

Algemene informatie

Aanbesteding: Servicemanagementsysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Aanbestedingsleidraad 5.2.3 en 3.7

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie wordt gevraagd om een verklaring non-faillissement en niet in staat van surséance van betaling (niet ouder dan 6 maanden), alsmede om aanvullende bewijsstukken ter onderbouwing van de financiële en economische draagkracht (accountantsverklaring, verklaring omtrent claims en investeringen en de jaarrekening met positief eigen vermogen).

Gezien de overlap tussen deze bewijsstukken en met het oog op proportionaliteit en het beperken van de administratieve lasten voor inschrijvers, verzoeken wij u te overwegen de vereiste bewijsvoering te beperken tot uitsluitend de verklaring non-faillissement en niet in staat van surséance van betaling.

Antwoord:

Niet akkoord; de verklaringen non-faillissement/ niet in staat van surséance van betaling verkerend zijn op zichzelf staande verklaringen. De aanvullende bewijsstukken zoals vermeld in de Leidraad zullen mogelijk deels overlappend zijn maar bieden eveneens aanvullende informatie. Derhalve zijn zij eveneens als op zichzelf staand te beschouwen. Bovendien geeft aanbestedende dienst hierbij nogmaals aan dat dergelijke bewijsstukken alleen opgevraagd zullen worden bij de voorlopig gegunde partij (paragraaf 3.7 aanbestedingsleidraad.)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr. 2
Onderwerp: Gibit 2020 of Gibit 2023?

Vraag:

In de door de aanbestedende dienst beschikbaar gestelde documenten zijn de GIBIT 2020 van toepassing verklaard. Tegelijkertijd wordt in de bijgevoegde verwerkersovereenkomst verwezen naar de GIBIT 2023.

Kunt u aangeven welke versie van de GIBIT leidend is voor deze aanbesteding?

Antwoord:

GIBIT2020 is leidend.
Zie aangepaste verwerkersovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Gibit Artikel 26

Vraag:

Leverancier verricht geen archiveringsdiensten, wij leveren een dienst zoals uitgevraagd. Indien de Gemeente gegevens wenst te archiveren, dient zij hierin zelf te voorzien. Hiervoor dient de Applicatie een passende oplossing te beiden. Zodoende zien wij graag dat deze bepaling niet van toepassing wordt verklaard. Kan De Gemeente hierin meegaan?

Antwoord:

Niet akkoord dat de bepaling niet van toepassing wordt verklaard. Gemeenten dienen te voldoen aan de archiefwet.

Gemeente dienen gegevens conform bewaartermijnen te kunnen bewaren, maar na bewaartermijn ook kunnen verwijderen. Door gemeenten te gebruiken applicaties dienen dit inderdaad te kunnen ondersteunen. Wel akkoord in de zin dat de gemeente dit zelf moet kunnen doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Gibit Artikel 13.5 iv

Vraag:

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

Gegadigde kan een dergelijke aansprakelijkheid voor boetes alleen binnen de beperkingen zoals genoemd in artikel 13.4 accepteren. Gegadigde maakt in al haar contracten aanspraak op een proportionele aansprakelijkheidsregeling. Een algehele uitsluiting van aansprakelijkheidsbeperkingen leidt tot een onevenwichtig risicoverdeling. Een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid is in strijd is met de commerciële redelijkheid, om deze reden wordt er in de praktijk vaak een beperking opgenomen tot het jaarbedrag van de overeenkomst, met uitzonderingen voor opzet of grove schuld. Bovendien is dit risico onverzekerbaar.

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

Antwoord:

Niet akkoord. artikel 13 lid 4 dient in samenhang met artikel 13 lid 3 alsook de overige bepalingen van artikel 13 gelezen te worden. Aanbestedende dienst is van mening dat deze combinatie alleszins redelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Gibit Artikel 13.4

Vraag:

Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is in de branche ongebruikelijk en excessief (ook gezien hetgeen opgenomen in de GIBIT 2023), zodoende zouden wij graag zien dat de aansprakelijkheid wordt beperkt door middel van de navolgende voorgestelde wijziging:

Wijziging:

'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. (...)'

Toevoeging:

"Enkel directe schade komt voor vergoeding in aanmerking. Waarbij directe schade als volgt wordt gedefinieerd:

- 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.
- 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;
- 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 aantoonbaar 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". Een dergelijke beperking is gebruikelijk in de markt en wordt als proportioneel ervaren omdat deze schade rechtstreeks voortvloeit uit de schadeveroorzakende handeling.

