

Algemene informatie

Aanbesteding: Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven
Aanbestedende Dienst: Gemeente Eindhoven
Referentie: ESM-tool

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1	Onderwerp: Beschrijvend Document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure 'Enterprise Service Management tool' - artikel 2.2 Vraag: Kunnen jullie iets meer toelichting geven op wat jullie verstaan onder de totale jaarlijkse kosten? Gaat het hier enkel over de software licenties of is dit inclusief functioneel beheer / support bijvoorbeeld? Antwoord: Dit zijn alle kosten m.u.v. de eenmalige (implementatie) kosten. Zie ook invulformulier C P1.2. Fase: Inschrijffase Inschrijfronde: Inschrijfronde 1 Vragenronde: Vragenronde 1 Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven Beantwoord op: 18 mrt. 2025
Ref.nr. 2	Onderwerp: Beschrijvend Document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure 'Enterprise Service Management tool' - artikel 2.2 Vraag: Op basis van de 500 behandelaars die jullie hebben benoemd en kijkend naar de software prijzen hiervoor ben ik benieuwd of er ruimte zit in de jaarlijkse

kosten van €150.000?

Antwoord:

De bedragen vermeld in paragraaf 2.2 van het beschrijvend document zijn geen plafondbedragen. Dit zijn de bedragen die aanbestedende dienst verwacht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen

Vraag:

Er wordt verwezen naar standaard integraties, maar het is onduidelijk welke dat zijn. Met welke softwareproducten wordt een standaard integratie verwacht?

Antwoord:

De benodigde integraties en de wijze waarop staat beschreven in Bijlage 4 Globale architectuurschets. Hierin staat van een integratie beschreven: doel, integratiepatroon, toe te passen standaard en details m.b.t technische realisatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente

Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage 2 Programma van eisen en wensen

Vraag:
Tot welk niveau van integratie wordt een standaardoplossing verwacht?

Antwoord:
De benodigde integraties en de wijze waarop staat beschreven in Bijlage 4 Globale architectuurschets. Hierin staat van een integratie beschreven: doel, integratiepatroon, toe te passen standaard en details m.b.t technische realisatie.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Bijlage 2 Programma van eisen en wensen

Vraag:
Mbt het standaardoplossingen, valt dit ook onder eventuele toepassingen voor Asset Management?

Antwoord:
Dit is correct.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
6

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen

Vraag:

Het document benoemt een migratie. Een van de lastigere aspecten van TOPdesk-migraties zijn bijlagen. Als er bijlagen aanwezig zijn, horen we graag over hoeveel gegevens het in totaal gaat.

Antwoord:

De huidige data van de afgelopen drie jaar is plus minus 135GB waarbij een gedeelte in database en een gedeelte in mappenbestand is opgeslagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
7

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen

Vraag:

Hoeveel assets zijn er momenteel in gebruik, zowel actief als inactief?

Antwoord:

Op dit moment ongeveer 47.000 actieve assets.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen

Vraag:

Er wordt gesproken over het reserveren van facilitaire objecten. Om welke objecten gaat het hierbij precies?

Antwoord:

Dit betreft onder andere voertuigen, legitimatiebewijzen, parkeerkaarten, koffieautomaten, sleutels en (vergader)ruimtes.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Art. 9.5 i GIBIT – ontbinden bij afkeuren acceptatieprocedure

Vraag:

Geheel of gedeeltelijke ontbinding is een dusdanig zwaar middel dat

Inschrijver verzoekt om “zonder nadere ingebrekestelling” te verwijderen en om voor de “tweede” maal te vervangen door voor de “derde” maal. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

In algemene zin over de GIBIT2023 het volgende, geldend als basis voor dit en elk gegeven antwoord van de gemeente op vragen met betrekking tot de GIBIT2023:

De gemeente beschouwt de GIBIT2023 als (gelijkend op) paritair vastgestelde voorwaarden. Conform Voorschrift 3.9C van de Gids Proportionaliteit zal de gemeente in haar beantwoording alleen afwijkingen op de GIBIT2023 toestaan, indien de projectspecifieke situatie daarom vraagt. De gemeente past de GIBIT2023 zoveel als mogelijk integraal toe en volgt derhalve wat betreft GIBIT2023 het 'pas toe of leg uit'-principe.

Wat betreft art. 9.5: dit artikel gaat over acceptatie. De gemeente ziet acceptatie als een cruciaal moment en duldt op dat vlak geen concessies. De ontbindingsmogelijkheid als beschreven in 9.5 onder i. is absoluut proportioneel, temeer omdat:

- het om een tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure handelt;
- er onder ii. en iii. voor de gemeente alternatieven worden geboden indien de ernst van de situatie niet zodanig is dat optie i. voor de hand ligt.

Kortom, de gemeente gaat niet akkoord met aanpassingen inzake art. 9.5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Art. 10.12 i. en art. 12.1 v. GIBIT – wet en regelgeving

Vraag:

Inschrijver verzoekt om heldere afspraken te maken over wijzigingen in wet en regelgeving. Inschrijver doet haar aanbieding o.b.v. de huidige wet en

regelgeving. Indien het gaat om voorzienbare wijzigingen in wet en regelgeving die van toepassing zijn op Inschrijver, dan betaalt Inschrijver de kosten. Indien het gaat om onvoorziene wijzigingen in wet en regelgeving die van toepassing zijn op Inschrijver, dan zullen partijen daar via het change management procedure afspraken over maken. Indien het gaat om wijzigingen in wet en regelgeving dit niet van toepassing zijn op Inschrijver (maar bijv. de Opdrachtgever), dan betaald Inschrijver die kosten niet. Kan Opdrachtgever voor ieder component afzonderlijk aangeven of dit akkoord is? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

De gemeente wenst geen onderscheid te maken in 'voorzienbare' en 'onvoorzienbare' wet- en regelgeving. Dat is immers een uiterst onduidelijk en lastig te interpreteren onderscheid. De artikelen worden onverkort gehandhaafd. We wijzen gegadigde daarentegen graag op de aanvullende werking van redelijkheid en billijkheid uit het BW: in dat licht beoordeelde onredelijke wijzigingen komen nimmer voor rekening van opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Art. 10.16 GIBIT – gegarandeerde service levels

Vraag:

Inschrijver verzoekt “waaronder de door hem gegarandeerde Service Levels” te vervangen door “waaronder de afgesproken Service Levels”. De Service Levels dienen in de Overeenkomst te worden vastgesteld. Een ingebrekestelling bij het niet halen van Service Levels is standaard in de markt. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord. Aanbestedende dienst is van mening dat deze woordkeuze de

strekking van het artikel niet wijzigt. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk Service Levels afspreken dienen deze te worden gegarandeerd voor Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Art. 12.1 iv. en art. 14 GIBIT – software leverancier voorwaarden

Vraag:

Inschrijver wenst de mogelijkheid om hiervan af te wijken als bij het aangaan van een Overeenkomst het reeds duidelijk is dat dit voor de betreffende ICT Prestatie niet mogelijk is. Inschrijver is hierbij immers afhankelijk van de rechthebbende. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord. Het is voor de gemeente essentieel dat na acceptatie minimaal twee jaar onderhoud geleverd kan worden. Gelet op de voorgenomen looptijd van de overeenkomst gaat het om een contractuele periode. Wat betreft artikel 14 lijkt het de gemeente volstrekt logisch dat actuele documentatie en informatie tot haar beschikking komt en blijft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Art. 12.3 GIBIT – resultaatsverplichting

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel te verwijderen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? De relatie is gericht op een strategisch partnership en samenwerking (zoals u lijkt te beamen in het beschrijvend document), waarbij er sprake is van maximale inspanning aan de zijde van Inschrijver rekening houdend met klantafhankelijkheden.

Antwoord:

Niet akkoord. Uw zienswijze is passend, maar u levert daarnaast wel degelijk een resultaat op, zoals gedefinieerd in de aanbestedingsdocumentatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Art. 13 GIBIT – algoritmische toepassingen

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting hierop.

Antwoord:

Niet akkoord. Indien en voor zover dit artikel werking heeft of krijgt, wenst de gemeente dit artikel te hanteren. Het is een kenmerk van algemene

voorwaarden dat niet alle artikelen direct en/of gedurende de opdracht werking hebben. Omdat op een later moment die werking toch kan worden toegeschreven, zal de gemeente geen artikelen buiten toepassing verklaren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Art. 16.1 GIBIT – aansprakelijkheid, indirecte schade

Vraag:

Inschrijver kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor gevolgschade en stelt dan ook voor dit artikel zo te wijzigen dat beide partijen over en weer alleen aansprakelijk zijn voor geleden en/of te lijden directe schade. Het is algemeen geaccepteerd in onze branche om indirecte schade tussen partijen volledig uit te sluiten (zie bijv. de NL Digitaal Voorwaarden art. 16.2 en 16.4, specifiek voor de IT Branche). Het volledig uitsluiten van indirecte schade is zeer gebruikelijk in contracten tussen bedrijven onderling (hier wordt in de Gids Proportionaliteit, art. 3.9, rekening mee gehouden) en wordt doorgaans ook door overheidsorganen geaccepteerd. Inschrijver verzoekt om Opdrachtgever om indirecte en gevolg schade voor beide partijen in zijn geheel uit te sluiten. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord. De NL Digital voorwaarden zijn totaal niet te vergelijken met de GIBIT2023. De NL Digital voorwaarden zijn niet paritair tot stand gekomen, ontwikkeld door de branche waardoor de balans disproportioneel doorslaat richting leverancier. Verder wenst de gemeente geen onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade: dit is geen juridisch onderscheid en leidt onherroepelijk tot ongewenste discussies. De nu opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn goed verzekerbaar en matigen de aansprakelijkheid voor leverancier voldoende. De opgenomen bepaling in de GIBIT2023 is daarnaast absoluut proportioneel, bewezen in lijn met

Voorschrift 3.9A Gids Proportionaliteit en wordt daarom onverkort gehandhaafd. We wijzen tot slot nogmaals op Voorschrift 3.9C Gids Proportionaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Art. 16.3 GIBIT - hoogte aansprakelijkheidschap zaakschade

Vraag:

De aansprakelijkheidschap is fors. Inschrijver verzoekt een maximum per jaar vast te stellen, zoals ook in art. 16.4 is gedaan. Inschrijver verzoekt meer specifiek de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, te maximeren op een bedrag van € 500.000,- per contractjaar. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Art. 16.4 GIBIT – hoogte aansprakelijkheidschap overig

Vraag:

De aansprakelijkheid voor Inschrijver is fors en niet gebruikelijk in de markt. Inschrijver verzoekt de aansprakelijkheid voor overige schade te beperken tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en de totale aansprakelijkheid per jaar nooit meer dan 2 maal de Jaarvergoeding. Gaat de Opdrachtgever akkoord met een aanpassing van dit artikel in lijn met dit uitgangspunt? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Art. 16.5 iii. GIBIT – ongelimiteerde aansprakelijkheid IE

Vraag:

Een ongelimiteerde aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. In deze overeenkomst geldt dit temeer nu Inschrijver fungeert als intermediair om de licenties c.q. gebruiksrechten aan de Opdrachtgever te leveren en de licenties c.q. gebruiksrechten over het algemeen worden verstrekt middels een directe overeenkomst tussen leverancier en eindgebruiker (Opdrachtgever) onder toepasselijkheid van de voorwaarden van de leverancier. Inschrijver verzoekt om de aansprakelijk te beperken tot het maximumbedrag zoals opgenomen in artikel 13.4. Hiertoe dient artikel 16.5 onderdeel iii. te vervallen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting hierop.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Art. 16.5 iv. GIBIT - ongelimiteerde aansprakelijkheid Privacy

