

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Amersfoort  
**Referentie:** -

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      PvE REGI014

**Vraag:**

Aanbieder heeft telefonische openingstijden van 09:00 tot 17:00, daarnaast is onze helpdesk 24x7 bereikbaar via ons digitale kanaal. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Dit heeft te maken met de openingstijden van onze servicedesk en facilitydesk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Bijlage E2, concept overeenkomst Algemeen

**Vraag:**

Gegadigde constateert dat de artikelen niet goed genummerd zijn, zou Opdrachtgever dit willen verhelpen?

**Antwoord:**

De nummering is aangepast. Een aangepaste versie van de overeenkomst wordt bij deze NvI gepubliceerd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Bijlage E1, concept implementatieovereenkomst Artikel 12

**Vraag:**

Wat is de reden dat Gemeente in de implementatieovereenkomst een dergelijke uitgebreide aanvulling op de verwerkersovereenkomst opneemt? Dit komt onlogisch op gegadigde over, vooral omdat deze bepaling niet terugkomt in E2. Graag zou gegadigde zien dat deze bepaling niet terugkomt in de definitieve versie van de implementatieovereenkomst, kan gemeente daarmee instemmen?

**Antwoord:**

In de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten wordt op een aantal onderdelen verwezen naar hetgeen hierover is afgesproken in de Hoofdovereenkomst. Met artikel 12 van de concept-implementatieovereenkomst wordt hier door ons invulling aan gegeven. De gemeente is dus niet akkoord met het verwijderen van deze bepaling. Daarbij heeft de gemeente geconstateerd dat deze bepaling per abuis niet is opgenomen in de hoofdovereenkomst. Deze is alsnog toegevoegd. De nieuwe versie zal gepubliceerd worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 35.4

**Vraag:**

Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard omdat wij externe inmenging in de planning en prioritering bij verbetering van onze dienstverlening niet kunnen accepteren. Wij horen zelf te kunnen bepalen of en op welke termijn wij eventueel onze dienst zullen aanpassen. Wij kennen onze dienst het beste, ieder jaar worden er meerdere audits verricht op onze dienst en wij zijn dus het beste op de hoogte van de verbeteringen die worden voorgesteld.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord, dit betreffende bevindingen die als kritisch (hoge prioriteit) aangemerkt zijn door de auditor en derhalve de overeengekomen kwaliteit (zie eisen en gunningscriteria) raken. Opdrachtgever heeft hier wel degelijk een zwaarwegend belang bij dat dit binnen de gestelde termijn wordt verholpen. Dit is niet alleen aan de leverancier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 35.1

**Vraag:**

Dit artikel wordt in dier voege gewijzigd, wijziging in cursief: “Leverancier zal bij generieke Dienstverlening op Afstand die door Leverancier aan meerdere klanten wordt aangeboden op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks, uiterlijk in het tweede kwartaal van ieder kalenderjaar, een derdenverklaring (TPM) of geldige (ISO) certificering of beschrijving van vergelijkbaar kwaliteitssysteem overleggen van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord, artikel 35.1 blijft in stand. Dit dient actief te gebeuren zonder dat daarvoor een verzoek nodig is van de gemeente. Bovendien raakt de weggelaten zin de kern van wat hersteld zou moeten worden als dergelijke zaken aan het licht komen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 30

**Vraag:**

Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard.

Gegadigde verricht in beginsel geen archiveringsdiensten. Indien Opdrachtgever gegevens wenst te archiveren, dient zij hierin zelf te voorzien. Archiveringsdiensten is ook geen onderdeel van de aanbesteding.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet Akkoord. Wij verwijzen u naar Arch003 uit het PVE. Waaruit blijkt dat de applicatie daadwerkelijk gegevens moet archiveren. De betreffende

bepaling uit inkoopvoorwaarden is wel degelijk van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 29.5

**Vraag:**

Graag ziet gegadigde aan de eerste zin van dit artikel het volgende wordt toegevoegd: "...wanneer deze de dienstverlening aan Opdrachtgever raken".

Dergelijke rapportage voor beveiligingsincidenten zijn niet standaard beschikbaar. Uiteraard wordt Opdrachtgever op de hoogte gebracht van beveiligingsincidenten die voor Opdrachtgever relevant zijn.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

"Niet akkoord, zoals ook uit de toelichting op de GIBIT 2023 blijkt is het voor ons van belang dat wij conform artikel 5 van de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten worden geïnformeerd over een vermoedelijke inbreuk in verband met persoonsgegevens, en daarnaast ook over andersoortige veiligheidsincidenten worden geïnformeerd.

"

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 29.

**Vraag:**

Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard.

Gegadigde is ISO 27001 gecertificeerd en heeft haar informatiebeveiliging ingericht volgens de ISO 27002. Compliance met de Gemeentelijk ICT-kwaliteitsnormen is niet onderzocht.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De bepaling blijft in stand. De gemeente vindt het belangrijk dat deze voorwaarden met betrekking tot informatiebeveiliging gedurende de opdracht voortdurend worden nageleefd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 29.1

**Vraag:**

Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard.

Gegadigde is ISO 27001 gecertificeerd en heeft haar informatiebeveiliging

ingericht volgens de ISO 27002. Compliance met de Gemeentelijk ICT-kwaliteitsnormen is niet onderzocht.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 8.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 23

**Vraag:**

De eerste twee leden van dit artikel zijn niet van toepassing.

Het is noch redelijk noch wenselijk om opdrachtgevers zeggenschap te geven in de keuzes die Leverancier maakt bij het plannen van medewerkers. Al helemaal niet als het gaat om verzoeken o.b.v. persoonlijke voorkeur. Dit heeft een dermate grote invloed op de planning van Gegadigde dat zij hierdoor mogelijk andere (nieuwe) klanten moet benadelen. Gegadigde zou af moeten gaan op een planning die zij heeft vastgesteld.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord, de gemeente acht deze bepalingen van belang gedurende de looptijd van de overeenkomst. U dient er wel vanuit te gaan dat de gemeente redelijk zal handelen als het gaat om het eventueel laten vervangen van ingezette personeel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 21.2.ii

**Vraag:**

Toevoeging (tussen aanhalingstekens):

‘(...) autorisaties middels de Koppelingen "of de applicatie" op te vragen;’

De gegevens kunnen rechtstreeks via de applicatie worden opgevraagd.

Hiervoor is geen extra koppeling vereist.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord, hiermee zou een leverancier alleen hoeven te verwijzen naar de applicatie terwijl wellicht meer nodig is dan alleen data. Artikel 21.2 ii stelt de gemeente in staat om leverancier te verplichten de benodigde datamodellen te verstrekken. Hierdoor wordt het voor de gemeente mogelijk om autorisaties en instellingen ook buiten de applicatie in te zien en te beheren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 20.8

**Vraag:**

Het woord 'beweerdelijke' wordt weggelaten.

Ontbinding Overeenkomst o.g.v. een bewering door een derde vinden wij niet proportioneel. Hierbij zou in ieder geval sprake moeten zijn van een onderbouwde bewering die met feiten onderbouwd moeten zijn.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden na een beweerde schending van intellectuele eigendomsrechten door derden in 230.8 (zie ook 16.5) is opgenomen vanwege de potentieel grote gevolgen van zo'n claim. Opdrachtgever kan als gevolg daarvan worden geconfronteerd met onder andere beslaglegging op alle inbreukmakende zaken. De (beweerde) rechthebbende kan bovendien schade claimen voor gederfde (licentie)vergoedingen. Dat voor ontbinding een bewering volstaat en geen in rechte vastgestelde schending het intellectueel eigendom (IE) nodig is, heeft ermee te maken dat de kosten (zie hierboven) bij een voortdurende schending van IE-rechten zeer snel kunnen oplopen, terwijl juridische procedures om de schending definitief vast te stellen zeer lang kunnen lopen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 18.4

**Vraag:**

Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard omdat dit haar positie in de markt kan beïnvloeden. De resultaten van een

aanbesteding en de eventuele concessies die Gegadigde heeft geaccepteerd kan hierdoor bij eventuele andere aanbesteding plichtige diensten bekend worden. Dit is nadrukkelijk niet de bedoeling en heeft invloed op de marktpositie van Gegadigde.

De inhoud van de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever is vertrouwelijk en mag niet worden gedeeld.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Akkoord, met uitzondering van ondernemingen die onder toezicht vallen van de gemeente dan wel door de gemeente opgericht zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 16.5.iv

**Vraag:**

Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard.

proportionele aansprakelijkheidsregeling. Een algehele uitsluiting van aansprakelijkheidsbeperkingen leidt tot een onevenwichtig risicoverdeling. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is in strijd is met de commerciële redelijkheid, om deze reden wordt er in de praktijk vaak een beperking opgenomen tot het jaarbedrag van de overeenkomst, met uitzonderingen voor opzet of grove schuld. Bovendien is dit risico onverzekerbaar.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Met een beperking van de aansprakelijkheid bij boetes van toezichthoudende instanties zou de gemeente zich onredelijk benadelen,

terwijl de boetes in zulke gevallen te wijten zijn aan leverancier. Het is in dit geval niet onredelijk omdat het slechts gaat om boetes die ontstaan zijn in de risicosfeer van leverancier (aan hem te wijten zijn).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 16.4

**Vraag:**

Gegadigde zou dit artikel graag als volgt willen aanpassen:

Wijziging aangegeven tussen aanhalingstekens ("..."):

‘De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot "éénmaal" de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid "onder de Overeenkomst" bedraagt evenwel nooit meer dan "€ 100.000" (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. (...)’

Met de toevoeging: ‘Enkel directe schade komt voor vergoeding in aanmerking. Waarbij directe schade als volgt wordt gedefinieerd: a. de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Opdrachtnemer aan deze Overeenkomst te laten beantwoorden; deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever deze Overeenkomst heeft ontbonden.

b. de kosten die de Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van haar oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Opdrachtnemer op een voor Opdrachtnemer bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Overeenkomst;

d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking

van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.  
e. door de Autoriteit Persoonsgegevens aan Opdrachtgever opgelegde boetes, voor zover deze zijn opgelegd vanwege een aan Opdrachtnemer toerekenbare schending van de wet- en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de door Partijen overeengekomen Verwerkersovereenkomst en/of niet-nakomingen van verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst door Opdrachtnemer.  
f. door Opdrachtgever vergoede aanspraken van betrokkenen in de zin van de AVG voor door die betrokkenen geleden schade voor zover deze schade het gevolg is van een uitsluitend aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming uit hoofde van de Verwerkersovereenkomst.  
Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De huidige bepaling blijft gehandhaafd. Een verdere beperking van de geformuleerde aansprakelijkheid vindt de gemeente onredelijk en in haar nadeel. De gemeente wenst ook geen onderscheid te maken tussen directe en indirecte schade en dit is in lijn met het wettelijk aansprakelijkheidssysteem in het Burgerlijk Wetboek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 13.1

**Vraag:**

Gegadigde zou het woord “garandeert” willen vervangen door “spant zich er tot het uiterste voor in”.

Bij software kunnen zich fouten en verstoringen voordoen. Een garantie is dan ook niet haalbaar.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Leverancier dient dit te garanderen en daarmee in te staan voor haar product op het gebied van AI.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 12.1 iii

**Vraag:**

Het woord “kosteloos” ziet gegadigde graag geschrapt worden omdat gegadigde dit een onredelijk verdeling van eventuele kosten vindt. Voorstel:

“Eventuele kosten die hiermee gepaard zijn, kan Leverancier in redelijkheid doorberekenen aan Opdrachtgever”.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Deze bepaling is voor de uitgevraagde ICT prestatie niet relevant, omdat geen sprake is van aan te schaffen Producten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 11.8

**Vraag:**

Gegadigde hanteert voor al onze klanten de volgende indexactienorm:  
“Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J  
Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven (2e  
kwartaal)”.

De reden hierachter is omdat de personeelskosten de grootste kostenpost is  
waardoor deze indexactienorm het beste aansluit bij de dienstverlening van  
gegadigde. De door u voorgestelde indexactienorm staat compleet los van  
hetgeen wat gegadigde als softwareleverancier doen.

Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Nee, uw voorstel wordt niet overgenomen. De index zoals genoemd in  
artikel 11.8 van de Gibit bevat ook een dienstverleningscomponent. Dit  
wordt door de opdrachtgever als een passende index beschouwd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &  
FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 11.5

**Vraag:**

De laatste zin van dit artikel ziet gegadigde graag gewijzigd worden en komt  
te luiden als volgt:

“Leverancier streeft ernaar om alle werkzaamheden die voor begin van een

jaarwisseling zijn verricht op uiterlijk 6 januari te hebben gefactureerd”.

Dit is inderdaad ons streven, maar er kunnen uitzonderingen plaatsvinden, bijvoorbeeld i.v.m. vakanties en nog niet doorgegeven uren.

Is deze aanpassing akkoord? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Dit voorstel is akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 8

**Vraag:**

Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard.

Dergelijk onderzoek doen wij in beginsel niet bij opdrachten van deze omvang. Het is wel mogelijk, op basis van nacalculatie. Hierbij kan wel een aanzienlijk bedrag tot stand komen. Eventueel onderzoek naar compliance met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dient door Opdrachtgever zelf te worden uitgevoerd.

Kunt u dit artikel schrappen? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Leverancier wordt geacht te voldoen aan de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Zie [https://vng.nl/sites/default/files/2024-07/gemeentelijke\\_ict\\_kwaliteitsnormen\\_2024.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2024-07/gemeentelijke_ict_kwaliteitsnormen_2024.pdf). Het is aan leverancier om ervoor te zorgen dat de aangeboden ICT prestatie hieraan voldoet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 6.5

**Vraag:**

Gegadigde ziet graag dat dit artikel als volgt wordt aangepast:

: ‘...zullen de kosten voor deze aanpassingen naar redelijkheid en billijkheid worden verdeeld tussen Leverancier en Opdrachtgever.’

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Niet akkoord. In deze bepaling staat duidelijk vermeld dat dit geldt als de leverancier de noodzakelijke aanpassingen niet heeft meegenomen in zijn inschrijving, maar deze wel had behoren te voorzien. Als dit aanpassingen betreffen die leverancier niet had behoren te voorzien in zijn inschrijving, zullen partijen in overleg treden over een redelijke oplossing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

22

Bijlage D, Gibit Artikel 4.2

**Vraag:**

Gegadigde heeft als beleid geen fatale termijnen te accepteren. Het behalen van dergelijke termijnen is immers afhankelijk van de medewerking en informatie die door Opdrachtgever zal moeten worden aangeleverd. Met andere woorden, voor Opdrachtgever heeft een grote invloed op het juist en op tijd afronden van bijv. de implementatie. Met dit artikel wordt de verantwoordelijkheid voor het halen van de termijn volledig aan de kant van Opdrachtnemer neergelegd, wat naar mening van Gegadigde niet realistisch en niet proportioneel is.

Gegadigde verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan streeftermijnen met een in gebrekestelling zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden.

Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

De fatale termijnen zijn genoemd in artikel 4 van de concept-implementatieovereenkomst. Wij gaan dus niet akkoord met aanpassing hiervan. Voor de gemeente is het van belang dat deze termijnen gehaald worden. Dit is inderdaad een verantwoordelijkheid van een professionele leverancier. Uiteraard zal de gemeente haar verantwoordelijkheid nemen wat betreft de nodige informatieverschaffing. Zie ook artikel 3.3 GIBIT 2023.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Bijlage D, Gibit Artikel 3.4

**Vraag:**

Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard.

Dergelijk onderzoek doen wij in beginsel niet bij opdrachten van deze omvang. Het is wel mogelijk, op basis van nacalculatie. Hierbij kan wel een aanzienlijk bedrag tot stand komen. Eventueel onderzoek naar compliance met de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen dient door Opdrachtgever zelf te worden uitgevoerd.

Kunt u dit artikel niet van toepassing verklaren? Zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Het verband tussen uw vraag en artikel 3.4 kunnen wij niet volgen. Wij verwijzen u naar het antwoord op vraag 20.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

PvE REGI013

**Vraag:**

Voor al onze klanten hanteren wij standaard SLA's, zodat we optimale service kunnen verlenen aan al onze klanten. Onze Standaard SLA overeenkomst komt sterk overeen met de gestelde eisen. Is de gemeente bereid om na gunning in gesprek te gaan over de gestelde responstijden, waarbij deze dus minimaal afwijken van de responstijden uit de eis? zo nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Dit is niet akkoord. Uw SLA moet voldoen aan ons programma van eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

PvE REGI009

**Vraag:**

Kan de gemeente aan de hand van een voorbeeld verduidelijken hoe wij deze eis in de context van een SaaS-oplossing moeten interpreteren?

