

Nota van inlichtingen 2

ITSM-applicatie 2025-2035

1-jul-25



Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Nvl 1 Nr. 48	Akkoord om een opzegtermijn van 3 maanden te hanteren voor opdrachtgever. Graag ontvangen wij bevestiging van u dat u akkoord gaat met het opnemen van een opzegtermijn voor leverancier.	We willen benadrukken dat het hier gaat om een verlengingstermijn, niet om een opzegtermijn. Wij doen het volgende tekstvoorstel: "De gemeente stelt opdrachtnemer uiterlijk 6 maanden 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. De opdrachtnemer stelt opdrachtgever binnen 2 weken op de hoogte van zijn akkoord op de verlenging.
2	Nvl 1 Nr. 47	Leverancier indexeert jaarlijks op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2021 = 100), althans de logische opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202. En gebruikt daarvoor het gemiddelde van de laatste vier definitieve kwartalen. Het indexatieproces is een geautomatiseerd proces voor al onze klanten waar wij niet van af kunnen wijken. Mede gelet op uw reactie, passen wij artikel 4.3 als volgt aan: "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 definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. Indexering geschiedt op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer J62, althans J6202. Daarvoor wordt het gemiddelde van de laatste vier definitieve kwartalen gebruikt."	Akkoord.
3	Nvl 1 Nr. 46	Leverancier meent dat het opstellen van een voor Opdrachtgever passende oplossing een gezamenlijke inspanning en verantwoordelijkheid van beide Partijen vergt. Om aan de zorgplicht van artikel 3.2 te voldoen, zijn wij gedeeltelijk afhankelijk van informatie die Opdrachtgever verschaft. Graag verzoeken wij om in artikel 3.2 op te nemen dat Leverancier in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die Opdrachtgever verschaft. Wij stellen voor artikel 3.2 als volgt aan te vullen: "Leverancier mag in redelijkheid uitgaan van de informatie die Opdrachtgever met haar deelt. Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen."	Akkoord.

4	Nvl 1 Nr. 45	Vanwege de aard van onze diensten, is het moment van implementatie afhankelijk van de onderlinge samenwerking en afstemming van beide partijen. Het kan daardoor voorkomen dat een implementatiedatum in onderling overleg wordt aangepast. Naar ons idee past een fatale termijn hier niet goed bij. Het is wel mogelijk om t.a.v. een specifieke termijn af te spreken dat deze fataal is. Indien dat gewenst is, maken wij daar graag specifieke afspraken over. Deze eerste zin uit deze bepaling wordt geschrapt. In plaats hiervan gelden de in deze bepaling genoemde data uitsluitend als fatale termijn indien de Partijen dit expliciet zijn overeengekomen.	De verwijzing naar de vorige nota lijkt niet te kloppen. Uw voorstel is echter akkoord.
5	Nvl 1 Nr. 41	Voor zover het gaat om wet- en regelgeving is dit akkoord, maar dit wordt al genoemd in artikel 10.12 (i). In dit artikel 10.12 (iii) wordt echter onder meer verwezen naar "publiekelijk uitgebrachte veiligheidsadviezen". Die verwijzing achten wij te vaag, waardoor wij niet garanderen dat wij hieraan te allen tijde voldoen. Wij stellen nogmaals voor de bepaling te schrappen.	Akkoord. Wij vragen u echter wel om op de hoogte te blijven van publiekelijk uitgebrachte veiligheidsadviezen en hier bewuste afwegingen in te maken. Wij willen dat u ons hierover regelmatig informeert.
6	Nvl 1 Nr. 39	Akkoord.	Ter kennisgeving aangenomen.
7	Nvl 1 Nr. 36	Akkoord.	Ter kennisgeving aangenomen.
8	Nvl 1 Nr. 35	Wij begrijpen uw toelichting dat bij updates/onderhoud de software moet blijven voldoen aan de eerder geldende normeringen. Echter kunnen wij niet vooraf garanderen dat onze software in de toekomst zal voldoen aan eventuele nieuwe normen, aangezien de inhoud van deze toekomstige normeringen momenteel onbekend is. De originele tekst van de bepaling maakt geen onderscheid in huidige en toekomstige wet- en regelgeving. Om ervoor te zorgen dat beide partijen adequaat kunnen reageren op eventuele toekomstige veranderingen stellen wij voor het artikel als volgt aan te passen: "de ICT prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving. Indien de Wet- of regelgeving verandert en de ICT prestatie hieraan niet langer voldoet, zullen Partijen hierover in overleg treden."	Akkoord.