Vraag:

Een ongelimiteerde aansprakelijkheid is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden geaccepteerd. De boetes onder de AVG zijn aanzienlijk. Inschrijver verzoekt een supercap af te spreken van max 4 maal de Jaarvergoeding per contractjaar i.p.v. ongelimiteerde aansprakelijkheid. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie of kan zij een zelf een adequaat en redelijk voorstel voor een supercap doen? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting hierop.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 15. We wijzen ook op het bepaalde c.q. de matigende voorwaarden opgenomen in de subnummers 1 en 2 van artikel 16.5iv.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente

Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Art. 18.6 GIBIT - geheimhoudingsboete

Vraag:

- Inschrijver verzoekt de boete wederkerig te maken. Beide partijen zullen vertrouwelijke informatie met elkaar delen.
- De boete is fors en niet gemaximeerd. Inschrijver verzoekt de boete te verlagen naar max EUR 10.000 in totaal.
Kan Opdrachtgever aangeven per punt of dit akkoord is? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord. De boete is fors, maar specifiek gelet op de politieke context waarin een gemeente opereert, is het voor de gemeente essentieel geheimhouding af te kunnen dwingen. Wederkerigheid is niet nodig, nu het vooral de gemeente zal zijn die informatie zal delen en de nadelen ook vooral de gemeente kunnen treffen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Art. 20.3 GIBIT - software leverancier voorwaarden

Vraag:

Inschrijver verzoekt aan de derde en vierde zin toe te voegen: “voorzover dit binnen haar mogelijkheden ligt, en conform de licentievoorwaarden van de producent is.” Inschrijver kan niet vooraf een toezegging doen dat dit past binnen de licentievoorwaarden van producent. Indien Opdrachtgever hier

niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord. De gemeente kan en wil op dit punt geen concessies doen. U dient er voor te zorgen dat aan de voorwaarden van dit artikel kan worden voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Art. 20.4 GIBIT - maatwerk

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting hierop.

Antwoord:

Indien dit artikel niet van toepassing blijkt te zijn, wordt er automatisch geen werking aan toegekend. De gemeente sluit echter niet op voorhand artikelen uit, zie ook het antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Art. 23 GIBIT – vervanging personeel

Vraag:

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

Antwoord:

Niet akkoord. Het betreffende artikel ziet niet op het belemmeren door de gemeente van doorgroei, maar op het eventueel laten vervangen van personeel indien de gemeente daarom vraagt (uiteraard met redenen omkleed). De gemeente zal uiteraard in deze de redelijkheid en billijkheid in acht nemen, maar handhaaft het artikel onverkort. Een onderscheid tussen personeel en sleutelpersoneel ziet de gemeente niet zitten, omdat er geen definitie van sleutelpersoneel wordt gegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Art. 24 GIBIT

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigingen dat een evt. opzegging altijd via aangetekende post zal geschieden? Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid

is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Art. 24.11 v. GIBIT – Change of Control

Vraag:

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

Antwoord:

De gemeente begrijpt uw punt niet. Uw voorstel is reeds als zodanig leesbaar in het betreffende artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Art. 25 GIBIT – audits

Vraag:

Inschrijver verzoekt het controlerecht (i) te beperken tot 1 keer per jaar (ii) gedurende werktijden (iii) met tijdige voorafgaande aankondiging en (iv) dat partijen in gezamenlijk overleg een plan zullen maken om materiele tekortkomingen voortvloeiende uit de audit te adresseren. Kan Opdrachtgever per onderdeel aangegeven of dit akkoord is? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting hierop.

Antwoord:

Niet akkoord. De gemeente wenst zich niet op voorhand beperkingen op te leggen. De praktijk laat echter zien dat zelden of nooit gebruik wordt gemaakt van genoemd artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Art. 28 t/m 30 (Privacy) GIBIT

Vraag:

Art. 29 Inschrijver verzoekt dit artikel te vervangen door “Inschrijver dient in het bezit te zijn van een ISO27001 certificaat inclusief SOA (Statement of Applicability)”. Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, ontvangt Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord, zie antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

19 mrt. 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Art. 31 t/m 36 (Dienstverlening op afstand) GIBIT

Vraag:

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

Antwoord:

Indien deze artikelen niet van toepassing blijken te zijn, wordt er automatisch geen werking aan toegekend. De gemeente sluit echter niet op voorhand artikelen uit, zie ook het antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Art. 3.3 Overeenkomst – eenzijdige verlenging

Vraag:

Inschrijver verzoekt om aan artikel 3.3 van de Overeenkomst aan de 1e zin toe te voegen "...tenzij van Opdrachtnemer niet geveerd kan worden om de Overeenkomst te verlengen, onder andere als de (financieel) belangen van Opdrachtnemer zich daar redelijkerwijs tegen verzetten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever 12 maanden voor het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst hierover informeren, waarna Partijen de mogelijkheid hebben om tijdig en in goed overleg de voorwaarden van de verlenging overeen te komen."

Inschrijver verzoekt de 2e zin van art. 3.3. van de Overeenkomst als volgt aan te passen: "Opdrachtgever zal de mededeling omtrent de verlenging uiterlijk 6 maanden voor het einde van de looptijd te doen."

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

Antwoord:

Niet akkoord. U dient nu en alhier te bepalen of u deze overeenkomst voor de betreffende looptijd wenst aan te gaan. Het is voor de gemeente, als aanbestedende dienst, immers niet zonder meer mogelijk een plan b te organiseren in geval u de verbintenis verbreekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
TUPE

Vraag:

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

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht dit niet. Maar voor de zekerheid wenst extra toelichting in Nota van Inlichtingen II waarom deze vraag gesteld wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Art. 12.6 Overeenkomst en art. 11.8 GIBIT Indexatie

Vraag:

Inschrijver verzoekt “1 juni 2027” te vervangen door “1 juni 2026”. En “per 1 januari 2027” te vervangen door “per 1 juni 2026”.

Antwoord:

Artikel 12.6 wijzigt in:

12.6 Prijzen, tarieven en vergoedingen zijn vast tot en met 1 juni 2026.

Daarna mogen prijzen, tarieven en vergoedingen jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2027 door Contractant worden aangepast, mits deze minimaal, op straffe van verval van recht, één maand voorafgaand is aangekondigd. De wijziging volgt de jaarcijfers van prijsindex die is bedoeld in artikel van de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - AK01

Vraag:

Kunt u aangeven wat de genoemde integratiecomponenten zijn?

Antwoord:

De benodigde integraties en de wijze waarop staat beschreven in Bijlage 4 Globale architectuurschets. Hierin staat van een integratie beschreven: doel, integratiepatroon, toe te passen standaard en details m.b.t technische realisatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - FBBB09

Vraag:

Kunt u deze eis verder toelichten? Voor Inschrijver is niet geheel duidelijk wat Gemeente Eindhoven verwacht van deze eis.

Antwoord:

Logging zoals beschreven in FBBB08 dient opties te hebben om te filteren. Dit gericht op gerichte en efficiënte raadpleging van logging voor het oplossen van issues.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - eis 193

Vraag:

Kunt u aangeven hoe dit er in het proces uit moet zien?

Antwoord:

Het formulier dient als eerste terecht te komen bij een gemandateerde gebruiker. Als betreffende gebruiker niet akkoord gaat stopt het proces.

1. Aanvrager dient verzoek in
2. gemandateerde geeft goedkeuring in ESM-tool
- 2a. Geen goedkeuring - stopt proces
3. Goedkeuring gegeven - proces loopt door.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - eis 139

Vraag:

Kunt u, aan de hand van een voorbeeld, toelichten wat u met deze eis bedoelt?

Antwoord:

Voorbeeld 1: Het is mogelijk om wijzigingen te koppelen aan een initiële informatievraag.

Voorbeeld 2: Het is mogelijk om meerdere incidenten aan een problemticket te koppelen.

Het dient mogelijk te zijn om meerdere (verschillende) type registraties aan elkaar kunnen koppelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - eis 129

Vraag:

Kunt u, aan de hand van een voorbeeld, toelichten wat u met deze eis bedoelt?

Antwoord:

Nummer 129 is opgenomen als wens.

Voorbeeld: over één jaar moet een certificaat vernieuwd worden. Als een datum verloopt dient automatisch een workflow o.b.v. een vastgestelde termijn gestart te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen - eis 124

Vraag:
Kunt u toelichten wat u bij deze eis bedoelt met 'procesmining'?

Antwoord:
Nummer 124 is opgenomen als wens.

Process Mining is een methode om het verloop van bedrijfsprocessen in kaart te brengen, te visualiseren en te analyseren met behulp van speciale software.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen - eis 112

Vraag:
Kunt u uitleggen wat u precies verwacht met het maken van een offerte in een ESM tool? Dit is naar onze mening geen onderdeel van ESM tooling.

Antwoord:
Nummer 112 is opgenomen als wens.

Het betreft het maken van interne offertes voor bijvoorbeeld catering

(facilitaire diensten). Opdrachtgever verwacht een sjabloon voor een interne offerte die tekstueel nog aangepast kan worden voordat deze verzonden wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - eis 80

Vraag:

Kunt u toelichten, aan de hand van een voorbeeld wat u bedoelt met niveau's, toelichten wat u bij deze eis bedoelt met 'boomstructuur'?

Antwoord:

Voorbeeld:

1. Locatie
2. Vleugel
3. Verdieping
4. Type ruimte
5. Ruimte(nummer).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - SLA07

Vraag:

Inschrijver hanteert een 24/5 Support beschikbaarheid. Uiteraard kan te allen tijde, dus 24/7, de tool gebruikt worden en kunnen ook meldingen/incidenten 24/7 worden ingediend. Telefonische support is 24/5 beschikbaar. Gaat Gemeente Eindhoven hiermee akkoord?

Antwoord:

Beschikbaarheid 24/7 van de applicatie is akkoord. De telefonische beschikbaarheid van 24/5 is ook akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - SECA07

Vraag:

Kunt u aangeven in hoeverre de volgorde relevant is in het geval dat alle Cipher Suites sterk zijn?

Antwoord:

De volgorde van de SSL Cipher Suites is belangrijk omdat het prestatieoptimalisatie, maximale beveiligingscompatibiliteit en toekomstbestendigheid bevordert. Zelfs als alle Ciphers sterk zijn, zorgt een weloverwogen volgorde voor een efficiëntere en veiligere verbinding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - LOG01

Vraag:

Inschrijver biedt een gratis automatische export optie om deze audit trail inzichtelijk te maken. Is deze werkwijze akkoord voor Gemeente Eindhoven? Zo niet, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Het is aan Inschrijver om de logging te bewaren en op te slaan conform de eis. Het is voor Opdrachtgever niet wenselijk om dit via een maandelijkse export bij ons op te slaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - S10

Vraag:

Kunt u aangeven op basis waarvan deze percentages berekend moeten/zullen worden?

Antwoord:

De gemeente Eindhoven zal op basis van de richtlijnen van het NCSC een scan uitvoeren met Security Scorecard. Deze tool maakt met behulp van informatie uit open bronnen een scan van het domein van de leverancier (en is daarmee legitiem). Daaruit komen mogelijk bevindingen op een 10-tal testen. Ten aanzien van een 4-tal testen (Overall score, Netwerk beveiliging, DNS security en patch levels) stellen we eisen afhankelijk van het risicoprofiel van de oplossing.

De resultaten van de scan worden aangeleverd aan de leverancier. Zij krijgen dan de mogelijkheid de resultaten te analyseren en te voorzien van een toelichting. De eis van de gemeente Eindhoven is dat die systemen en applicaties die de uiteindelijk dienst aan de gemeente leveren voldoen aan de norm. We eisen van de leverancier bij een afwijking van de norm, dat de leverancier deze norm herstelt.

