

Algemene informatie

Aanbesteding: Servicemanagementsysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 12
Onderwerp: Bijlage 3, concept overeenkomst Artikel 1.1

Vraag:

Het is Gegadigde niet duidelijk wat de rangorde is van de documenten zoals opgenomen in dit artikel. Zou de Gemeente een rangorde regeling willen opnemen?

Gegadigde stelt voor om de navolgende rangorde op te nemen:

1. De Overeenkomst
2. De Offerte van de Leverancier
3. De SLA van Leverancier
4. Het Programma van Eisen
5. Het beschrijvend document
6. GIBIT 2020
7. Verwerkersovereenkomst

Gegadigde is namelijk van mening dat in haar offerte specifiek is opgenomen hoe zij haar diensten levert. De specificatie behoort boven de algemene bepalingen uit de overige documenten te komen in de rangorde.

Kan de Gemeente hierin meegaan?

Antwoord:

Zie aangepaste conceptovereenkomst art. 1.1. en art. 14.3. De rangorde is als volgt:

- De overeenkomst
- De verwerkersovereenkomst
- De Nota van Inlichtingen;
- Het Programma van Eisen;
- De SLA
- Het Beschrijvend Document;
- GIBIT 2020;
- De Offerte van de Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 3, concept overeenkomst Artikel 1.1

Vraag:
Wat is de reden dat de Gemeente heeft gekozen voor de GIBIT versie 2020 terwijl er een 2023 versie beschikbaar is?

Antwoord:
De GIBIT2023 is nog niet vastgesteld door het College van B&W van Gemeente Helmond.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage 3, concept overeenkomst Artikel 1.1

Vraag:
In dit overzicht mist gegadigde de Overeenkomst en de SLA. Zou de Gemeente deze willen toevoegen?

Antwoord:
Ja, Zie aangepaste conceptovereenkomst art. 1.1. en art. 14.3.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Programma van Wensen, wens 6

Vraag:
Graag ontvangen wij een toelichting hoe deze wens zich verhoudt tot de reeds opgenomen eisen

met betrekking tot asset management, en wat concreet wordt verwacht onder asset lifecyclemanagement binnen de scope van deze aanbesteding.

Antwoord:

Asset management is onderdeel van het huidige pakket. Momenteel hebben we asset lifecyclemanagement niet ingericht, maar we willen de optie open hebben om in de toekomst in enige vorm functies van asset lifecyclemanagement in de asset management oplossing te implementeren. Het betreft functies die helpen bij het beheren van de waarde, kosten en risico's van de (IT) assets van aanschaf tot afvoer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Programma van Wensen, wens 5

Vraag:

Graag ontvangen wij een toelichting en/of voorbeelden van de KPI's waarop inzicht in de prestaties van leveranciers wordt verwacht, en kan daarbij worden aangegeven welke gegevensbronnen hiervoor worden voorzien (uitsluitend data uit het servicemanagementsysteem of ook data van buiten het systeem).

Antwoord:

Het betreft hier KPI's van data uit het servicemanagementsysteem. Daar waar andere data gecombineerd dient te worden maken we zelf onze rapportages.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Programma van Wensen, wens 3

Vraag:

Hoe verhoudt deze wens zich tot de functionele eisen 54 en 143 en de niet-functionele eis 41 uit het PvE, en kan worden bevestigd dat hiermee geen aanvullende of zwaardere eisen worden geïntroduceerd?

Antwoord:

Eisen 54, 143 en 41 gaan over de koppeling tussen producten en dienstencatalogus van waaruit meldingen kunnen komen. In de wensen komt naar voren dat we graag zouden willen dat er vanuit 1 product of dienst meerdere meldingen kunnen worden aangemaakt voor verschillende oplosgroepen. Deze is aanvullend (extra) bovenop de basis eis om producten en diensten te configureren die resulteren in een melding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Programma van Wensen

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad is opgenomen dat wensen waarop met "Ja" wordt geantwoord onderdeel uitmaken van de all-in inschrijfprijs en niet afzonderlijk kunnen worden doorberekend. Tegelijkertijd worden deze wensen beoordeeld binnen gunningscriterium G3, terwijl de totale inschrijfprijs eveneens een substantieel onderdeel vormt van de eindscore.

Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij verwacht dat inschrijvers een evenwichtige afweging maken tussen het al dan niet invullen van wensen enerzijds en de impact daarvan op de inschrijfprijs anderzijds?

Antwoord:

De weging tussen prijs en kwaliteit is 20% prijs en 80% kwaliteit. Met een hogere score op kwaliteit kan inschrijver als gevolg hiervan deels een hogere prijs compenseren. Het is aan inschrijver om zelf deze afweging te maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage C - Inschrijfbiljet

Vraag:

In Bijlage C – Inschrijfbiljet wordt van inschrijvers gevraagd om de kosten op te voeren in het aangeleverde Excel-document. In het document zijn de blauwe cellen aanpasbaar, hetgeen duidelijk is.

Echter, in het inschrijfbiljet wordt tevens gevraagd om een toelichting op de opgevoerde kosten. Het is ons daarbij niet duidelijk waar en op welke wijze deze toelichting dient te worden opgenomen. Het Excel-document is beveiligd, waardoor het niet mogelijk is om aanvullende toelichtingen toe te voegen buiten de vrijgegeven cellen.

Wij verzoeken u daarom om verduidelijking op de volgende punten:

1. Op welke wijze en op welke plek verwacht u dat inschrijvers een toelichting opnemen bij de opgevoerde kosten?
 2. Kunt u een versie van het Excel-document beschikbaar stellen waarin het mogelijk is om een toelichting toe te voegen (bijvoorbeeld door het opheffen van de beveiliging of het toevoegen van toelichtingsvelden)?
 3. Kunt u nader specificeren wat u verwacht dat in de toelichting wordt opgenomen (bijvoorbeeld aannames, scope-afbakening, uitgangspunten of andere toelichtende informatie)?
- Alvast dank voor uw verduidelijking.

Antwoord:

We hebben in de kolom met toelichting blauwe cellen aangevuld waarin inschrijver een korte toelichting kan opnemen. Zie aangepast inschrijfbiljet.

We kunnen ons voorstellen dat de toelichting niet in het inschrijfbiljet past. U mag dit in een separate bijlage opnemen. Hierbij gaat het om een onderbouwing van de Vergoeding zodat te achterhalen is hoe de aangeboden prijs is opgebouwd. Echter wij zijn van mening dat de scope van de opdracht voldoende duidelijk is. Als u toch vragen heeft over de scope of aannames dan dient u deze in de vragenronde te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
21

Onderwerp:
PVE/ Niet-functioneel/24

Vraag:

In de eis is opgenomen dat de bewaartermijnen van logging configureerbaar zijn. In de praktijk hanteren wij een onbeperkte bewaartermijn voor logging, waarbij persoonsgegevens conform AVG na een instelbare periode kunnen worden geanonimiseerd zodat de data voor analyse en verantwoording beschikbaar blijft. Volstaat deze werkwijze binnen de context van deze eis, en zo

niet, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

22

Onderwerp:

PVE/ Niet-functioneel/23

Vraag:

Wij verzoeken u te verduidelijken wat in deze eis precies wordt bedoeld met inzicht in de bijhouding, uitwisseling en selecties van gegevens, aangezien voor ons niet duidelijk is welke vorm van logging hiermee wordt beoogd. Kunt u deze eis nader toelichten, bij voorkeur aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld, zodat duidelijk wordt welke handelingen of gegevensgebruik inzichtelijk en traceerbaar moeten zijn?