9	Nvl 1 Nr. 93	<p>In de Gids Proportionaliteit, die door de Gemeente wordt aangehaald, wordt een onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Om te beoordelen wat proportioneel is, dient daarbij gekeken te worden naar wat gebruikelijk is binnen die de betreffende branche. Het is in onze branche gebruikelijk om een onderscheid te maken tussen aansprakelijkheid van directe en indirecte schade. Het uitsluiten van aansprakelijkheid van indirecte schade is een gangbare praktijk in onze branche aangezien dergelijke schade vaak voortkomt uit uiteenlopende factoren, zoals bedrijfsomstandigheden en externen invloeden, waarop Leverancier geen controle heeft. Bovendien is het risico van indirecte schade onverzekerbaar. Daarnaast is een beperking van de maximale aansprakelijkheid tot €500.000 een gebruikelijke norm in onze branche gezien de aard van onze dienstverlening en het potentiële risico dat kan ontstaan bij standaardgebruik van onze software. De beperking van €500.000 staat in verhouding met de Opdracht. Gelet op het bovenstaande, stellen wij voor het artikel als volgt aan te passen: "De overige aansprakelijkheid van leverancier, op welke grond dan ook, is beperkt tot directe schade tot eenmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tweemaal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen) met een maximum van €500.000,- (vijfhonderdduizend euro). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.</p>	<p>Niet akkoord. Wij vinden het niet proportioneel om aansprakelijkheid voor indirecte schade op voorhand uit te sluiten. Dergelijke schade is niet te voorzien en kan afhankelijk van de situatie, substantieel zijn, zeker bij ICT- of softwareoplossingen. Een generieke uitsluiting van indirecte schade doet onvoldoende recht aan de belangen van de gemeente.</p>
10	Nvl 1 Nr. 53	<p>U geeft in uw antwoord aan dat u opzoek bent naar een partij die met u meedenkt in oplossingen met betrekking tot de archiefwet. Tegelijk wenst u vast te houden aan NEN-ISO 16175-1 terwijl deze norm niet 1 op 1 toepasbaar is op een ITSM tool. Wij denken graag mee om u te ondersteunen bij het voldoen aan de archiefwet, maar willen u vragen om daarbij het kader NEN-ISO 16175-1 los te laten en inschrijvers vrij te laten in het beschrijven van de mogelijkheden die zij bieden. Op deze manier kunnen inschrijvers constructief meedenken. Kunt u deze wens meer open opstellen?</p>	<p>Deze wens blijft staan zoals hij is en ook het kader van de wens blijft NEN-ISO 16175-1. Immers, de archiefwet bestaat al dertig jaar en leveranciers die zich begeven in de markt van de overheid weten inmiddels dat de overheid, en dus ook wij als gemeente, gehouden zijn aan de archiefwet en de uitwerking daarvan in de NEN-ISO 16175-1. We vragen aan leveranciers met deze NEN-norm als kader aan te geven hoe ze denken ons daarin te kunnen ondersteunen. Het kader van de NEN-norm is geen beperking om constructief mee te denken over de wijze hoe u ons, gemeente Zeist, als leverancier daarin denkt te kunnen ondersteunen. De NEN-norm geeft richting aan de manier waarop wij graag de oplossingen zien.</p>