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

Antwoord:

Niet akkoord. artikel 13 lid 4 dient in samenhang met artikel 13 lid 3 alsook de overige bepalingen van artikel 13 gelezen te worden. Aanbestedende dienst is van mening dat deze combinatie alleszins redelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Gibit Artikel 10.1

Vraag:

Geadigde 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. Inschrijver kan zich vantevoren inlezen wat nodig is om aan de opdracht te voldoen. We begrijpen dat er zich verstoringen kunnen voordoen. Om deze reden wordt een SLA overeenkomst gesloten waarin afspraken gemaakt worden over het oplossen van eventuele verstoringen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Gibit Artikel 6

Vraag:

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 de Gemeente zelf te worden uitgevoerd.

Kan De Gemeente akkoord gaan met het een dergelijke aanpassing?

Antwoord:

Niet akkoord. Leverancier is onderdeel van de keten. Leverancier moet aantoonbaar kunnen maken dat de te leveren oplossing voldoet aan de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Dit kan bijvoorbeeld door een combinatie verklaring van toepasselijkheid (VVT) met een ISO-27001 certificaat. Sommige normen zijn door de gemeente zelf uit te voeren, maar voor dat deel waar de gemeente geen invloed heeft op het ontwerp, werking en functionaliteit van de te leveren oplossing, is de leverancier zelf aan zet om de compliance aan te tonen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Gibit Artikel 5.5

Vraag:

Of er een aanpassing noodzakelijk is in het Applicatielandschap van de Gemeente kan Leverancier op de voorhand niet inschatten, en dus niet doorberekenen in haar prijs. Bovendien heeft de Gemeente het beste inzicht in haar Applicatielandschap en zal zij bij de aanbesteding en de beoordeling daarvan rekening moeten houden. Zodoende zouden wij graag zien dat deze bepaling wordt aangepast als volgt: '...zullen de kosten voor deze aanpassingen naar redelijkheid en billijkheid worden verdeeld tussen Leverancier en de Gemeente.' Kan de Gemeente hierin meegaan?

Antwoord:

Niet akkoord. Dit zou uit het implementatieplan al moeten blijken. Zie Artikel 5.3, lid iv en v.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

9

Onderwerp:

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:

Niet akkoord. Er worden afspraken gemaakt met Opdrachtgever over de implementatie en welke inspanning gevraagd wordt van opdrachtgever. Indien opdrachtgever zich niet houdt aan het verlenen van medewerking en het verstrekken van informatie, kan opdrachtnemer zich daarop beroepen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Gibit Artikel 3.4

Vraag:

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 de Gemeente zelf te worden uitgevoerd.

Kan De Gemeente akkoord gaan met het een dergelijke aanpassing?

Antwoord:

Niet akkoord. Bij het leveren van een applicatie aan gemeenten, dient o.a. rekening gehouden te worden met de Baseline Informatiebeveiliging van de Overheid (BIO) en de wettelijke bepalingen uit de Algemene Verdening Gegevensbescherming (AVG). Het product van de leverancier moet een gemeente in staat stellen te kunnen voldoen aan de wet-en-regelgeving. In lijn met artikel 6 is het aan leverancier om periodiek (minimaal jaarlijks) aantoonbaar te maken dat de applicatie aan deze vereisten voldoet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 3 Conceptovereenkomst Servicemanagementsysteem, artikel 11.9 Indexering

Vraag:

Wij hanteren 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 onze personeelskosten onze grootste kostenpost is waardoor deze indexactienorm het beste aansluit bij onze dienstverlening.

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

Antwoord:

Niet akkoord. Wij handhaven de genoemde index (de meest recente)
De in het inschrijfbiljet genoemde uurtarieven voor consultancy mogen wel geïndexeerd worden conform de index: Cao lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, SBI 2008 sector J Informatie en Communicatie, cao sector particuliere bedrijven (2e kwartaal).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.

28

Onderwerp:

PVE/Technisch/2

Vraag:

In de gestelde eis is opgenomen dat het systeem configuratie-opties biedt op verschillende niveaus (no-code, low-code en pro-code) om een vergelijkbare inrichting te kunnen tweakken voor onderdelen van de aanbestedende dienst. Buiten de mogelijkheid om initieel een basisinrichting te realiseren op basis van een blauwdruk (bijvoorbeeld via een databasescript), is het mogelijk om delen van configuraties te kopiëren en inrichtingen via JSON-configuraties tussen omgevingen over te nemen. Volstaat deze werkwijze binnen de context van deze eis, en zo niet, kunt u toelichten wat hiermee concreet wordt beoogd?