Antwoord:

Met deze eis wordt bedoeld dat de logging functionaliteit zodanig is ingericht dat mutaties, raadplegingen en gegevensuitwisselingen binnen en buiten de applicatie herleidbaar zijn naar gebruiker, tijdstip, bron en type handeling.

Concreet verwachten wij onder andere inzicht in:

- het wijzigen van gegevens (bijvoorbeeld aanpassen van persoons-, melding- of assetgegevens)
- gegevensuitwisseling via koppelingen of API's
- exports of bulkselecties van data

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.**Onderwerp:**

23

PVE/ Niet-functioneel/11

Vraag:

Wij hebben in de aanbestedingsstukken de bijlage "Eisen berichtenverkeer gemeente Helmond" niet kunnen terugvinden waarnaar in deze eis wordt verwezen. Klopt het dat deze bijlage ontbreekt, en kunt u deze alsnog beschikbaar stellen?

Antwoord:

De bijlagen hebben we alsnog gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

24

Onderwerp:

PVE/ Niet-functioneel/10

Vraag:

Graag ontvangen wij per genoemde generieke voorziening (EntraID, Microsoft Graph/Exchange, PowerBI (API) en Intune) een toelichting op welke functionaliteit met de koppeling wordt beoogd en in welke richting(en) de gegevensuitwisseling dient plaats te vinden, zodat de impact op de implementatie en integratie kan worden bepaald.

Antwoord:

Entra ID --> Servicemanagementsysteem: Medewerkergegevens
Microsoft Graph/Exchange <--> Servicemanagementsysteem: Mail import/export
PowerBI <-- Servicemanagementsysteem: Ten behoeve van Dashboards
Intune --> Servicemanagementsysteem: Asset management import

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

25

PVE/ Niet-functioneel/7

Vraag:

In relatie tot deze eis verzoeken wij te verduidelijken of het voldoen aan de genoemde verplichte standaarden uitsluitend wordt verwacht waar en voor zover deze relevant en functioneel van toepassing zijn op de aangeboden standaardapplicatie en de daadwerkelijk geraakte GEMMA-referentiecomponenten. Wij volgen waar mogelijk markt- en overheidsstandaarden (ook voor gemeentelijke afnemers), maar dienen daarbij compatibel te blijven met meerdere standaarden en afnemerstypen; kan worden bevestigd dat hiermee geen verplichting ontstaat om alle genoemde standaarden integraal te conformeren indien deze niet passend of noodzakelijk zijn binnen de scope van de gevraagde functionaliteit?

Antwoord:

Dat kunnen we bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

26

Onderwerp:

PVE/ Niet-functioneel/2

Vraag:

Wij hebben in de aanbestedingsstukken geen afzonderlijk architectuurdokument of PSA kunnen terugvinden waarin de vertaling van de GEMMA-architectuurprincipes is opgenomen. Klopt het dat deze documenten ontbreken, en zo ja, kunt u deze alsnog beschikbaar stellen?

Antwoord:

De PSA is alsnog gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.
27

Onderwerp:
PVE/Niet-functioneel/1

Vraag:

In relatie tot deze eis verzoeken wij te verduidelijken of het plotten op de GEMMA-referentiecomponenten is bedoeld als een globale positionering van de aangeboden standaardapplicatie. Wij volgen waar mogelijk marktstandaarden, maar bedienen verschillende typen afnemers waardoor niet in alle gevallen op alle referentiecomponenten kan worden geplot. Kan worden bevestigd dat hiermee geen verplichting ontstaat om alle genoemde referentiecomponenten volledig te ondersteunen, maar uitsluitend voor zover dit passend is binnen de scope en aard van de aangeboden standaardoplossing?

Antwoord:

Dit kunnen we bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.
29

Onderwerp:
PVE/Functioneel/175

Vraag:

De eis luidt als volgt: "Het systeem beschikt over een planbord voor het inplannen en bijhouden van de beschikbaarheid van medewerkers, met de mogelijkheid om verschillende rollen toe te voegen en toe te kennen."

Deze eis is naar ons oordeel voor meerdere interpretaties vatbaar. Om een eenduidige en zorgvuldige beoordeling mogelijk te maken, verzoeken wij u deze eis nader te specificeren. Kunt u toelichten wat u concreet verstaat onder een planbord in deze context en welke functionaliteit hierbij minimaal wordt verwacht? Wij verzoeken u dit bij voorkeur te verduidelijken aan de hand van een praktijkvoorbeeld.

Antwoord:

Met een planbord wordt bedoeld een visuele planningsfunctionaliteit waarin de inzet en beschikbaarheid van medewerkers inzichtelijk is en waarin werkzaamheden of taken kunnen worden toegewezen in de tijd.

Minimaal wordt verwacht dat:

- medewerkers met hun beschikbaarheid zichtbaar zijn
- rollen (bijvoorbeeld servicedesk telefoondienst, servicedesk meldingen, werkplekbeheer, balie) kunnen worden vastgelegd en toegewezen (idealiter met kleuren per rol).

Praktijkvoorbeeld: de servicedesk coördinator ziet in één overzicht welke servicedeskmedewerkers vandaag/deze week beschikbaar zijn en welke rol(len) zij vervullen. Hierin kan makkelijk geschoven

worden, bijvoorbeeld bij onverwachte afwezigheid van een medewerker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

30

Onderwerp:

PVE/Functioneel/166

Vraag:

In de gestelde eis is opgenomen dat vanuit een reservering e-mailnotificaties (gestandaardiseerd en handmatig) kunnen worden verstuurd naar de gebruiker en naar een collega-behandelaar en terug. Automatische e-mailnotificaties behoren tot de standaardfunctionaliteit, waarbij gebruikers individueel kunnen aangeven of zij notificaties willen ontvangen. Het handmatig versturen van e-mails vanuit reserveringen, evenals e-mailcommunicatie "terug", is in de praktijk niet gebruikelijk en wordt eerder toegepast binnen meldingen dan bij reserveringen; voor aanvullende toelichting of communicatie is binnen reserveringen doorgaans een opmerkingenveld beschikbaar. Volstaat deze werkwijze binnen de context van deze eis, en zo niet, kunt u toelichten wat hiermee concreet wordt beoogd en waarom?

Antwoord:

De mogelijkheid om handmatig e mails (of soortgelijke communicatie/notificatie) te verzenden vanuit een reservering (dus van de reserveringenbehandelaar naar de aanvrager) blijft vereist vanwege bestaande use cases. Mailcommunicatie "terug" naar de reservering (aanvrager --> behandelaar) is niet noodzakelijk en kan vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

31

Onderwerp:

PVE/Functioneel/132

Vraag:

U geeft aan dat het systeem een aanmelder kan voorzien van een kenmerk op basis waarvan de behandelaar prioriteit kan toekennen. Kunt u dit nader toelichten aan de hand van een concreet voorbeeld?

Het is ons op dit moment nog niet helemaal duidelijk wat u hiermee bedoelt. Gaat het hierbij bijvoorbeeld om een vorm van VIP-functionaliteit, waarbij meldingen van specifieke 'VIP' gebruikers door de behandelaar een hogere prioriteit gegeven kunnen worden?

Antwoord:

Het betreft inderdaad een vorm van VIP-functionaliteit voor aanmelders en/of behandelaren. Hierbij is in het systeem direct visueel herkenbaar (bijvoorbeeld via een kleurindicator, icoon of ander kenmerk bij de naam) dat deze persoon specifieke aandacht of prioriteit vereist, of behoort tot een bepaalde subgroep, zodat behandelaars hier in hun afhandeling rekening mee kunnen houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

32

Onderwerp:

PVE/Functioneel/78

Vraag:

In de gestelde eis geeft u aan dat het systeem functionaliteit moet bieden om registraties per e-mail aan te maken, waarbij de volledige e-mailtekst wordt opgenomen in de registratie zonder opsplitsing in velden of bijlagen en zonder karakterlimiet, ook bij meerdere replies over en weer. Wij hebben moeite met deze eis, zowel technisch als functioneel. In de praktijk is het niet wenselijk en ook niet logisch om onbeperkt tekst (reply op reply) in één registratie te blijven opslaan. Dit leidt tot onoverzichtelijke registraties en voegt naar onze ervaring geen aantoonbare waarde toe voor gebruikers.