**Antwoord:**

Een voorbeeld is niet voorhanden. Het is aan de inschrijver om deze eis in te vullen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

PvE REGI007

**Vraag:**

Wij leveren in het kader van deze aanbesteding uitsluitend software en geen hardware. Kunt u verduidelijken hoe wij deze eis in de context van de opdracht moeten interpreteren? Wordt met “apparatuur” specifieke hardware bedoeld die door de gemeente zelf wordt ingezet, of ziet deze eis uitsluitend op de door de inschrijver te leveren softwareomgeving?

**Antwoord:**

Er wordt bedoeld op apparatuur die door de inschrijver ingezet wordt om een deel van de ICT-prestatie te leveren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 3.1 omvang

**Vraag:**

In de aanbestedingsleidraad worden 100 functioneel beheerders genoemd die incidenteel toegang tot de applicatie moeten hebben. In de praktijk maken wij binnen onze applicatie onderscheid tussen (1) gebruikers die enkel meldingen kunnen indienen en (2) gebruikers die meldingen ook kunnen oppakken en behandelen, welke wij rekenen tot de key-users. Aangezien dit onderscheid een significante impact heeft op de prijsopbouw, verzoeken wij om verduidelijking: dienen de genoemde 100 functioneel beheerders uitsluitend meldingen te kunnen indienen, of dienen zij ook meldingen te kunnen behandelen en vallen zij daarmee onder de groep key-users?

**Antwoord:**

Het is niet voldoende als zij uitsluitend meldingen kunnen indienen. Het gaat om collega's die als tweedelijns support worden ingezet en dus meldingen moeten kunnen behandelen. Vanwege de vele reacties op deze post gaan wij deze intern opnieuw beoordelen. Wij komen volgende week terug op de precieze aantallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
Bijlage H: Demo use cases, Usecase 4

**Vraag:**

In Usecase 4 wordt gevraagd om het aanmaken van nieuwe CI's/items te tonen (single en bulk; handmatig en automatisch vanuit AD). Het automatisch aanmaken vanuit AD passen wij in de praktijk toe, maar in de demo-omgeving is geen koppeling met AD beschikbaar waardoor wij dit niet kunnen laten zien. Wij kunnen dit wel toelichten of eventueel simuleren via een automatische Excel-import. Volstaat het om in de demo het aanmaken van CI's handmatig en in bulk te tonen, en daarnaast toe te lichten of te simuleren hoe dit automatisch via AD werkt?

**Antwoord:**

Dit moet wel getoond te worden, maar hoeft niet persé in een demo omgeving. Wanneer u van te voren dit van te voren kan opnemen en met een opname aan ons kan laten zien is dat ook akkoord. In het AD maken wij gebruik van het veld 'displayprintablename' dit is het CI Veld voor applicaties. voor computers en servers gebruiken wij het 'Name' veld. Zijn deze, maar niet beperkt tot, te importeren?

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**  
Bijlage H: Demo use cases, Usecase 2

**Vraag:**

In Usecase 2 wordt gevraagd om te tonen dat een externe behandelaar een melding kan doorzetten naar een andere externe behandelaar. Dit is ongebruikelijk; normaal gesproken is het doorzetten van meldingen voorbehouden aan interne behandelaars. Functioneel kan dit wel worden ingericht, maar wij vragen ons af hoe de gemeente dit in de praktijk voor zich ziet, bij voorkeur toegelicht aan de hand van een voorbeeld. Als dit niet is wat u bedoelt, verzoeken wij dit aspect nader toe te lichten of te heroverwegen.

**Antwoord:**

Wij werken met veel diverse onderaannemers. Als voorbeeld: Wij maken een melding voor onze hoofdaannemer voor reparatie werkzaamheden. Als deze de werkzaamheden niet kan uitvoeren moet deze de melding kunnen doorzetten naar een van onze andere aannemer partijen. een ander voorbeeld heeft te maken met onze cateraar. Als wij een melding krijgen van bijvoorbeeld een defecte koffiemachine zijn deze de eerste behandel partij. Als deze geen reparatie kunnen uitvoeren, zetten zij de melding door naar de onderaannemer welke de technische reparatie uitvoert.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Bijlage H: Demo use cases, Usecase 2

**Vraag:**

In Usecase 2 wordt gevraagd om de aanpasbaarheid van callscripts / nieuwe creatie te tonen. Kunt u toelichten wat u hier precies verwacht te zien? Deze functionaliteit is normaliter voorbehouden aan applicatiebeheerder(s) die daartoe opgeleid worden. Wij kunnen dit uiteraard demonstreren, maar dit is op dat punt in de demo niet echt van toegevoegde waarde omdat dit zeer detailniveau betreft terwijl de demo zich nog in een beginfase bevindt. Volstaat het in dat geval om dit onderdeel toe te lichten in plaats van te

demonstreren?

**Antwoord:**

Nee. Wij willen sowieso callscripts zien, en hoe deze aan te passen zijn. Dit is nu een autorisatie die belegd is bij de servicedesk binnen Amersfoort. Callscripts zijn belangrijk voor het verkrijgen van belangrijke informatie van de gebruikers. Deze moeten wel 'on the fly' te maken zijn of aan te passen naar de behoefte die op dat moment spelen. Zie ook FUNC028

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad Wens C

**Vraag:**

In het aanbestedingsdocument wordt gesproken over "Benodigde inzet vanuit Amersfoort (zowel rollen als uren, voor zowel IV als gebruikers)". Wij gaan ervan uit dat met 'IV' de afdeling Informatievoorziening wordt bedoeld. Kunt u bevestigen dat deze aanname juist is, of dit anders toelichten?

**Antwoord:**

Dit klopt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
32

**Onderwerp:**  
PvE Impl013

**Vraag:**

De eis stelt dat een koppeling met Microsoft 365 via de GraphAPI moet plaatsvinden voor het oppakken en versturen van e-mail. Functioneel kunnen wij volledig aan de beschreven eisen voldoen, maar technisch realiseren wij dit (nog) niet via de GraphAPI en maken wij gebruik van andere in de praktijk bewezen methoden. Volstaat dit eveneens om aan de eis te voldoen?

**Antwoord:**

Ja.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
PvE Informatie- en archiefbeheer

**Vraag:**

De eisen onder Informatie- en archiefbeheer (Arch) lijken meer toegespitst op generieke informatie- en zaaksystemen dan op een servicemanagementsysteem. Begrippen zoals informatieobjecten en metagegevens zijn in dit verband verwarrend en moeilijk te vertalen naar een servicemanagementsysteem, wat kan leiden tot verkeerde interpretaties. Kunt u toelichten hoe u deze eisen en begrippen in de context van deze aanbesteding bedoeld heeft, bij voorkeur met concrete voorbeelden, en of deze eisen onverkort van toepassing zijn op een servicemanagementsysteem?

**Antwoord:**

"Deugdelijk informatiebeheer

Mede door bepalingen uit de AVG, privacy en Archiefwet merken wij als gemeente dat deugdelijk informatiebeheer zich niet langer beperkt tot generieke informatie- en zaaksystemen. Het is dus ook van belang om dat in ons nieuwe Service Centraal systeem goed te regelen. Met het regelmatig opschonen van oude meldingen c.q. andere data, voldoen wij niet alleen aan wet- en regelgeving: het bevordert ook de vindbaarheid van relevante informatie én draagt bij aan duurzaamheid. Door dit 'by design' in te richten voorkomen we opschoonacties en onnodige migratie achteraf.

Informatieobjecten en metadatatavelden

Voorbeelden van informatieobjecten zijn documenten en records in de formaten TXT, CSV, Excel, Word, JPEG en PDF-formaat. Dat kan bijvoorbeeld ook een bijlage zijn, die bij een bepaalde melding wordt geregistreerd.

Het toekennen van bepaalde metadata is nodig om bijvoorbeeld:

a. De juiste managementinformatie te kunnen genereren waarmee wij kunnen sturen op het proces. Kijkend naar bijvoorbeeld een bepaalde informatiecategorie zoals een storing bij de koffieautomaten, vervoermiddelen, etc.

b. Lijsten te maken van informatie die je als organisatie moet vernietigen.

Informatiesoorten en het belang daarvan

Naar inschatting zal het Service Centraal systeem geen informatie bevatten met hele lange bewaartermijnen. Toekenning van basale metadatatavelden is in veel gevallen al voldoende, met name bij meldingen (type melding, uniek nummer, datum, onderwerp, wijze van afhandeling, etc.). Het uitgevraagde onderdeel 'Gebouwenbeheer en onderhoud' behelst echter wel iets meer, waar onder:

- Naam gebouw
- Adresgegevens
- Aanschaf/ huurinformatie
- Bouwkundige tekeningen
- Ruimte tekeningen
- Ontruimingsplattegronden
- Brandcompartimentering

Het is verstandig om deze informatie deugdelijk te ontsluiten en te beheren. "

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &

FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
34

**Onderwerp:**  
PvE Info020

**Vraag:**

De eis schrijft voor dat er minimaal jaarlijks een security pentest wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij. In onze praktijk voeren wij elke twee jaar een uitgebreide whitebox pentest uit door een gerenommeerde derde partij. De resultaten van deze testen zijn vertrouwelijk, maar een rapportage op hoofdlijnen kan met de opdrachtgever gedeeld worden. Daarnaast laten diverse klanten met regelmaat een blackbox test uitvoeren, waardoor onze software in de praktijk gemiddeld jaarlijks aan een penetratietest wordt onderworpen. Het staat de opdrachtgever uiteraard ook vrij om zelf een aanvullende pentest te laten uitvoeren. Volstaat een frequentie van eenmaal per twee jaar (met de aanvullende klanttests) om aan deze eis te voldoen? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

Akkoord, op voorwaarde dat de opdrachtgever een rapportage op hoofdlijnen ontvangt van de whitebox- en blackbox-testresultaten. Deze rapportage moet een overzicht geven van de belangrijkste bevindingen, de ernst ervan en de status van de opvolging.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
35

**Onderwerp:**  
PvE Info008

**Vraag:**

De eis stelt dat opgeslagen gegevens versleuteld dienen te zijn conform de

marktstandaarden van het Forum voor standaardisatie. In onze werkwijze geldt dat data in transit altijd volledig is versleuteld via een beveiligde https-verbinding. Data at rest wordt echter niet versleuteld opgeslagen, aangezien encryptie in de database zelf een zeer kostbare voorziening is die de prijs aanzienlijk zou verhogen. De data bevindt zich in een beveiligd datacentrum, waar onbevoegde toegang tot de database niet mogelijk is; alleen personen met fysieke toegang tot de servers zouden theoretisch risico vormen. Zodra de data de database verlaat, is deze uiteraard volledig versleuteld. Volstaat deze werkwijze om aan de eis te voldoen? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

**Antwoord:**

Het onversleuteld opslaan van data at rest voldoet niet aan de geformuleerde eis. Zonder deze versleuteling is er een risico op datalekken mocht een onbevoegde toegang krijgen tot de database. We verzoeken de leverancier om alternatieve oplossingen te implementeren zodat opgeslagen data te allen tijde versleuteld is. Bijvoorbeeld: kolomversleuteling, Transparent Data Encryption (TDE), versleuteling op bestands- of schijfniveau, applicatie-laag versleuteling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

PvE Info002

**Vraag:**

In de eis wordt verwezen naar ISAE 3402 type 2 of SOC2 type 2 verklaringen en naar ISO27002-beheersmaatregelen. Een geldig ISO27001-certificaat bevestigt dat de relevante ISO27002-beheersmaatregelen volgens de norm aantoonbaar in opzet, bestaan en werking zijn ingericht en gecontroleerd. Volstaat het overleggen van een ISO27001-certificaat eveneens om aan deze eis te voldoen? Indien gewenst kan aanvullend een verklaring van toepasselijkheid worden verstrekt.

**Antwoord:**

Akkoord, mits gevraagde ICT-presetatie past binnen de scope van het ISO27001-certificaat, het certificaat geldig is en de bijbehorende VVT wordt gedeeld met de opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

PvE Tech019

**Vraag:**

De eis stelt dat de toepassing moet aansluiten op de Amersfoortse infrastructuur wat betreft netwerk, systemen, devices en generieke kantoorautomatisering. Aangezien wij een SaaS-dienst leveren is dit grotendeels niet relevant; de aansluiting beperkt zich tot internettoegang en standaard ondersteunde webbrowsers. Verzoek om deze eis te schrappen of te beperken tot de onderdelen die functioneel van toepassing zijn op een SaaS-oplossing.

**Antwoord:**

Het niet garanderen dat er een maximaal dataverlies is van 8 uur vanaf het moment dat de calamiteit zich voordoet, voldoet niet aan de geformuleerde eis. Het gebruik van de ICT-prestatie is niet beperkt tot een achturige werkdag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
PvE Tech012

**Vraag:**

De eis stelt dat de opdrachtnemer actuele en sluitende documentatie levert van de technische inrichting en operationele processen en procedures, die periodiek door de gemeente kan worden opgevraagd. Aangezien wij een SaaS-dienst leveren is dit grotendeels niet relevant en valt dergelijke informatie bovendien onder het beheer en intellectueel eigendom van de leverancier. Verzoek om deze eis te schrappen of te beperken tot de onderdelen die voor de opdrachtgever functioneel relevant zijn (zoals documentatie over koppelingen en beheerprocessen).

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
PvE Tech009

**Vraag:**

De eis stelt dat de opdrachtnemer een overzicht levert van gebruikte technieken, architectuur, gegevensmodel en onderlinge samenhang en afhankelijkheden van de IT-functionaliteiten en systemen, inclusief hardware en software. Aangezien wij een SaaS-dienst leveren is dit grotendeels niet relevant en valt dergelijke informatie bovendien onder

intellectueel eigendom. Verzoek om deze eis te schrappen of te beperken tot de onderdelen die voor de opdrachtgever functioneel relevant zijn (zoals gegevensuitwisseling en koppelingen).

**Antwoord:**

Akkoord, mits de concrete invulling hiervan bij opdrachtverstrekking vastgelegd wordt in een DAP/SLA.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
PvE GBO006

**Vraag:**

De eis stelt dat meerdere tekeningen tegelijkertijd kunnen worden getoond en onderling bewerkt (gegevens slepen van de ene tekening naar de andere) zonder performanceverlies. Kunt u toelichten wat hiermee precies wordt bedoeld? In de praktijk kunnen meerdere tekeningen via tabbladen worden geopend en binnen de verschillende lagen worden bewerkt, zoals het slepen van objecten. Het is echter niet gebruikelijk om objecten direct tussen verdiepingen te slepen. Dit kan doorgaans worden opgelost door met verhuissituaties te werken en objecten tijdelijk in een (fictief) magazijn te plaatsen. Volstaat dit? Zo niet, graag toelichten hoe u dit precies beoogt.

**Antwoord:**

Dit volstaat.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
41

**Onderwerp:**  
PvE GBO004

**Vraag:**

In de eis wordt gesteld dat tekeningen (en wijzigingen) automatisch ingelezen moeten kunnen worden, inclusief revisiebeheer. Kunt u toelichten wat precies met automatisch inlezen wordt bedoeld? Betreft dit het inlezen van een nieuwe tekening van een plattegrond waarbij verschillen ten opzichte van de vorige versie kunnen worden getoond en doorgevoerd, zoals in de praktijk gebruikelijk is?

**Antwoord:**

Met inlezen van de tekeningen wordt bedoeld dat er een bidirectionele koppeling tussen het ServiceCentraalsysteem (ruimtebeheer) en het BIM (Autocadsysteem) mogelijk moet zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
42

**Onderwerp:**  
PvE Mid004

**Vraag:**

De eis stelt dat de opdrachtgever de barcodescanner levert. Functioneel is het geen probleem om een barcodescanner met bijbehorende software te koppelen, maar als softwareleverancier leveren wij zelf geen hardware. In de

praktijk worden scanners doorgaans geleverd door hardwareleveranciers die ook andere apparatuur voor aanbestedende diensten verzorgen. Verzoek om het leveren van de scanners te schrappen.