Deze waarden kunnen ook later nog worden verwerkt door de leverancier. De leverancier dient zicht te conformeren aan deze NCSC-richtlijnen. 78%, 75, 100 en 75% Akkoord in overleg met CISO.

De gemeente (technisch beheer) voert de scan uit en levert de rapportage. De leverancier geeft aan wanneer zij voldoet aan de norm en voert de benodigde activiteiten uit.

Indien de aanbieder dit zelf zou willen testen, dan kan de aanbieder dat doen via internet.nl. Het web portaal dat de dienst levert dient daar dan worden opgevoerd. SecurityScoreCard kijkt naar het gehele domein van de aanbieder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept van de SLA - 3.3 Problem Management

Vraag:

Zoals eerder aangegeven bij de vragen hanteert Inschrijver een andere werkwijze met betrekking tot Problem Management. Zo wordt voor problemen geen verbeterplan ter akkoord geleverd aan de klant. Wij kijken hier namelijk naar het grote, overkoepelende probleem.

Bij incidenten overleggen wij wel met de klant. In het incident zal de betrokken supportmedewerker aangeven wat al gedaan is en wat er nog gedaan zal worden. Zo informeren wij de klant over onze onderzoeksrichting. Is deze werkwijze akkoord voor Gemeente Eindhoven?

Antwoord:

Gezien de verschillen in werkwijzen zien we graag een uitwerking van de aanpak rondom Incident en Problem Management in de SLA. Belangrijk is dat er niet wordt afgeweken van de ITIL processen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept van de SLA - 3.3 Problem Management

Vraag:

Voor het verzoek dat terugkerende incidenten als problem dienen te worden geclassificeerd wanneer eenzelfde type incident vijf (5) keer per jaar voorkomt, geldt eenzelfde werkwijze als bij de vorige vraag is beschreven. Ook hier ligt het bepalen of een incident als problem geclassificeerd wordt bij Inschrijver. In het geval dat eenzelfde type incident meermaals per jaar voorkomt, is de kans groot dat het als problem geclassificeerd zal worden of reeds is, wij hanteren echter geen vast aantal keer voor het definiëren van een Problem. Gezien ons grote klantenbestand, kan het snel voorkomen dat een melding 5 keer per jaar voorkomt, waardoor het aantal problems te snel zal oplopen waardoor deze niet meer op een gedegen wijze kunnen worden

opgelost. Is deze werkwijze akkoord voor Gemeente Eindhoven?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept van de SLA - 3.3 Problem Management

Vraag:

Allereerst willen wij benoemen dat Inschrijver een werkwijze hanteert waarbij wij ons met Problem Management richten op incidenten met een lagere urgentie, die kunnen worden meegenomen in ontwikkelsprints voor productverbetering. Incidenten met een hoge prioriteit worden uiteraard direct opgelost in samenwerking met ons development team. Deze werkwijze zorgt ervoor dat kritieke problemen snel worden aangepakt en opgelost, wat de continuïteit van de dienstverlening ten goede komt, terwijl structurele verbeteringen op een gedegen en geplande wijze worden doorgevoerd.

Aansluitend op het specifieke verzoek dat terugkerende incidenten als problem dienen te worden geclassificeerd wanneer een geautoriseerde gebruiker van Gemeente Eindhoven een incident als problem classificeert, willen we opmerken dat inschrijver classificeert wanneer een incident een problem dient te worden. Wij kunnen niet garanderen dat een incident een problem wordt als de klant dat vraagt. Wanneer wij dit verzoek van een klant ontvangen gaan wij eerst in overleg met de klant om in te schatten wat het probleem achter het incident is en hoe we het kunnen oplossen of toch escaleren naar een Problem. Is deze werkwijze akkoord voor Gemeente Eindhoven?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept van de SLA - 3.2 Incident Management

Vraag:

Kunt u aangeven wat u verwacht als Single Point of Contact? Kan onze Servicedesk als SPOC dienen? Inschrijver beschikt over een servicedesk met hoog opgeleide en deskundige collega's. Alle collega's zijn in staat om voor elkaar in te vallen en alle informatie wordt op 1 vaste plek bewaard zodat deze altijd voor iedereen toegankelijk is. Dit zorgt voor korte lijnen en snelle reacties voor onze klanten, daarnaast krijgt elke klant een Customer Succes Manager die uw single point of contact is in alle andere gevallen. Een vast contactpersoon in onze supportorganisatie is niet in te vullen met de hoeveelheid klanten in het portfolio van leverancier. Is deze invulling van het SPOC akkoord voor Gemeente Eindhoven?

Antwoord:

De inzet van de Service Desk als SPOC is akkoord. Er wordt wel verwacht dat de medewerker die deze taak oppakt een coördinerende rol kan vervullen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Invulformulier C Prijs - Onderdeel p1.3 - uurtarief

Vraag:

In het prijzenblad worden maximale uurtarieven genoemd voor verschillende rollen. Inschrijver is van mening dat deze uurtarieven niet marktconform zijn, met name gezien de complexiteit en expertise die vereist is voor de implementatie. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om af te zien van vaste maximumtarieven en de invulling van de tarieven over te laten aan de inschrijvers. Gaat Gemeente Eindhoven hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De maximale uurtarieven zijn aangepast in de nieuwe versie van Invulformulier C Prijs. Deze versie is ter beschikking gesteld in TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Beschrijvend document - 5.2.1 - K4

Vraag:

Voor het kwaliteitscriterium K4 staat nu een aantal van maximaal 3 pagina's genoemd. Gezien de diverse gevraagde onderdelen, verwachten wij dat er meer ruimte nodig is en willen wij voorstellen om het maximum niet in pagina's, maar in woorden te stellen. Wanneer een maximaal aantal woorden wordt gehanteert blijven inschrijvers vrij om gepaste afbeeldingen en figuren toe te voegen ter ondersteuning en blijft het voor Gemeente Eindhoven een behapbaar document. Op deze manier kan alles voldoende worden toegelicht, krijgt u een beter beeld en blijft het een behapbaar document. Op

een gemiddeld A4 in word gaan ongeveer 350 woorden, om voor dit kwaliteitscriterium voldoende ruimte te hebben verwachten wij dat er ongeveer 1750 woorden nodig zullen zijn, dit staat gelijk aan 5 pagina's. Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met het aanpassen van de limiet in woorden en bent u bereidt dit te verhogen naar ons voorstel? Bij een negatief antwoord willen wij u vragen om een tegenvoorstel te doen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst verhoogd het maximaal aantal pagina's naar vijf pagina's. Maar gaat niet akkoord met een maximaal aantal woorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Beschrijvend document - 2.3.2

Vraag:

Wij begrijpen dat Gemeente Eindhoven een startdatum van 2 juni 2025 nastreeft voor de start van de implementatie en een live gang tussen 6 en 9 maanden na start van de implementatie. Dit is haalbaar, mits Gemeente Eindhoven hiermee rekening houdt qua beschikbare capaciteit aan de kant van Gemeente Eindhoven, ook in de vakantieperiode. Is Gemeente Eindhoven zich hiervan bewust en hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiervan bewust en akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven**Beantwoord op:** 19 mrt. 2025**Ref.nr.**

51

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.4.1 - D

Vraag:

U vraagt bij de inschrijving om minimaal vijf CV's waaruit blijkt dat inschrijver aan kerncompetentie D voldoet. Inschrijver heeft meerdere consultants in dienst die allemaal voldoen aan de gestelde eisen en ook allemaal capabel om de implementatie voor Gemeente Eindhoven te verzorgen. Inschrijver kan de gevraagde vijf CV's aanleveren, maar behoudt graag de flexibiliteit om de keuze te maken welke consultants uiteindelijk ingepland worden voor de daadwerkelijke opdracht bij eventuele gunning. Door het aanleveren van de gevraagde CV's krijgt Gemeente Eindhoven een beeld van onze consultants en hun kennis en ervaring, maar zo behouden inschrijver de gewenste flexibiliteit in de agenda's. Inschrijver heeft dan de uiteindelijke keuze welke consultants worden ingepland met in achtneming van de benodigde expertise en ervaring. Gaat Gemeente Eindhoven hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Dit is akkoord. Het is verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat alle consultants op vergelijkbaar kennisniveau zitten en overdracht van de status van het project intern bij de Opdrachtnemer plaatsvindt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven**Beantwoord op:** 18 mrt. 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Beschrijvend document - 3.2.3

Vraag:

Daarnaast zouden wij het advies willen doen om een 3e vragenronde toe te voegen. Gezien de hoeveelheid aan documenten, kunnen mogelijke nieuwe vragen in de tweede ronde leiden tot verduidelijkingsvragen die ook gesteld moeten kunnen worden om tot een goede en passende inschrijving te komen. Gaat Gemeente Eindhoven hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht dat dit niet noodzakelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Beschrijvend document - 3.2.3

Vraag:

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

Antwoord:

Dit is toegestaan. Bij deze bevestigt aanbestedende dienst dat nieuwe vragen mogen worden gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
54

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.4.2

Vraag:

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

Antwoord:

Niet akkoord. Een alternatief is: inzage in jaarlijkse pentesten en TPM inzage (audit rapportage) uitgegeven door een erkende auditor bij voorkeur EDP of Norea. Inschrijver laat jaarlijks een PEN test uitvoeren door een onafhankelijke gecertificeerde partij en geeft inzage in de uitkomsten van de PEN-Testen. De kosten voor de pentest dient betaald te worden door de aanbieder, dat zij het bedrag verwerken in de totaal prijs mag, maar niet dat de gemeente jaarlijks een rekening gaat krijgen bovenop de afname kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 19 mrt. 2025

Ref.nr.
55

Onderwerp:
GIBIT - artikel 36

Vraag:

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.

Antwoord:

Akkoord, echter als volgt:

Artikel 36.2 wordt aangevuld met:

iv. Het opzetten van een 'virtual appliance'-constructie door Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
56

Onderwerp:
GIBIT - artikel 30

Vraag:

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.

Antwoord:

Voorgestelde werkwijze is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

57

GIBIT - artikel 29.4

Vraag:

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.

Antwoord:

Indien er wordt afgeweken van de gestelde RTO en RPO eisen, wordt dit meegenomen in het beoordelingsproces. Eventuele afwijkende policies worden meegenomen in de nog uit te voeren risicoanalyse.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

GIBIT - artikel 26.10

Vraag:

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.'

Antwoord:

Niet akkoord. De noodzaak ontbreekt, nu een verhoging van het aantal licenties valt onder de in het artikel genoemde 'aanvullende werkzaamheden'. Daarvoor kunnen extra kosten gelden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

GIBIT - artikel 26.5

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. De gemeente wenst zich niet op voorhand te commiteren aan dergelijke detailinvulling. Een en ander kan op een later moment worden vastgelegd in werkafspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
60

Onderwerp:
GIBIT - artikel 24.12

Vraag:

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."

Antwoord:

Uw zienswijze is te volgen, echter de zinsnede die u voorstelt weg te laten heeft juist betrekking op toerekenbaarheid aan de zijde van Leverancier. Inderdaad zal dat niet snel het geval zijn, maar we kunnen op voorhand de mogelijkheid niet uitsluiten. Het artikel wordt onverkort gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
61

Onderwerp:
GIBIT - artikel 24.2

Vraag:

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.

Antwoord:

Uw vraag is niet relevant, nu er geen overeenkomst voor onbepaalde tijd wordt afgesloten. Alleen in dat geval geldt de termijn van 18 maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
62

Onderwerp:

GIBIT - artikel 23.3

Vraag:

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.