Binnen ons servicemanagementsysteem hanteren wij een maximum van 15.000 karakters per tekstveld. Dit biedt ruimschoots voldoende ruimte om alle relevante informatie vast te leggen. Vanuit onze ervaring durven wij te stellen dat het teruglezen van meer dan 15.000 karakters in één registratie in de praktijk niet voorkomt en niet bijdraagt aan betere afhandeling of inzicht.

Wij verzoeken u daarom om deze eis nader te verduidelijken en aan te geven:

- of een redelijke karakterlimiet (zoals 15.000 tekens) acceptabel is;
- welk praktisch probleem u met deze eis wilt oplossen;
- en in welke concrete situaties onbeperkte tekstopslag volgens u noodzakelijk en waardevol is.

Indien het hanteren van een karakterlimiet niet acceptabel is, verzoeken wij u dit expliciet te bevestigen, zodat inschrijvers kunnen bepalen of zij aan deze eis kunnen en willen voldoen.

Antwoord:

15.000 karakters is acceptabel, dus akkoord om deze eis aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

33

Onderwerp:

PVE/Functioneel/66

Vraag:

In de gestelde eis geeft u aan dat het systeem functionaliteit moet bieden om bestaande logs niet muteerbaar te maken voor andere gebruikers. Aangezien het niet-muteerbaar zijn een intrinsieke eigenschap van logging is, is voor ons niet geheel duidelijk wat u in deze context onder logs verstaat. Kunt u toelichten welke typen logs worden bedoeld (bijvoorbeeld auditlogs, statuswijzigingen, communicatiehistorie of systeemlogs) en de eis verduidelijken aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld, zodat duidelijk wordt welke informatie niet wijzigbaar moet zijn en voor welke gebruikers dit van toepassing is?

Antwoord:

JV: Met deze eis wordt primair bedoeld op auditlogging en wijzigingshistorie binnen het systeem, waarin vastligt welke gebruiker op welk moment welke gegevens heeft geraadpleegd, aangemaakt of gewijzigd.

Het uitgangspunt is dat deze auditlogs niet muteerbaar zijn voor reguliere gebruikers en behandelaars, zodat de integriteit van de registratiehistorie is gewaarborgd voor auditdoeleinden en incidentonderzoek.

Concreet betreft dit onder andere:

- wijzigingen in kerngegevens van registraties (zoals status, prioriteit, toewijzing, inhoudelijke velden)
- mutaties op persoons-, asset- of configuratiegegevens
- relevante systeemhandelingen die herleidbaar moeten zijn tot gebruiker en tijdstip

Praktijkvoorbeeld: wanneer een behandelaar de prioriteit van een melding wijzigt of gegevens van een aanmelder aanpast, dient deze wijziging onwijzigbaar te worden vastgelegd in de auditlog met gebruiker, tijdstip en oude en nieuwe waarde.

Communicatiehistorie of vrije notities vallen hier niet onder, tenzij deze expliciet onderdeel vormen van auditlogging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.

34

Onderwerp:

PVE/Functioneel/60

Vraag:

In de gestelde eis geeft u aan dat het systeem functionaliteit moet bieden om gebruikers op verschillende plekken binnen het systeem te informeren over updates, geplande werkzaamheden en storingen. Wij vinden het op basis van deze omschrijving lastig om te duiden wat u hier concreet voor ogen heeft.

Binnen het selfserviceportaal van ons servicemanagementsysteem is het bijvoorbeeld mogelijk om centrale berichten (community- of portaalberichten) te publiceren. Deze worden prominent weergegeven voor gebruikers en vormen naar onze ervaring een logische en effectieve manier om updates, geplande werkzaamheden of storingen te communiceren. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om, indien gewenst of bij hoge urgentie, gerichte of algemene e-mailcommunicatie te versturen vanuit het servicemanagementsysteem naar betrokken gebruikers of alle medewerkers. Het informeren van gebruikers via meerdere verschillende plekken binnen het systeem is technisch mogelijk, maar wij vragen ons af in welke situaties dit volgens u wenselijk of noodzakelijk is.

Kunt u deze eis nader toelichten, bij voorkeur aan de hand van concrete voorbeelden, waarin u aangeeft:

- op welke verschillende plekken binnen het systeem u informatie verwacht te tonen;
- welke typen communicatie (updates, geplande werkzaamheden, storingen) waar getoond zouden moeten worden;
- en welk doel hiermee wordt beoogd ten opzichte van centrale communicatie via het selfserviceportaal?

Deze toelichting helpt ons om de eis correct te interpreteren en passend te beantwoorden.

Antwoord:

Hiermee wordt bedoeld dat binnen het behandelaarsportaal notificaties en de bijbehorende notificatiefunctie standaard zichtbaar en toegankelijk zijn, ongeacht het scherm of venster waarin de behandelaar zich bevindt.

Voor het selfserviceportaal volstaat de functionaliteit zoals in de vraag is omschreven

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.

36

Onderwerp:

PVE/Functioneel/50

Vraag:

In de gestelde eis geeft u aan dat het systeem functionaliteit moet bieden om de oorspronkelijke vraag en de beantwoording van de registratieaanvraag vast te leggen. Wij vinden het op dit moment niet geheel duidelijk hoe u deze eis voor zich ziet.

Binnen ons servicemanagementsysteem worden relevante gegevens en samenhang namelijk automatisch vastgelegd en doorgegeven. Bijvoorbeeld wanneer uit een melding een opdracht voortkomt, of wanneer een incident wordt doorgezet naar een probleemregistratie. In dergelijke gevallen wordt de context van de oorspronkelijke melding automatisch meegenomen.

Het is ons daarom niet geheel duidelijk welke aanvullende functionaliteit u met deze eis beoogt. Kunt u deze eis nader toelichten, bij voorkeur aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld, zodat duidelijk wordt wat u verstaat onder het vastleggen van de oorspronkelijke vraag en de beantwoording van de registratieaanvraag en in welke situatie dit toegevoegde waarde heeft?

Antwoord:

Zoals omschreven wordt in de vraag is wat wij bedoelen. Dus dit is akkoord op deze manier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

37

Onderwerp:

PVE/Functioneel/49

Vraag:

In de gestelde eis geeft u aan dat het systeem functionaliteit moet bieden om kennisinformatie vanuit een pop-upscherf te selecteren en als antwoord naar de gebruiker te communiceren, zonder knippen en plakken.

Binnen ons servicemanagementsysteem is deze functionaliteit op een iets andere wijze ingericht. Voor melders (front-end gebruikers) bieden wij functionaliteit waarmee relevante kennis direct wordt getoond, zodat de melder het probleem zelf kan oplossen zonder tussenkomst van de backoffice.

Voor professionals / backofficegebruikers werken wij met standaardantwoorden. Tijdens het afhandelen van een melding kan een passend standaardantwoord worden geselecteerd, dat vervolgens automatisch naar de melder wordt verzonden. Deze standaardantwoorden zijn door de organisatie vrij te definiëren, te beheren en te verfijnen, zodat zij aansluiten op de gewenste communicatie en processen.