Antwoord:

Deze werkwijze volstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.

39

Onderwerp:

PVE/Functioneel/33

Vraag:

In de gestelde eis geeft u aan dat het systeem functionaliteit moet bieden waarmee behandelen bij alle registraties en repeterende taken per activiteit de daadwerkelijk bestede tijd kunnen registreren. Wij vinden het op dit moment lastig om deze eis eenduidig te interpreteren en goed te plaatsen binnen de praktijk.

In onze ervaring kan het verplicht registreren van tijd bij iedere handeling, met name voor key users die intensief met het systeem werken, als belastend en weinig werkbaar worden ervaren. In ons SMS zien wij dat tijdregistratie automatisch plaatsvindt, zodat hier wel op gerapporteerd kan worden zonder dat dit extra administratieve handelingen vereist.

Wij kunnen ons voorstellen dat tijdregistratie toegevoegde waarde heeft binnen specifieke processen of activiteiten, waarbij dit expliciet gewenst is en hiervoor gerichte velden worden ingericht. Het is ons echter niet geheel duidelijk in welke situaties en met welk doel de aanbestedende dienst deze functionaliteit voor ogen heeft.

Kunt u deze eis nader toelichten, bij voorkeur aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld, zodat duidelijk wordt in welke context tijdregistratie wordt verwacht en waar dit volgens u

daadwerkelijk waarde toevoegt?

Antwoord:

Met deze eis wordt niet bedoeld dat behandelaren bij iedere afzonderlijke handeling verplicht tijd moeten registreren. Het uitgangspunt is dat het systeem de mogelijkheid biedt om per registratie, taak of activiteit daadwerkelijk bestede tijd vast te leggen daar waar dit functioneel waarde toevoegt.

Tijdregistratie is met name gewenst binnen specifieke processen, zoals meldingen en wijzigingen, ten behoeve van inzicht in workload, doorlooptijden, capaciteitsplanning en rapportages.

Automatische tijdregistratie of andere gebruiksvriendelijke vormen van vastlegging worden hierbij als positief beschouwd, mits deze betrouwbare rapportage mogelijk maken.

Praktijkvoorbeeld: bij een wijziging kan per activiteit worden geregistreerd hoeveel tijd verschillende behandelaren hieraan hebben besteed, zodat inzicht ontstaat in inzet en kosten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

41

Onderwerp:

PVE/Functioneel/10

Vraag:

U geeft aan dat het mogelijk is om vanuit operationele taken een melding aan te maken, en vice versa. Het is voor ons op dit moment niet geheel duidelijk hoe u deze wisselwerking tussen operationele taken en meldingen voor zich ziet.

Kunt u deze functionaliteit nader toelichten, bij voorkeur aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld, zodat duidelijk wordt hoe en in welke situatie operationele taken en meldingen elkaar kunnen initiëren of opvolgen?

Antwoord:

Met deze eis wordt bedoeld dat operationele activiteiten en meldingen rechtstreeks vanuit elkaar kunnen worden aangemaakt via een actie of knop binnen de betreffende kaartsoort.

Bij het aanmaken van een nieuwe melding vanuit een operationele activiteit (en andersom) dienen relevante gegevens automatisch te worden overgenomen, zoals bijvoorbeeld de omschrijving. Daaropvolgend moeten de registraties onderling zichtbaar aan elkaar gekoppeld zijn, wat terug te vinden moet zijn in bijvoorbeeld een apart tabblad of relatieoverzicht.

Praktijkvoorbeeld: een behandelaar werkt aan een operationele activiteit voor periodiek onderhoud. Tijdens deze activiteit ontstaat er een storing. Vanuit de operationele activiteit wordt met één actie een nieuwe melding aangemaakt waarbij de kerninformatie wordt overgenomen. In beide registraties is vervolgens zichtbaar dat deze aan elkaar zijn gekoppeld, zodat de samenhang

tussen werkzaamheden en incidentafhandeling behouden blijft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

43

Onderwerp:

PVE/Implementatie/6

Vraag:

In de aanbestedingsstukken stelt u de eis dat de opdrachtnemer tijdens de implementatie alle data, inclusief bijlagen, van het huidige systeem naar het nieuwe systeem migreert. Gezien de mogelijke impact hiervan op planning, aanpak en kosten, verzoeken wij u om een nadere specificatie van de migratiescope.