**Antwoord:**

Zoals in de wens is aangegeven levert de opdrachtgever de barcodescanner. Deze wens wordt niet aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

PvE Res014

**Vraag:**

De wens dat de aanvrager in het klantportaal kan aangeven of ook anderen (individuen en groepen collega's) de reservering mogen wijzigen/annuleren, is niet logisch. Of anderen een reservering kunnen wijzigen hangt normaliter af van hun rechten op de betreffende activiteit (soort reservering) en is niet per reservering in te stellen. Voor eindgebruikers bestaat wel de mogelijkheid om vervangers in te stellen, die dan eveneens reserveringen kunnen beheren. Dit kan tijdelijk (bijvoorbeeld tijdens vakantie) of zonder vaste einddatum. Is dit mechanisme met vervangers akkoord? En zo niet, verzoeken wij u deze wens nader toe te lichten met een praktijkvoorbeeld of te schrappen.

**Antwoord:**

Deze wens is opgenomen omdat er situaties plaatsvinden waarbij de aanvrager, bijvoorbeeld een management ondersteuner een reservering plaatst voor een manager en beiden deze aanvraag moeten kunnen wijzigen / annuleren. De wens wordt niet aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

PvE Meld026

**Vraag:**

De eis dat het mogelijk moet zijn om namens een andere collega een melding te doen, is niet gebruikelijk voor eindgebruikers (frontend gebruikers). Dit is normaliter voorbehouden aan de frontoffice. Kunt u bevestigen dat dit inderdaad alleen voor de frontoffice geldt, of anders deze eis schrappen of nader verduidelijken?

**Antwoord:**

Deze eis is opgenomen omdat er situaties plaatsvinden waarbij de eindgebruiker een melding doet voor een andere persoon, bijvoorbeeld een management ondersteuner een melding plaats voor een manager en deze voor beide personen terug te zoeken moet zijn. De eis wordt niet aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

PvE Meld025

**Vraag:**

De eis dat een indiener in het klantportaal zelf kan aangeven of ook anderen (individuen en groepen collega's) op de hoogte gehouden moeten worden van de voortgang van een melding, is niet gebruikelijk en in de praktijk niet logisch. Normaliter wordt alleen de indiener actief genotificeerd. Het op de hoogte stellen van bredere groepen gebruikers, bijvoorbeeld bij storingen, gebeurt doorgaans via een bericht op het portaal dat door behandelaars wordt geplaatst. Voor eindgebruikers bestaat wel de mogelijkheid om vervangers in te stellen, die dan eveneens op de hoogte worden gehouden van de voortgang en eventueel wijzigingen kunnen doorvoeren. Dit kan tijdelijk (bijvoorbeeld tijdens vakantie) of zonder vaste einddatum.

Is het voorgestelde mechanisme met vervangers akkoord? Zo niet, verzoeken wij u deze eis nader toe te lichten of te schrappen.

**Antwoord:**

Zie vraag en antwoord bij 44. Als voorbeeld: Een management ondersteuner die namens een directielid een melding maakt, moet ook op de hoogte gehouden worden van de voortgang. Deze wens blijft onaangepast staan

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

PvE Meld016

**Vraag:**

Een logboek houdt normaliter automatisch mutaties, communicatie en bijlagen bij en is niet muteerbaar zodat wijzigingen altijd traceerbaar zijn. Met het handmatig aanvullen van een logboek wordt vermoedelijk bedoeld dat notities kunnen worden toegevoegd, die al dan niet (instelbaar) zichtbaar zijn voor de melder en/of alleen met de juiste autorisaties. Is dit de juiste interpretatie?

**Antwoord:**

Nee. Het audit logboek mag niet aanpasbaar zijn. We passen eis Meld016 hierop aan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

PvE Func028

**Vraag:**

Kunt u toelichten wat in dit kader precies met sjablonen wordt bedoeld, bij voorkeur aan de hand van een voorbeeld?

**Antwoord:**

Een sjabloon (template) bevat vooraf ingestelde indelingen, opmaak en soms zelfs inhoud. Je past het aan je eigen situatie aan met als doel om sneller iets nieuws te maken zonder telkens helemaal vanaf nul te beginnen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

PvE Func010

**Vraag:**

De eis stelt dat de indiener in het klantportaal een gemaakte melding, die nog niet in behandeling is genomen, kan annuleren. In onze praktijk kan een indiener dit aangeven door in de notitie te vermelden dat de melding niet meer nodig is. Het daadwerkelijke annuleren is vervolgens voorbehouden aan de behandelaars. Een indiener kan de melding wel zelf aanpassen zolang deze nog niet correct is ingediend. Deze werkwijze voorkomt vervuiling van nummering en managementinformatie, en zodra de backoffice de melding accepteert is annuleren hoe dan ook niet meer mogelijk. Kan de gemeente bevestigen dat annuleren via het notitieveld voor deze eis volstaat? Zo niet, waarom niet?

**Antwoord:**

Ja, als de melder per abuis een melding maakt dan moet hij zelf in staat zijn om deze te annuleren. Als hij dit niet zelf kan dan zal aan iemand anders (bijv. Service Desk) moeten worden toegewezen dat deze melding alsnog verwijderd moet worden. Service Desk zou dan inhoudelijk in het notitieveld moeten gaan lezen om te kunnen beoordelen dat de melding geannuleerd moet worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Implementatieovereenkomst artikel 12

**Vraag:**

Om verwarring en tegenstrijdige clausules te vermijden, stellen we voor om artikel 12 in haar geheel te schrappen en alle relevante bepalingen omtrent gegevensverwerking en privacy op te nemen in de specifieke Verwerkersovereenkomst die wordt aangegaan (bijlage 2). Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

"Niet akkoord. Wij hanteren de Standaard Verwerkersovereenkomst

Gemeenten van VNG-Realisatie/IBD, en willen hier geen aanpassingen of wijzigingen op doen. In de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten wordt op een aantal onderdelen verwezen naar hetgeen hierover is afgesproken in de Hoofdovereenkomst. Met artikel 12 van de concept-implementatie-overeenkomst wordt hier door ons invulling aan gegeven. Deze bepaling wordt ook toegevoegd aan de dienstverleningsovereenkomst."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Implementatieovereenkomst artikel 11.3

**Vraag:**

11.3 In aanvulling op artikel 20.3 GIBIT 2023: Leverancier levert gemeente een niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duurtijd van de Overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Akkoord, artikel 11.3 wordt als volgt aangepast: In aanvulling op artikel 20.3 GIBIT 2023 geldt: Leverancier levert gemeente een niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar gebruiksrecht gedurende de looptijd van deze implementatieovereenkomst en de dienstverleningsovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp;

FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Implementatieovereenkomst artikel 11.2

**Vraag:**

De meer evenwichtige aansprakelijkheidsregeling uit artikel 16.4 GIBIT dient behouden te blijven wat betreft implementatiediensten. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord gelet op de risico's voor de gemeente als de implementatiediensten niet naar behoren worden uitgevoerd. De aansprakelijkheidsbeperking genoemd in artikel 16.4 GIBIT 2023 vindt de gemeente voor implementatieperiode te gering en nadelig voor de gemeente.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Implementatieovereenkomst artikel 10.2

**Vraag:**

10.2 Gemeente is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen in geval gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de leverancier c.q. de ICT prestatie niet (meer) voldoen aan de gestelde materiële uitvoeringsvoorwaarden. In dit geval zal leverancier eerst in gebreke worden gesteld en over een remediëringstermijn van dertig (30) dagen beschikken, alvorens gemeente over kan gaan tot beëindiging van de overeenkomst. Gaat u akkoord met deze wijziging?

**Antwoord:**

Niet akkoord. De gemeente bepaalt bij ingebrekestelling op dat moment wat een redelijke acceptable termijn is voor herstel van de geconstateerde tekortkomingen. Overigens geldt deze bepaling als herstel nog mogelijk is uiteraard. Indien blijkt dat herstel niet mogelijk is, ook niet na een hersteltermijn, treedt verzuim direct in conform het Burgerlijk Wetboek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Implementatieovereenkomst artikel 6.1

**Vraag:**

6.1 De vergoeding voor de implementatie is opgenomen in het Prijzenblad van leverancier (zie bijlage 5) en is vast en onveranderlijk gedurende de gehele looptijd van deze Implementatieovereenkomst. Gaat u akkoord met deze wijziging?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Dat indexatie niet mogelijk is geldt ook voor alle prijsonderdelen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
54

**Onderwerp:**  
Implementatieovereenkomst artikel 2.1

**Vraag:**

2.1 Tot het overeengekomen gebruik behoort dat gemeente gedurende de looptijd van deze implementatieovereenkomst de ICT Prestatie minimaal kan gebruiken voor het doeleinde waarvoor zij deze heeft aangeschaft zoals uitdrukkelijk aanvaard door de leverancier. Bepalend hierbij is hetgeen beschreven is in de aanbestedingsdocumenten, programma van eisen en hun bijlagen. Gaat u akkoord met deze aanpassing?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Middels inschrijving gaat de leverancier bij voorbaat akkoord met het doeleinde zoals verwoord in de aanbestedingsdocumenten. Hiervoor is geen uitdrukkelijk akkoord nodig van leverancier.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
55

**Onderwerp:**  
Verwerkersovereenkomst artikel 5.1

**Vraag:**

5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 48 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij hanteren de Standaard Verwerkersovereenkomst

Gemeenten van VNG-Realisatie/IBD, en willen hier geen aanpassingen of wijzigingen op doen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Verwerkersovereenkomst artikel 4.2

**Vraag:**

4.2 Verwerker verleent alle redelijke medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor bij ernstige, onderbouwde vermoedens van niet-nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij hanteren de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten van VNG-Realisatie/IBD, en willen hier geen aanpassingen of wijzigingen op doen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perce len:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
57

**Onderwerp:**  
Overeenkomst ITSM en FMIS artikel 6.3

**Vraag:**

6.3 Leverancier zal, behoudens op haar rustende wettelijke (archie f) verplichtingen, alle persoonsgegevens na beëindiging van de Overeenkomst, binnen de dertig (30) dagen kosteloos retourneren aan de Opdrachtgever en, indien de Opdrachtgever daartoe opdracht heeft gegeven, wissen en uit haar systemen (incl. back-ups) verwijderen dan wel vernietigen op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald. De vernietiging moet, binnen nader overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord, onder verwijzing naar artikel 12.3 concept-implementatie-overeenkomst zal de gemeente na beëindiging van de overeenkomst leverancier informeren over de wijze waarop, en de termijn waarbinnen persoonsgegevens beschikbaar worden gesteld, dan wel worden vernietigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perce len:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
58

**Onderwerp:**  
Overeenkomst ITSM en FMIS artikel 1.1

**Vraag:**

Om duidelijk te maken wat de onderlinge verhouding is tussen de documenten is het aangewezen om:

(i) deze volgorde op te nemen in de hoofdovereenkomst, met name de Overeenkomst Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS) (initieel "Bijlage E2 - Concept overeenkomst - ServiceCentraal" genoemd); en

(ii) bijgevolg de titels van de documenten aan te passen, zodat de volgorde ook daaruit blijkt.

Aldus dient de tekst te worden licht aangepast als volgt, naast aanpassing van de document-titels:

Titel: Dienstenovereenkomst Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

Overweging 5: Partijen de uit het bovenstaande voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in de onderhavige overeenkomst (de "Dienstenovereenkomst");

Voor artikel 1: In deze Dienstenovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. De definities zoals beschreven in de GIBIT 2023 gelden ook voor deze Dienstenovereenkomst. Bij tegenstrijdigheid tussen de begrippen in de documenten genoemd in artikel 1.1. prevaleren de begrippen zoals beschreven in de GIBIT 2023.

1.1 Leverancier verplicht zich tot het leveren van de ICT-prestatie zoals beschreven en op basis van de voorwaarden zoals opgenomen in:

1. Deze Dienstenovereenkomst
  2. Verwerkersovereenkomst (bijlage 1);
  3. Implementatieovereenkomst (bijlage 2);
  4. Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen zoals laatstelijk bijgesteld en gepubliceerd op TenderNed aan de hand van de Nota('s) van Inlichtingen (bijlage 3)
  5. Service Level Agreement (bijlage 4);
  6. GIBIT 2023 (bijlage 5);
  7. Inschrijving van Leverancier inclusief bijlagen d.d. DATUM (bijlage 6).
- Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Wij achten deze aanpassing niet nodig. Het is overduidelijk wat de hoofdovereenkomst is en in de rangorde is de overeenkomst ook bovenaan genoemd die zich onderscheidt van de implementatieovereenkomst. Verder is het begrip 'Overeenkomst' gedefinieerd in de GIBIT 2023.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &

FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
59

**Onderwerp:**  
Bijlage I-PVE service Centraal Impl010

**Vraag:**

Voor ons is niet duidelijk wat Gemeente Amersfoort bedoelt met standaardwijzigingen. Er is geen format voor de DAP opgenomen bij de aanbestedingddocumenten. Kunt u uw vraag verduidelijken en ons voorzien van de juiste template?

**Antwoord:**

Wij nemen aan dat u op eis Regi010 doelt. De DAP wordt zoals beschreven in eis Regi005 opgesteld na goedkeuring van de SLA. Met eis Regi010 bedoelen we dat in de DAP wordt opgenomen wat een standaard wijziging is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
60

**Onderwerp:**  
Bijlage I-PVE service Centraal Impl014

**Vraag:**

Om een juiste inschatting te maken van de uren nodig voor de implementatie van deze koppelingen zijn de specificaties van het van deze systemen van belang. Omdat deze nog niet beschikbaar zijn zullen wij voor dit onderdeel een aanname moeten doen. De uren voor deze integraties kunnen dan uiteindelijk afwijken. Gaat de Gemeente Amersfoort hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Dit is akkoord. Mocht het nieuwe IAM-systeem wel HelloID worden, dan verwacht de opdrachtgever in dit geval geen afwijkingen. We passen eis

Impl014 hierop aan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Bijlage I-PVE service Centraal Impl012

**Vraag:**

U vraagt om een koppeling met PowerBI voor het ontsluiten van data. Welke data wil Gemeente Amersfoort gaan ontsluiten?

**Antwoord:**

Dit wil opdrachtgever bij de inrichting nader uitwerken. Op dit moment gebruikt de opdrachtgever via PowerBI, managementrapportage gegevens, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot SLA en changekalender.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Bijlage C: prijzenblad Licentiekosten (totaal per jaar)

**Vraag:**

Onze licenties zijn opgebouwd uit meerdere componenten. Om appels met appels te vergelijken zou het goed zijn om de leverancier zijn of haar licentie opbouw op te laten nemen in het prijzenblad. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

63

**Onderwerp:**

Bijlage C: prijzenblad ICT prestatie

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke kosten u terug verwacht onder post nr 1 ICT-Prestatie?

**Antwoord:**

Zie de definitief geformuleerd in de aanbestedingsleidraad: Het geheel dat de opdrachtnemer levert in het kader van deze aanbesteding: het inrichten, implementeren en technisch beheren (SaaS-dienst) van een integraal servicemanagement systeem

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
64

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 3.3

**Vraag:**

U geeft aan dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de inschrijving en de inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om een concurrerend aanbod te doen. Kunt u dit verduidelijken?

**Antwoord:**

U dient bij inschrijving op het Prijzenblad uw prijsaanbieding te doen. Over deze prijzen wordt niet onderhandeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
65

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad 3.1

**Vraag:**

U geeft aan dat de genoemde aantallen slechts indicatief zijn en geen garantie vormen voor het toekomstige afnamepatroon. Onze Licentie opbouw is gebaseerd op een Software licentie en gebruikers licenties. Indien Gemeente Amersfoort afwijkt van de aantallen opgegeven in de Leidraad kan dit tot een aanpassing in de licenties leiden. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

We gaan hier enkel mee akkoord op voorwaarde van de prijzen die u in het prijzenblad hiervoor dient in te vullen bij post 4 onder de structurele kosten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 3.1

**Vraag:**

U geeft hier aan dat de assetmanagementmodule optioneel is in de scope van de aanbesteding en indien aangeboden ruimte moet bieden voor 20 gebruikers. Zijn deze gebruikers ook onderdeel van de huidige scope of zijn dit extra gebruikers?

**Antwoord:**

Dat zijn extra gebruikers.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

PVE Meld022

**Vraag:**

In uw eis spreekt u van een klantkaart. Kunt u aangeven wat u verstaat onder deze klantkaart?