Wij verzoeken u aan te geven of deze werkwijze voldoet aan de door u gestelde eis, of dat u met deze eis specifiek een andere werking voor ogen heeft. Indien dat laatste het geval is, ontvangen wij graag een nadere toelichting of praktijkvoorbeeld.

Antwoord:

JV: Voor aanmelders is de voorgestelde werkwijze akkoord. Voor behandelaars gaat de voorkeur ernaar uit dat standaardantwoorden worden gekoppeld aan het kennissysteem en kennisitems. Het doel is om het gebruik van losse standaardantwoorden op termijn te vervangen door het kennissysteem, waarin zowel informatie voor aanmelders als voor behandelaars wordt vastgelegd. Vanuit deze kennisitems dient het mogelijk te zijn om (bijvoorbeeld dus via een pop up of

vergelijkbare functionaliteit) vooraf gedefinieerde teksten eenvoudig in een melding te plaatsen als reactie.

Dit voorkomt dat we op twee plaatsen (Standaard antwoorden & Kennissysteem) informatie moeten bijhouden over dezelfde onderwerpen.

Praktijkvoorbeeld:

Een behandelaar ontvangt een melding over problemen met VPN toegang. In het kennissysteem bestaat een kennisitem "Problemen met VPN verbinding" met daarin een sectie voor behandelaars waarin een standaardantwoord is opgenomen met de meest voorkomende oplossing en bijbehorende instructies.

Tijdens de afhandeling opent de behandelaar dit kennisitem vanuit het behandelaarsportaal via een pop up of kennisvenster en plakt met één actie de vooraf vastgelegde tekst in het reactieveld van de melding. De behandelaar kan deze tekst indien nodig nog aanvullen of aanpassen voordat deze wordt verzonden naar de aanmelder.

Op deze manier wordt gewerkt vanuit actuele kennisitems in plaats van losse standaardantwoorden en blijft informatie centraal beheerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 24

Vraag:

In de beschrijving van de demo/use cases geeft u aan: "De demo / use cases mag voorbereid zijn, waarbij slechts een deel van de inrichting/werking tijdens de demo wordt nagespeeld." (zie bijlage D – Use cases).

Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met deze formulering? Het is voor ons niet geheel duidelijk hoe dit geïnterpreteerd dient te worden.

Antwoord:

Indien u een specifieke functionaliteit nog moet ontwikkelen voor livegang, kunt u door middel van fictieve beeldschermen tonen hoe u deze functionaliteit en de werking daarvan voor ogen heeft. Als er niets visueel wordt gepresenteerd en toegelicht, worden er geen punten toegekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem**Beantwoord op:** 3 feb 2026**Ref.nr.**
48**Onderwerp:**
Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 24**Vraag:**

In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat inschrijvers direct na afloop van de demonstratie een screen recording dienen achter te laten ten behoeve van het beoordelingsproces. Wij hebben hierover de volgende vragen:

Is de aanbestedende dienst bereid deze verplichting te laten vervallen, aangezien het maken van een opname van een demonstratie niet gebruikelijk is, tijdens de demo concurrentiegevoelige informatie wordt gedeeld en voor ons niet duidelijk is op welke wijze een opname bijdraagt aan de beoordeling?

Indien het achterlaten van een opname toch verplicht blijft, kunt u dan toelichten met welk doel en op welke wijze deze opname wordt gebruikt binnen het beoordelingsproces, en bent u bereid te voorzien in het afsluiten van een NDA en een verklaring waarin wordt vastgelegd dat de opname uitsluitend voor beoordelingsdoeleinden wordt gebruikt en na afronding van de aanbesteding wordt vernietigd? Tevens ontvangen wij graag een toelichting op hoe de vertrouwelijkheid van de opname wordt geborgd.

Ten slotte vernemen wij graag hoe de verantwoordelijkheid voor de technische uitvoering van de opname is geregeld, en kan worden bevestigd dat inschrijvers niet het risico lopen te worden uitgesloten van deelname als gevolg van technische problemen bij het maken of aanleveren van de opname. Is het mogelijk dat de opname door of onder verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst wordt verzorgd, bijvoorbeeld via een centrale camera-opname van de sessie of een Teams-opname door de aanbestedende dienst zelf?

Antwoord:

- Tijdens een demo wordt veel informatie gegeven. Om geen belangrijke informatie uit de demo te missen draagt de opname bij aan het correct verwerken van de ontvangen gegevens tijdens de demo.

- Gemeente Helmond kan de opname regelen via MS-Teams. Toestemming hiervoor is vanuit inschrijver noodzakelijk.

- Leverancier levert indien gewenst de NDA aan

- Autorisaties voor toegang tot de opname worden door aanbestedende dienst sowieso beperkt tot de medewerkers die in het project betrokken zijn. Delen van deze opname of informatie daaruit is buiten het project en de projectomgeving is ook niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem**Beantwoord op:** 3 feb 2026

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 24

Vraag:

In paragraaf "Beoordelen functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid d.m.v. demo / use cases" geeft u aan dat de demonstratie dient te worden verzorgd door de beoogd implementatieconsultant. Binnen onze organisatie worden demonstraties en use cases doorgaans voorbereid en verzorgd door gespecialiseerde demonstratie- of salesconsultants, die hierin zijn getraind en dagelijks demonstraties verzorgd van ons SMS. De rol van implementatieconsultant is bij ons primair gericht op de daadwerkelijke inrichting en uitvoering van implementaties en niet op het verzorgen van demonstraties.

Kunt u aangeven of het is toegestaan dat de demonstratie wordt gegeven door een demonstratiespecialist/sales consultant?

Hiermee kunnen inschrijvers de demonstratie op de meest deskundige en representatieve wijze verzorgen.

Antwoord:

Dat is akkoord. We vinden het belangrijk dat de beoogd implementatieconsultant volledig op de hoogte is over de afspraken die er met Gemeente Helmond worden overeengekomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 21

Vraag:

In de uitvraag wordt gevraagd om aan te tonen hoe de voorgestelde SaaS-programmatuur wordt geïntegreerd in de bestaande IT-architectuur van de gemeente Helmond en in hoeverre deze compatibel is met de huidige systemen en databronnen.

Om dit adequaat te kunnen beschrijven, verzoeken wij u om nadere toelichting op de huidige IT-architectuur van de gemeente Helmond:

1. Beschikt de gemeente Helmond over een (globale) architectuurplaat of overzicht van het huidige IT-landschap, en welke rol het servicemanagementsysteem hierin beoogd te vervullen?
 2. Is het mogelijk om een overzicht te delen van de relevante applicaties waarmee het servicemanagementsysteem dient te integreren, inclusief een indicatie van de gewenste of bestaande interacties/koppelingen?
 3. Betreft dit overzicht alle verplichte koppelingen, of ook wenselijke/optionele integraties?
 4. Zijn er onderling reeds integraties aanwezig tussen deze systemen die van belang zijn voor de positionering van het servicemanagementsysteem?
- Indien beschikbaar, ontvangen wij deze informatie graag in de vorm van een (visueel) overzicht of architectuurschets, zodat inschrijvers een goed en eenduidig beeld kunnen vormen van de gewenste integraties en afhankelijkheden.

Antwoord:

Dit komt terug in het PSA, deze is alsnog geüpload.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.
53

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 20

Vraag:

In paragraaf 6.3 geeft u aan dat het doel van de gemeente Helmond is om de opdracht na gunning zo goed en zo snel mogelijk uit te voeren, waarbij sprake moet zijn van maximale ontzorging door de inschrijver.

Kunt u toelichten hoe de gemeente Helmond het begrip 'maximale ontzorging' interpreteert?