Antwoord:

Dat is juist niet de bedoeling. De tarieven als ingevuld op het prijsinvalformulier gelden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
GIBIT - artikel 20.6

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. Het is aan Leverancier om Opdrachtgever een ongestoord gebruik te verschaffen. Een inbreuk kan nimmer gevolgen hebben voor Opdrachtgever. Dat medewerking van een derde benodigd is, is sec de verantwoordelijkheid van Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
64

Onderwerp:
GIBIT - artikel 20.4

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. Indien in de toekomst om redenen moet worden afgeweken van de het bepaalde in dit artikel, kunnen maatwerkafspraken worden gemaakt (voor zover het om niet-wezenlijke wijzigingen gaat).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
65

Onderwerp:
GIBIT - artikel 18.6

Vraag:

Omdat boetes niet verzekeraar 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.

Antwoord:

Niet akkoord. We mogen hopen dat er niet vijf boetes per jaar nodig gaan zijn. Uw wijziging lijkt ons overdreven en niet noodzakelijk. Zie ook het antwoord op vraag 20.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

GIBIT - artikel 16.5 iv)

Vraag:

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.

Het is voor Leverancier belangrijk dat deze bepaling wordt aangepast om in te kunnen schrijven op de aanbesteding en 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.

Antwoord:

Niet akkoord. Uw zienswijze is niet correct. In het betreffende artikellid wordt expliciet gesteld dat het gaat om boetes 'voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd'. Van dubbele boetes is dus geen sprake. Daarnaast is het artikellid juist bedoeld om ingewikkelde situaties als in uw zienswijze geschetst (bezwaar etc.) op een voor partijen eenvoudigere manier op te lossen. Zie ook het antwoord op vraag 19.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

GIBIT - artikel 16.5 i)

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. Er is nimmer sprake van een ongelimiteerde aansprakelijkheid, nu het BW aanvullende werking heeft. De leerstukken 'toerekenbaarheid' en 'redelijkheid en billijkheid' matigen automatisch eventuele aansprakelijkheden. Daarnaast is deze situatie zeer utopisch, want dood of letsel ligt niet voor de hand wat betreft deze opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

GIBIT - artikel 1.64

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

GIBIT - artikel 12.1 v)

Vraag:

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.

Antwoord:

De gemeente schrapt deze bepaling niet. Het is uw verantwoordelijkheid om uw oplossing mee te laten bewegen en de gemeente het juiste gebruik te bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

GIBIT - artikel 12.1 iii)

Vraag:

Wij schrappen deze bepaling omdat dit niet van toepassing is op onze dienstverlening.

Antwoord:

De gemeente schrapt deze bepaling niet. Zie ook het antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente

Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
71

Onderwerp:
GIBIT - artikel 12.1 i)

Vraag:

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 aanvulling 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.

Antwoord:

Niet akkoord. De gemeente vindt uw aanvulling nodeloos ingewikkeld en zeker geen verduidelijking. Een en ander is voldoende vastgelegd in de aanbestedingsdocumentatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
72

Onderwerp:
GIBIT - artikel 11.8

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. Uw voorstel past niet binnen de gebruiken van de gemeente.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
73

Onderwerp:
GIBIT - artikel 11.2

Vraag:

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.

Antwoord:

Het is zeer gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Acceptatie is een essentieel moment in de dienstverlening. De betaling geldt als stok achter de deur. Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

GIBIT - artikel 10.14 ii)

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord, dat is voor de gemeente niet werkbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente

Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
75

Onderwerp:
GIBIT - artikel 10.12 iii)

Vraag:

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.

Antwoord:

De gemeente schrapt deze bepaling niet. Het is uw verantwoordelijkheid om uw oplossing mee te laten bewegen en de gemeente het juiste gebruik te bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
76

Onderwerp:
GIBIT - artikel 10.12 i)

Vraag:

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.

Antwoord:

De gemeente schrapt deze bepaling niet. Het is uw verantwoordelijkheid om uw oplossing mee te laten bewegen en de gemeente het juiste gebruik te bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

GIBIT - artikel 9.3

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. U maakt immers zelf de (herziene) planning, zie vorige artikelliden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

GIBIT - artikel 8.2 en 8.3

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

GIBIT - artikel 4.2

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. Voor de gemeente is een fatale termijn essentieel. U heeft zelf invloed op het stellen van de termijn, waarmee het dus feitelijk het uw eigen verantwoordelijkheid is om deze realistisch te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

GIBIT - artikel 3.2

Vraag:

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.

Antwoord:

Niet akkoord. U kunt ervan uit gaan dat u alle relevante informatie heeft ontvangen en/of verkrijgt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Concept overeenkomst - 12.6

Vraag:

Leverancier indexeert een jaar na het afsluiten van het contract. Waardoor indexatie niet standaard plaatsvindt op 1 januari maar dus afhankelijk is van de datum waarop uw contract is afgesloten. Indexatie vindt jaarlijks plaats op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202. En gebruikt daarvoor het gemiddelde van de de laatste vier definitieve kwartalen. Is het mogelijk om dit te verduidelijken in het artikel?

Antwoord:

Opdrachtgever indexeert per 1 januari zoals opgenomen in de concept overeenkomst en geldende inkoopvoorwaarden. Hier wordt voor deze overeenkomst geen uitzondering gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Concept overeenkomst - 12.3

Vraag:

Het past niet goed bij onze dienstverlening om de betalingsverplichting pas na ingebruikname en acceptatie te laten ontstaan. Achterliggende reden is dat wij al kosten hebben aan de omgeving, ook als deze nog niet is geaccepteerd voor gebruik. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kosten voor ruimte in het datacenter waar de omgeving wordt gehost. Om deze reden nemen wij graag op dat 70% van de vergoeding opeisbaar is na het aanmaken van de omgeving en Opdrachtgever de inloggegevens heeft ontvangen.

Antwoord:
Niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Concept overeenkomst - 3.3

Vraag:

Het is onredelijk dat een overeenkomst wordt aangegaan tussen twee partijen en de verlening alleen eenzijdig bepaald kan worden door de Gemeente. Graag nemen wij op dat partijen samen besluiten over de verlenging.

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 29.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

VNG verwerkersovereenkomst - artikel 5.1

Vraag:

Wij stellen voor om dit artikel aan te laten sluiten bij de AVG. De AVG stelt namelijk alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2) 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.

Antwoord:

Niet akkoord. In de verwerkersovereenkomst staat "voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk". Nergens blijkt hieruit dat de Verwerker alle relevante feiten met betrekking tot de kwestie moet kennen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
85

Onderwerp:
VNG verwerkersovereenkomst - artikel 4.2

Vraag:

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.

Antwoord:
Niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 19 mrt. 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 5

Vraag:

Doorgaans verbinden wij ons niet aan boetes, omdat deze niet verzekeraar zijn en door het punitieve karakter niet goed passen bij de manier waarop wij graag samenwerken met onze klanten. Graag schrappen wij dit artikel.

Antwoord:
Opdrachtgever begrijpt dat boetes niet verzekeraar zijn en dat ze een punitief karakter dragen, maar dit artikel is voor ons van belang om

duidelijkheid te scheppen over de afspraken en verantwoordelijkheden in onze samenwerking.

Het opnemen van boetes helpt bij het waarborgen van de kwaliteit en het nakomen van de gemaakte afspraken, wat essentieel is voor een succesvolle samenwerking. We zien daarom geen mogelijkheid om dit artikel te schrappen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
87

Onderwerp:

Addendum verwerkersovereenkomst - artikel 3.2

Vraag:

Het is voor ons niet mogelijk om een subverwerker niet in te schakelen indien u hier bezwaar tegen maakt. Dit omdat wij een groot klantenbestand hebben waarbij een subverwerker voor het gehele klantenbestand zal gelden. We kunnen in plaats daarvan eventueel opnemen dat u de mogelijkheid heeft om op te zeggen?

Antwoord:

Akkoord. Opdrachtgever wordt graag schriftelijk op de hoogte gesteld van te voren met in achtneming van de opzegtermijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Beschrijvend document - ESMT-tool - gemeente Eindhoven 5.2.1
Kwaliteitscriteria Aspect 10: De wijze waarop de conversie zal plaatsvinden

Vraag:
Ten aanzien van "Het is voor de Aanbestedende Dienst van groot belang dat de historie uit de huidige ESM-tool foutloos wordt geconverteerd." Kunt u gedetailleerd aangeven welke gegevens moeten worden gemigreerd van de oude tool naar de nieuwe tool? Bedoelt u met de geschiedenis van de huidige ESM-tool alle informatie die nu in de ESM-tool staat? Kunt u bevestigen of tickets moeten worden gemigreerd? Zo ja, wat is dan de minimale omvang van de migratie? Hoeveel recordtypes moeten worden gemigreerd?

Antwoord:
De aanbestedende partij wil graag drie jaar aan data migreren van bestaande tool naar de nieuwe, d.w.z. alle data van afgelopen drie jaar actieve en niet-actieve data.

De huidige data is plus minus 135GB waarbij een gedeelte in database en een gedeelte in mappen/bestand is opgeslagen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Beschrijvend document - ESMT-tool - gemeente Eindhoven 4.4
Geschiktheidseisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid NVT

Vraag:

Met betrekking tot "Eisen aan technici of technische organen (bij Kerncompetentie D)", kunt u bevestigen dat het niet noodzakelijk is dat technische consultants Nederlands spreken?

Antwoord:

De technische consultants dienen niet noodzakelijk Nederlands te spreken maar wel de Engelse taal te beheersen. Maar het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever tijdens het project dient Nederlandstalig te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Proces Tab

Vraag:

"Om een planning en economische schatting te kunnen maken in overeenstemming met de verwachtingen van de SVB, moeten we het volgende weten:

- Aantal items of aanvragen die moeten worden opgenomen in de Service Catalog en de bijbehorende complexiteit. Wat complexiteit betreft, willen we graag weten of elk item of verzoek specifieke formulieren, verschillende workflows/taken, enz. heeft.
 - Hoeveel soorten "Changes" beheert u voor het changemanagementproces? Hoeveel verschillende workflows of change modellen hebben jullie?
 - Is er behoefte aan datasegmentatie?"
- "

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet bekend met de afkorting SVB.

- Alle processen die worden benoemd dienen te worden ondersteund. Het is aan Opdrachtnemer om dit te faciliteren. Dit kan via formulieren, workflows, taken etc.

- Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te faciliteren tijdens de implementatie op het gebied van de genoemde processen in het Programma van Eisen tabblad 'Proces' op basis van kennis en kunde van Opdrachtnemer.

- Opdrachtgever verzoekt Leverancier om de vraag m.b.t. datasegmentatie toe te lichten in de tweede nota van inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 4 Globale architectuurschets ESM-tool 2 Aanvragen van Enterprise Service Management Tool vanuit intranet Eindhoven (Sharepoint)

Vraag:

"Gezien deze verklaring: ""De aanvragen (e-formulieren) van Enterprise Service Management Tool kunnen vanuit het intranet van de gemeente Eindhoven via link worden benaderd. Het intranet is gerealiseerd met Sharepoint. De aanvrager kan via het portaal de voortgang van zijn aanvraag volgen.""

Betekent dit dat Sharepoint voor eindgebruikers de front-end is en niet het Self-Service portaal van de tool? Als u zegt dat ze de aanvraagformulieren openen via een link, betekent dit dan dat er in Sharepoint een link is voor elk type aanvraag? Of is er één enkele link die eindgebruikers naar het ESM-portaal leidt? Kunt u deze integratie in meer detail uitleggen?