**Antwoord:**

De klantkaart is de opgevoerde persoon, of leverancier waarop meldingen en CI items gelogd worden. In de kaart staat alle relevante informatie zoals bijvoorbeeld, de email adressen, manager, gebruikersnaam en dergelijke

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**  
68

**Onderwerp:**

PVE Meld014

**Vraag:**

Kunt u aangeven wat het doel voor de Gemeente Amersfoort is van deze eis?

**Antwoord:**

Een reeds afgeloten melding mag niet meer heropend worden. Op dat moment moeten wij de melding kunnen dupliceren naar een nieuwe melding en die informatie aan te kunnen passen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**  
PVE Func030

**Vraag:**  
Kunt u deze eis verduidelijken?

**Antwoord:**  
"Afspraken die klanten en leveranciers maken over de responstijd, afhankelijk van de prioriteit van de service gezien wij per leverancier een andere SLA hebben afgesproken. Voor elke meldingstatus kan per prioriteit de responstijd worden geregistreerd. Dus bijvoorbeeld:  
Status Responstijd  
Status 1 0.5  
Status 2 16.5  
Status 3 20.0  
Dit houdt in dat u een half uur de tijd heeft om status 1 te bereiken, 16 uur om status 2 te bereiken en 20 uur om status 3 te bereiken. In totaal hebt u 20 uur de tijd om status 3 te bereiken."  
"

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
70

**Onderwerp:**  
PVE Func028

**Vraag:**  
Kunt u aangeven wat de Gemeente Amersfoort hiermee bedoelt? Betreft dit verschillende aanvraagformulieren voor verschillende meldingen ?

**Antwoord:**  
Een sjabloon (template) bevat vooraf ingestelde indelingen, opmaak en soms

zelfs inhoud. Je past het aan je eigen situatie aan met als doel om sneller iets nieuws te maken zonder telkens helemaal vanaf nul te beginnen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

71

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 art 24.14

**Vraag:**

Wij achten het redelijk om deze bepaling wederkerig te maken.

**Antwoord:**

Akkoord, deze bepaling geldt wederkerig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 art 24.1

**Vraag:**

Wij achten het redelijk om deze bepaling wederkerig te maken.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Deze bepaling is van belang omdat opdrachtgever in grote mate afhankelijk is van de leverancier, terwijl het wettelijk systeem de leverancier vrij laagdrempelig toestaat zich op opschorting te beroepen. Deze bepaling acht de gemeente derhalve redelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 art 20.5

**Vraag:**

Wij voegen hier graag aan toe dat Opdrachtgever zich zal onthouden van enige toegevingen betreffende de (mogelijke) aansprakelijkheid van de Leverancier en de inbreuk niet te wijten zal zijn aan de Opdrachtgever zelf.

**Antwoord:**

Niet akkoord. In de bepaling staat al duidelijk vermeld dat opdrachtgever zich niet zal mengen in de afhandeling van de zaak. Er staat ook nadrukkelijk dat opdrachtgever de nodige informatie en medewerking verleent, zodat leverancier zich effectief tegen deze aanspraken kan verweren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 art 20.3

**Vraag:**

Om enig misverstand te vermijden voegen wij hier graag aan toe dat het gaat om een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht.

**Antwoord:**

Akkoord. Artikel 5.1 van de conceptovereenkomst is als volgt aangepast: Leverancier levert Opdrachtgever niet-exclusieve en niet-overdraagbare Gebruiksrechten zoals gespecificeerd in de in artikel 1.1 genoemde documenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 art 16.1

**Vraag:**

Het is gebruikelijk dat contractspartijen in commerciële overeenkomsten hun aansprakelijkheid beperken tot directe schade, met uitsluiting van enige aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade of enige derving van winst. Graag zien wij dit aangepast.

**Antwoord:**

Niet akkoord. We verwijzen u naar het antwoord op vraag 15.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 art 10.14 (ii)

**Vraag:**

Het is redelijk om meerkosten voor onderhoud meteen of binnen een redelijke termijn in rekening te kunnen brengen indien deze te wijten zijn aan het achterlopen op of weigeren van een Update en/of Upgrade door de Opdrachtnemer en niet pas na 18 maanden. Gelieve de verwijzing naar 18 maanden te willen schrappen, dan wel te willen wijzigen in 6 maanden (redelijke termijn).

**Antwoord:**

Niet akkoord. Leverancier is niet gerechtigd meerkosten te declareren gedurende de genoemde termijn van 18 maanden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

PvE ServiceCentraal Regi013 Responstijden

**Vraag:**

"De gevraagde reactietijden (P1: 15 min, P2: 30 min, P3: 1 uur) en oplostijden (P1: 4 uur, P2: 8 uur, P3: 2 werkdagen) zijn naar onze mening niet gangbaar in de markt voor Enterprise Service Management systemen (ITSM & FMIS). Deze categorie software ondersteunt doorgaans geen bedrijfskritische processen en valt dan ook zelden binnen de hoogste prioriteitsklasse.

Als SaaS-leverancier hanteren wij een uniforme SLA voor al onze klanten. Deze voorziet in vier prioriteitsniveaus die afgestemd zijn op de aard en impact van verstoringen binnen een ITSM- en FMIS-omgeving:

- P1: Reactie binnen 1 uur, oplossing binnen 1 werkdag
- P2: Reactie binnen 1 werkdag, oplossing binnen 1 werkweek
- P3: Reactie binnen 2 werkdagen, oplossing bij eerstvolgende UAT (los van tijdelijke fix)
- P4: Reactie binnen 5 werkdagen, oplossing via plaatsing op roadmap (los van tijdelijke fix)

Deze SLA wordt door al onze klanten toegepast en functioneert aantoonbaar effectief in de praktijk.

Wij verzoeken u akkoord te gaan met dit alternatieve serviceniveau"

**Antwoord:**

Wij zijn niet akkoord met uw voorstel. We zijn wel akkoord met het voorstel bij vraag 114.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

PvE ServiceCentraal Impl016 Key2Financien

**Vraag:**

Moet deze koppeling worden meegenomen in de prijsstelling?

**Antwoord:**

Ja, deze koppeling moet worden meegenomen in de prijsstelling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

PvE ServiceCentraal Info010 Backup

**Vraag:**

Wij maken elke nacht (dus per 24 uur) een volledige backup. Bij een achturige werkdag betekent dit dat u niet meer dan 8 uur dataverlies heeft. Wij kunnen dit niet verder terugbrengen in uren. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is?

**Antwoord:**

Het niet garanderen dat er een maximaal dataverlies is van 8 uur vanaf het moment dat de calamiteit zich voordoet, voldoet niet aan de geformuleerde eis. Het gebruik van de ICT-prestatie is niet beperkt tot een achturige werkdag.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &

FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
80

**Onderwerp:**  
PvE ServiceCentraal Tech015 Tier classificatie

**Vraag:**

Onze data wordt gehost in een Europees Google data centrum. Google werkt niet volgens Tier classificaties, de beschikbaar- en betrouwbaarheid wordt wel gegarandeerd via o.a.: Redundante infrastructuur (N+1), Meerdere onafhankelijke distributiepaden, Onderhoud zonder impact op de dienstverlening, Verdeling over meerdere fysiek gescheiden zones binnen dezelfde regio. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is.

**Antwoord:**

Ja

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
81

**Onderwerp:**  
PvE ServiceCentraal Tech004 Export

**Vraag:**

Onze exportfunctionaliteit bestaat enkel uit XLXS. Kunt u ermee instemmen dat dit akkoord is?

**Antwoord:**

Nee dit is niet akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceel:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

82

**Onderwerp:**

PvE ServiceCentraal Func027 Rapportages mailen

**Vraag:**

Dit bieden wij via PowerBi. Kunt er ermee instemmen dat dit akkoord is?

**Antwoord:**

Nee. Leveren en versturen van rapportages/dashboards (via mail) dient vanuit de applicatie te gebeuren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceel:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

83

**Onderwerp:**

PvE ServiceCentraal Func026 Export

**Vraag:**

Wij exporteren alleen in XLXS, vanuit Excel kunt u desgewenst een PDF maken. Kunt u er mee instemmen dat dit akkoord is?

**Antwoord:**

Nee; exporteren naar PDF is een eis

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

PvE ServiceCentraal Func023 Dashboard functionaliteit

**Vraag:**

Wij hebben een out-of-the-box integratie met PowerBi. Kunt u bevestigen dat u ermee instemt dat deze werkwijze akkoord is?

**Antwoord:**

Nee. Genereren van rapportages/dashboards (via mail) dient rechtstreeks vanuit de applicatie te gebeuren zonder tussenkomst van bijv. PowerBI

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 Artikel 26 Exitstrategie

**Vraag:**

Artikel 26 lijkt ruimte te laten voor overdracht van (delen van) de software. Kan worden bevestigd dat in het geval van standaard SaaS-dienstverlening alleen overdracht van data en relevante documentatie vereist is, en dat overdracht van broncode, platformcomponenten of hostinginfrastructuur buiten scope valt?

**Antwoord:**

Dat bevestigen wij wat betreft de situatie dat een nieuwe leverancier wordt gecontracteerd. Artikel 26.10 blijft echter gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 Artikel 24 Ontbinding en opzegging

**Vraag:**

Artikel 24.2 biedt de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst eenzijdig te beëindigen zonder dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming. In het kader van SaaS-dienstverlening, waarbij wordt geïnvesteerd in implementatie en de vergoeding gespreid plaatsvindt over meerdere jaren, is dit niet aanvaardbaar. Beëindiging van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk in geval van een duidelijke, toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de leverancier, waarbij eerst een redelijke hersteltermijn wordt geboden. Indien opdrachtgever desalniettemin wenst te beëindigen zonder toerekenbare tekortkoming, geldt een verplichting tot betaling van 75% van de resterende contractwaarde als afkoopsom. Graag ontvangen wij een bevestiging van deze werkwijze.

**Antwoord:**

De overeenkomst betreft geen overeenkomst voor onbepaalde tijd en derhalve is artikel 24.2 niet relevant aangezien overeenkomsten voor bepaalde tijd niet tussentijds kunnen worden opgezegd zoals in 24.2 aangegeven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 Artikel 20 Intellectueel Eigendom

**Vraag:**

Leverancier staat geen intellectuele eigendomsrechten af aan de opdrachtgever. Het volledige intellectuele eigendom, waaronder broncode, systeemarchitectuur, configuraties en algoritmen, blijft te allen tijde berusten bij de leverancier. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een tijdelijk, niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst. Kan worden bevestigd dat deze werkwijze in overeenstemming is met artikel 20 en wordt geaccepteerd?

**Antwoord:**

Zoals in artikel 20.1 en 20.3 staat vermeld behoren de IE-rechten met betrekking tot de ter beschikking gestelde ICT Prestatie uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegever(s) en krijgt opdrachtgever gebruiksrechten. Zie ook het antwoord op vraag 74.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**  
88

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 Artikel 16 Aansprakelijkheid

**Vraag:**

Gezien het karakter van onze dienstverlening – standaard SaaS, geen maatwerk, eigen IP – achten wij de aansprakelijkheidslimiet in artikel 16.4 (4x jaarvergoeding per jaar) disproportioneel. Kunt u bevestigen dat de aansprakelijkheid beperkt kan worden tot maximaal 1x de Jaarvergoeding per jaar, passend bij het risicoprofiel van SaaS-dienstverlening?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 15.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**  
GIBIT 2023 Artikel 12 Wijzigingen in de ICT-prestatie

**Vraag:**

Artikel 12 lijkt te voorzien in de mogelijkheid dat opdrachtgever functionele wijzigingen in de ICT-prestatie oplegt. In het geval van standaard SaaS-dienstverlening zijn functionele aanpassingen enkel mogelijk als onderdeel van de generieke roadmap. Kan worden bevestigd dat leveranciers niet verplicht zijn om klant specifieke wijzigingen te realiseren die afwijken van het standaardproduct?

**Antwoord:**

Nergens in deze bepaling is genoemd dat opdrachtgever klantspecifieke wijzigingen op kan leggen. Zie sub iii: indien de fabrikant van een aan Opdrachtgever verkocht Product omwille van de veiligheid van het Product een modificatie daarvan voorschrijft, Leverancier ervoor zorgt dat die modificatie zo spoedig mogelijk kosteloos hetzij door hemzelf hetzij door de

fabrikant van het Product wordt uitgevoerd

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

90

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 Artikel 11 Vergoeding, facturatie en betaling

**Vraag:**

"In artikel 11 van de GIBIT 2023 is opgenomen dat facturatie in beginsel achteraf plaatsvindt. Voor de implementatiefase van de ICT-prestatie wensen wij af te wijken van deze standaardregeling.

Omdat wij voorafgaand aan en tijdens de implementatie aanzienlijke kosten maken (o.a. inzet projectteam, voorbereiding, configuratie, inrichting en oplevering), stellen wij voor om 70% van het implementatiebudget te factureren en betaald te krijgen voorafgaand aan de start van de implementatiefase, en de resterende 30% na succesvolle acceptatie van de ICT-prestatie conform de overeengekomen acceptatiecriteria.

Kunt u bevestigen dat deze afwijkende betalingsregeling wordt geaccepteerd en als zodanig wordt opgenomen in de overeenkomst?"

**Antwoord:**

Wij verwijzen u naar artikel 6.2 van de implementatieovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

91

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 Artikel 10,5 Updates en versiebeheer

**Vraag:**

Artikel 10.5 stelt dat updates, upgrades en nieuwe versies “tijdig beschikbaar worden gesteld” aan opdrachtgever. Bij standaard SaaS-dienstverlening wordt altijd gewerkt met één centrale softwareversie die voor alle klanten tegelijkertijd beschikbaar wordt gesteld. De opdrachtgever kan hierin geen afzonderlijke keuzes maken. Kan worden bevestigd dat deze bepaling in dat geval uitsluitend ziet op het informeren van opdrachtgever over nieuwe versies, en niet op het moment of de keuze tot implementatie?

**Antwoord:**

Het gaat erom dat de applicatie blijft voldoen aan nieuwe versies van normen zoals genoemd in het PvE. Als hiervoor updates/upgrades voor vereist zijn, dan dient leverancier hiervoor tijdig zorg te dragen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

92

**Onderwerp:**

GIBIT 2023 Artikel 10.12 Wet- en regelgeving, normen

**Vraag:**

Artikel 10.12 stelt dat de ICT Prestatie steeds tijdig moet voldoen aan wet- en regelgeving en normen. Voor een generieke SaaS-oplossing is dit niet volledig afdwingbaar. Gaat het hier om een inspanningsverplichting en niet om een resultaatsverplichting? Graag bevestigen.

**Antwoord:**

Dit is inderdaad een resultaatsverplichting waar leverancier aan moet blijven voldoen. Het betreft hier geen inspanningsverplichting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

93

**Onderwerp:**

Bijlage C - Prijzenblad Prijzenblad Stelpost extra gebruikers

**Vraag:**

Het is niet duidelijk welke tijdseenheid u wenst bij Stelpost 5 extra gebruikers licenties (kosten per licentie invullen). Wij verwachten een prijs per jaar. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

Dat klopt, dit gaat om een prijs per jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

94

Aanbestedingsdocument 6.1 In te leveren documenten

**Vraag:**

In paragraaf 6.1 worden de in te leveren documenten benoemd. Wij zouden graag, naast de gevraagde stukken, aanvullend een korte toelichting aanleveren over onze visie op (de toekomst van) IT en facilitaire dienstverlening, technologische innovatie en hoe wij hiermee onderscheidend vermogen bieden in relatie tot de aanbesteding. Is er ruimte om een optioneel document met deze inhoud mee te sturen bij onze inschrijving? Zo ja, kunt u aangeven hoeveel pagina's we hiervoor mogen gebruiken?

**Antwoord:**

Het staat u vrij om een aanvullende toelichting te geven, echter dit wordt niet beoordeeld in het kader van de beoordeling op de gunningscriteria. Omdat een dergelijke toelichting wel onderdeel uitmaakt van uw inschrijving, mag deze toelichting niet strijdig te zijn met de eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

95

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument 3.1 Aantal licenties

**Vraag:**

"In de RFP wordt voor het aantal indieners gesproken over ""rond de 2000"", terwijl voor de andere gebruikersgroepen harde aantallen worden genoemd.

Kunt u aangeven of het aantal van 2000 indieners als een hard uitgangspunt moet worden gehanteerd voor de aanbidding?