Begrijpen wij dit zo dat de voorkeur uitgaat naar een situatie waarin de gemeente zelf zoveel mogelijk regie en uitvoerende taken behoudt tijdens de implementatie, of juist naar een scenario waarin de leverancier zoveel mogelijk werkzaamheden uit handen neemt?

Daarnaast vernemen wij graag hoe deze interpretatie wordt meegewogen binnen de beoordelingssystematiek, met name in relatie tot prijs en kwaliteit. Wordt bijvoorbeeld een hogere mate van ontzorging (en daarmee mogelijk hogere kosten) positiever beoordeeld dan een scenario met meer eigen inzet vanuit de gemeente?

Antwoord:

De gemeente Helmond wil zoveel mogelijk ontzorgd worden.

De weging tussen prijs en kwaliteit is 20% prijs en 80% kwaliteit. Met een hogere score op kwaliteit kan inschrijver als gevolg hiervan deels een hogere prijs compenseren. Het is aan inschrijver om zelf deze afweging te maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.
54

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 17

Vraag:

In de referentie-eisen wordt gevraagd om referenties die betrekking hebben op een gemeente met minimaal 700 medewerkers, of op een vergelijkbare publieke of private organisatie.
Kunt u bevestigen dat een veiligheidsregio door u wordt beschouwd als een vergelijkbare publieke organisatie en derhalve wordt geaccepteerd als geldige referentie?

Antwoord:

Ja, dat bevestigen wij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 7

Vraag:

In de beschrijving van de gewenste situatie geeft u het volgende aan:
"Doelstelling van Gemeente Helmond is het waarborgen van de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning van bedrijfsvoeringsprocessen door tijdige implementatie van een toekomstbestendig registratiesysteem, waarmee gemeente Helmond compliant blijft met wet- en regelgeving en haar interne dienstverlening efficiënt en klantgericht kan voortzetten".
Op basis hiervan krijgen wij de indruk dat het huidige servicemanagementsysteem in de praktijk naar tevredenheid functioneert en dat de aanbesteding primair wordt ingegeven door het aflopen van het contract met de huidige leverancier.
Kunt u aangeven of deze aanname correct is? En zo niet, kunt u toelichten welke inhoudelijke, functionele of strategische overwegingen (naast contractuele redenen) ten grondslag liggen aan de keuze om het huidige systeem te vervangen?

Antwoord:

Gemeente Helmond wil een rechtmatig contract sluiten met een leverancier conform de Aanbestedingswet. In relatie tot uw vraag is één van de doelstellingen het bevorderen van onderlinge mededinging. Eén van de principes is gelijke behandeling van partijen. Hierbij is van belang dat de bedrijfsvoering ongestoord voortgezet kan worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Bijlage 6 - Protocol Social Return

Vraag:

Aangezien 2% van het opdrachtbedrag in de praktijk niet voldoende is om iemand aan te nemen, combineren wij social return verplichtingen van verschillende klanten om op die manier werk te bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Wij werken al voor meerdere overheidsinstellingen en hebben social return op deze wijze succesvol ingekleed, wat ons in staat stelt om op een praktische en effectieve manier bij te dragen aan werkgelegenheid.

Kunt u aangeven of deze werkwijze volstaat? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Op het moment dat iemand wordt aangenomen vanuit de Social Return doelgroepen, benoemd in het beleid Social Return Helmond- de Peel, kan de waarde die deze persoon vertegenwoordigd efficiënt benut worden in het contract. Het is mogelijk om iemand die eerder ingevoerd is opnieuw in te voeren. Voorwaarde hierbij is dat het niet om overlappende periodes gaat maar om een aansluitende periode en de maximale meetelperiode niet overschreden wordt. Op deze manier kunnen medewerkers efficiënt ingezet worden zodat er geen Social Return waarde verloren gaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Externe / leveranciers - prijs

Vraag:

Gegadigde hanteert een Named User-model, waarbij iedere gebruiker met toegang tot het systeem wordt meegewogen in de prijsstelling. Dit geldt tevens voor gebruikers die geen medewerker zijn van de aanbestedende dienst, maar wel toegang krijgen tot het SMS van de gemeente Helmond, bijvoorbeeld ten behoeve van het afmelden van opdrachten of het verwerken van werkzaamheden. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan externe IT-dienstverleners, aannemers, onderhoudspartijen of andere leveranciers.

In dat geval verzoeken wij u aan te geven van welke orde van grootte (indicatief aantal) inschrijvers bij de prijsopbouw mogen uitgaan.

Daarnaast verzoeken wij u te verduidelijken of er andere externe gebruikersgroepen gebruikmaken van het selfserviceportaal van de gemeente Helmond, zoals externe organisaties die (mede) gebruikmaken van het gemeentelijk vergadercentrum, en of hiermee rekening dient te

worden gehouden in het prijsmodel.

Antwoord:

Wij hebben 1 externe (facilitaire) partij die in ons systeem werkt, maar zij hebben accounts binnen ons domein en vallen dus onder de reguliere "behandelaren".

Daarnaast hebben wij geen echte externe gebruikersgroepen, alleen raadsleden en medewerkers van Theaters Speelhuis die accounts hebben met een alias onder een andere domeinnaam.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Users - prijs

Vraag:

Gegadigde hanteert in het prijsmodel een Named User-concept, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen twee typen gebruikers, te weten:

- Key users (ook wel behandelaren), en
- Front-end users (ook wel melders / gebruikers van het selfserviceportaal).

Binnen dit model geldt dat een key user niet tevens als front-end user wordt geteld.

Ten behoeve van een correcte en onderling vergelijkbare prijsopbouw verzoeken wij de aanbestedende dienst te verduidelijken van welke gebruikersaantallen inschrijvers mogen uitgaan bij het opstellen van de prijscomponenten. Kunt u aangeven:

- hoeveel medewerkers van de gemeente Helmond toegang krijgen tot het selfserviceportaal (front-end users);
- hoeveel van deze gebruikers daarnaast key user-rechten zullen hebben.

Deze verduidelijking stelt inschrijvers die een Named User-model hanteren in staat om hun kostenopbouw en prijspecificatie op consistente en transparante wijze uit te werken in het prijsformulier en de bijbehorende bijlagen.

Antwoord:

Totaal aantal medewerkers tussen de 1100 - 1200.

Behandelaren (medewerkers, geen API-accounts) tussen de 110 - 120.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 3.5

Vraag:

Is het ook toegestaan om de ondertekening rechtsgeldig via ValidSign (of een vergelijkbare digitale ondertekenoplossing) te laten plaatsvinden?

Dit zou inschrijvers aanzienlijk schelen in tijd en administratieve handelingen, aangezien printen, fysiek ondertekenen, scannen en verzenden dan niet nodig is.

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Facturatie implementatie kosten

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie konden wij geen duidelijke afspraken terugvinden over de facturatie en betaling van de implementatiekosten.

Binnen de markt is het gebruikelijk om voor implementatiewerkzaamheden een gefaseerd betaalschema overeen te komen, waarmee een evenwichtige verdeling van financiële risico's tussen aanbestedende dienst en opdrachtnemer wordt gerealiseerd. Een veelvoorkomend en marktconform voorbeeld hiervan is:

- 30% bij de start van de implementatie;
- 50% bij livegang;
- 20% bij volledige acceptatie.

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat er tijdens de contractfinalisatie ruimte bestaat om afspraken te maken over een dergelijk (of vergelijkbaar) gefaseerd betaalschema voor de implementatiekosten?

Antwoord:

Zie aangepaste conceptovereenkomst art. 11

Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt zeventig (70) % van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.