"

Antwoord:

Een eindgebruiker kan op verschillende momenten en via meerdere kanalen producten en diensten aanvragen, melden of wijzigen. Dit kan o.a. via:

Intranet ESM-tool: De gebruiker start vanuit het intranet en wordt doorgestuurd naar de juiste sectie van de ESM-tool.

Self-service portaal van de ESM-tool: De gebruiker logt direct in op het

portaal en navigeert daar naar de gewenste functionaliteit.
Er moeten meerdere URL's beschikbaar zijn, zodat gebruikers direct naar specifieke onderdelen binnen de ESM-tool kunnen springen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Invulformulier C Prijs - Enterprise Service Management tool Implementatie conform K1: Implementatieplan.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat deze prijs niet alleen de activiteiten voor de algehele implementatie omvat, maar ook de datamigratie en training?

Antwoord:

Dit is correct. Deze prijs omvat alles wat wordt uitgewerkt bij K1. Implementatieplan conform artikel 6.3 van de geldende inkoopvoorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

93

Invulformulier C Prijs - Enterprise Service Management tool Onderdeel P1.3
Specificatie uurtarieven

Vraag:

"Kunt u toelichten wat u bedoelt met deze stelling: ""Gemeente Eindhoven is niet verplicht dit aantal uren bij Inschrijver af te nemen en Inschrijver berekent de betreffende diensten door aan gemeente Eindhoven op basis van het hier opgegeven uurtarief en op basis van het werkelijk afgenomen aantal uren. De hier bedoelde diensten worden uitsluitend op basis van een schriftelijke opdracht van gemeente Eindhoven geleverd en aan de gemeente doorbelast.""

Zijn deze prijsstellingen alleen ter referentie over de berekening voor de prijsstelling in P1.1? Of dienen de leveranciers aanvullend een optionele offerte te leveren in het geval de Klant (on-demand) om deze diensten vraagt (middels wellicht ""Post-Live Optimalisatie"")?"

Antwoord:

In het prijsformulier benoemt Opdrachtgever een fictief aantal uren per functie. Dit aantal wordt niet jaarlijks verplicht afgenomen. Echter als Opdrachtgever extra ondersteuning wenst gelden de ingediende uurtarieven bij inschrijving. Het kan voorkomen dat aanvullende offertes worden opgevraagd maar hierin moet Opdrachtnemer de tarieven gebruiken zoals vermeld bij inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Invulformulier C Prijs - Enterprise Service Management tool Onderdeel P1.2
Vaste jaarlijkse kosten voor 470 behandelaren en 3350 gebruikers

Vraag:

Vraagt de klant ondersteuning voor niet-standaard integraties?

Antwoord:

Aanbestedende dienst vraagt ondersteuning volgens bijlage 4 Globale Architectuurschets.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Bouwblok Security - S4

Vraag:

Is dit een must-have/ eis? Wat als een vendor deze niet kan overleggen? Is er een alternatief te bedenken?

Antwoord:

Bij het ontbreken van een geldig certificaat dient inschrijver een alternatief aantoonbaar te overleggen dat voldoet aan bovenstaande criteria.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Bouwblok Security - S5

Vraag:

Wat wordt er geaccepteerd/gezien als alternatief voor BIO indien deze niet kan worden aangeleverd?

Antwoord:

Alternatief kan o.a. zijn: inzage in jaarlijkse pentesten en TPM inzage (audit rapportage) uitgegeven door een erkende auditor bij voorkeur EDP of Norea. Inschrijver laat jaarlijks een PEN test uitvoeren door een onafhankelijke gecertificeerde partij en geeft inzage in de uitkomsten van de PEN-Testen. De kosten voor de pentest dient betaald te worden door de aanbieder, dat zij het bedrag verwerken in de totaal prijs mag, maar niet dat de gemeente jaarlijks een rekening gaat krijgen bovenop de afname kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

19 mrt. 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Bouwblok Security - S6

Vraag:

Hier wordt een tweetal eisen gesteld – klopt het dat met het voldoen van de laatste eis de eerste komt te vervallen of vice versa? Of is het de combinatie van beiden die hier wordt gevraagd?

Antwoord:

Het betreft een enkele eis en heeft betrekking op pentesten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Bouwblok Security - S10

Vraag:

Er is niet duidelijk wat hiermee exact wordt gevraagd? Kan er wat meer context worden gegeven?

Antwoord:

De gemeente Eindhoven zal op basis van de richtlijnen van het NCSC een scan uitvoeren met Security Scorecard. Deze tool maakt met behulp van informatie uit open bronnen een scan van het domein van de leverancier (en is daarmee legitiem). Daaruit komen mogelijk bevindingen op een 10-tal testen. Ten aanzien van een 4-tal testen (Overall score, Netwerk beveiliging, DNS security en patch levels) stellen we eisen afhankelijk van het risicoprofiel van de oplossing.

De resultaten van de scan worden aangeleverd aan de leverancier. Zij krijgen dan de mogelijkheid de resultaten te analyseren en te voorzien van een toelichting. De eis van de gemeente Eindhoven is dat die systemen en applicaties die de uiteindelijk dienst aan de gemeente leveren voldoen aan de norm. We eisen van de leverancier bij een afwijking van de norm, dat de leverancier deze norm herstelt.

Deze waarden kunnen ook later nog worden verwerkt door de leverancier. De leverancier dient zicht te conformeren aan deze NCSC-richtlijnen. 78%, 75, 100 en 75% Akkoord in overleg met CISO.

De gemeente (technisch beheer) voert de scan uit en levert de rapportage. De leverancier geeft aan wanneer zij voldoet aan de norm en voert de benodigde activiteiten uit.

Indien de aanbieder dit zelf zou willen testen, dan kan de aanbieder dat doen via internet.nl. Het web portaal dat de dienst levert dient daar dan worden opgevoerd. SecurityScoreCard kijkt naar het gehele domein van de aanbieder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Bouwblok Technisch Beheer WEB05

Vraag:

Er wordt hier “in rust” genoemd – Mag er worden aangenomen dat er “in rest” wordt bedoeld.

Antwoord:

Ja, dat mag Inschrijver aannemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Bouwblok Technisch Beheer WEB05

Vraag:

Er wordt hier gerefereerd naar RTO en RPO in relatie tot Data Back-Up en Herstel – deze worden genoemd in de SLA --> Zie vraag 15

Antwoord:

Dit betreft geen vraag. Indien nodig het verzoek van Opdrachtgever voor verduidelijking in Nota van Inlichtingen II.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept van de Overeenkomst

Vraag:

Gezien de aard van de te leveren diensten (standard SaaS oplossing/ service) en er hierover in de aanbestedingsdocumenten niets expliciets over staat vermeld - in hoeverre dient het concept van de overeenkomst als voorgesteld 1-op-1 overgenomen te worden en/of zijn er aanpassingen en/of onderhandeling mogelijk?

Antwoord:

Voorstellen voor aanpassingen in de overeenkomst kunnen middels de Nota van Inlichtingen voorgesteld worden. Aanbestedende dienst beoordeeld per voorstel of dit wordt overgenomen in de definitieve overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage 8 Concept van de SLA

Vraag:

Gezien de aard van de te leveren diensten (standard SaaS oplossing/ service) en er hierover in de aanbestedingsdocumenten niets expliciets over staat vermeld - in hoeverre dient het concept van de SLA als voorgesteld 1-op-1 overgenomen te worden en/of zijn er aanpassingen en/of onderhandeling mogelijk?

Antwoord:

Aanbieder is vrij om een voorstel te doen voor een eigen SLA. Belangrijk is dat de gestelde eisen en zoveel mogelijk wensen terug komen in dat voorstel. De bijgeleverde concept SLA dient als referentie maar mag ook één-op-één worden overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 8

Vraag:

Wat bedoeld wordt er bedoeld met " telefoonnummers van gebruikers geautomatiseerd bijgehouden worden "?

Antwoord:

Deze eis is aangepast door een nieuwe implementatie van een telefonieproject naar:

Uw oplossing biedt functionaliteit om in de ESM-tool de telefoonnummers van gebruikers geautomatiseerd bij te houden volgens de koppeling opgenomen in de globale architectuurschets. Daarnaast kunnen

geautoriseerde behandelaars de telefoonnummers van gebruikers handmatig aanpassen.

Een nieuwe versie van bijlage 2 Programma van Eisen en Wensen geüpload in TenderNed. (Versie 2.0 na NvI I).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

19 mrt. 2025

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 27

Vraag:

Er wordt hier een pop-up veld genoemd. Dit is heel specifiek en vermoedelijk oplossingsafhankelijk. Is het pop-up aspect een must-have?

Antwoord:

Het pop-up aspect is geen must-have, dit zou ook anders kunnen. Het doel is met zo min mogelijk handelingen (lees: zo efficiënt mogelijk) desbetreffende informatie toevoegen aan een ticket en/of doorsturen naar de aanvrager. Aanbestedende dienst ziet graag bij de toelichting op wens 27 hoe Inschrijver dit in zijn oplossing heeft geïntegreerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente

Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
105

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 28

Vraag:

Kunt u een voorbeeld geven van " wijzigingen in definities"

Antwoord:

Een voorbeeld is: het wijzigen van de naam van de behandelgroep en dan de wijziging doorvoeren in de gehele applicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 29

Vraag:

Kunt u aangeven waarom is dit een wens is en geldt dit alleen voor een mobiele app?

Antwoord:

Opdrachtgever wil geen mogelijke inschrijver uitsluiten doordat het niet mogelijk is om een donkere modus aan te bieden. Dit geldt voor zowel de mobiele en desktop applicaties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 50

Vraag:

Kunt voorbeelden geven van "conflicterende handelingen"?

Antwoord:

Een voorbeeld is: het roodkleuren van een mandatory field als het niet wordt ingevuld en andere invulcontroles zoals invoer van datums etc.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 80

Vraag:

In de stellingen omtrent de categorieën Locatiestructuur en Magazijn en voorraad beheer worden er diverse eisen opgenomen ondanks deze niet primair staat aangemerkt als minimaal te ondersteunen processen onder 79. Is dit correct? Is hiervoor geen separate ERP/WMS oplossing aanwezig en/

of waarom is er specifiek voor gekozen dit als eis op te nemen in een ESM?
Zo nee, waar kunnen we t.a.v. locaties en de opslag van goederen aan denken (hoeveelheden, dimensies, etc.)

Antwoord:

Magazijn- en voorraadbeheer vallen onder facilitaire processen benoemd als proces in eis 79. Categorie locatiestructuur gelden voor de gehele inrichting van de locaties.

Nee, er is geen separate ERP/ WMS oplossing uitgevraagd, deze behoefte heeft Opdrachtgever ook niet. Zie voor een toelichting het tabblad 'Definities' in bijlage 2 Programma van Eisen en Wensen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 82

Vraag:

Er wordt hier gesproken over "Magazijn en voorraadbeheer" - dit is echter breed interpreteerbaar. Kunt u gedetailleerder aangeven wat hier nu exact wordt gevraagd?

Antwoord:

Een voorbeeld is: voorraadbeheer van relatiegeschenken of smartphones. Zie voor een toelichting/definitie het tabblad 'Definities' in bijlage 2 Programma van Eisen en Wensen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 83

Vraag:

Wat wordt er hier exact gevraagd? Kan dit duidelijk worden gemaakt a.d.h.v. een voorbeeld en waar mogelijk worden afgebakend?

Antwoord:

Dit betreft het efficiënt beheren en organiseren van bestelde goederen en materialen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 93

Vraag:

Alle soorten registratie is zeer breed gesteld. Kan dit specifieker worden gemaakt a.d.h.v. een lijst en/ of must-haves?