Wij stellen voor om – in het geval van gunning – het exacte aantal indieners in overleg vast te stellen voorafgaand aan de livegang van de oplossing. Is dit akkoord?"

**Antwoord:**

Opdrachtgever wil dat de aanbidding ruimte biedt voor 2000 indieners. Bij livegang stellen we in overleg vast hoeveel daadwerkelijke indieners geactiveerd moeten worden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

96

**Onderwerp:**

PvE ServiceCentraal Meld021 E-mail import

**Vraag:**

Wij verzorgen deze imports via Power Automate. Graag uw akkoord op deze werkwijzen.

**Antwoord:**

Indien de functionaliteit hiermee gewaarborgd blijft is dit akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

97 Bijlage H - Beschrijving use cases USE CASE 6 Dashboards en rapportages

**Vraag:**

Dashboards en overzichten tonen wij meestal direct bij het betreffende onderwerp en dus niet al bulk aan het einde. Bent u akkoord als wij dit onderdeel gedurende de demo laten zien?

**Antwoord:**

Akkoord, zolang alle aspecten zoals beschreven in de usecase aan bod komen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

98

**Onderwerp:**

Bijlage H - Beschrijving use cases USE CASE 4 CMDB

**Vraag:**

"In de use case lezen we dat er behoefte is om te zien hoe CI's (Configuration Items) kunnen worden geïmporteerd vanuit Active Directory (AD), zowel handmatig als in bulk. We merken echter op dat hierover geen specifieke eis is opgenomen in het PvE.

Kunt u verduidelijken of de bulkimport vanuit AD een functionele eis is die meegenomen moet worden in de oplossing? Of betreft het een wens /demonstratieverzoek dat eventueel geschrapt kan worden indien het geen harde eis is?"

**Antwoord:**

Dit is een functionele eis, zie eis Impl 010. Het gaat om de connectie houden met het AD. Als daar waardes worden aangepast, willen wij dat dat ook in de tool gebeurt. Voorbeeld: Als een nieuwe gebruiker in het AD komt, moet dat in de tool verwerkt worden. Als een gebruiker een andere laptop krijgt, moet dat in de tool verwerkt worden. Dit geldt ook voor, maar niet beperkt

tot, leveranciers, hardware applicaties etc. AD kan ook Entra zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

99

**Onderwerp:**

Bijlage H - Beschrijving use cases USE CASE 4 CMDB

**Vraag:**

In Use Case 4 (CMDB / inventarisbeheer) worden verschillende onderdelen genoemd met betrekking tot reserveringen, zoals artikel reserveren, leveren / uitgifte, en notificaties bij verlopen reservering.

We merken echter op dat reserveren niet als formele eis is opgenomen in de uitvraag.

Kunt u aangeven of reserveringsfunctionaliteit (inclusief levering, uitgifte en notificaties) wél tot de scope behoort? Zo ja, graag de bijbehorende specificaties toevoegen.

**Antwoord:**

Dit zijn functionele eisen, zie RES001 tm RES018. Deze behoren wel tot de scope. De specificaties zijn opgenomen in deze eisen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

100

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Info010

**Vraag:**

In deze eis wordt verwezen naar de 3-2-1 back-upstrategie. Microsoft Azure biedt deze strategie niet letterlijk aan, maar hanteert een andere aanpak voor redundantie en beschikbaarheid, o.a. via Locally Redundant Storage (LRS), Zone Redundant Storage (ZRS) en Geo-Redundant Storage (GRS). Daarmee wordt eveneens voldaan aan de doelstellingen van de 3-2-1-regel, zij het op een andere wijze.

Kunt u bevestigen dat gelijkwaardige maatregelen voor dataveiligheid en continuïteit, zoals de Azure-replicatiestrategieën, als invulling van deze eis worden geaccepteerd?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

101

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Tech015

**Vraag:**

In deze eis wordt gesteld dat de aanpalende diensten van dezelfde leverancier minimaal Tier-3 gecertificeerd moet zijn. Microsoft Azure-datacenters, zoals door inschrijver ingezet, zijn niet officieel Tier-gecertificeerd door het Uptime Institute, maar voldoen wel aan diverse internationaal erkende normen (zoals ISO 27001, ISO 22301, SOC-certificeringen) en hanteren interne standaarden die in de praktijk

gelijkwaardig of strenger zijn dan Tier-3.

Kan Gemeente Amersfoort bevestigen dat het voldoen aan gelijkwaardige internationale certificeringen en continuïteitsnormen wordt geaccepteerd als invulling van deze eis? Zo nee, kunt u toelichten waarom uitsluitend een Tier-3 certificering wordt verlangd?

**Antwoord:**

Ja

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

102

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Arch014

**Vraag:**

Bij deze eis wordt gevraagd om zowel archiveren als vernietigen te ondersteunen. Onze standaard werkwijze voorziet in archiveren, maar niet in het automatisch vernietigen van informatie, vernietigen van informatie kan uiteraard wel, maar niet ge-automatiseerd. Kunt u toelichten of en waarom het noodzakelijk is dat beide functionaliteiten standaard en geautomatiseerd aanwezig zijn? En kunt u bevestigen dat het voldoen aan de archiveringsfunctie als toereikende invulling van deze eis wordt beschouwd?

**Antwoord:**

Onder 'archiveren' verstaan wij een voorziening waar afgehandelde zaken /meldingen etc. duurzaam worden bewaard volgens daartoe gestelde wettelijke bewaartermijn. Nadat de bewaartermijn is verstreken wordt de informatie vernietigd. Onder geautomatiseerd vernietigen verstaan wij: een lijst kunnen genereren van te vernietigen zaken/meldingen. Vervolgens kunnen wij als klant de vernietiging in gang zetten. Geautomatiseerd wil ook zeggen: meerdere zaken tegelijk (in bulk) vernietigen die daar voor in aanmerking komen (dus niet één voor één m.b.v. de delete-knop). Het valt uiteraard te bespreken om dit bij een leverancier te beleggen, met dien

verstande dat daar van te voren duidelijke dienstverleningsafspraken over worden gemaakt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
103

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Arch011

**Vraag:**

Kunt u voor deze eis een concreet voorbeeld geven van wat u hieronder verstaat en welke situatie u hierbij voor ogen heeft? Dit helpt ons om beter te begrijpen wat u precies wilt bereiken met deze eis en hoe wij dit het beste kunnen ondersteunen.

**Antwoord:**

Individueel wil zeggen: een handmatige registratie doen van bijv. één melding. Bulk wil zeggen: importeren van meerdere informatieobjecten uit oogpunt van een bijv. migratie uit een voorgaand systeem.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
104

**Onderwerp:**  
Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Arch010

**Vraag:**

Kunt u nader toelichten wat u precies bedoelt met eis Arch010? Welke concrete functionaliteit of uitkomst heeft de Gemeente Amersfoort hierbij voor ogen?

**Antwoord:**

Dit is bijv. met name van belang bij een eventuele update. Dat daarna bijv. niet bepaalde informatie in metadatavelden is verdwenen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
105

**Onderwerp:**  
Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Arch009

**Vraag:**

Kunt u voor deze eis een concreet voorbeeld geven van wat u hieronder verstaat en welke situatie u hierbij voor ogen heeft? Dit helpt ons om beter te begrijpen wat u precies wilt bereiken met deze eis en hoe wij dit het beste kunnen ondersteunen.

**Antwoord:**

Metadatavelden kunnen bestaan uit vaste velden en vrije (dus zelf in te vullen) velden. Als gemeente conformeren wij ons aan de metadata standaard MDTO. Hoewel niet alle metadatavelden uit MDTO nodig zullen zijn, moet het wel mogelijk zijn om een beperkte set metadatavelden te configureren c.q. aan te passen volgens MDTO.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

106

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Arch008

**Vraag:**

Kunt u voor deze eis een concreet voorbeeld geven van wat u hieronder verstaat en welke situatie u hierbij voor ogen heeft? Dit helpt ons om beter te begrijpen wat u precies wilt bereiken met deze eis en hoe wij dit het beste kunnen ondersteunen.

**Antwoord:**

Vaste metadatavelden (met een vaste opbouw) zijn alleen te wijzigen door medewerkers die daartoe geautoriseerd zijn, zoals functioneel beheerders.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

107

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Arch007

**Vraag:**

In eis Arch007 lijkt te worden gevraagd dat bij de aanmaak van een nieuw object direct een specifieke bewaartermijn kan worden ingesteld. In onze oplossing werken wij met bewaartermijnen die per soort/type object zijn

gedefinieerd, conform de gangbare archiefprincipes. Hierdoor is er geen mogelijkheid om per individueel object een afwijkende termijn te kiezen.

Kunt u bevestigen dat het hanteren van bewaartermijnen per soort/type object wordt gezien als een toereikende invulling van deze eis? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom het noodzakelijk is dat er per individueel object een afwijkende bewaartermijn kan worden ingesteld?

**Antwoord:**

In Arch007 vragen wij niet om een afwijkende bewaartermijn per individueel object, maar om het toekennen van een bewaartermijn die voor die specifieke informatiesoort van toepassing is in de Selectielijst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

108

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Arch006

**Vraag:**

Kunt u voor deze eis een concreet voorbeeld geven van wat u hieronder verstaat en welke situatie u hierbij voor ogen heeft? Dit helpt ons om beter te begrijpen wat u precies wilt bereiken met deze eis en hoe wij dit het beste kunnen ondersteunen.

**Antwoord:**

Metadatavelden zijn nodig om bijvoorbeeld meldingen te registreren. Metadatavelden hebben als functie om informatie deugdelijk te ontsluiten. Het komt voor dat metadatavelden vanuit een leverancier niet altijd de door de klant gewenste opbouw of omschrijving hebben. Bijvoorbeeld: 'Datum ontvangst: 2025-01-30'. Terwijl de voorkeur van een klant zou kunnen zijn: 'Datum ontvangst: 30-01-2025'. Het moet dan wel mogelijk zijn om dat te kunnen configureren c.q. aan te passen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

109

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Arch005

**Vraag:**

Kunt u voor deze eis een concreet voorbeeld geven van wat u hieronder verstaat en welke situatie u hierbij voor ogen heeft? Dit helpt ons om beter te begrijpen wat u precies wilt bereiken met deze eis en hoe wij dit het beste kunnen ondersteunen.

**Antwoord:**

Bij het vastleggen van een melding in het systeem gaat het er om, dat daar automatisch een uniek registratienummer aan wordt toegekend. Daarmee voorkomen we bijvoorbeeld, dat er misverstanden ontstaan in de communicatie, indien we verwijzen naar een specifieke melding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

110

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Data006

**Vraag:**

In eis Data006 wordt verwezen naar ‘mechanismen’ en het ‘verversingsproces’. Kunt u toelichten wat u met deze begrippen precies bedoelt? Wij willen graag begrijpen welke functionele behoefte hierachter zit, zodat wij kunnen beoordelen hoe onze oplossing hier het beste invulling aan kan geven.

**Antwoord:**

Met het verversingsproces wordt bedoeld dat de data opgehaald wordt en op een plek wordt geplaatst waarvandaan de Amersfoortse data-applicatie (PowerBI) deze kan ophalen. Met mechanismen wordt bedoeld manieren om te signaleren als de verversing van de data mislukt, en dit te melden aan de opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

111

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Info016

**Vraag:**

Voor deze eis wordt verzocht om incidentinformatie rondom een informatiebeveiligingsincident minimaal 5 jaar te bewaren. Onze oplossing bewaart standaard de meest relevante incidentinformatie, zodat informatie terugvindbaar is en overzichtelijk blijft. Wij bewaren echter niet alle informatie rondom het incident. Wel bieden wij klanten de mogelijkheid om alle incidentinformatie desgewenst langer te bewaren (minimaal 5 jaar).

Kunt u bevestigen dat het toereikend is wanneer de oplossing deze functionaliteit ondersteunt, zodat de gemeente zelf kan bepalen welke incidentinformatie zij voor langere termijn wenst te bewaren?

**Antwoord:**

Akkoord, mits de concrete invulling hiervan bij opdrachtverstrekking vastgelegd wordt in een DAP/SLA.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

112

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Info012

**Vraag:**

Kunt u nader toelichten wat de achterliggende reden/doelstelling van deze eis is? Kunt u daarnaast aangeven of er ruimte is om op alternatieve wijze invulling te geven aan de doelstellingen achter deze eis, indien de genoemde punten niet letterlijk uitvoerbaar zijn. Het kan zijn dat wij hetzelfde doel behalen op een andere manier.

**Antwoord:**

De doelstelling van deze eis is het waarborgen van de integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van audit-logs. Het zorgt ervoor dat de logbestanden betrouwbaar zijn als bewijsmateriaal en dat misbruik direct wordt opgemerkt doordat ze worden beschermd tegen modificatie, inzien door onbevoegden en verwijdering.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**  
113

**Onderwerp:**  
Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Info009

**Vraag:**

In deze eis wordt gevraagd dat de oplossing een 100% score behaalt op internet.nl.

Wij willen erop wijzen dat een 100% score in de praktijk niet structureel te garanderen is, omdat de toets afhankelijk is van de gehele keten (inclusief klantomgevingen, oudere systemen en externe factoren) en deze buiten de invloedssfeer van de leverancier vallen. In de praktijk ligt onze score rond de 98%, wat een hoog en duurzaam niveau van beveiliging waarborgt.

Kunt u bevestigen dat een score van >95% op internet.nl of gelijkwaardige aantoonbare beveiligingsstandaarden als voldoende wordt beschouwd?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**  
114

**Onderwerp:**  
Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Regi013

**Vraag:**

Inschrijver levert een standaard SaaS-oplossing met bijbehorende standaard dienstverlening en SLA, elke klant krijgt dezelfde dienstverlening. Hierbij worden 2 in plaats van 3 prioriteiten onderscheiden (hoog en standaard). Voor P1 hanteren wij een reactietijd van 15 minuten en een oplostijd van 2 uur, deze sluit dan ook perfect aan bij de door jullie beschreven P1. Voor P2 hanteren wij een reactietijd van 1 dag en een oplostijd van 3 dagen (in de praktijk wordt 75% in 1 dag opgelost), hier zouden jullie P2 en P3 bij ons onder vallen. Gaat u akkoord met dit beschreven alternatief?

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

115

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Regi011

**Vraag:**

Inschrijver levert volgens het continuous deployment principe, dit betekent dat er wekelijks kleine updates worden gedaan aan de software, dit zorgt ervoor dat bugfixes en security fixes snel uitgevoerd kunnen worden en u altijd de laatste versie van onze software ter beschikking heeft. De release notes en aankondiging van "mogelijke" downtime worden tijdig gedaan, maar niet twee weken vooraf. Door de kleine updates is de impact ook zeer laag en merkt u er in uw dagelijkse werk in principe niets van. We kunnen in niet alle gevallen beloven dat dit twee weken vooraf wordt aangekondigd, kunnen jullie deze eis aanpassen en kleine wijzigingen op tijdig zetten in plaats van twee weken?

**Antwoord:**

Dit is akkoord, we passen eis Regi011 hierop aan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &

FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
116

**Onderwerp:**  
Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Regi001

**Vraag:**

Een RACI is normaliter een project- of governance-instrument en geen standaardonderdeel van een SLA. Kunt u toelichten wat u precies onder een RACI in dit kader verstaat, en welke meerwaarde u hierin ziet ten opzichte van de reeds gevraagde escalatiematrix?

**Antwoord:**

Deze onderdelen kunnen wat ons betreft in een SLA worden samengevoegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
117

**Onderwerp:**  
Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Info001

**Vraag:**

Oprachtnemer 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 als gelijkwaardig alternatief voor ISO27001?

**Antwoord:**

Akkoord, mits opdrachtgever inzicht krijgt in het SOC2-rapport waarin opzet, bestaan en werking aangetoond wordt. De manier waarop inzicht wordt gegeven in het SOC2-rapport dient afgestemd te worden met de

opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

118

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Impl014

**Vraag:**

Wij kunnen voldoen aan de eis, maar uiteraard is dit ook afhankelijk van het IAM systeem dat jullie kiezen en de mogelijkheden die die tool biedt. Wij kunnen geen goede inschatting maken hoeveel consultancy-inzet vanuit onze kant nodig is om de koppeling te realiseren. Hoe wil Gemeente Amersfoort hiermee omgaan, zodat vergelijking tussen inschrijvers mogelijk blijft?