11	Nvl 1 Nr. 78	U geeft hier een algemeen antwoord rondom de noodzaak om in een ITSM oplossing te kunnen bewaren, verwijderen en archiveren. Dit stellen wij niet ter discussie, de vraagstelling in het document echter wel. Er wordt in het document uitgegaan van de werkwijze zoals jullie bekend is vanuit een ander systeem, namelijk een zaakstelsel. Dit staat zelfs in het document vermeld: "Binnen zaakgericht werken worden omschrijvingen vanuit een zaak beschreven. Wanneer er in onderstaande wensen wordt gesproken van een zaakdossier/zaaktype/dossier/subdossier dan wordt daarmee een registratie van een melding, wijziging of middel in de ITSM- applicatie bedoeld." Dit document is dan ook niet zoals u suggereert opgesteld voor een ITSM tool. Wij ontkennen geenszins de noodzaak om te kunnen verwijderen, bewaren en archiveren, maar de manier van uitvragen maakt het voor ons gecompliceerd om te kunnen antwoorden aangezien een ITSM-tool anders werkt dan een zaakstelsel. Wij zouden graag zien dat u de wens om te kunnen voldoen aan de archiefwet op een open wijze stelt zodat leveranciers hier naar eigen inzicht invulling aan kunnen geven, eventueel binnen enkele kaders. Bent u bereid, ook gezien het feit dat meerdere leveranciers hier kritische vragen over stellen, dit document aan te passen of neemt u genoeg met antwoorden op uw huidige vragen die de lading niet zullen dekken?	<p>Zaakgericht werken is de methodiek van werken die we als gemeente voorstaan. Die methodiek beperkt zich niet tot het werken in een zaakstelsel. Wij werken zoveel als mogelijk binnen alle werkprocessen zaakgericht, ongeacht de applicatie, zo ook de ITSM-oplossing. Niet de applicatie staat voorop in ons denken, maar het proces en de output van dat proces. De applicatie is de ondersteuner waarmee we het proces uitvoeren.</p> <p>De processen in een ITSM-applicatie zijn onderhevig aan bewaar- en vernietigingstermijnen waarbij we vanuit landelijk vastgestelde selectielijsten kijken naar zaaktypen, ongeacht de applicatie waarin deze zaaktypen worden ondersteund.</p> <p>We begrijpen dat termen als zaak en zaaktype vakjargon zijn en daarom maakten we eerder de vertaling van een zaak naar een melding in de ITSM-oplossing. Ook hier willen we van een melding of een wijziging alles als één dossier bij elkaar bewaren en als zodanig in z'n totaal kunnen vernietigen of bewaren, al naar gelang de gestelde bewaar- en vernietigingstermijnen.</p> <p>De wens wordt niet aangepast.</p>
12	Nvl 1 Nr. 29	Akkoord.	Ter kennisgeving aangenomen.
13	Nvl 1 Nr. 119	U geeft als bron voor de medewerkergegevens aan dat dit gaat om 'de huidige ITSM oplossing'. Met de vraag werd bedoeld met welk bronsysteem (Entra ID/AFAS) dient er gekoppeld te worden voor het periodiek importeren van persoonsgegevens? Dus niet de migratie van data uit het oude systeem.	AFAS.
14	Nvl 1 Nr. 113	Zou u de namen van de applicaties kunnen geven waar mee gewenst is om te koppelen? Op die manier kan er een betere inschatting worden gemaakt van de mogelijkheden en capaciteit om de koppelingen te realiseren.	<ul style="list-style-type: none"> - Embrace intranet - Afas HR - EntraID voor authenticatie/SSO - Autotask ITSM