Ten aanzien van de vergoeding voor de Implementatie is het volgende overeengekomen:

Technische installatie van de programmatuur in de acceptatieomgeving incl. koppelingen – bij acceptatie Gemeente 30%
Inrichting van de oplossing op basis van de processen en afgenomen wensen, inclusief conversie van de data en migratie. – na acceptatie Gemeente 20%
Test- en acceptatiefase – na acceptatie Gemeente 20%
Integrale Acceptatie: overgang naar de productieomgeving, inclusief begeleiding, training, monitoring en nazorg – na acceptatie Gemeente 30%

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Facturatie SaaS dienstverlening

Vraag:

In de aangeleverde documenten kunnen wij geen bepaling vinden over de facturatie van de SaaS dienstverlening.

Voor de facturatie van haar SaaS dienstverlening hanteert gegadigde de standaard dat deze per kwartaal en bij vooruitbetaling wordt voldaan.

Kunt u dit voorstel overnemen? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet mogelijk is en aangeven wat u zelf een gepaste aanpak vindt?

Antwoord:

Akkoord om na in gebruik name per kwartaal en bij vooruitbetaling te factureren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Procedure Start facturatie SaaS dienstverlening

Vraag:

In de gedeelde documenten kunnen wij geen informatie vinden over de start van de facturatie voor de SaaS-dienstverlening. Wij willen daarom graag het volgende voorstel doen, gezien wij reeds bij de start van de implementatie kosten maken voor onze SaaS-diensten:

- 50% van de SaaS-kosten worden in rekening gebracht bij de start van de implementatie.
- De resterende 50% van de SaaS-kosten worden gefactureerd na integrale acceptatie.

Kunt u dit voorstel overnemen? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit niet mogelijk is en aangeven wat u zelf een gepaste aanpak vindt?

Antwoord:

Zie aangepaste conceptovereenkomst art. 11

Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt zeventig (70) % van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.

Ten aanzien van de vergoeding voor de Implementatie is het volgende overeengekomen:

Technische installatie van de programmatuur in de acceptatieomgeving incl. koppelingen – bij acceptatie Gemeente 30%

Inrichting van de oplossing op basis van de processen en afgenomen wensen, inclusief conversie van de data en migratie. – na acceptatie Gemeente 20%

Test- en acceptatiefase – na acceptatie Gemeente 20%

Integrale Acceptatie: overgang naar de productieomgeving, inclusief begeleiding, training, monitoring en nazorg – na acceptatie Gemeente 30%

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van eisen - Niet-functioneel - 47

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 op een vast moment 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 minimaal 2 of 10 dagen vooraf wordt aangekondigd, kunnen jullie deze eis aanpassen naar 'tijdig aangekondigd'.

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van eisen - Niet-functioneel - 36

Vraag:

In het Programma van Eisen, tabblad Niet-functioneel, eis 36 wordt gesteld dat de oplossing het vastleggen en beheren van metadata conform TMLO ondersteunt.

Kunt u toelichten wat in deze eis precies bedoeld wordt in de context van een servicemanagementsysteem?

Antwoord:

Wanneer er informatie in het servicemanagement systeem aanwezig is die we willen waarderen willen we dat de metadata in structuur wordt vastgelegd (was TMLO ten tijden van aanbesteding, nu is dat MDTO).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van eisen - Technisch - 5 t/m 9

Vraag:

Kunt u toelichten op welke wijze de genoemde responsetijden in deze eisen worden gemeten? Daarnaast vernemen wij graag of deze responsetijden betrekking hebben op het gebruikersgerichte deel, het behandelaarsgedeelte, of op beide.

Antwoord:

De responsetijden dienen te worden aangetoond met een performancetest. Het betreft performance eisen voor zowel het behandelaarsgedeelte als het gebruikersgedeelte.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van eisen - Implementatie - 8

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat in PvE Implementatie eis 8 wordt verstaan onder “maatwerk inrichting”, en of standaard configuraties (zoals workflows, velden en autorisaties) hieronder vallen of niet?

Antwoord:

Standaard configuraties die worden genoemd vallen hier niet onder. Hiermee bedoelen we functionaliteit die enkel voor de gemeente Helmond via code moet worden toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage C - Inschrijfbiljet

Vraag:

Op het prijzenblad worden afzonderlijke posten gevraagd, zoals onderhoudskosten en beheerkosten.

Kunt u bevestigen dat het akkoord is wanneer deze kosten volledig zijn inbegrepen in de licentiekosten, en dat de betreffende velden in dat geval leeg gelaten mogen worden of met € 0,- mogen worden ingevuld, zolang de totale prijs een volledige en transparante Total Cost of Ownership weergeeft voor Gemeente Helmond?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage C - Inschrijfbiljet

Vraag:

Op het prijzenblad wordt bij de berekening van de consultancykosten uitgegaan van een vermenigvuldiging van 10 jaar.

Naar onze mening is het niet realistisch en niet marktconform om uurtarieven voor een periode van tien jaar vast te stellen, aangezien loonontwikkeling en arbeidsmarktomstandigheden zich over een dergelijke termijn niet voorspelbaar zijn. Dit maakt het voor inschrijvers onmogelijk om op voorhand reële en marktconforme tarieven af te geven.

Wij verzoeken u daarom te overwegen het prijzenblad aan te passen, zodat de uurtarieven uitsluitend betrekking hebben op de initiele contractperiode, met de mogelijkheid tot indexering of herijking bij verlengingen. Dit draagt bij aan een realistische prijsstelling en een duurzame samenwerking gedurende de looptijd van de overeenkomst. Kunt u deze aanpassing bevestigen?

Antwoord:

Wij handhaven de huidige opzet. De uurtarieven mogen gedurende het contract geïndexeerd worden. Wij vragen de uurtarieven uit over een periode van 10 jaar om op deze manier te komen tot een juiste weging t.o.v. de overige tarieven die uitgevraagd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage C - Inschrijfbiljet

Vraag:

Op het prijzenblad wordt bij de verschillende consultancy rollen naar jaren werkervaring gerefereerd. Naar onze mening is het aantal jaren werkervaring geen eenduidige of objectieve maatstaf voor de geschiktheid van een consultant voor een specifieke rol of opdracht. Inschrijvers

zijn het best in staat om op basis van aantoonbare competenties, relevante ervaring en inhoudelijke deskundigheid te bepalen welke consultant het meest geschikt is voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Wij verzoeken u daarom te overwegen het prijzenblad aan te passen door de koppeling met minimale ervaringsjaren te laten vervallen, waarbij de consultancyniveaus uitsluitend worden gebruikt voor rolonderscheiding en prijsvergelijking. Kunt u deze aanpassing bevestigen?

Antwoord:

Akkoord. Wij verwijderen de jaren werkervaring. Zie aangepast inschrijfbiljet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage C - Inschrijfbiljet

Vraag:

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

Antwoord:

Niet akkoord. We hebben de tarieven verhoogd met €25,- per soort consultant. Zie aangepast inschrijfbiljet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.**Onderwerp:**

73

Aanbestedingsleidraad - 6.3 Gunningscriterium kwaliteit

Vraag:

Gaat Gemeente Helmond akkoord met het achterlaten van een vooraf opgenomen screen recording van de demo, op basis van dezelfde use cases en functionaliteiten? Op deze manier kan de werking duidelijke en zonder verstoringen worden vastgelegd ten behoeve van het beoordelingsproces.

Antwoord:

Gemeente Helmond gaat niet akkoord met het achterlaten van een vooraf opgenomen screen recording van de demo. Het toestaan hiervan zou leiden tot een verschil in de wijze waarop demo's worden uitgevoerd door Inschrijvers, hetgeen een ongelijk speelveld kan creëren en een impact kan hebben op het beoordelingsproces.