**Antwoord:**

We stellen voor een inschatting te maken op basis van een fictieve situatie waarin wij gebruik maken van HelloID. We passen eis Impl014 hierop aan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

119

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Impl015

**Vraag:**

Wij kunnen voldoen aan de eis, maar zijn hierbij afhankelijk van de koppelingmogelijkheden van het pasbeheersysteem. Wij kunnen daarom geen precieze inschatting doen van de benodigde consultancy-inzet. Hoe wil Gemeente Amersfoort dat wij hiermee omgaan in onze inschrijving?

**Antwoord:**

We stellen voor een inschatting te maken op basis van een fictieve situatie waarin wij gebruik maken van iProtect. We passen eis Impl015 hierop aan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

120

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Impl005

**Vraag:**

Voor het opleiden van behandelaren maken wij vaak gebruik van de train-de-trainer methode, naar onze mening de beste manier om medewerkers te trainen. Ziet Gemeente Amersfoort dit ook zo óf wil Gemeente Amersfoort dat inschrijver zelf alle trainingen verzorgd?

**Antwoord:**

Nee. De inschrijver zorgt voor alle trainingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
121

**Onderwerp:**  
Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Impl005

**Vraag:**  
Hoeveel functioneel beheerders moeten volledig opgeleid worden in het beheer van het product?

**Antwoord:**  
3. Wij passen dit aantal in de leidraad aan.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
122

**Onderwerp:**  
Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Impl001

**Vraag:**  
In de migratie omschrijving staat niet de migratie van reserveringen vermeld. Moeten toekomstige reserveringen gemigreerd worden?

**Antwoord:**  
Toekomstige reserveringen die na de migratie datum geboekt zijn of nog actief zijn moeten gemigreerd worden. We passen de eis hierop aan.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

123

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Tech003

**Vraag:**

Onze tool ondersteund geen 2FA op stand-alone accounts. In de praktijk zien wij dat externe accounts als 'gast-account' worden opgenomen in AD, zodat deze accounts ook in onze oplossing worden gesynchroniseerd en vanuit daar ook de SSO instelling volgen, inclusief MFA. Is dit alternatief akkoord?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Onze AD ondersteunt geen gast-accounts. Wel is het mogelijk om gast-accounts in Entra aan te maken. Via Entra kan ook MFA worden ingesteld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

124

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Func036

**Vraag:**

Wij kunnen aan deze eis voldoen, op één punt na. Het is in ons product niet mogelijk om de maximale bestandsgrootte in te stellen. Grote/zware

afbeeldingen worden automatisch door ons product verkleind, waardoor de bestandsgrootte aangepast wordt. Verder zijn er instellingen in ons product aanwezig mbt het bewaarbeleid van bijlages. Wij zien het instellen van de maximale bestandsgrootte niet als kernfunctionaliteit van ons product, maar wel een handig middel om verantwoord om te gaan met data-opslag. Wij vervullen het verantwoord omgaan met data-opslag hiermee op een andere manier. Kan de Gemeente Amersfoort de eis herformuleren op een manier dat de instelbaarheid van de maximale bestandsgrootte uit de eis vervalft of deze eis naar wens omzetten?

**Antwoord:**

Akkoord, zolang alle bestandsformaten die genoemd zijn in de eis er in kunnen onafhankelijk van de bestandsgrootte.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

125

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Func032

**Vraag:**

Dit is naar onze mening een zeer subjectief geformuleerde eis, van iemand die het niet fijn vindt om met tabbladen te werken. Moet deze eis geïntrepeteerd worden dat het werken met tabbladen niet is toegestaan of bedoelt u hier losse tabbladen in de browser? Ons product maakt gebruik van tabbladen in de oplossing, maar naar onze mening is dit niet ongebruiksvriendelijk, er worden geen nieuwe tabs geopend in de browser. Ons product wordt al jaren als intuïtief en zeer gebruiksvriendelijk ervaren door onze klanten. Alles op één overzicht zou het juist lastiger /overweldigend kunnen maken om de hoofd- en bijzaken te kunnen scheiden, en daarmee juist onoverzichtelijker. Wij verzoeken u deze eis te herformuleren danwel te schrappen.

**Antwoord:**

Akkoord. We passen de eis aan. We verwijderen de verwijzing naar

tabbladen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

126

**Onderwerp:**

Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Func017 / Impl014

**Vraag:**

Heeft Gemeente Amersfoort wanneer de implementatie start wel een IAM tool geselecteerd? Wordt de koppeling als onderdeel gezien van de implementatie?

**Antwoord:**

Dit is niet tijdig gelukt, en zal geen onderdeel zijn van de implementatie. Wel is het onderdeel van de aanbesteding. Dit betekent dat op het moment dat wij wel een IAM tool in gebruik nemen, de inschrijver volgens de gestelde voorwaarden meewerkt aan het realiseren van een koppeling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

127

Bijlage G - Invulformulier Wens A - Wijz005

**Vraag:**

Moet bij het beantwoorden van deze wens met Ja ook door de inschrijver een changekalender gebouwd worden in PowerBI, of neemt Gemeente Amersfoort het bouwen van de rapportage in PowerBi zelf voor haar rekening?

**Antwoord:**

De Gemeente Amersfoort neemt het bouwen van de rapportage in PowerBI zelf voor haar rekening

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

128

**Onderwerp:**

Bijlage G - Invulformulier Wens A - Meld 025

**Vraag:**

Meldingen kunnen gedeeld worden met individuen, maar niet met groepen. Hoe moet deze wens beantwoord worden?

**Antwoord:**

U kunt alleen een ja invullen indien u de totale wens aanbiedt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
129

**Onderwerp:**  
Bijlage G - Invulformulier Wens A - Func017

**Vraag:**

Als wij het goed begrijpen, zal bij het 'ja' antwoorden op deze wens ook de daadwerkelijke totstandkoming van deze koppeling met de IAM tool opgenomen moeten worden in de implementatie. Is dat correct? Zo ja, Hoe verwacht u een inschatting van leverancier zonder te weten met welke tool gekoppeld dient te worden?

**Antwoord:**

Deze wens spreekt alleen over de mogelijkheid, er staat niets in over de daadwerkelijke totstandkoming.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
130

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - 9 Programma van Wensen

**Vraag:**

Voor het gunningscriterium staat nu een aantal van maximaal 8 pagina's A4 genoemd. Gezien de diverse gevraagde onderdelen, vragen wij u om het aantal pagina's voor het gunningscriterium naar maximaal 10 A4 (exclusief voorblad) te verhogen. Op deze manier kan alles voldoende worden toegelicht, krijgt u een beter beeld en blijft het een behapbaar document. Bent u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Dit is akkoord. Wij passen de leidraad hierop aan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

131

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - 6.4.2 Duurzaamheid

**Vraag:**

Inschrijver streeft een hoog niveau van sociale en duurzame activiteiten na. Dit wordt ook erkend door het prestigieuze Ecovadis-assessment en -badge. Inschrijver is momenteel nog niet in het bezit van een duurzaamheids certificering omdat wij van mening zijn dat er op dit moment nog teveel verschillende certificeringen zijn om de juiste keuze te maken. Los van een specifieke certificering ondernemen wij uiteraard wel acties om inze inspanningen meetbaar te maken. Inschrijver voldoet aan de richtlijnen van de CSRD, dit omvat een externe audit van de gerapporteerde informatie zoals vereist door de EU. Gaat Gemeente Amersfoort akkoord met deze uitleg om te voldoen aan de eis zoals gesteld in 6.4.2?

**Antwoord:**

" Nee, dit is niet voldoende om geschiktheid zoals gevraagd in paragraaf 6.4.2. van de leidraad te kunnen aantonen. Wel is het mogelijk om aan te tonen dat inschrijver op een gelijkwaardige manier invulling geeft aan een van de gevraagde certificeringen, eigen verklaringen of verslagen. Gelijkwaardigheid kan worden aangetoond doordat gegadigde beschikt over een managementsysteem waarin minstens 2 van de volgende 5 punten zijn opgenomen en geborgd:

- er is een actuele door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring;
- er is een milieuprogramma of actieplan waarin staat welke stappen de organisatie van inschrijver gaat nemen om de milieubelasting te reduceren;
- er is een formeel aangestelde milieucoördinator of andere functionaris die de milieumaatregelen van de organisatie coördineert;
- er is een (milieu-)verslag waarin gerapporteerd wordt over de milieumaatregelen en de behaalde resultaten;

er is een plan waaruit blijkt dat het personeel wordt geschoold in milieuvriendelijk gedrag en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd.

U wordt van harte uitgenodigd om aan te tonen dat uw met uw inspanningen op het gebied van duurzaamheid voldoet aan deze geschiktheidseis. "

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

132

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - 3.1 Opdrachtbeschrijving

**Vraag:**

Wat verwacht Gemeente Amersfoort van Inschrijvers met betrekking tot de aan te bieden opties die binnen scope vallen, maar buiten de beoordeling? Dienen deze naast op het prijzenblad ook nog op een andere manier in de documentatie te worden opgenomen?

**Antwoord:**

Voor deze opties hoeft geen aanvullende documentatie aangeleverd te worden. Na voorlopige gunning van de aanbesteding treden wij met de winnende inschrijver in overleg over het afnemen van deze opties en voegen deze eventueel toe aan de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &

FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
133

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - 3.1 Planning

**Vraag:**

Staat Gemeente Amersfoort ook open voor een volledige livegang vóór 1 september 2026, ook voor het IT component? Wij achten deze implementatietermijn namelijk voldoende én zorgt ervoor dat vóór de verhuizing zowel IT als Facilitair reeds gewend zijn aan de werking van de nieuwe applicatie.

**Antwoord:**

Nee. De volledige livegang blijft op 1 januari 2027 staan i.v.m. de verhuizing naar het Nieuwe Stadhuis.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
134

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad - 3.1 Planning

**Vraag:**

Kan gemeente Amersfoort uitleggen welke functionaliteiten zij verwachten onder 'het gebouwgedeelte' wat per 1 september 2026 beschikbaar moet zijn? Is dit enkel het vastleggen van gebouwen/ruimtes of is dit ook de mogelijkheid om meldingen te registreren en af te handelen aangaande gebouwgerelateerde KWIS meldingen?

**Antwoord:**

Het gaat inderdaad enkel om het vastleggen van gebouwen/ruimtes /inventaris van het nieuwe Stadhuis. De KWIS meldingen zullen pas na

verhuizing op 1 januari 2027 starten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

135

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - 3.1 Omvang

**Vraag:**

Dient voor het bepalen van de prijs, uitgegaan te worden van 175 betalende licenties (45 facilitair + 15 servicedesk + 15 HR + 100 functioneel beheerders)? Wij gaan er vanuit dat de 5 functioneel beheerders die de applicatie moeten kunnen beheren, onderdeel zijn van de hierboven gestelde 175.

**Antwoord:**

De 3 (zie antwoord vraag 121) functioneel beheerders die de applicatie moeten beheren, zijn inderdaad onderdeel van de gestelde 175. De opbouw van de prijs is aan de inschrijver, zolang er ruimte is voor de genoemde aantallen gebruikers en indieners. Het aantal 100 tweedelijns support behandelaars wordt nog beoordeeld. Wij komen volgende week terug op de precieze aantallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

136

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - 3.1 Omvang

**Vraag:**

Geldt voor alle 100 functioneel beheerders dat zij als behandelaar moeten inloggen, en dus rechten nodig hebben om meldingen/wijzigingen aan te maken en/of te wijzigen? Dit zou namelijk in 100 extra betaalde licenties resulteren. Óf geldt voor een deel van deze behandelaren dat het ook volstaat om de changes in te kunnen dienen via het Self Service Portal (bij ons is dit geen betaalde licentie, en dit is het portaal waar feitelijk alle medewerkers van Gemeente Amersfoort online meldingen/wijzigingen kunnen indienen ter behandeling).

**Antwoord:**

Het is niet voldoende als zij uitsluitend meldingen kunnen indienen. Het gaat om collega's die als tweedelijns support worden ingezet en dus meldingen moeten kunnen behandelen. Wij komen volgende week terug op de precieze aantallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

137

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad - 3.1 Omvang

**Vraag:**

Bij de 'omvang' staat vermeld dat 100 functioneel beheerders incidenteel in de applicatie moeten om changes in te dienen en meldingen op te pakken. Dit is een zeer groot aantal dat wij niet vaak zien in de praktijk, zijn dit echt unieke gebruikers die niet in hun rol al op een andere manier in de tool werken, bijvoorbeeld als operator bij HR, de servicedesk of facilitair? We

zien ook dat jullie 5 functioneel beheerders op het Enterprise servicemanagementsysteem zetten, dit is naar onze mening ook veel, we zien hier normaal 2 functioneelbeheerders en bij uitzondering wel eens 3. Wanneer jullie dit met alle te beheren applicaties hebben gedaan verklaart dit het hoge aantal. Om tot een betere prijs te komen, die past bij het formaat en de complexiteit van Gemeente Amersfoort willen wij u vragen om nog eens daar deze aantallen te kijken. Om hoeveel applicaties gaat het en hoeveel functioneelbeheerders heeft u per applicatie? Zijn al deze beheerders noodzakelijk?

**Antwoord:**

N.a.v. vraag 121 passen we het aantal functioneel beheerders aan naar 3. De 100 incidentele functioneel beheerders zijn allen tweedelijns support die af en toe meldingen moeten oppakken. Vanwege de vele reacties op deze post gaan wij deze intern opnieuw beoordelen. Volgende week komen wij met een nieuw aantal benodigde behandelaars.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

138

**Onderwerp:**

Bijlage D - GIBIT - artikel 36.2

**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 vullen wij artikel 36.2 als volgt aan:

"...- in plaats van Leverancier te kunnen (gaan verrichten). De klant kan samen met Leverancier een 'Virtual Appliance' constructie opzetten, zodat de klant de software lokaal kan blijven gebruiken."

**Antwoord:**

Wij waarderen uw aanvulling. Deze aanvulling wordt geacht toegevoegd te zijn als nieuw lid onder IV bij deze bepaling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
139

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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 de huidige tekst van artikel 30 te schrappen en 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."

**Antwoord:**

Niet akkoord. Artikel 30 is wel degelijk van toepassing. Omdat u middels uw aan te bieden systeem gegevens van de gemeente bewaart/archiveert.

Daarmee is deze bepaling wel degelijk relevant. We zijn het wel met u eens dat de gemeente naar eigen inzicht de gegevens opslaat en verwijdert.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
140

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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:**

Niet akkoord. RPO mag volgens de BIO, maximaal 28 uur zijn en de RTO maximaal 16 werkuren (twee dagen van 8 uur) in 85% van de gevallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
141

**Onderwerp:**  
Bijlage D - GIBIT - artikel 26.10

**Vraag:**

Leverancier zal geen kosten in rekening 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. Ter verduidelijking stellen wij artikel 26.10 als volgt aan te vullen:

"...Derdenprogrammatuur is alleen overdraagbaar voor zover de wet of de toepasselijke licentievoorwaarden daaraan niet in de weg staan (vgl. artikel 22.5). 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. In de bepaling staat duidelijk vermeld dat de overgang op basis van een gelijkblijvende omvang van gebruiksrechten plaatsvindt en dat uiteraard voor eventueel aanvullende werkzaamheden kosten in rekening gebracht kunnen worden. Alleen op verzoek wordt eventueel het aantal gebruiksrechten uitgebreid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

142 Bijlage D - GIBIT - artikel 26.5

**Vraag:**

Ter aanvulling van de exit regeling in art. 22 stellen wij voor de bepaling als volgt aan te vullen:

"Leverancier doet bij het, op welke grond ook beëindigen van de Overeenkomst(en), op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe leverancier of Opdrachtgever zelf zonder belemeringen een soortgelijke ICT Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten (zulks met uitzondering van de afgifte van de broncode van de Programmatuur). Leverancier levert de gegevensbestanden steeds digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat. Leverancier heeft in het kader van de Exit regeling geen verdere verplichting tot dataconversie."

**Antwoord:**

Niet akkoord. Dataconversie is onderdeel van de dataoverdracht bij een nieuwe leverancier. U hoeft niet te converteren naar het nieuwe systeem. Wel dient u de gegevens digitaal in een algemeen gangbaar bestandsformat aan te leveren, zoals XML, CSV of JSON.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
143

**Onderwerp:**  
Bijlage D - 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 schrappen wij de laatste zin: "tenzij Opdrachtgever aantoon dat de onrechtmatigheid (mede) aan Leverancier toerekenbaar is."