15	Vraag betrekking op NV11 vraag nr.53	<p>Wij erkennen het belang van informatiebeheer en de wettelijke kaders die daarbij horen. Tegelijkertijd constateren wij, net als andere inschrijvers in Nv11, dat de wensen in Bijlage 11 inhoudelijk lijken te zijn overgenomen uit een DMS- of zaakstelselcontext. Deze zijn zonder verdere duiding toegepast op een ITSM-oplossing, terwijl dergelijke eisen inhoudelijk en technisch niet passen bij dit type applicatie.</p> <p>De huidige aanpak legt een te grote interpretatielast bij leveranciers, zonder duidelijke kaders voor vertaling of beoordeling. Dit leidt tot substantiële onzekerheid over hoe deze eisen ingevuld en beoordeeld worden, wat in onze ogen de proportionaliteit en uitvoerbaarheid van de uitvraag onder druk zet.</p> <p>Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom om deze set wensen in deze fase van de aanbesteding te laten vervallen, en hierover tijdens de implementatiefase – in samenspraak met de geselecteerde leverancier – tot een proportionele en werkbaar invulling te komen. Dit voorkomt interpretatierisico's en waarborgt dat er realistische, kwalitatieve inschrijvingen worden gedaan.</p> <p>Zonder deze ruimte is het voor ons, en vermoedelijk ook voor andere partijen, lastig om te komen tot een verantwoorde inschrijving.</p>	<p>De wensen zoals wij die stellen in Bijlage 11 zijn opgesteld voor deze aanbesteding voor de ITSM-tool. Zaakgericht werken is voor ons de methodiek die wij hanteren binnen de gemeente voor alle uit te voeren processen.</p> <p>We maken conform de landelijke indeling en de in Nederland meest gebruikte Documentair Structuur Plan (DSP) die i- Navigator, van VHIC en de SDU een vertaling van processen naar zaaktypen, ongeacht in welke applicatie het proces zijn uitvoering en uitwerking kent.</p> <p>Zaakgericht werken doen we dus binnen alle processen en binnen alle applicaties. Of het nu gaat over burgerzaken, vergunningen, zaakstelsel, sociaal domein of meldingen/ wijzigingen die in een ITSM-applicatie plaatshebben. Dit betekent concreet in de vertaling naar meer jargon van een ITSM-tool dat alles wat bij elkaar hoort, als dossier, melding of wijziging, ook bij elkaar wordt opgeslagen en tesamen kan worden bewaard of vernietigd. Om dat te kunnen doen hebben we concreet een aantal zaken nodig, die zijn beschreven in de kaders van de NEN-norm.</p> <p>De NEN-norm die we daarin als kader stellen, geeft de leverancier richting in hoe we denken en wat nodig is om te kunnen voldoen aan de Archiefwet en de eisen die deze wet al meer dan dertig jaar aan ons als overheid stelt.</p>
16	Vraag betrekking op NV11 vraag nr.103	<p>In NV1 1 bevestigt de aanbestedende dienst dat de gewenste ITSM-applicatie procesondersteuning moet bieden voor meldingen en verzoeken binnen de domeinen Facilitair, P&O én IT. Echter, in het aanbestedingsdocument lijken alle eisen, casussen en gunningscriteria volledig gericht op IT-processen. Hierdoor ontstaat onduidelijkheid over de verwachte scope en inhoudelijke invulling voor de domeinen Facilitair en P&O. Kunt u toelichten in hoeverre voor de domeinen Facilitair en P&O sprake is van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gelijkwaardige functionele en procesmatige ondersteuning als voor IT; • eigen meldings-/incidentstromen met specifieke workflowbehoeften; • beheer van facilitaire of HR-gerelateerde objecten (zoals ruimtes, middelen, keuringen, medewerkersdossiers); • specifieke eisen of verwachtingen ten aanzien van selfservice, kennisbeheer, rapportages of dashboards? <p>Het is van belang voor inschrijvers om de impact op implementatie, inrichting en functioneel beheer goed te kunnen inschatten.</p>	<p>Voor de domeinen facilitair, P&O en IT is er sprake van gelijkwaardige functionele en procesmatige ondersteuning. Vanuit het huidige self service portaal worden meldingen gedaan die vervolgens vanuit het Medewerker Service Punt worden doorgezet naar de 2e lijn van facilitair, P&O of IT. Hierin zijn geen specifieke (afwijkende) workflowbehoeften. Het beheer van facilitaire of HR gerelateerde objecten wordt niet in de ITSM applicatie gedaan. Er zijn ook geen specifieke eisen of verwachtingen ten aanzien van self service, kennisbeheer, rapportages of dashboards anders dan in de aanbesteding beschreven.</p>

17	NVI 1 - Nr. 82	<p>Als reactie stipt u het verschil aan tussen migratie- & implementatie en licentiekosten aan. Het is logisch dat de licentiekosten x het aantal jaar worden genomen en zo zwaarder wegen. Het verschil in weging tussen migratie- (=0,5) & implementatie (=1) is hiermee nog steeds niet uitgelegd, ook niet door uw randvoorwaarden. De huidige leverancier heeft sowieso geen/ zeer lage eenmalige kosten. Het zijn eenmalige kosten die naar ons idee even zwaar gewogen moeten worden om te voorkomen dat er met posten geschoven wordt.</p>	<p>Wij verwachten hierin eerlijkheid van de leveranciers. We hebben hier positieve ervaringen mee en zullen deze weging daarom blijven hanteren.</p>
18	NVI 1 - Nr.125	<p>Om te voorkomen dat u onnodig betaalt voor koppelingen die u mogelijk niet gaat gebruiken, stellen wij voor om de kosten op dit moment niet door te belasten. Mocht u tijdens of na de implementatie alsnog koppelingen op de testomgeving willen realiseren, dan zullen wij hierover in overleg treden met u betreffende de kosten. Gaat u akkoord met deze werkwijze?</p>	<p>Akkoord.</p>
19	NVI 1 - Nr. 50	<p>Uw voorstel om per actie een standaard streeftijd mee te geven binnen een bepaalde status (zoals 'in behandeling', 'wacht op klant', etc.) achten wij te complex en in de praktijk onwerkbaar. Binnen meldingen is de oplostijd namelijk niet lineair: de status 'in behandeling' kan bijvoorbeeld bij meldingstype 1 een andere betekenis en benodigde tijd hebben dan bij meldingstype 2. Dit zou leiden tot een onoverzichtelijke en lastig te beheren configuratie.</p> <p>Wij hanteren daarom reactie- en oplostijden (SLA's) per categorie en/of meldingstype, en dus niet per status. Wel is het mogelijk om de tijdsregistratie (starten/pauzeren) afhankelijk te maken van de status.</p> <p>Gaat u akkoord met deze werkwijze?</p>	<p>Akkoord.</p>