen proces en innovatie van Gemeente Zeist. Voorstel is om een referentie met soortgelijk omvang en complexiteit, los van sector. Door de eis in huidige staat te stellen sluit Gemeente Zeist juist innovatie uit omdat altijd hetzelfde partijen weer aan tafel komen en hierdoor de innovatie op het ITSM landschap, ontwikkeld door de verschillende partijen, niet benut kan worden. Ons voorstel is een referentie op basis van soortgelijke omvang en complexiteit. Is het optioneel acceptabel om een gemeente vanuit vendor te gebruiken?	Opdrachtgever heeft specifiek om een gemeente als referentie gevraagd omdat wij graag samenwerken met andere gemeenten met soortgelijk applicatielandschap waarbij onze gezamenlijke wensen om applicaties te verbeteren meer kans hebben om gerealiseerd te worden. Daarnaast is het applicatielandschap achter de ITSM applicatie bij gemeenten vaak complex. Als laatste wil de gemeente Zeist een "slimme volger" zijn en is daarmee minder een pionier. Het is mogelijk als samenwerkingsverband of met een beroep op een derde in te schrijven op deze aanbesteding, ook met betrekking tot de referentieverklaring. Voor meer informatie zie paragraaf 2.5.3 van het aanbestedingsdocument.
147	ISO 27001 en 27002	ISO 270002 hebben wij niet, mogen de certificaten en werkwijzes voor informatiebeveiliging van de vendor hier benut worden aangezien het systeem van de vendor is? Als implementatie partij zijn wij niet de eigenaar van het product.	Het is mogelijk als samenwerkingsverband of met een beroep op een derde in te schrijven op deze aanbesteding. Voor meer informatie zie paragraaf 2.5.3 van het aanbestedingsdocument. De ISO 27002 eis wordt aangepast in het aanbestedingsdocument (zie 135, 137, 145).
148	Social return	Deze eis is belemmerend. Wij vragen hierbij om flexibiliteit en kunnen aantonen dat vendor al veel doet met goede doelen.	Niet akkoord. Wij horen graag via de volgende vragenronde om welke reden de eis belemmerend is. Als gemeente hechten wij veel belang aan maatschappelijke doelstellingen. Het is voor ons belangrijk dat de SR-doelgroep wordt ondersteund. Wij willen benadrukken dat er vele mogelijkheden zijn om de SR-verplichting in te vullen en dat creatieve ideëen worden gewaardeerd. Bureau Social Return is er om met de winnende inschrijver te sparren over de definitieve invulling.

149	Aanbestedingsdocument maximale bedrag	In het huidige ITSM landschap is dit bedrag voor bijna alle partijen ontoereikend, mede ook doordat indexering al onderdeel van moet zijn en onderdelen zoals Social Return. Is dit een knock-out criteria?	Het huidige bedrag is tot stand gekomen op basis van onze historische uitgaven en marktverkenning naar een aantal leveranciers. Dit is ons inziens een redelijk maximumbedrag. Dit is geen knock out criterium, maar als uit de inschrijving blijkt dat het maximumbedrag veel eerder bereikt zal worden dan de maximale looptijd, behouden we ons het recht om de opdracht niet te gunnen om budgettaire redenen.
150	GIBIT 2023	De GIBIT 2023 voorwaarden kunnen niet door ons geaccepteerd worden zoals ze nu zijn. Kunnen wij wijzigingen aan de GIBIT 2023 verzoeken?	Wijzigingen hadden in deze vragenronde voorgesteld kunnen worden. In de volgende vragenronde zijn alleen vervolgvragen toegestaan.
151	GIBIT 2023	Het gebruik van de licenties zelf zal plaats dienen te vinden overeenkomstig de licentievoorwaarden van de leverancier. Er zal wat betreft het gebruik dan ook een directe verwijzing worden gemaakt naar voornoemde licentievoorwaarden en deze dienen te prevaleren over de overige van toepassing zijnde voorwaarden w.b. de licenties. Is dit acceptabel ?	Dit is niet akkoord/acceptabel.
152	Voorwaarden	Standaard ondersteuningsdiensten op de licenties worden alleen geleverd in overeenstemming met InfraVision's eigen toepasselijke voorwaarden en vervolgens de toepasselijke voorwaarden van de leverancier. Is dit acceptabel ?	Dit is niet akkoord/acceptabel.
153	Raamovereenkomst (op en afschalen licenties)	Opschalen is altijd mogelijk binnen het contract, afschalen is alleen mogelijk bij het einde van het contract. Is dit acceptabel?	Niet akkoord. Het is niet onze verwachting en intentie dat wij af moeten schalen, maar wij willen ons dit recht voorbehouden. Als wij pas aan het einde van het contract zouden mogen afschalen (die maximaal 10 jaar duurt), betekent dit dat wij mogelijk een lange periode teveel betalen, of veel eerder moeten aanbesteden. Aangezien het in deze opdracht gaat om een raamovereenkomst willen wij een bepaalde flexibiliteit kunnen behouden.
154	Programma van Eisen 3	Opdrachtnemer is niet de eigenaar van het product. Wij kunnen geen garanties hierop geven. Opdrachtgever dient hierbij ook een rol in te hebben om opdrachtnemer/vendor te informeren.	Niet akkoord. Opdrachtgever vindt dit een redelijke eis en wil hier graag garantie op.
155	Programma van Eisen 6	Wat exact zijn deze eisen?	Zie voor meer informatie: https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/cybersecurity/bio-en-ensia/baseline-informatiebeveiliging-overheid
156	Programma van Eisen 11	Opdrachtnemer is niet de eigenaar van de applicatie. 1e lijn support zullen wij voorzien, 2e lijn support zal naar de vendor gaan waarin de vendor SLA's van toepassing zijn.	Wij accepteren een SLA zolang deze geen afbreuk doet aan de eisen in de aanbestedingsstukken. We zullen de SLA in de rangorde opnemen als volgt : 1) Raamovereenkomst 2) Nota's van inlichtingen 3) Aanbestedingsdocument en bijlagen 4) GIBIT 2023 5) Inschrijving van de opdrachtnemer 6) SLA
157	Programma van Eisen 15	Wat exact zijn deze eisen?	Zie voor meer informatie: https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/wat-is-verplicht
158	Programma van Eisen 52	Opdrachtnemer is niet de eigenaar van de tool. Tool draait in AWS in beheer en eigenaarschap van vendor.	Het is mogelijk als samenwerkingsverband of met een beroep op een derde in te schrijven op deze aanbesteding. Voor meer informatie zie paragraaf 2.5.3 van het aanbestedingsdocument.
159	Programma van Eisen 65	Opdrachtnemer is geen eigenaar van het tool en kan dit niet garanderen.	Deze eis is komen te vervallen.