**Antwoord:**

Niet akkoord, dit is een redelijke bepaling. Er staat ook duidelijk dat opdrachtgever dient aan te tonen dat leverancier een aandeel heeft in een eventuele onrechtmatigheid.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceel:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

144

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel:

"Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen - behoudens de specifieke opzeggingsgronden in de Inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst - niet tussentijds worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing). Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk drie (3) maanden voor Opdrachtgever en zes (6) maanden voor Leverancier. Partijen kunnen in onderling overleg afspraken maken over tijdelijke voortzetting van de Overeenkomst als het Opdrachtgever niet lukt om voor de einddatum over te stappen naar een geschikt alternatief."

**Antwoord:**

Er is geen sprake van een overeenkomst voor onbepaalde tijd dus de voorgestelde aanpassing is niet relevant.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

145

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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:

Bij vervanging van Personeel stelt, Leverancier tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen. 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:**

Niet akkoord. Deze bepaling is duidelijk en geeft aan dat de vervanging minimaal gelijkwaardig moet zijn aan de te vervangen persoon qua deskundigheid, opleiding en ervaring. Het is aan opdrachtnemer om hieraan te voldoen. Als de gemeente echter in afwijking hiervan op zoek is naar een duurdere medewerker, dan gebeurt dit op verzoek en gelden hiervoor de overeengekomen prijsafspraken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

146

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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. Leverancier is ervoor verantwoordelijk en dient ervoor te zorgen dat bij claims van derden opdrachtgever gebruik kan blijven maken van de betreffende functionaliteit(en).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
147

**Onderwerp:**  
Bijlage D - 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. Opdrachtgever wenst de bepaling in stand te laten acht dit redelijk bij maatwerk die afgestemd is op het verzoek van opdrachtgever.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
148

**Onderwerp:**  
Bijlage D - 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. Opdrachtgever vindt deze bepaling redelijk en gezien het wezenlijk belang van geheimhouding en mogelijke gevolgen van schending hiervan wenst opdrachtgever deze prikkel tot nakoming te handhaven en geen verdere beperkingen aan te brengen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

149

**Onderwerp:**

Bijlage D - GIBIT - artikel 16.5 iv)

**Vraag:**

De toezichthoudende autoriteit hanteert als uitgangspunt dat boetes uitsluitend worden opgelegd aan de partij die daadwerkelijk de AVG overtreedt. Indien de verwerker een fout maakt waarvoor een boete noodzakelijk is, kan de toezichthoudende autoriteit deze direct aan de verwerker opleggen. Wanneer de toezichthoudende autoriteit echter een boete oplegt aan de verwerkingsverantwoordelijke, en deze van mening is dat dit (gedeeltelijk) onterecht is omdat volgens hem de fout bij de verwerker ligt, kan de verwerkingsverantwoordelijke bestuursrechtelijk bezwaar maken tegen het boetebesluit. Op die manier kan hij proberen de boete geheel of gedeeltelijk ongedaan te maken. Als een boete aan de verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, impliceert dit dat de verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk wordt gehouden voor de overtreding van de AVG. Het zou in dat geval onlogisch zijn als de verwerkingsverantwoordelijke deze boete eenvoudig kan 'doorschuiven' naar de verwerker. In theorie zou de verwerker als Leverancier dan zelfs

twee keer voor dezelfde overtreding beboet kunnen worden. Om die reden vinden wij dat boetes die aan de verwerkingsverantwoordelijke worden opgelegd, niet contractueel op de verwerker kunnen worden afgewenteld. 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. Gelet op de formulering onder sub 1 van deze bepaling gaat het om boetes die zien op handelingen die in de risicosfeer liggen van de verwerker en onder voorwaarde dat leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin leverancier een gebrekkige/slechte beveiliging heeft en de gemeente daardoor een datalek ondervindt: de gemeente kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt in dit geval buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de leverancier zich vervolgens kan beroepen op het aansprakelijkheidsmaximum. "

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

150

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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 onverzekeraar is. In de gids proportionaliteit wordt daarnaast vermeld dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd zal worden in het geval dit niet proportioneel is. Het risico op dood en letsel is bij onze dienstverlening klein. Ons inziens is een beperking van 1,25 miljoen

redelijk. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel:

"i. in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel tot maximaal €1.250.000,00 en/of;"

**Antwoord:**

Niet akkoord. Het beperken van de aansprakelijkheid bij schade voor dood of letsel is onacceptabel en wordt in het algemeen ook onaanvaardbaar geacht gelet op de aanzienlijke gevolgen. Dit is derhalve redelijk en in verhouding tot de Gids Proportionaliteit. Op dit soort schade blijft het wettelijke aansprakelijkheidssysteem in het Burgerlijk Wetboek van toepassing en dit kan niet onredelijk zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

151

**Onderwerp:**

Bijlage D - GIBIT - artikel 16.4

**Vraag:**

Graag sluiten wij de aansprakelijkheid aan bij onze gebruikelijke bepaling en wat doorgaans gebruikelijk is in onze branche. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel:

"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 de antwoorden op vragen 15 en 75.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

152

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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:**

Niet akkoord. Het is de verantwoordelijkheid van leverancier om op de hoogte te zijn en blijven van de wet- en regelgeving die van toepassing is op de ICT prestatie (inclusief Onderhoud).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

153

**Onderwerp:**

Bijlage D - GIBIT - artikel 12.1 iii)

**Vraag:**

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

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 17.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
154

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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 vullen wij ter verduidelijking graag de bepaling als volgt aan:

"i. de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik. 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. Wij verwijzen u naar de in de aanbestedingsstukken genoemde eisen en voorwaarden waaraan de ICT prestatie dient te blijven voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
155

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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. Om aan te sluiten bij onze interne processen stellen wij voor artikel 11.8 als volgt aan te passen:

"Jaarlijks kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. 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 (J62). Leverancier mag de prijzen één keer per kalenderjaar aanpassen en niet met terugwerkende kracht."

**Antwoord:**

Niet akkoord. Eventuele indexatie wordt telkens toegepast per 1 januari van het betreffende kalenderjaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

156

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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. Daarnaast voorkomen wij graag dat een geringe bug leidt tot het niet accepteren van de software. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Leverancier stelt voor om artikel 11.2 te vervangen met het volgende tekstvoorstel:

"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:**

Wij verwijzen u voor wat betreft de implementatie naar artikel 6.2 en 7.4 van de implementatieovereenkomst en naar artikel 7.4 van de dienstverleningsovereenkomst voor wat betreft de jaarlijkse vergoedingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
157

**Onderwerp:**  
Bijlage D - GIBIT - artikel 10.14 ii)

**Vraag:**

Leverancier levert standaard software die via continuous deployment voortdurend wordt doorontwikkeld en verbeterd. De SaaS-omgevingen van onze klanten maken daarom automatisch deel uit van onze update- en upgradecyclus. Hierdoor beschikt aanbestede dienst 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. Kan aanbestede dienst hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij achten deze termijn van belang om toe te kunnen passen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
158

**Onderwerp:**  
Bijlage D - 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. Leverancier stelt voor deze bepaling te

schrapen. Kan aanbestede dienst hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 152 en 154.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

159

**Onderwerp:**

Bijlage D - GIBIT - artikel 10.12 i)

**Vraag:**

Het is ook in het belang van de Leverancier dat de diensten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Wij zullen ons hier altijd voor inzetten. Omdat wij actief zijn in uiteenlopende sectoren, kunnen wij echter niet garanderen dat onze oplossingen te allen tijde blijven voldoen aan alle specifieke wet- en regelgeving binnen elke branche. Mocht het voorkomen dat onze diensten niet langer voldoen aan wet- of regelgeving die voor de Opdrachtgever van belang is, dan bieden wij de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos op te zeggen. Om die reden stelt Leverancier voor de tekst in artikel 10.12i) als volgt aan te passen:

"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:**

Niet akkoord . Dit betreft geen inspanningsverplichting.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
160

**Onderwerp:**

Bijlage D - GIBIT - artikel 9.3

**Vraag:**

Indien zich tijdens de Acceptatieprocedure onverwacht een complex Gebrek aandient, is het 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. Leverancier behoudt hierin de verantwoordelijkheid en dient opdrachtgever tijdig te informeren over eventuele gebreken. Wij verwijzen u verder ook naar artikel 9.7 GIBIT 2023.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

161

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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. Kan aanbestede dienst hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Leverancier wordt geacht te voldoen aan de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Zie [https://vng.nl/sites/default/files/2024-07/gemeentelijke\\_ict\\_kwaliteitsnormen\\_2024.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2024-07/gemeentelijke_ict_kwaliteitsnormen_2024.pdf). Het is aan leverancier om ervoor te zorgen dat de aangeboden ICT prestatie hieraan voldoet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

162

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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. Leverancier stelt voor de eerste zin te schrappen en te vervangen met het volgende:

"De in deze bepaling genoemde data gelden uitsluitend als fatale termijn

indien de Partijen dit expliciet zijn overeengekomen."

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 22.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

163

**Onderwerp:**

Bijlage D - 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. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel om artikel 3.2 aan te vullen:

"...ii. De organisatie en het Applicatielandschap van Opdrachtgever, voor zover van belang voor de aanvraag of het aanbod.

Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen."

**Antwoord:**

Hetgeen in de aanbestedingsdocumenten aan informatie is verstrekt is leidend voor het aanbod van de inschrijver. Indien bepaalde informatie volgens inschrijver mist dient hij hierom te verzoeken. Zie ook artikel 3.3 GIBIT 2023.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

164

**Onderwerp:**

Bijlage E2 - Overeenkomst - artikel 12

**Vraag:**

Met betrekking tot Bijlage F - Concerngarantieverklaring waarin is vastgelegd dat de garantie eindigt gelijktijdig met de beëindiging van de verplichtingen van Opdrachtnemer, is het naar mening van Leverancier onwerkbaar en onredelijk om de verplichtingen die van kracht blijven na beëindiging van de Overeenkomst voor onbepaald tijd in stand te houden. Leverancier voegt graag een termijn van 5 jaar toe waarna alle verplichtingen van Leverancier komen te vervallen. Leverancier stelt voor de derde alinea van artikel 12 als volgt aan te passen:

"Bij beëindiging van deze Overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, blijven de bepalingen uit deze Overeenkomst en de voorwaarden die naar hun aard bedoeld zijn om ook na afloop van deze Overeenkomst tussen partijen te gelden, van kracht, waaronder (maar niet uitsluitend) de voorwaarden over geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht, tot een periode van maximaal 5 jaar."

Kunt u aangeven of u hiermee akkoord gaat? In geval van niet, ontvangen wij graag een toelichting van de reden hiervan.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Dit zou betekenen dat dit soort bepalingen zoals ten aanzien van geheimhouding en aansprakelijkheid beperkte werking hebben tot een duur van 5 jaar en dat vindt de gemeente onwenselijk en te nadelig voor de gemeente.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

165

**Onderwerp:**

Bijlage E2 - Overeenkomst - artikel 9.3

**Vraag:**

In onze SLA is onze support dienstverlening en SaaS-data security opgenomen. De SLA is opgesteld om aan te sluiten bij onze specifieke dienstverlening. Het is niet mogelijk om hier aanpassingen op te maken. Graag schrappen wij artikel 9.3. Kunt u aangeven of dit akkoord is? Zo niet ontvangen wij graag een toegelichte reden.

**Antwoord:**

Zoals in het Programma van Eisen staat vermeld worden wijzigingen door beide partijen goedgekeurd. Het is dan vervolgens aan Leverancier om deze te verwerken in de SLA.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

166

**Onderwerp:**

Bijlage E2 - Overeenkomst - artikel 7

**Vraag:**

Vanwege de aard van onze dienstverlening past het niet goed om de

betalingsverplichting pas na implementatie te laten ontstaan. Wij maken al kosten aan het creëren van de ICT Prestatie voorafgaand aan implementatie. Een voorbeeld hiervan is de kosten van het datacenter waar de omgeving wordt gehost. Om die reden komen we doorgaans met klanten overeen dat de betaalverplichting ontstaat bij levering van de ICT Prestatie. Graag passen wij de laatste alinea van artikel 7 als volgt aan:

"Facturering van de Vergoeding voor de ICT Prestatie na levering vindt jaarlijks plaats aan de hand van een gespecificeerde factuur en betaling vindt binnen 30 kalenderdagen plaats na ontvangst van een volledige en geldige factuur."

Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze voorgestelde toevoeging? Mocht dit niet het geval zijn, dan ontvangen wij graag een toelichting op de redenen hiervan.

**Antwoord:**

Wij maken onderscheid tussen betaling van de implementatiekosten en de kosten na implementatie. Zie de facturatiebepalingen in de implementatieovereenkomst en de dienstverleningsovereenkomst. We gaan niet akkoord met het bij implementatie al dan niet gedeeltelijk betalen van de jaarlijkse vergoedingen die zien op kosten na implementatie.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

167

**Onderwerp:**

Bijlage E2 - Overeenkomst - artikel 7

**Vraag:**

Wij indexeren niet standaard op 1 januari en kondigen indexatie 1 maand voordat de prijswijziging ingaat aan. Indexatie is een standaardproces voor al onze klanten waar niet van afgeweken kan worden. Wij stellen voor de voorlaatste alinea van artikel 7 als volgt aan te passen:

"De Vergoeding staat vast behoudens de mogelijkheid tot indexering conform artikel 11.8 van de GIBIT 2023. Indexering is voor het eerst mogelijk in 2028 en vindt jaarlijks plaats. De indexatie vindt niet per definitie op 1 januari plaats. Leverancier zal Opdrachtgever tenminste één maand van tevoren schriftelijk informeren over het moment en het percentage van de indexering."

Graag horen wij of u akkoord gaat met dit voorstel.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Eventuele indexatie wordt telkens toegepast per 1 januari van het betreffende kalenderjaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

168

**Onderwerp:**

Bijlage E2 - Overeenkomst - artikel 3

**Vraag:**

Leverancier gaat niet akkoord met dat Gemeente Amersfoort alleen de mogelijkheid heeft om te verlengen. Op deze wijze wordt naar verhouding onredelijk meer zeggenschap bij Gemeente Amersfoort neergelegd en weggenomen van Leverancier. Graag stellen wij voor dat partijen in samenspraak verlengen. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel:

"De looptijd genoemd in artikel 3.1 kan in samenspraak door Partijen worden verlengd voor een periode van tweemaal twee jaar."

In geval u niet akkoord gaat met dit voorstel, ontvangen wij graag een toelichting op de reden hiervan.

**Antwoord:**

Niet akkoord. De gemeente wenst eenzijdig te kunnen bepalen of de overeenkomst verlengd wordt of niet.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

169

**Onderwerp:**

Bijlage E2 - Overeenkomst - artikel 1

**Vraag:**

De rangorde opgenomen in artikel 1 Overeenkomst komt niet overeen met de rangorde opgenomen in artikel 1.3 Implementatieovereenkomst. Leverancier stelt voor de rangorde aan te houden zoals deze in artikel 1 Overeenkomst is opgenomen. Kunt u aangeven of u hiermee akkoord gaat?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij vinden de huidige rangorde in beide overeenkomsten logisch gelet op de inhoud van de documenten en bij mogelijke tegenstrijdigheden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

170

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 12.7

**Vraag:**

Leverancier beschikt over een ISAE3000-certificering (SOCII). Leverancier stelt voor dit overeenkomstig in artikel 12.7 aan te passen en doet daartoe volgend tekstvoorstel:

"Leverancier beheerst haar processen door middel van een stelsel van beheersmaatregelen op de invoer, het verwerkingsproces en de uitvoer. Daarnaast worden ook de IT processen met een stelsel van beheersmaatregelen beheerst. Deze maatregelen zijn vastgelegd in een beheersraamwerk. De beheersmaatregelen worden jaarlijks getoetst door een onafhankelijke auditor en vastgelegd in een ISAE3000 type II mededeling . Op verzoek van Gemeente zal Leverancier de conclusies van deze toetsing ter beschikking stellen. Daarnaast zijn de informatiebeveiligingsmanagementsystemen conform ISAE3000 gecertificeerd. Leverancier behoudt zich het recht voor om de ISAE3000 type II mededelingen te vervangen door een andere adequate en algemeen geaccepteerde verklaring en/of normenkader gebaseerd op nationale of internationale standaarden."