Wij verzoeken u hierbij om duidelijkheid op de volgende punten:

1. Welke gegevens dienen precies te worden gemigreerd en uit welke bronsystemen?
2. Welke bestandsformaten of exportmogelijkheden zijn beschikbaar vanuit deze bronsystemen?
3. Betreft de migratie uitsluitend actuele en relevante gegevens (zoals lopende meldingen, actieve contracten, actuele assets en noodzakelijke historische gegevens ten behoeve van compliance), of dienen ook historische gegevens te worden gemigreerd, zoals afgesloten meldingen, oude reserveringen en uit gebruik genomen objecten?
4. Indien historische data onderdeel is van de migratie:
 - Hoe ver dient de migratie terug te gaan in de tijd?
 - Wat is de globale omvang van de te migreren data (bijvoorbeeld aantallen records en bijlagen)?
5. In welke vorm verwacht u dat de gemigreerde gegevens beschikbaar zijn in het nieuwe servicemanagementsysteem (bijvoorbeeld volledig functioneel, alleen raadpleegbaar of als archief)?

Gezien de aanzienlijke invloed die de omvang en aard van de datamigratie kunnen hebben op zowel de implementatieaanpak als de kosten, verzoeken wij u deze scope zo concreet mogelijk te specificeren. Dit stelt inschrijvers in staat om een realistische en onderling goed vergelijkbare aanbieding te doen en voorkomt interpretatieverschillen achteraf.

Antwoord:

De migratiescope betreft in ieder geval (vanuit het servicemanagementsysteem)

- Meldingen
- Wijzigingen
- Operationele taken
- Assets en configuratiegegevens
- Bijlagen

De migratie richt zich in eerste instantie op actuele en functioneel relevante gegevens, zoals lopende en recent afgesloten registraties en actieve assets.

Er wordt momenteel een opschoningsslag uitgevoerd binnen het huidige servicemanagementsysteem, gericht op het verwijderen van verouderde en niet langer relevante gegevens. Het uitgangspunt hiervan is dat voorafgaand aan de migratie een opgeschoonde dataset beschikbaar is. Hiermee wordt geborgd dat na opschoning een nagenoeg actuele dataset

beschikbaar komt in het nieuwe systeem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

45

Onderwerp:

PVE/Algemeen/9

Vraag:

In de eis is opgenomen dat het systeem een melding automatisch kan sluiten als de aanmelder niet reageert op verzoeken. In de dagelijkse praktijk is het volledig automatisch sluiten van meldingen zonder expliciete afsluiting onwenselijk; conform ITIL-principes wordt eerst een afsluiting uitgevoerd (eventueel bulk-) en wordt de melder binnen een instelbare periode in de gelegenheid gesteld akkoord te geven, waarna bij uitblijven van reactie automatische sluiting kan plaatsvinden. Volstaat deze werkwijze binnen de context van deze eis, en zo niet, om welke reden niet?

Antwoord:

Deze werkwijze volstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

46

Onderwerp:

PVE/Algemeen/8

Vraag:

In de gestelde eis wordt vermeld dat het systeem meldingen moet kunnen escaleren en de-escaleren. De wijze waarop deze functionaliteit door u wordt bedoeld is voor ons niet geheel duidelijk.

Wij verzoeken u deze eis nader te verduidelijken, bij voorkeur aan de hand van een voorbeeld uit

de praktijk, zodat wij deze eis correct kunnen interpreteren en passend kunnen beantwoorden.

Antwoord:

Meldingen moeten van 1e-lijns medewerker naar 2e-lijns medewerker kunnen worden doorgezet en andersom.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 21

Vraag:

In de uitvraag wordt gevraagd om een plan te beschrijven voor gegevensoverdracht en conversie van bestaande gegevens naar de nieuwe applicatie, inclusief migratiestrategie, risico's en uitvoering binnen de gestelde termijn.