Antwoord:

Zie voor een toelichting het tabblad 'Definities' in bijlage 2 Programma van

Eisen en Wensen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 112

Vraag:

Wat voor soort offertes worden hier beoogd? Met welk doeleinde?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 38.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Tab Functionele eisen en wensen 193

Vraag:

Kan er aangeven worden welke formuliere er hier bedoeld worden ? Waar komt deze wens vandaan?

Antwoord:

Dit kan allerlei formulieren betreffen die getekend dienen te worden door een gemandateerde. Zie ook het antwoord op vraag 34.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept van de SLA - 3.4 Change en release management

Vraag:

Inschrijver levert de SaaS-oplossing volgens continuous deployment. Dit betekent dat er wekelijkse updates plaatsvinden, welke klein zijn en uw werk niet essentieel veranderen. Deze updates kunnen niet te allen tijde minimaal 10 werkdagen van tevoren gemeld wordt. Onderhoudswerkzaamheden worden wel gepland, maar ook hier kan het door belangrijke patches, security updates, een update plaatsvinden die niet minimaal 10 werkdagen van tevoren gemeld is. Gaat u akkoord met deze werkwijze en uitzonderingen?

Antwoord:

Een voorstel voor Change en Release Management mag worden opgenomen in de SLA. Het proces rondom communicatie zien we graag hierin terug waarbij een eigen oplossing is toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - LOG01

Vraag:

Inschrijver slaat logs niet standaard op voor de door u gevraagde tijd, om dit voor u alsnog mogelijk te maken biedt Inschrijver de mogelijkheid om audit trails beschikbaar te maken voor Opdrachtgever. Vanuit daar kunnen de logs desgewenst gedownload worden en kunnen deze zo lang als wenselijk bewaard worden door Gemeente Eindhoven. Gaat u akkoord met de voorgestelde alternatieve werkwijze?

Antwoord:

Het is aan Inschrijver om de logging te bewaren en op te slaan conform de eis. Het is voor Opdrachtgever niet wenselijk om dit via een export bij ons op te slaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - DIV18

Vraag:

Kunt u een toelichting geven wat u verstaat onder "op verschillende aggregatieniveaus: dossier/zaak en onderliggende documenten, bestanden,

elementen in een database, koppelingen met klantprofielen of persoonsgegevens"? Gaat het bijvoorbeeld om geüploade documenten? Of wordt een incident met informatie ook als een "document" gezien?

Antwoord:

<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/informatieobject#:~:text=Een%20informatieobject%20is%20een%20verzameling,DUTO%20Deisen%20betrekking%20op%20hebben.>

Een informatieobject is een verzameling aan elkaar gerelateerde gegevens die als eenheid wordt behandeld. Vanuit het perspectief van DUTO betekent dit dat een informatieobject als eenheid aan de gebruikers wordt gepresenteerd. Informatieobjecten zijn de eenheden van informatie waar de DUTO-eisen betrekking op hebben. Bijvoorbeeld zoekresultaten verwijzen naar informatieobjecten, informatieobjecten kunnen opgevraagd worden, informatieobjecten hebben metagegevens, etcetera. Een "eigen identiteit" betekent dat een informatieobject een naam of identificatiekenmerk heeft waardoor het te onderscheiden is van andere informatieobjecten. Hiermee kan een gebruiker eenduidig verwijzen naar het informatieobject.

Een incident met informatie kan dus als informatieobject worden gezien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - FBWB03

Vraag:

Inschrijver bevestigt dat gegevens uit de OTA-omgeving middels een export, dus zonder overtypen, worden doorgevoerd op het moment van migratie. Eventuele wijzigingen/toevoegingen die na de grote migratie worden gedaan, dienen handmatig te worden doorgevoerd in de productie omgeving. Is deze werkwijze akkoord voor Gemeente Eindhoven? Zo niet, kunt u dit

toelichten?

Antwoord:

Met deze eis word het bedoeld op het maken van inrichtingen in de OTA omgeving waarna deze zonder overtypen overgezet kan worden naar de Productieomgeving. Focus ligt bij eis niet op de inhoudelijk data maar op de inrichting van het systeem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Programma van Eisen en Wensen - FBGB06

Vraag:

Kunt u voor deze eis aangeven of u deze mogelijkheid voor actieve koppelingen verwacht of ook voor koppelingen uit het verleden? In het geval van het laatste, kunt u toelichten waarom u deze mogelijkheid wenst?

Antwoord:

Deze eis ziet erop toe dat op een toegankelijke manier er een standaardrapportage over de huidige ingericht autorisatiematrix te genereren is. Waarbij ook de huidige rechten van elke gebruiker inzichtelijk zijn. Hoewel in de rapportage niet over koppelingen uit het verleden gaat, dient deze informatie wel uit de logging te halen zijn, zie gestelde eis (FBWB01).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Programma van Eisen en Wensen - eis 114

Vraag:

Ervaring van Inschrijver leert dat het koppelen met een specialistisch systeem voor meerjarenonderhoudsplanung (bijvoorbeeld O-Prognose) meerwaarde biedt voor klanten. Door te koppelen met een specialistisch systeem kan de expertise van die tool gebruikt worden, uiteraard met ondersteuning van de tool van Inschrijver. Gaat Gemeente Eindhoven akkoord met de mogelijkheid om te koppelen met een systeem voor MJOP?

Antwoord:

114 betreft een wens.

Nee, een koppeling met een systeem voor MJOP is niet akkoord. Uitgangspunt is een geïntegreerde oplossing voor MJOP binnen de ESM-tool.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Bijlage 8 Concept van de SLA - 2.2 KPI's

Vraag:

Inschrijver werkt met 2 prioriteiten, hoge en normale prio-meldingen. De status van uw omgeving is bij hoge prioriteit (prio 1) te allen tijde inzichtelijk via onze status-pagina en hiervan ontvangt u tijdige updates, dit

laatste geldt ook voor normale prio meldingen (prio 2). Gaat Gemeente Eindhoven hiermee akkoord?

Antwoord:

Gemeente Eindhoven gaat akkoord met deze werkwijze.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
121

Onderwerp:

Bijlage 8 Concept van de SLA - 2.2 KPI's

Vraag:

Voor een prio-1 melding, een hoge prio-meldingen, werken wij standaard met een reactietijd van 15 minuten. In het geval dat een prio-1 melding echter telefonisch wordt gemeld, hanteren wij een reactietijd van 5 minuten. Is deze werkwijze akkoord voor Gemeente Eindhoven?

Antwoord:

Gemeente Eindhoven gaat akkoord met deze werkwijze.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Programma van Eisen - MAPP02

Vraag:

Kunt u uitleggen wat u hier precies bedoelt in relatie tot de oplossing?
Wellicht kunt u uw vraag illustreren met een voorbeeld.

Antwoord:

Indien Inschrijver een mobiele app aanbiedt is deze eis van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente
Eindhoven

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

123

Onderwerp:

Programma van eisen en wensen - SECK07

Vraag:

Is onze conclusie correct dat deze eis niet van toepassing is bij een SaaS-webapplicatie? Zo nee, kunt u beschrijven en toelichten hoe u verwacht dat we deze vraag interpreteren?

Antwoord:

In het Programma van Eisen heeft Opdrachtgever geen eis met referentie SECK07 opgenomen. Hierdoor is het niet duidelijk waar Inschrijver naar refereert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
124

Onderwerp:
Programma van eisen en wensen - WEB02

Vraag:
Kunt u beschrijven wat u in deze eis bedoelt met de totale ICT prestatie?

Antwoord:
Omgeving C conform de Globale Architectuur Schets/ webbased gedeelte van de ESM-tool welke door Inschrijver wordt aangeboden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
125

Onderwerp:
NvI 1 ref. nr. 48 - Invulformulier C Prijs - Onderdeel p1.3 - uurtarief

Vraag:
Zoals het prijzenblad nu is ingericht, worden leveranciers verplicht om voor alle rollen een tarief in te vullen, ook als deze rollen onderdeel zijn van de aangeboden dienstverlening. Daarnaast zijn de rollen project- en accountmanager samengevoegd in dezelfde categorie en met hetzelfde tarief, terwijl dit naar onze mening verschillende rollen zijn, met verschillende specialismen en daarmee ook verschillende tarieven. Graag zouden wij daarom zien dat account en projectmanagement als 2 losse rollen worden opgenomen.

Daarnaast zien wij graag dat het prijzenblad zo wordt aangepast dat de

mogelijkheid wordt geboden om rollen op 0 euro te zetten wanneer een rol binnen de standaard dienstverlening valt en dat het maximale tarief voor specialistische rollen (projectmanager en architect) verder worden opgehoogd. Dit geeft een bredere range en daardoor voldoende ruimte voor alle leveranciers. Gaat u akkoord met dit voorstel zodat ook wij de juiste tarieven kunnen hanteren en u alsnog een juist vergelijk kunt doen?

Antwoord:

Akkoord. Aanbestedende dienst heeft een nieuwe versie van Invulformulier C beschikbaar gesteld in TenderNed (v 3.0). Hierin zijn de maximale tarieven nogmaals verhoogd en is het mogelijk om €0,- als tarief in te vullen. Let wel op: Indien bepaalde functies in uw totaalprijs zijn inbegrepen, is het toegestaan om bij post P1.3 een uurtarief van €0,- op te geven. Houd er echter rekening mee dat het in dat geval gedurende de volledige contractlooptijd niet is toegestaan om voor deze functie alsnog een uurtarief in rekening te brengen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

126

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 117 - PvE FBWB03

Vraag:

Initieel kunnen wij voldoen aan deze eis middels een back-up restore. Echter bij een omgeving die in productie is, moeten ontwikkelde inrichtingswijzigingen handmatig overgezet worden naar productie. Wij begrijpen dat automatisering gewenst is, echter kunnen we dit niet bieden. Gezien we bij het overgrote deel van de gemeentes dezelfde werkwijze hanteren bij doorontwikkeling van de tool, verwachten we dat dit voor Gemeente Eindhoven ook werkbaar zal zijn. We verzoeken dan ook deze eis om te zetten in een wens zodat wij een passende inschrijving kunnen indienen.

Antwoord:

Akkoord om de eis om te zetten naar een wens.

Een nieuwe versie van Bijlage 2 Programma van eisen en wensen is beschikbaar gesteld in TenderNed (versie 3.0 na NvI II).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

127

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 41 - PvE SECA07

Vraag:

Inschrijver begrijpt de insteek en afweging van Gemeente Eindhoven. Indien Inschrijver niet vanaf de start van het contract de volgorde van de Cipher Suites kan overleggen, welke termijn is Gemeente Eindhoven bereid te accepteren?

Antwoord:

Indien inschrijver kan garanderen dat er enkel sterke Cipher Suites worden gebruikt is Opdrachtgever bereid de inschrijver een jaar de tijd te geven om dit te implementeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 3 apr. 2025

Ref.nr.
128

Onderwerp:
NvI 1 ref. nr. 118 - PvE FBGB06

Vraag:

Inschrijver kan niet aan deze eis voldoen en verzoekt daarom deze eis om te zetten naar wens zodat wij een inschrijving kunnen indienen.

Antwoord:

Akkoord om de eis om te zetten naar een wens.

Een nieuwe versie van Bijlage 2 Programma van eisen en wensen is beschikbaar gesteld in TenderNed (versie 3.0 na NvI II).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 3 apr. 2025

Ref.nr.
129

Onderwerp:
NvI 1 ref. nr. 33 - PvE FBBB09

Vraag:

Filteren kan niet in onze logging, in de praktijk wordt logging om issues te verhelpen hoofdzakelijk door inschrijver uitgevoerd en zal Eindhoven hier geen voor- of nadeel van ondervinden, kunt u deze eis omzetten naar een wens aangezien de eis niet direct een doelstelling lijkt te ondersteunen?