Daarnaast hecht Gemeente Helmond eraan dat de demo's live en dynamisch worden uitgevoerd, zodat er tijdens de demo ruimte is voor interactie, het stellen van verduidelijkende vragen en het toetsen van de werking van de oplossing in real time. Dit is van belang om op een consistente en vergelijkbare wijze te kunnen beoordelen in hoeverre de aangeboden oplossing aansluit bij de aanbestedingsstukken.

Om die reden dienen alle demo's live te worden verzorgd conform de in de leidraad beschreven opzet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad / GIBIT

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt verwezen naar de GIBIT 2020. Kunt u toelichten of er een specifieke reden is waarom is gekozen voor toepassing van de GIBIT 2020 en niet voor de meest recente versie, de GIBIT 2022?

Antwoord:

De GIBIT 2020 is nog niet door het College van B&W van Gemeente Helmond vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem**Beantwoord op:** 3 feb 2026**Ref.nr.**
75**Onderwerp:**
Aanbestedingsleidraad - 3.3 Planning**Vraag:**

In de planning zijn diverse data voor de demo en het interview opgenomen. Gezien de beschikbaarheid van de betrokken collega's zouden wij graag onze voorkeur voor dinsdag 17 maart uitspreken. Is het mogelijk hier rekening mee te houden in de planning?

Antwoord:

Wij zullen ons best doen om bij de planning rekening te houden met de door u uitgesproken voorkeur voor dinsdag 17 maart. Wij kunnen echter geen garantie geven dat de demo en het interview daadwerkelijk op deze datum zullen worden ingepland, aangezien dit mede afhankelijk is van de totale planning en de beschikbaarheid van alle betrokkenen. Zodra de definitieve planning is vastgesteld, zullen wij u hierover informeren

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem**Beantwoord op:** 3 feb 2026**Ref.nr.**
76**Onderwerp:**
Aanbestedingsleidraad - 6.3 Gunningscriterium kwaliteit**Vraag:**

In de leidraad wordt aangegeven dat het verificatie-interview maatwerk betreft en is afgestemd op het aanbod van de Inschrijver. Kunt u nader toelichten wat de doelstelling en inhoud van dit interview is, en welke type vertegenwoordigers (bijvoorbeeld inhoudelijk, commercieel, technisch) van de Inschrijver hierbij worden verwacht?

Antwoord:

Het doel van het verificatie-interview is het verifiëren en bevestigen dat hetgeen door de Inschrijver is aangeboden in de praktijk aansluit bij de eisen, wensen en uitgangspunten zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Tijdens het interview wordt getoetst of de aangeboden oplossing en de daarbij beschreven werkwijze daadwerkelijk invulling geven aan hetgeen door de Aanbestedende Dienst is gevraagd.

Het verificatie-interview is maatwerk omdat de inhoud en diepgang sterk afhankelijk zijn van het specifieke aanbod van de betreffende Inschrijver. De vragen worden afgestemd op de ingediende inschrijving en kunnen per Inschrijver verschillen.

Hoe meer en hoe diepgaander kennis van het aangeboden product en de voorgestelde oplossing

aanwezig is aan de zijde van de Inschrijver, des te beter de verificatievragen kunnen worden beantwoord. Dit kan bijdragen aan een vollediger en duidelijker beeld van het aanbod en daarmee aan de beoordeling.

Het is volledig aan de Inschrijver om te bepalen welke vertegenwoordigers aan het verificatie-interview deelnemen. Hierbij kan worden gedacht aan inhoudelijke, technische en/of andere relevante kennishouders die in staat zijn om het aanbod adequaat toe te lichten en te onderbouwen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - 6.3 Gunningscriterium kwaliteit

Vraag:

Mag inschrijver bij subgunningscriterium 1, naast het maximaal toegestane woorden, onbeperkt gebruik maken van afbeeldingen, tabellen en andere illustraties ter ondersteuning van de inhoud, zonder dat deze meetellen voor het woordenaantal?

Antwoord:

Akkoord, echter de tekst die in de afbeeldingen, tabellen en ander illustraties gebruikt wordt, mag max. 2% beslaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - 2.7.2 Social Return

Vraag:

In paragraaf 2.7.2 van de leidraad is een Social Return-verplichting van 2% van de totale opdrachtwaarde voorgeschreven, met verwijzing naar het Social Return-beleid 2024-2027 van de

Arbeidsmarktregio Helmond-De Peel (bijlage 6).

Uit bijlage 6 volgt dat, naast arbeidsparticipatie, alternatieve vormen van invulling zijn toegestaan. Tegelijkertijd blijkt uit de daarin opgenomen waarderingssystematiek dat deze alternatieven (zoals sociaal inkopen, arbeidsontwikkeling en maatschappelijke activiteiten) structureel een aanzienlijk lagere SROI-waarde vertegenwoordigen dan arbeidsparticipatie, terwijl zij veelal gebonden zijn aan maximale tarieven en voorafgaande goedkeuring.

Gelet op het specialistische en niet-personeelsintensieve karakter van de onderhavige opdracht kan hierdoor een situatie ontstaan waarin het voor inschrijvers feitelijk niet mogelijk is om de volledige 2%-verplichting te realiseren, ondanks aantoonbare inspanningen en volledige benutting van de in bijlage 6 genoemde alternatieven.

Kan de aanbestedende dienst gemotiveerd aangeven op welke wijze zij in dergelijke gevallen borgt dat de Social Return-verplichting proportioneel en uitvoerbaar blijft, en bevestigen of daarbij ruimte bestaat voor:

- maatwerk of begrenzing van de te realiseren SROI-waarde;
- structurele invulling buiten de directe opdracht; en/of
- andere door de Servicedesk Social Return goed te keuren oplossingen die afwijken van de standaardwaardering?

Antwoord:

Omdat het om een arbeidsextensieve opdracht gaat is 2% Social Return uitdaging over de opdrachtwaarde geadviseerd door de coördinator Social Return in plaats van 5%. Door het bespreken van de aard en de omvang van de opdracht, het arbeidscomponent en eerdere vergelijkbare opdrachten, wordt 2% Social Return invulling conform het beleid Helmond-de Peel als proportioneel en uitvoerbaar geacht. In het beleid wordt er gesproken over diverse invulmogelijkheden. Een combinatie van deze invulmogelijkheden is toegestaan. Bij arbeidsparticipatie worden structurele arbeidsplekken binnen de organisatie gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit maakt dat een indiensttreding voor de start van de opdracht wordt goedgekeurd als invulling Social Return.

Buiten de benoemde maatwerktrajecten en bijbehorende waardes in het beleid Social Return Helmond-de Peel is het mogelijk om andere ideeën voor te dragen aan de servicedesk Social Return. De coördinator Social Return beoordeelt deze, en kent bij goedkeuring van het maatwerktraject een proportioneel bedrag aan Social Return invulling toe.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad + Bijlagen

Vraag:

In de leidraad wordt naar Bijlage 2 gerefereerd voor de beantwoording van het Programma van

Wensen. In de ontvangen documenten horende bij de aanbesteding is echter ook Bijlage E Programma van wensen - Antwoordformulier toegevoegd. In de leidraad heeft Bijlage E betrekking op de Verklaring derden financieel. Kunt u aangeven welke bijlage dient te worden ingevuld voor de beantwoording van het Programma van Wensen?