Om dit plan eenduidig en vergelijkbaar te kunnen uitwerken, verzoeken wij u om nadere specificatie van de migratie-scope:

1. Welke gegevens dienen precies te worden gemigreerd en uit welke bronsystemen?
2. Welke bestandsformaten of exportmogelijkheden zijn beschikbaar vanuit deze systemen?
3. Betreft de migratie uitsluitend actuele en relevante gegevens (zoals lopende meldingen, actieve contracten, actuele assets en noodzakelijke historische gegevens ten behoeve van compliance), of dienen ook historische data te worden gemigreerd, zoals afgesloten meldingen, oude reserveringen en uit gebruik genomen objecten?
4. Indien historische data dient te worden meegenomen:
 - Hoe ver dient de migratie terug te gaan in de tijd?
 - Wat is de globale omvang van de te migreren data?
5. In welke vorm verwacht u dat de gemigreerde gegevens beschikbaar zijn in het nieuwe servicemanagementsysteem (bijvoorbeeld volledig functioneel, alleen raadpleegbaar of als archief)?

Gezien de aanzienlijke impact die de omvang en aard van de datamigratie kan hebben op zowel de implementatieaanpak als de kosten, verzoeken wij u deze scope zo concreet mogelijk te specificeren. Dit stelt inschrijvers in staat om een realistische en onderling goed vergelijkbare aanbidding te doen en voorkomt interpretatieverschillen achteraf.

Antwoord:

De migratiescope betreft in ieder geval (vanuit het servicemanagementsysteem)

- Meldingen
- Wijzigingen
- Operationele taken
- Assets en configuratiegegevens
- Bijlagen

De migratie richt zich in eerste instantie op actuele en functioneel relevante gegevens, zoals

lopende en recent afgesloten registraties en actieve assets.

Er wordt momenteel een opschoningsslag uitgevoerd binnen het huidige servicemanagementsysteem, gericht op het verwijderen van verouderde en niet langer relevante gegevens. Het uitgangspunt hiervan is dat voorafgaand aan de migratie een opgeschoonde dataset beschikbaar is. Hiermee wordt geborgd dat na opschoning een nagenoeg actuele dataset beschikbaar komt in het nieuwe systeem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 7

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat de gemeente Helmond gebruikmaakt van een registratiesysteem ter ondersteuning van diverse bedrijfsvoeringsprocessen, waaronder IT-servicemanagement, facilitaire verzoeken en processen rondom personeelszaken, en dat het contract met de huidige leverancier afloopt.

Om een realistische en passende implementatieaanpak te kunnen bepalen, verzoeken wij u om nadere toelichting op het huidige systeem:

1. Welk registratiesysteem (naam van het systeem en leverancier) wordt momenteel gebruikt en sinds wanneer is dit systeem in gebruik bij de gemeente Helmond?
2. Kunt u aangeven voor welke doeleinden het huidige systeem wordt ingezet? Wordt dit systeem gebruikt als volledig servicemanagementsysteem (SMS), of uitsluitend voor specifieke domeinen zoals FMIS en/of ITSM?
3. In welke mate is de gemeente Helmond tevreden over het huidige registratiesysteem? Kunt u hierbij aangeven welke onderdelen goed functioneren en welke aspecten mogelijk aanleiding vormen voor vervanging of verbetering?

Deze informatie helpt inschrijvers om de voorgestelde oplossing en implementatieaanpak beter af te stemmen op de huidige situatie en verwachtingen van de gemeente Helmond.

Antwoord:

Punt 1: Wij gaan geen nadere informatie verstrekken over de naam van het huidige systeem en de huidige leverancier. Deze informatie wordt in het kader van gelijke behandeling en een objectieve aanbestedingsprocedure niet openbaar gemaakt.

Punt 2: Het huidige systeem wordt ingezet ter ondersteuning van meerdere bedrijfsvoeringsprocessen, waarin de nadruk ligt op IT-servicemanagement. Daarbij zijn er ook facilitaire- en HR-gerelateerde processen ingericht in het huidige systeem, die we in de toekomst nog verder willen uitbreiden.

Punt 3: Wij gaan geen inhoudelijke beoordeling verstrekken over de tevredenheid ten aanzien van het huidige systeem of specifieke sterke en zwakke punten daarvan. Inschrijvers dienen hun aanbieding te baseren op de gestelde eisen en wensen zoals opgenomen in de

aanbestedingsdocumenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Bijlage 3 - Conceptovereenkomst - artikel 3.1

Vraag:

Leverancier wijkt op een paar punten af van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen:

- De Recovery Time Objective (RTO) is 5 dagen bij het uitvallen van het datacenter;
- De auditlogging via FOX-IT is opvraagbaar maar dit is muteerbaar;
- De website waarop de SaaS-applicatie wordt aangeboden voldoet aan een B rating bij resp. Qualys SSL Labs en Securityheaders.com.
- Leverancier biedt niet standaard de optie tot Escrow aan maar biedt de mogelijkheid om een zogenaamde 'virtual appliance'-constructie opzetten, waardoor de klant de software lokaal kan blijven gebruiken.