**Antwoord:**

Niet akkoord de bepaling blijft gehandhaafd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

171

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 12.6

**Vraag:**

Het is Leverancier niet helemaal duidelijk waarom Gemeente Amersfoort ervoor kiest om een auditartikel in de implementatieovereenkomst op te nemen terwijl dit in de GIBIT 2023 en de Verwerkersovereenkomst ook naar voren komen. Wij stellen voor de regels omtrent de audit te regelen in Verwerkersovereenkomst en verwijzen u naar onze opmerking bij artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomst. Daarnaast is het voor Leverancier niet

mogelijk om in te staan voor audits bij subverwerkers omdat zij dit uit veiligheidsoverwegingen niet toestaan. Leverancier vertrouwd op de audit-rapporten en certificeringen die onze subverwerkers hebben. Gelet op het bovenstaande, verzoek wij of Gemeente Amersfoort akkoord kan gaan met het schrappen van artikel 12.6 Implementatieovereenkomst.

**Antwoord:**

Deze bepaling geldt in aanvulling op wat in de verwerkersovereenkomst is opgenomen. De bepaling in de GIBIT 2023 is niet gelijk aan de bepaling in de overeenkomst en derhalve gaat de bepaling in de overeenkomst voor conform de rangorde in artikel 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

172

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 12.5

**Vraag:**

Leverancier maakt hier een opmerking over bij artikel 16 GIBIT 2023 en wensen afwijkingen op de GIBIT te regelen in de GIBIT. In dat kader stellen wij voor artikel 12.5 Implementatieovereenkomst te schrappen.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Deze bepalingen blijven gehandhaafd en vullen artikel 16 aan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
173

**Onderwerp:**  
Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 12.4

**Vraag:**

Naar oordeel van Leverancier is artikel 12.4 een herhaling van hetgeen in de Verwerkersovereenkomst wordt afgesproken en begrijpt niet waarom Gemeente Amersfoort ervoor heeft gekozen dit op te nemen in de Implementatieovereenkomst. Daarnaast, volgens de rangorde van de Overeenkomst, hebben de bepalingen in de Verwerkersovereenkomst ook voorrang op de bepalingen in de Implementatieovereenkomst. Leverancier stelt voor artikel 12.4 in zijn geheel te schrappen. Kan Gemeente Amersfoort hiermee akkoord gaan? Zo niet, ontvangen wij graag een toelichting op de redenen hiervan.

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 3. Bovendien gaat de verwerkersovereenkomst in rangorde niet voor op de implementatieovereenkomst. Zie artikel 1.3 van de implementatieovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
174

**Onderwerp:**  
Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 11.2

**Vraag:**

Wij maken een opmerking hierover bij artikel 16.4 GIBIT 2023 en wensen

afwijkingen op de GIBIT te regelen in de GIBIT. In dat kader stellen wij voor artikel 11.2 Implementatieovereenkomst te schrappen.

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 51.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

175

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 8.3

**Vraag:**

Graag voegen wij een redelijkheidsvereiste toe aan de laatste volzin van artikel 8.3. Wij kunnen op voorhand niet akkoord gaan met verstrekking van alle inlichtingen omdat niet bekend is wat deze inlichtingen inhouden. Uiteraard zullen wij de benodigde medewerking verlenen. Het redelijkheidsvereiste waarborgt dat geen onbeperkte of zeer gedetailleerde informatie wordt opgevraagd dat niet relevant is. Wij stellen voor de laatste volzin van artikel 8.3 als volgt aan te passen:

"Leverancier is verplicht alle naar redelijkheid door gemeente gewenste inlichtingen in het kader van de implementatiefase of gedurende de uitvoering van de ICT Prestatie te verstrekken."

Graag vragen wij of u hiermee akkoord gaat. In geval van niet, ontvangen wij graag een toelichting op de redenen hiervan.

**Antwoord:**

Het gaat om voor opdrachtgever gewenste inlichtingen in het kader van de implementatiefase dus dit is hiermee voldoende duidelijk en redelijk beperkt. Leverancier dient hieraan mee te werken op verzoek.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

176

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 6.2

**Vraag:**

Het past niet goed bij de dienstverlening van Leverancier om de betalingsverplichting pas na implementatie te laten ontstaan. Voor ondersteuning bij implementatie wordt de vergoeding door middel van apart af te nemen Consultancy bepaald. Consultancy zit niet standaard bij de licentieprijns inbegrepen. De vergoeding voor consultancy is direct opeisbaar. Wij stellen voor artikel 6.2 als volgt aan te passen:

"De vergoeding wordt gefactureerd een maand na levering. De betaling van de voornoemde facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van een volledige en geldige factuur."

Kunt u aangeven of u hiermee akkoord gaat? In het geval u niet akkoord gaat, ontvangen wij graag een toelichting op de redenen hiervan.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 166. Kosten voor consultancy-ondersteuning bij implementatie dienen te worden opgenomen in de post 'implementatie' onder de 'eenmalige vergoedingen'. Wij verwijzen u voor het overige naar het PvE voor de eisen die gesteld worden aan de implementatie en welke ondersteuning vereist wordt die in de implementatiekosten inbegrepen zit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
177

**Onderwerp:**  
Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 5.8

**Vraag:**

De acceptatieprocedure dient als testperiode van de software. Juist in de acceptatieperiode krijgen klanten de kans om gebreken te identificeren voordat de omgeving voor productieve doeleinden worden gebruikt. Wij stellen voor om artikel 6.2 Implementatieovereenkomst als volgt aan te passen:

"Acceptatie wordt te allen tijde geacht te hebben plaatsgevonden indien gemeente de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen binnen de organisatie."

**Antwoord:**

Niet akkoord met toevoegen van de voorgestelde bepaling. Artikel 5.8 van de implementatieovereenkomst wordt wel geschrapt, omdat met de overige bepalingen reeds voldoende geregeld is voor het acceptatieproces tot aan de aanvang van de dienstverleningsovereenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
178

**Onderwerp:**  
Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 5.7

**Vraag:**

Kan Gemeente Amersfoort toelichten hoe 'decharge' in de context van artikel

5.7 gelezen moet worden. Wij kunnen 'decharge' niet plaatsen in de context van het onthouden van goedkeuring op basis van kleine gebreken. Kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**

Dit betekent dat - hoewel de implementatiefase wordt afgerond en de dienstverleningsovereenkomst kan worden aangegaan - leverancier aansprakelijk blijft voor het zo spoedig mogelijk herstellen van de kleine gebreken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

179

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 5.6

**Vraag:**

Kan Gemeente Amersfoort toelichten op wie de verplichting ligt om het proces-verbaal op te maken en hoe de korting op de vergoeding wordt bepaald? Wij willen voorkomen dat aan Gemeente Amersfoort eenzijdig het recht toekomt om een korting op de vergoeding toe te passen. Ons inziens is het redelijk om eventuele kortingen in samenspraak overeen te komen. Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel om artikel 5.6 aan te passen:

"In geval van toepasbaarheid van artikel 9.7 GIBIT 2023 geldt dat als sluitstuk van de integrale acceptatieprocedure gemeente proces-verbaal van acceptatie opmaakt ter afronding van de implementatie. In dit proces-verbaal wordt helder en concreet verwoord of en wat resterende gebreken zijn, wanneer deze zijn hersteld en indien van toepassing, nadat partijen hierover in overleg zijn getreden, gedurende welke periode deze gebreken tot een in het proces-verbaal opgenomen korting op de vergoeding leidt. Indien de integrale acceptatieprocedure niet positief wordt bevonden, stelt gemeente geen proces-verbaal op doch enkel een testverslag."

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

180

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 5.5

**Vraag:**

Kan Gemeente Amersfoort toelichten wat wordt bedoeld met de laatste volzin: "Tot het moment waarop de kleine gebreken zijn hersteld, wordt geen decharge voor het geheel verleend." Decharge betekent het verlenen van kwijting aan een bestuurder. Wij begrijpen niet hoe 'decharge' in de context van artikel 5.5 gelezen moet worden. Kunt u dit uitleggen?

**Antwoord:**

Met decharge wordt bedoeld dat de implementatie afgerond is en de opdrachtnemer aan alle verplichtingen die bij de implementatie horen heeft voldaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

181

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 5.4

**Vraag:**

Graag behouden wij enige ruimte om de gebreken te evalueren en passende oplossingen voor te bedenken alvorens wij een planning afgeven voor het herstel hiervan. Leverancier stelt voor de termijn van één week te vervangen met een 'redelijk termijn'. Wij stellen voor artikel 5.4 als volgt aan te passen:

"Indien in het testverslag gebreken zijn vastgelegd, dient leverancier binnen een redelijk termijn na ontvangst van het door gemeente getekende testverslag een planning af te geven waarbinnen deze gebreken worden verholpen."

Kunt u aangeven of Gemeente Amersfoort hier akkoord mee kan gaan?

**Antwoord:**

Niet akkoord met uw voorstel. De termijn van één week wordt gewijzigd naar twee weken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

182

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 3.2

**Vraag:**

Vanwege de aard van onze dienstverlening is het moment van implementatie afhankelijk van de onderlinge samenwerking en afstemming tussen beide partijen. Het kan immers voorkomen dat een implementatie in onderling overleg aangepast moet worden. Een fatale termijn past hier niet goed bij. Wij stellen voor artikel 3.2 als volgt aan te passen:

"Na (integrale) acceptatie van (alle onderdelen van) de ICT Prestatie is de implementatiefase afgerond en eindigt de Implementatieovereenkomst. Op

het moment dat er geen (integrale) acceptatie van de ICT Prestatie plaatsvindt, eindigt deze Implementatieovereenkomst en vangt de Dienstverleningsovereenkomst (bijlage 0) niet aan."

Kunt u aangeven of dit akkoord is en zo nee , toelichten wat de redenen hiervoor zijn?

**Antwoord:**

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 22

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Perceelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

183

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 2.5

**Vraag:**

De 'wet- en regelgeving' waar Leverancier aan dient te voldoen, is niet voldoende afgebakend. Wij willen voorkomen dat wij aan wet- en regelgeving worden gehouden die niet op ons van toepassing zijn of waar wij redelijkerwijs niet bekend mee hoeven zijn. Daarnaast kan Leverancier niet garanderen dat onze diensten ten alle tijde zal voldoen aan toekomstige normeringen of versies van normeringen waarvan de inhoud voor ons nog niet bekend is. Wel kunnen wij garanderen dat wij voldoen aan de wet- en regelgeving die direct op ons van toepassing is. Wij stellen voor artikel 2.5 als volgt aan te passen:

"Leverancier zorgt ervoor dat de ICT prestatie voldoet aan de op de wet- en regelgeving die op Leverancier van toepassing is."

Graag horen wij of Gemeente Amersfoort hiermee akkoord kan gaan?

**Antwoord:**

Met deze bepaling wordt inderdaad bedoeld alle wet- en regelgeving die op de leverancier en de ICT prestatie van toepassing is en waar leverancier

bekend mee dient te zijn. Voor de duidelijkheid: hieronder valt in ieder geval alle wet- en regelgeving zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

184

**Onderwerp:**

Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 2.4

**Vraag:**

Leverancier update zijn software door middel van continuous deployment (small & quick releases). Dit houdt onder andere in dat er bij onze updates en upgrades er geen sprake is van implementatie. Mocht er vanuit Gemeente Amersfoort de wens zijn voor consultancy diensten, dan dient hier apart consultancy voor afgenomen te worden. Leverancier stelt voor 'implementatie' uit artikel 2.4 te schrappen. Artikel 2.4 luidt dan als volgt:

"Eventueel benodigde updates en upgrades hiervan gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst vallen binnen de ICT prestatie. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht. De benodigde updates en upgrades vereisen geen implementatie.."

Kan Gemeente Amersfoort hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

De gemeente bedoelt met implementatie dat de updates en upgrades doorgevoerd worden door leverancier. Wij passen verder niets aan in deze bepaling.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
185

**Onderwerp:**  
Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 2.2

**Vraag:**

De implementatiefase van een koppeling vergt inspanning van beide partijen waarin iedere partij haar eigen verplichtingen heeft. Leverancier is verantwoordelijk voor zijn gedeelte van de koppeling verbonden met zijn software. De verantwoordelijkheid voor het gedeelte van de koppeling in de externe software valt buiten de invloedssfeer en verantwoordelijkheid van Leverancier. Ter verduidelijking van hetgeen Leverancier verantwoordelijk voor is en wat binnen onze invloedssfeer valt, stellen wij voor om artikel 2.2 aan te passen Wij doen daartoe volgend tekstvoorstel:

"Leverancier is verantwoordelijk voor de implementatie van alle koppelingen zoals in het programma van eisen beschreven en eventueel in het prijzenblad opgenomen voor zover dit betrekking heeft op de software van Leverancier. Leverancier is eveneens verantwoordelijk voor het realiseren van hetgeen in zijn inschrijving is aangeboden met betrekking tot de door de gemeente in de aanbestedingdocumenten gestelde wensen."

Kunt u aangeven of u hiermee akkoord gaat? Zo niet, ontvangen wij graag een toelichting van de redenen hiervan.

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
186

**Onderwerp:**  
Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst - artikel 1.3

**Vraag:**

De rangorde opgenomen in artikel 1.3 Implementatieovereenkomst komt niet overeen met de rangorde opgenomen in artikel 1 Overeenkomst. Leverancier stelt voor de rangorde aan te houden zoals deze in artikel 1 Overeenkomst is opgenomen. Kunt u aangeven of u hiermee akkoord gaat?

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij vinden de huidige rangorde in beide overeenkomsten logisch gelet op de inhoud van de documenten en bij mogelijke tegenstrijdigheden.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**  
187

**Onderwerp:**  
Bijlage A - 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 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.

Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze voorgestelde toevoeging? Mocht dit niet het geval zijn, dan ontvangen wij graag een toelichting op de redenen hiervan.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij hanteren de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten van VNG-Realisatie/IBD, en willen hier geen aanpassingen of wijzigingen op doen. Voor het overige verwijzen wij naar de artikelsgewijze toelichting op artikel 5.1 (pagina 10 Standaard-Verwerkersovereenkomst).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025

**Ref.nr.**

188

**Onderwerp:**

Bijlage A - Verwerkersovereenkomst - artikel 4.5

**Vraag:**

We voegen graag het volgende aan dit artikellid toe:

De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere gegevensverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Bezwaren dienen schriftelijk bij de Verwerker te worden ingediend binnen 10 (tien) dagen nadat de Verwerkingsverantwoordelijke door de Verwerker geïnformeerd is over een

verandering in gegevensverwerker. Indien er geen bezwaar is ingediend binnen de opgegeven termijn wordt aangenomen dat de Verwerkingsverantwoordelijke akkoord is gegaan met de verandering van gegevensverwerker.

Kunt u aangeven of dit akkoord is? Mocht dit niet het geval zijn, dan ontvangen wij graag een toelichting op de redenen hiervan.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij hanteren de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten van VNG-Realisatie/IBD, en willen hier geen aanpassingen of wijzigingen op doen. Voor het overige verwijzen wij naar de artikelsgewijze toelichting op artikel 4.5 (pagina 10 Standaard-Verwerkersovereenkomst).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

18 sep 2025

**Ref.nr.**

189

**Onderwerp:**

Bijlage A - Verwerkersovereenkomst - artikel 4.2

**Vraag:**

Ter bescherming van zowel de belangen van Opdrachtgever als Opdrachtnemer, stellen wij voor aan dit artikellid toe te voegen dat Opdrachtnemer de mogelijkheid heeft om in redelijkheid aanvullende voorwaarden te stellen aan een door Opdrachtgever gewenste extra audit. Op deze manier wordt een evenwichtige regeling geboden die transparantie voor Opdrachtgever en bescherming van de veiligheidsprocedures van Opdrachtnemer waarborgt. De toevoeging luidt als volgt:

Indien Opdrachtgever (Verwerkingsverantwoordelijke) het redelijkerwijs noodzakelijk acht om naast de audit van Opdrachtnemer (Verwerker) nog een aanvullende audit uit te voeren, dan is dit toegestaan, mits Opdrachtnemer redelijke nadere voorwaarden mag stellen aan de uitvoering van deze audit om toe te zien op de naleving van de veiligheidsprocedures.

Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze voorgestelde toevoeging?  
Mocht dit niet het geval zijn, dan ontvangen wij graag een toelichting op de redenen hiervan.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij hanteren de Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten van VNG-Realisatie/IBD, en willen hier geen aanpassingen of wijzigingen op doen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 18 sep 2025