Antwoord:

Wij hebben de aanbestedingsleidraad aangepast met de juiste verwijzingen. Zie aangepaste aanbestedingsleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage 3 - Conceptovereenkomst - artikel 11.7

Vraag:

Het past niet goed bij onze dienstverlening om de betalingsverplichting pas na acceptatie te laten ontstaan. Leverancier maakt al kosten aan het creëren van de omgeving alvorens acceptatie heeft plaatsgevonden. Daarnaast is leverancier voor de acceptatieprocedure ook afhankelijk van haar klanten. Wij hanteren als uitgangspunt dat de betalingsverplichting los staat van acceptatie en dat betaling op geen enkele wijze acceptatie of afstand van recht impliceert. Wij stellen voor artikel 11.7 als volgt aan te passen:

"De totale Vergoeding is opeisbaar na levering van de ICT Prestatie. Betaling door Opdrachtgever houdt uitdrukkelijk geen acceptatie van de ICT Prestatie in en kan niet worden aangemerkt als afstand van enig recht."

Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. We hebben de facturering aangepast.

Zie aangepaste conceptovereenkomst art. 11

Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt zeventig (70) % van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.

Ten aanzien van de vergoeding voor de Implementatie is het volgende overeengekomen:

Technische installatie van de programmatuur in de acceptatieomgeving incl. koppelingen – bij acceptatie Gemeente 30%

Inrichting van de oplossing op basis van de processen en afgenomen wensen, inclusief conversie van de data en migratie. – na acceptatie Gemeente 20%

Test- en acceptatiefase – na acceptatie Gemeente 20%

Integrale Acceptatie: overgang naar de productieomgeving, inclusief begeleiding, training, monitoring en nazorg – na acceptatie Gemeente 30%

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage 3 - Conceptovereenkomst - artikel 11.3

Vraag:

Het past niet bij de dienstverlening van Leverancier om de betalingsverplichting pas na ingebruikname te laten ontstaan, aangezien reeds voorafgaand daaraan kosten worden gemaakt voor het inrichten en beschikbaar stellen van de omgeving. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan kosten voor datacenterruimte waarin de omgeving wordt gehost. Leverancier hanteert daarom als uitgangspunt dat betaling opeisbaar wordt na levering, zijnde het moment waarop de omgeving is aangemaakt en de inloggegevens daarvan op de overeengekomen leverdatum aan u zijn verstrekt. Wij stellen voor artikel 11.3 als volgt te wijzigen: "Na levering van de ICT Prestatie wordt de vergoeding voor de gebruiksrechten opeisbaar."

Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. We hebben de facturering aangepast.
Zie aangepaste conceptovereenkomst art. 11
Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt zeventig (70) % van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.
Ten aanzien van de vergoeding voor de Implementatie is het volgende overeengekomen:
Technische installatie van de programmatuur in de acceptatieomgeving incl. koppelingen – bij acceptatie Gemeente 30%
Inrichting van de oplossing op basis van de processen en afgenomen wensen, inclusief conversie van de data en migratie. – na acceptatie Gemeente 20%
Test- en acceptatiefase – na acceptatie Gemeente 20%
Integrale Acceptatie: overgang naar de productieomgeving, inclusief begeleiding, training, monitoring en nazorg – na acceptatie Gemeente 30%

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage 3 - Conceptovereenkomst - artikel 10.3

Vraag:

Wij kunnen niet akkoord gaan met deze regeling omtrent teruggave en verwijdering van persoonsgegevens. Leverancier hanteert een gestandaardiseerd en geautomatiseerd proces waarvan niet kan worden afgeweken. Wij stellen voor "per ommegaande" te vervangen met "zoals de wijze opgenomen in de exitregeling" om beter aan te sluiten bij de interne processen van Leverancier.

Antwoord:

Niet akkoord.

Systeem dient te voldoen aan de AVG. Zowel bij het beëindigen van het contract (exit regeling) of indien Rechten van betrokkenen worden gebruikt, moet leverancier in staat zijn betreffende gegevens te kunnen wissen en uit de back-up te verwijderen. Het betreft dus niet alleen de exit regeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage 3 - Conceptovereenkomst - artikel 7.2

Vraag:

Wij leveren standaardsoftware die wij onderhouden via Continuous Deployment. Dit houdt in dat onze software voortdurend wordt doorontwikkeld en verbeterd, waardoor wij dagelijks kleine updates uitrollen. Het is in de praktijk niet werkbaar om voor iedere (kleine) update een afzonderlijke acceptatieprocedure te doorlopen.

Wij sluiten graag aan bij de richtlijnen van de GIBIT en sluiten de acceptatieprocedure bij de implementatie van updates uit. Wij stellen voor de laatste zin van artikel 7.2 te schrappen: "Bij implementatie van een Update zal in afwijking van artikel 8.11 GIBIT 2020, een Acceptatieprocedure plaatsvinden".

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Bijlage 3 - Conceptovereenkomst - artikel 4.2

Vraag:

Graag nemen wij op dat verlenging alleen mogelijk is indien partijen dit in samenspraak overeenkomen. Het is namelijk nu mogelijk voor Opdrachtgever om de overeenkomst te blijven verlengen zonder tussenkomst van Leverancier. Dit is een onevenredige verdeling welke wij graag willen aanpassen. We nemen daarom graag op dat verlenging in samenspraak mogelijk is. We stellen voor artikel 4.2. als volgt te wijzigen:

Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de overeenkomst in samenspraak tussen partijen verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk zes (6) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen. Leverancier kan de Overeenkomst na de eerste verlenging opzeggen met een opzegtermijn van zes (6) maanden.

Antwoord:

Akkoord om in samenspraak te verlengen, echter voor de opzegtermijn van Opdrachtnemer hanteren wij een termijn van 12 maanden. Zie aangepaste conceptovereenkomst art. 4.2

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 26

Vraag:

Wij bieden onze klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Wij hebben geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Wij zijn daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar bieden onze klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Daarom willen wij graag voorstellen om het volgende ter vervanging op te nemen: Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd.

Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen.

Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd.

Antwoord:

Niet akkoord.

Zowel persoonsgegevens van medewerkers als van betrokkenen kunnen worden verwerkt in de oplossing. Hierop moeten de rechten van betrokkenen kunnen worden uitgevoerd. Dit geldt voor zowel de gegevens in de applicatie als die in de back-up.

Ook indien de bewaartermijn voorbij is, moeten gegevens verwijderd kunnen worden of kunnen worden geanonimiseerd (indien toegestaan conform vereisten AVG).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

3 feb 2026

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 20.2

Vraag:

Een opzegtermijn van 18 maanden is voor Leverancier niet werkbaar. Wij begrijpen wel dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte moet worden gesteld van een opzegging aan Leveranciers kant. Wij stellen daarom graag voor om een termijn van 6 maanden aan te houden. Hiernaast is het mogelijk om in onderling overleg afspraken te maken over tijdelijke voortzetting van de overeenkomst als het Opdrachtgever niet lukt om voor de einddatum over te stappen naar een geschikt alternatief.

Antwoord:

Niet akkoord. We kunnen de opzegtermijn voor opdrachtnemer verkorten tot een periode van 12 maanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 9.2

Vraag:

Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te nemen: De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software.

Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in.

Antwoord:

Niet akkoord. De facturering is aangepast. Zie aangepaste conceptovereenkomst art. 11

Na ingebruikname voor productieve doeleinden wordt zeventig (70) % van de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar.

Ten aanzien van de vergoeding voor de Implementatie is het volgende overeengekomen:

Technische installatie van de programmatuur in de acceptatieomgeving incl. koppelingen – bij acceptatie Gemeente 30%

Inrichting van de oplossing op basis van de processen en afgenomen wensen, inclusief conversie van de data en migratie. – na acceptatie Gemeente 20%

Test- en acceptatiefase – na acceptatie Gemeente 20%

Integrale Acceptatie: overgang naar de productieomgeving, inclusief begeleiding, training, monitoring en nazorg – na acceptatie Gemeente 30%

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 3 feb 2026