Wij stellen voor dit expliciet op te nemen ter aanvulling van artikel 3.1. Kan aanbestede dienst hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De in artikel 3.1 opgenomen Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen gelden als uitgangspunt binnen deze aanbesteding. Afwijkingen hierop worden in beginsel niet geaccepteerd, tenzij de inschrijver aantoonbaar kan onderbouwen dat sprake is van minimaal een gelijkwaardig niveau van continuïteit, informatiebeveiliging en controle.

Ten aanzien van de door inschrijver genoemde punten wordt inschrijvers verzocht om toe te lichten op welke wijze wordt geborgd dat:

- Herstel bij calamiteiten binnen acceptabele termijnen plaatsvindt (RTO)
- Auditlogging betrouwbaar en niet ongewenst muteerbaar is
- De beveiliging van de SaaS omgeving voldoet aan actuele beveiligingsstandaarden
- Continuïteitsrisico's zoals afhankelijkheid van de leverancier voldoende zijn afgedekt (bijvoorbeeld via escrow of een gelijkwaardige voorziening)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 25.4

Vraag:

Wij verzoeken om deze bepaling te schrappen. Wij leveren standaard software aan onze klanten. Dit betekent dat wij onze beveiliging voor onze andere klanten hetzelfde hebben ingericht als we zullen doen voor Opdrachtgever. Wij willen hen hier ook graag in de zelfde mate over kunnen informeren. Op die manier kunnen ook onze andere klanten een inschatting maken of zij achter onze beveiligingsmaatregelen staan. Algemene informatie die hierbij behulpzaam is, zoals onze SaaS Assurance Rapportage, zullen wij dus van tijd tot tijd met anderen delen.

Antwoord:

Niet akkoord. Het gaat erom dat leverancier beveiligingsmaatregelen deelt met opdrachtnemer. Hierbij geldt dat opdrachtnemer de van leverancier verkregen informatie onder geheimhoudingsverplichting laten vallen. En vice versa, zou er informatie van beveiligingsmaatregelen over opdrachtnemer gedeeld worden met leverancier, valt die informatie ook onder artikel 25.4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 22.8

Vraag:

Graag voegen wij het volgende toe ter verduidelijking, omdat Leverancier geen kosten in rekening zal brengen voor de overstap zelf, maar indien de partij die het gebruiksrecht overneemt meer gebruikers heeft, kunnen er wel kosten verbonden zijn aan een hogere staffel. 'De licentie zal bij Overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal Leverancier op de hoogste stellen van de hiervoor relevante informatie.'

Antwoord:

Aanpassing van het licentieniveau als gevolg van een wijziging in het aantal gebruikers is uitsluitend toegestaan op basis van de in de aanbidding overeengekomen prijs per gebruiker of staffelstructuur.

Het is niet toegestaan om bij een overdracht of uitbreiding van het gebruik een nieuwe prijsstructuur, herberekening of afwijkende tariefstelling toe te passen ten opzichte van de in de

overeenkomst vastgelegde condities.

Eventuele prijsaanpassingen als gevolg van volumegroei dienen transparant, vooraf vastgelegd en proportioneel te zijn en mogen uitsluitend plaatsvinden binnen de overeengekomen staffels.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 22

Vraag:

Ter aanvulling van de exit regeling in art. 22 stellen wij graag voor dat Leverancier de gegevensbestanden steeds digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat zal aanleveren. Leverancier heeft in het kader van de Exit regeling geen verdere verplichting tot dataconversie.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met aanlevering van gegevens in algemeen gangbare bestandsformaten, zolang hierbij de onderlinge samenhang, structuur en relaties tussen gegevensobjecten behouden blijven of duidelijk worden gedocumenteerd.

Onderdeel van de exitregeling is dat de aangeleverde data zodanig wordt opgeleverd dat deze zonder onevenredige inspanning kan worden geïmporteerd of geconverteerd naar een opvolgend systeem.