Antwoord:

Akkoord om de eis om te zetten naar een wens.

Een nieuwe versie van Bijlage 2 Programma van eisen en wensen is beschikbaar gesteld in TenderNed (versie 3.0 na NvI II).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

130

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 123 - PvE SECK05

Vraag:

Onze excuses voor de verwarring, de vraag heeft betrekking op SECK05. Hieronder nogmaals onze vraag: Is onze conclusie correct dat deze eis niet van toepassing is bij een SaaS-webapplicatie? Zo nee, kunt u beschrijven en toelichten hoe u verwacht dat we deze vraag interpreteren?

Antwoord:

Uw conclusie is niet correct. De eis onder SECK05 is wel degelijk van toepassing, ook bij een SaaS-webapplicatie, indien er sprake is van machine-to-machine communicatie zoals bedoeld in de genoemde patronen (8A, 8B, 9, 9A, 10, 11 en 14) conform de GAS.

Toelichting:

De eis stelt dat voor elke machine-to-machine koppeling een individueel certificaat moet worden gebruikt (geen wilddcardcertificaat). Dit geldt onafhankelijk van de hostingvorm, dus ook bij SaaS, wanneer de SaaS-oplossing middels een ESB of API koppeling gegevens uitwisselt met andere systemen. De kern van de eis is beheersbaarheid en traceerbaarheid van certificaten per koppeling.

Verwachte interpretatie:

Wanneer uw SaaS-webapplicatie gebruik maakt van ESB of API-koppelingen conform de genoemde patronen, dan geldt de eis onverkort. Dit betekent dat:

Voor elke relevante koppeling een afzonderlijk certificaat dient te worden gebruikt;

Wilddcardcertificaten niet zijn toegestaan;

Een G1-certificaat verwijst naar een certificaat dat is ondertekend met een "Generation 1" root-certificaat van een CA. Het is geen self-signed certificaat, maar een door een vertrouwde instantie uitgegeven certificaat dat in de certificatenketen (certificate chain) onder een G1 root valt;

De leverancier (u) verantwoordelijk is voor aanschaf, beheer en inzet van deze certificaten.

Indien de SaaS-oplossing geen machine-to-machine koppelingen bevat zoals gedefinieerd, dan is de eis niet van toepassing. De toetsing gebeurt dus op basis van de feitelijke architectuur en integratiepatronen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.
131

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 54 - Beschrijvend document 4.4.2

Vraag:

Het antwoord dat u geeft bij deze vraag is een alternatief voor de lange termijn. Wij vragen u om een tijdelijke overbrugging, we verwachten u binnen 1 a 2 maanden na ingang van het contract reeds een ISO 27001 certificaat te kunnen voorleggen. Gezien het internationale karakter van de certificering hebben wij momenteel een SOC type 2 certificaat, hiervoor worden wij ook jaarlijks ge-audit door een onafhankelijke derde partij, hier zijn pentesten onderdeel van de audit en u kunt de auditresultaten in de vorm van een SOC type 2 assurance rapport inzien. Uiteraard kunnen wij u ook inzage geven in de pentesten, echter gaat onze vraag om een zeer tijdelijke overbruggingsperiode. Kunt u onze vraag met deze additionele toelichting nogmaals beoordelen en alsnog accorderen of een ander alternatief bieden?

Antwoord:

De inschrijver dient bij inschrijving aan te tonen dat hij aantoonbaar bezig is met het behalen van een ISO 27001-certificering, inclusief een addendum of gelijkwaardig document dat specifiek betrekking heeft op de aangeboden oplossing.

Uiterlijk op 1 oktober 2025, en bij voorkeur eerder, dient het ISO 27001-certificaat inclusief relevant addendum (of een gelijkwaardig certificaat) te

worden overlegd.

Indien het certificaat op dat moment nog niet is behaald, is de inschrijver verplicht om uiterlijk op 1 oktober 2025 een onafhankelijke TPM-rapportage en volledige inzage in de uitgevoerde pentesten te verstrekken, conform het eerder gegeven antwoord op vraag 54.

Indien de inschrijver ook deze alternatieve invulling niet kan leveren vóór de genoemde datum, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de overeenkomst per direct en zonder ingebrekestelling te beëindigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

132

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 42 - PvE LOG01

Vraag:

Leverancier levert standaard dienstverlening, dit maakt de dienst betaalbaar en schaalbaar. Het is daarbij niet wenselijk en kostbaar om af te wijken van de standaard. Wanneer een klant afwijkt van de standaard moeten wij veel extra werk doen (wat nu geautomatiseerd gebeurt) en in dit specifieke geval veel ruimte vrijmaken voor de extra opslag van data. Het extra werk en bijkomende kosten moeten wij doorberekenen in onze aanbieding, dit willen wij voorkomen en daarom hebben wij u aangeboden deze logs te downloaden en zelf op te slaan. Kunt u onze eerdere vraag nogmaals overwegen met deze extra uitleg erbij?

Antwoord:

Opdrachtgever is niet akkoord met de voorgestelde werkwijze. Inschrijver dient te voldoen aan de gestelde eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

133

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 57 - GIBIT artikel 29.4

Vraag:

Zou aanbestedende dienst kunnen bevestigen dat na gunning het akkoord is om dit artikel inhoudelijk in lijn met ons voorstel aan te passen?

Antwoord:

Akkoord, dit wordt vastgelegd in de definitieve SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

134

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 58 - GIBIT artikel 26.10

Vraag:

Uit het antwoord van de aanbestedende dienst leiden we af dat er geen inhoudelijke bezwaren zijn tegen ons tekstvoorstel. Anders dan de Aanstedende dienst ziet Leverancier wel de noodzaak om de bepaling in lijn met het voorstel aan te passen. Het is niet vanzelfsprekend dat het gebruiksrecht verruimen met meer gebruikers onder 'aanvullende werkzaamheden' zal vallen. Om misverstanden te voorkomen verzoeken we

de aanbestedende dienst om ons voorstel te accepteren.

Antwoord:

Niet akkoord, echter zijn we bereid de volgende aanvulling te accepteren: 'Onder aanvullende werkzaamheden worden in ieder geval verstaan de extra kosten die gepaard gaan met een eventuele uitbreiding van het aantal gebruikers'.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

135

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 60 - GIBIT artikel 24.12

Vraag:

Het is voor Leverancier van belang dat de leden 6 t/m 8 in alle situaties van toepassing zijn en Leverancier zich hierop kan herroepen. Op het moment dat er sprake is van een toerekenbaarheid van aan de zijde van de Leverancier heeft de Aanbestedende Dienst middels het aansprakelijkheidsartikel de mogelijkheid om schade te verhalen. Het voldoen aan de aanbestedingswet valt buiten de reikwijdte van de Leverancier. Zou de Aanbestedende Dienst kunnen toelichten welke situatie men voor ogen heeft? We verzoeken Opdrachtgever opnieuw de laatste zin "“tenzij Opdrachtgever aantoont dat de onrechtmatigheid (mede) aan Leverancier toerekenbaar is.”" te schrappen uit artikel 24.12.

Antwoord:

U heeft een punt. Bij nader inzien gaan we akkoord met het laten vervallen van de laatste zin van art. 24.12.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 3 apr. 2025

Ref.nr.
136

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 65 - GIBIT artikel 18.6

Vraag:

Uit het antwoord van de Gemeente leiden we af dat er geen inhoudelijke bezwaren zijn tegen ons tekstvoorstel. Anders dan de Gemeente ziet Leverancier wel de noodzaak om de bepaling in lijn met het voorstel aan te passen. Zoals eerder aangegeven, zijn boetes niet verzekeraar, en het is voor ons van essentieel belang om deze risico's adequaat af te dekken. Daarom achten wij het noodzakelijk om een maximering van €50.000 per jaar op te nemen in artikel 18.6. Zoals de Gemeente zelf aangeeft, is de kans op vijf boetes zeer klein, en het is dan ook redelijk om deze maximering op te nemen.

Antwoord:

U heeft een punt. Artikel 18.6 wordt aangepast als volgt: '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.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 3 apr. 2025

Ref.nr.
137

Onderwerp:
NvI 1 ref. nr. 66 - GIBIT artikel. 16.5 iv)

Vraag:

Het voorgestelde risico achten wij te hoog, en daarom kunnen wij niet instemmen met artikel 16.5 iv) in de huidige vorm. Wij zijn echter bereid akkoord te gaan met aansprakelijkheid voor door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes voor het gedeelte van de boete dat toerekenbaar is aan Leverancier en tot een maximum van €500.000 per geldboete.

Wij stellen voor om artikel 16.5 iv) als volgt te wijzigen:

"Ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes is Leverancier aansprakelijk tot een maximum van €500.000 per geldboete.

1. voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en

2. onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier:

a. onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en

b. Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete."

Wij verzoeken de Gemeente Eindhoven akkoord te gaan met deze wijziging. Deze toevoeging is voor ons essentieel om door te gaan met de aanbesteding.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met uw voorstel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 3 apr. 2025

Ref.nr.
138

Onderwerp:
NvI 1 ref. nr. 67 - GIBIT artikel 16.5 i)

Vraag:

In de Gids Proportionaliteit staat duidelijk vermeld dat een ongelimiteerde aansprakelijkheid in dit geval niet is toegestaan en als niet proportioneel wordt beschouwd. Bovendien houdt onze verzekeraar geen rekening met de beperkingen in het Burgerlijk Wetboek. Bij het afsluiten van onze verzekering is het essentieel dat de risico's in onze contracten helder en expliciet zijn vastgelegd.

Om deze reden is het opnemen van een aansprakelijkheidsbeperking voor schade bij dood en letsel een absolute vereiste voor ons om deel te kunnen nemen aan de aanbesteding. Zonder deze beperking lopen wij een dermate groot risico dat wij mogelijk niet verzekerd zijn of in de toekomst geen dekking kunnen verkrijgen. Wij willen daarom nogmaals voorstellen om de aansprakelijkheid voor schade bij ten gevolge van dood en letsel in artikel 16.5 i) te beperken tot €1,25 miljoen.

Antwoord:

Akkoord, waarbij we de volgende aanpassingen doorvoeren:

- Art. 16.5i vervalt;
- Art. 16.3 wordt gewijzigd als volgt: 'De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade (daaronder mede begrepen aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel) en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.
139

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 68 - GIBIT artikel 16.4

Vraag:

Ook in de Gids Proportionaliteit, die door de Gemeente wordt aangehaald,

wordt aangegeven dat er wat betreft de soort schade een onderscheid gemaakt kan worden tussen directe en indirecte schade. Om te beoordelen wat proportioneel is, dient daarbij gekeken te worden naar wat gebruikelijk is binnen de betreffende branche en naar de specifieke omstandigheden van de Opdracht. Het uitsluiten van aansprakelijkheid voor indirecte schade is een gangbare praktijk in onze branche, aangezien dergelijke schade vaak voortkomt uit uiteenlopende factoren, zoals bedrijfsomstandigheden en externe invloeden, waarop de 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 door Leverancier voorgestelde beperking staat in verhouding tot de Opdracht en we stellen daarom opnieuw voor artikel 16.4 als volgt te wijzigen:

"De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt 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."

Antwoord:

Niet akkoord. We verwijzen naar de eerder gegeven antwoorden en blijven wat dit punt betreft nadrukkelijk bij ons standpunt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

140

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 69 - GIBIT artikel 12.1 v)

Vraag:

Zoals eerder aangegeven, is Leverancier bereid om in redelijkheid

veiligheidsadviezen op te volgen en te streven naar compliance met uitgebrachte of gewijzigde normen. Echter, wij kunnen niet zonder meer instemmen met de huidige tekst van artikel 12.1 v), aangezien Leverancier niet kan garanderen dat de diensten en/of software automatisch compatibel zullen zijn met toekomstige normeringen of updates daarvan, omdat de inhoud en technische implicaties van deze normen op voorhand niet bekend zijn.