Uitsluitend het beschikbaar stellen van losse databestanden zonder functionele samenhang wordt niet als toereikend beschouwd in het kader van artikel 22 GIBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 18.2

Vraag:

Deze bepaling willen wij schrappen omdat deze niet van toepassing lijkt op onze dienstverlening. Ten behoeve van Opdrachtgevers verwerken wij de gegevens die Opdrachtgevers zelf in de SaaS omgeving opslaan. Opdrachtgevers hebben zelf al toegang tot deze gegevens, daar is geen ondersteuning van Leverancier voor nodig.

Antwoord:

Niet akkoord. Dit artikel heeft te maken met beschikbaarheidseisen. Deze dienen als onderdeel van de SLA overeengekomen te worden en de naleving ervan te kunnen worden gemonitord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 17.5

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:

Artikel 17 lid 5 ziet toe op vrijwaring door van Aanbestedende dienst door leverancier en in geval van aanspraken van derden wegens inbreuk op IE rechten. In het kader van artikel 17.5 gaat aanbestedende dienst in geen enkel geval akkoord met een inspanningsverplichting. Ook de voorgestelde vervanging/wijziging in dit kader is niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft geen enkele invloed op de verplichtingen die Leverancier met andere partijen aangaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

97

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 17.3

Vraag:

Wij leveren onze klanten een testomgeving tegen een redelijke vergoeding. Dit maakt dus niet standaard onderdeel uit van onze dienstverlening. Daarom willen wij verzoeken om 'alsmede voor testdoeleinden' te schrappen.

Antwoord:

Niet akkoord. Gemeente moet in staat zijn wijzigingen te kunnen testen alvorens deze in de productieomgeving worden opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026

Ref.nr.

98

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 15.5

Vraag:

Hetzelfde als bij 14.2. Wij werken niet met contractuele boetes omdat dit niet goed aansluit bij de manier waarop wij graag met onze klanten samenwerken en niet verzekeraar is. U kunt ons natuurlijk wel altijd aansprakelijk stellen voor eventuele geleden schade. Daarom willen wij dit artikel graag schrappen.

Antwoord:

Niet akkoord met doorhalen van dit artikel gezien het belang dat gehecht wordt aan de geheimhoudingsbepaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 13.5 iv)

Vraag:

Naar ons idee zijn boetes van de toezichthouder primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid, die ook binnen het bestuursrecht moeten worden opgelost. Het maken van civiel rechtelijke afspraken over het doorleggen van een boete (waar een onbeperkte aansprakelijkheid in feite op neer komt) is, kan tot erg onredelijke gevolgen leiden.

- In de eerste plaats omdat alleen de partij die de boete opgelegd krijgt een belanghebbende is in de zin van het bestuursrecht. De partij die de boete krijgt 'doorgelegd' kan dus niet zelf bezwaar maken bij de toezichthouder.

- In de tweede plaats omdat de boete kan worden begroot met oog op de (omzet van) de partij die de boete opgelegd krijgt. Een boete die voor de ene partij proportioneel en afschrikwekkend is, kan voor de andere partij buitenproportioneel hoog zijn.

Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons een onvoldoende afgebakend financieel risico. Hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Wel zijn wij bereid om ten aanzien van deze boetes een hogere aansprakelijkheidsbeperking dan 4 maal de Jaarvergoeding op te nemen.

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:

Artikel 13.5 iv betreft voornamelijk de Autoriteit Persoonsgegevens die toeziet op de handhaving van de AVG. In geval van een klacht wordt door AP beoordeeld of een verwerkingsverantwoordelijke of verwerker opzettelijk of uit nalatigheid meerdere voorschriften uit de AVG heeft overtreden. Daar waar conform art 13.5 iv (1) sprake is van boetes die ook aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd gaat aanbestedende dienst niet akkoord met de beperking tot Euro 500.000,- Immers alsdan zal in zulk geval sprake zijn van (in ieder geval mede) overtreden van voorschriften uit de AVG door verwerker. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor Leverancier voor een evenredig deel van de boete waar Leverancier aansprakelijk voor te houden is aan te spreken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 13.5 iii)

Vraag:

Voor deze bepaling hebben wij de volgende aanvulling: 'ten aanzien van de vordering van een derde die meent dat zijn IE rechten zijn geschonden.'. Dit voegen wij graag toe ter verduidelijking van de schade ten aanzien waarvan een onbeperkte aansprakelijkheid geldt.