Daarom stellen wij voor artikel 12.1 v) als volgt te wijzigen: "Leverancier streeft ernaar dat de ICT Prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving."

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

141

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 71 - GIBIT artikel 12.1 i)

Vraag:

Vanwege ons abonnementsmodel kunnen wij niet akkoord gaan met de bepalingen in artikel 12.1 i). Het is voor ons essentieel om expliciet vast te leggen dat functionaliteiten kunnen veranderen. Onze SaaS-oplossing wordt voortdurend doorontwikkeld en onderhouden via Continuous Deployment, wat inhoudt dat functionaliteiten kunnen wijzigen. Dit is inherent aan standaardsoftware. Bij ingrijpende functionele wijzigingen informeren wij klanten altijd minimaal zes (6) maanden van tevoren via releasenotes. Indien de prestatie hierdoor niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, zoals vastgelegd in de aanbestedingsdocumentatie, heeft de Gemeente Eindhoven het recht de overeenkomst te beëindigen.

Wij hopen dat deze toelichting voldoende duidelijkheid biedt en

benadrukken dat het voor ons van groot belang is om dit expliciet op te nemen.

Antwoord:

Akkoord, art. 12.1i wordt aangevuld met de volgende tekst ter verduidelijking: '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.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

142

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 72 - GIBIT artikel 11.8

Vraag:

Leverancier indexeert jaarlijks, waarbij de indexering plaatsvindt op de datum die exact één jaar na het afsluiten van het contract ligt. Hierdoor vindt de indexering niet standaard op 1 januari plaats, maar is deze afhankelijk van de contractdatum. Dit is een automatisch proces dat voor alle klanten geldt, en wordt uitgevoerd door tooling. We herhalen daarom dat het niet mogelijk is om hiervan af te wijken. Om deze reden passen wij de prijsindexatie graag overeenkomstig aan.

Antwoord:

Akkoord. Indexering vindt plaats exact één jaar na het afsluiten van de overeenkomst waarbij art. 11.8 wel van toepassing blijft. Het is dus van belang dat van het jaarcijfer wordt uitgegaan en niet van kwartaalcijfers. Daarnaast dient Opdrachtnemer voor 1 december Opdrachtgever te informeren over de definitieve prijsindexatie.

"Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

143

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 74 - GIBIT artikel 10.14 ii)

Vraag:

Binnen ons SaaS-model is het niet standaard mogelijk om nieuwe updates en/of versies te weigeren. De SaaS-omgevingen van onze klanten worden automatisch meegenomen in onze update- en upgradecyclus, zodat de software optimaal kan functioneren en up-to-date blijft. De mogelijkheid om updates tot zes (6) maanden uit te stellen vormt al een uitzondering op dit proces. Daarom benadrukken we dat een verdere verlenging van deze termijn binnen ons abonnementsmodel niet mogelijk is en wij niet akkoord gaan met de termijn van 18 maanden in artikel 10.14 ii).

Antwoord:

Akkoord, art. 10.14ii wordt aangepast als volgt: 'Opdrachtgever maximaal 6 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en/of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het

verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

144

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 75 - GIBIT artikel 10.12 iii)

Vraag:

Leverancier is bereid om in redelijkheid veiligheidsadviezen op te volgen en te streven naar compliance met uitgebrachte of gewijzigde normen. Echter, wij kunnen niet zonder meer instemmen met de huidige tekst van artikel 10.12 iii). Leverancier kan immers niet garanderen dat de diensten en/of software automatisch compatibel zullen zijn met toekomstige normeringen of updates daarvan, aangezien de inhoud en technische implicaties van deze normen op voorhand niet bekend zijn. Bovendien vergt het aanpassen van onze Prestatie aan nieuwe normeringen tijd. Afhankelijk van de complexiteit van de wijzigingen kunnen aanzienlijke aanpassingen noodzakelijk zijn. Dit betekent dat naleving niet altijd "zo spoedig mogelijk" kan plaatsvinden, met name wanneer de norm aanvullende eisen introduceert die niet direct implementeerbaar zijn binnen de bestaande infrastructuur.

Om dit beter te reflecteren, stellen wij voor om de aanhef van artikel 10.12 iii) te wijzigen naar: "In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud streeft Leverancier ernaar: iii. dat eventuele door... etc." Daarnaast is het ook mogelijk op te nemen dat de Gemeente Eindhoven de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst op te zeggen indien blijkt dat het niet mogelijk is om de dienst te laten voldoen aan specifieke veiligheidsadviezen.

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

145

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 76 - GIBIT artikel 10.12 i)

Vraag:

Wij kunnen vooraf niet inschatten of garanderen dat aan alle toekomstige wetgeving binnen uw branche voldaan kan worden. Omdat wij in meerdere sectoren actief zijn, zijn wij mogelijk ook niet altijd direct op de hoogte van wijzigingen in branchespecifieke regelgeving. Wij kunnen daarom niet akkoord gaan met de huidige tekst van artikel 10.12 i) en stellen voor om de aanhef van artikel 10.12 iii) te wijzigen naar: "In het kader van Preventief en /of Innovatief Onderhoud streeft Leverancier ernaar: i. dat de ICT Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving."

Daarnaast is het mogelijk op te nemen dat de Gemeente Eindhoven de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst op te zeggen indien blijkt dat het niet mogelijk is om de dienst te laten voldoen aan toekomstige relevante wet- en regelgeving.

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 3 apr. 2025

Ref.nr.
146

Onderwerp:
NvI 1 ref. nr. 78 - GIBIT artikel 8.2 en 8.3

Vraag:

Zonder nadere toelichting is het voor Leverancier lastig hier inhoudelijk op te reageren en eventuele zorgen weg te nemen. Wij herhalen daarom dat de eisen die gesteld worden 8.2 en 8.3 niet van toepassing zijn op de SaaS-oplossing die Leverancier aanbiedt. Het is in onze branche ongebruikelijk om een verplichting tot dergelijke preventieve testen op te nemen. We gaan niet akkoord en ontvangen graag akkoord dat deze verplichtingen niet van toepassing zijn op de overeenkomst.

Antwoord:

Akkoord, art. 8.2 en 8.3 vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 3 apr. 2025

Ref.nr.
147

Onderwerp:
NvI 1 ref. nr. 79 - GIBIT artikel 4.2

Vraag:

Het past niet bij de software om bindende termijnen op te nemen. In de gevallen waarin dit wel mogelijk is, kunnen partijen hier later aanvullende specifieke afspraken over maken. In alle andere gevallen zal wat als 'een redelijke termijn' wordt gezien afhankelijk zijn van de specifieke situatie en omstandigheden. Daarom is een inspanningsverplichting gebruikelijk in onze branche en zult u dit ook terugzien bij andere softwareleveranciers. We stellen daarom opnieuw voor om de eerste zin uit artikel 4.2 GIBIT te

schrapen en in plaats hiervan aan te geven dat: "De in deze bepaling genoemde data uitsluitend als fatale termijnen gelden indien Partijen dit expliciet zijn overeengekomen."

Antwoord:

Akkoord, art. 4.2 eerste zin wordt aangepast als volgt: 'De volgende termijnen zijn – in afwijking van het vorige lid – fataal, indien en voor zover Partijen dit expliciet zijn overeengekomen: (...)'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

148

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 81 - concept overeenkomst, 12.6

Vraag:

Leverancier indexeert jaarlijks, waarbij de indexering plaatsvindt op de datum die exact één jaar na het afsluiten van het contract ligt. Hierdoor vindt de indexering niet standaard op 1 januari plaats, maar is deze afhankelijk van de contractdatum. Dit is een automatisch proces dat voor alle klanten geldt, en wordt uitgevoerd door tooling. We herhalen daarom dat het niet mogelijk is om hiervan af te wijken. Nogmaals stellen wij daarom voor om op te nemen dat u een jaar na het afsluiten van uw contract geïndexeerd wordt.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 142.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 3 apr. 2025

Ref.nr.
149

Onderwerp:
NvI 1 ref. nr. 83 - concept overeenkomst, 3.3

Vraag:

Wij zijn bereid om de overeenkomst voor de betreffende looptijd aan te gaan maar stellen voor om aan te sluiten bij de branche voorwaarden waarin het opnemen van een opzegmogelijkheid na afloop van de initiële looptijd aan beide kanten zeer gebruikelijk is.

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan akkoord gaan met het opnemen van een wederzijdse opzeggingsmogelijkheid na afloop van de initiële looptijd, conform uw voorstel. Voorwaarde hierbij is dat Opdrachtnemer een opzegtermijn van minimaal 12 maanden in acht neemt. Deze termijn is noodzakelijk om de aanbestedende dienst voldoende tijd te geven om – indien nodig – met spoed een nieuwe aanbestedingsprocedure te doorlopen, inclusief implementatie van een opvolgende oplossing. Het moment van eventuele opzegging en de afstemming hierover worden als vast agendapunt opgenomen in het strategisch/tactisch periodiek overleg (SLA).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op: 3 apr. 2025

Ref.nr.
150

Onderwerp:
NvI 1 ref. nr. 84 - VNG verwerkersovereenkomst - artikel 5.1

Vraag:

Verwerker is niet altijd in staat om alle relevante feiten met betrekking tot een inbreuk volledig te achterhalen. Daarom is het voor ons van belang op te nemen in de Verwerkersovereenkomst dat specifieke informatie alleen verstrekt hoeft te worden wanneer dit daadwerkelijk mogelijk is. Wij stellen voor artikel 5.1 als volgt te herformuleren: "Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij, indien mogelijk, de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen."

Antwoord:

De aanbestedende dienst past de VNG Verwerkersovereenkomst niet aan. Er is bewust gekozen voor deze overeenkomst, aangezien het een landelijk geaccepteerd en breed gedragen standaarddocument betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

151

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 85 - VNG verwerkersovereenkomst, artikel 4.2

Vraag:

Indien u niet inhoudelijk reageert kunnen wij geen passend vervangend voorstel doen. Ons verzoek is zeer gebruikelijk in de branche en past binnen de voorwaarden van de AVG. Daarnaast heeft het geen nadelige gevolgen voor Gemeente Eindhoven. Daarom verzoeken wij nogmaals om het volgende op te nemen: "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."

Antwoord:

De aanbestedende dienst past de VNG Verwerkersovereenkomst niet aan. Er is bewust gekozen voor deze overeenkomst, aangezien het een landelijk geaccepteerd en breed gedragen standaarddocument betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente Eindhoven

Beantwoord op:

3 apr. 2025

Ref.nr.

152

Onderwerp:

NvI 1 ref. nr. 86 - addendum verwerkersovereenkomst, artikel 5

Vraag:

Wij kunnen ons niet vinden in het argument dat boetes de kwaliteit waarborgen en tot een succesvolle samenwerking leiden. De VNG-verwerkersovereenkomst is een goede verwerkersovereenkomst. Door een veel strenger addendum toe te voegen, maakt u een onredelijke versie van de verwerkersovereenkomst, die juist door leveranciers en gemeentes wordt gewaardeerd. Via het aansprakelijkheidsartikel kunt u ons aansprakelijk stellen indien dat nodig blijkt. Wij gaan niet akkoord met boetes en vinden het essentieel om deze bepaling te schrappen om door te gaan met de aanbesteding.

Antwoord:

De boetebepaling wordt uit het addendum geschrapt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Enterprise Service Management tool - gemeente

Eindhoven

Beantwoord op: 4 apr. 2025