Antwoord:

Niet akkoord met voorgestelde -naar ons inziens beperkende- toevoeging; ingevolge artikel 17.6 treft in de voorkomende situatie Leverancier eveneens verplichtingen jegens Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 13.5 i)

Vraag:

Graag willen wij voorstellen om dood en letsel onder artikel 13.3 te laten vallen. Het is voor ons lastig om een onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen omdat dit onverzekerbaar is. In de gids proportionaliteit wordt daarnaast vermeld dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd zal worden in het geval dit niet proportioneel is. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is willen we daarom graag de beperkte aansprakelijkheid omschreven in 13.3 ook voor dood en letsel laten gelden.

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 13.4

Vraag:

In onze branche is het gebruikelijk om de aansprakelijkheid te maximaliseren op één keer de waarde van de overeenkomst. Graag passen wij daarom het artikel als volgt aan: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot één maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 11

Vraag:

Artikel 11 willen wij graag schrappen omdat het leveren van documentatie op de manier van artikel 11 geen onderdeel uitmaakt van onze dienstverlening. Wel bieden wij onze klanten kennisitems over bepaalde thema's met veel gestelde vragen. Het gaat daarbij niet direct om een handleiding voor de eindgebruiker, maar bijvoorbeeld om vragen over koppelingen met software van derden en dergelijke.

Antwoord:

Niet akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 10.1 i)

Vraag:

Wij bieden standaard software, die wij onderhouden onze software middels Continuous Deployment. Dit houdt in dat wij onze software voortdurend ontwikkelen en verbeteren. Onderdeel hiervan is dat functionaliteiten kunnen veranderen. Daarom nemen wij ter verduidelijking graag het volgende als aanvulling bij deze bepaling op: Opdrachtgever neemt een abonnement op standaard software af. Functionaliteiten in deze software zijn aan verandering onderhevig. Leverancier is niet gehouden om specifieke functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden of verder te ontwikkelen in Updates en Upgrades.

Materiele wijzigingen in de functionaliteit van de software worden binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging aangekondigd. Als een functionaliteit End-of-life gaat, zal dit ten minste 6 maanden van te voren worden aangekondigd.

Als een essentiële functionaliteit wijzigt, en de ICT Prestatie als een gevolg hiervan niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te beëindigen vanaf het moment dat de wijziging is aangekondigd, tot 30 dagen na het beëindigen van de functionaliteit.

Antwoord:

Dit zou kunnen, mits aan gemeentelijk ICT kwaliteitsnormen en dus wet-en regelgeving voldaan blijft worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 9.10

Vraag:

Wij zijn akkoord met het één keer per jaar aanpassen van de overeengekomen gebruikersaantallen. Wij doen dit echter niet standaard op 1 januari. Daarom willen wij graag verzoeken om 1 januari uit het artikel te schrappen.

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 6.2 en 6.3

Vraag:

Deze bepalingen lijken niet van toepassing op het soort diensten dat wij leveren. Om hierover onduidelijkheid te voorkomen, nemen wij graag expliciet op dat zij niet van toepassing zijn.

Antwoord:

Wij zien geen aanleiding om artikel 6.2 en 6.3 van de GIBIT 2020 buiten toepassing te verklaren. Deze bepalingen zijn juist bedoeld om aantoonbaar te borgen dat het systeem voldoet aan de geldende gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen en standaarden. De preventieve testen of de reeds beschikbare testrapportages overleggen, wordt hierin wel gezien als passend voor SaaS gebaseerde servicemanagementsystemen.

Indien de inschrijver beschikt over bestaande testrapportages conform artikel 6.3, kunnen deze dus worden overlegd in plaats van het opnieuw uitvoeren van testen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Bijlage 4 - GIBIT 2020 - artikel 3.2

Vraag:

Naar het idee van Leverancier zou het selecteren van een passende oplossingen een gedeelde verantwoordelijkheid moeten zijn van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als software leverancier een zorgplicht om in redelijkheid na te gaan of de oplossing past bij wat Opdrachtgever hiermee voor ogen heeft. Tegelijkertijd zijn wij voor onze beeldvorming ook weer afhankelijk van de informatie die wij van Opdrachtgever ontvangen. Ter verduidelijking willen wij bij deze bepaling opnemen dat Leverancier er hierbij in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die de Opdrachtgever met haar deelt. Bijvoorbeeld: Indien Opdrachtgever meent dat

bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen.

Antwoord:

Graag verwijzen wij hiervoor naar het gestelde in paragraaf 4.5 van de Aanbestedingsleidraad en de mogelijkheid tot het stellen van vragen tijdens de vragenrondes conform paragraaf 4.4 van de Aanbestedingsleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

4 feb 2026