

Algemene informatie

Aanbesteding: Servicemanagementsysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 35
Onderwerp: PVE/Functioneel/54

Vraag:

In de gestelde eis geeft u aan dat het systeem functionaliteit moet bieden om producten en diensten op te nemen in een catalogus, met de mogelijkheid om deze te publiceren in de selfserviceportal. Onze oplossing kan deze functionaliteit zeker ondersteunen. Wij willen echter graag verduidelijking over de reikwijdte van deze eis. Het is voor ons op dit moment niet geheel duidelijk of u hiermee uitsluitend doelt op:

- het aanbieden van meldingen en/of aanvragen via een product- en dienstencatalogus, of dat u ook verwacht dat hier een koppeling ligt met catalogusbestellingen, zoals het daadwerkelijk bestellen van producten of diensten.

Ons servicemanagementsysteem beschikt over een geïntegreerde purchase-to-pay (P2P) oplossing, waarmee het mogelijk is om rechtstreeks vanuit het servicemanagementsysteem producten te bestellen bij leveranciers (bijvoorbeeld via een webshop of OCI-koppeling).

Kunt u aangeven:

- welke typen producten en diensten u in de PDC wenst op te nemen;
- of hierbij ook sprake moet zijn van daadwerkelijke bestelprocessen richting leveranciers;
- en of u deze eis kunt toelichten aan de hand van enkele concrete voorbeelden die u graag terugziet in uw Producten- en Dienstencatalogus?

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

Antwoord:

Het betreft hier het aanbieden van meldingen/aanvragen via een PDC. Hierbij is geen bestelproces richting leveranciers nodig.

Betreft redelijk standaard ICT, Facilitair en HR-aanvragen/meldingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 4 feb 2026

Ref.nr. 40
Onderwerp: PVE/Functioneel/12

Vraag:

U geeft aan dat het systeem mutaties kan doorvoeren op operationele taken, waaronder wijzigingen in statussen en/of periodieke fases. Wij vinden deze eis op dit moment lastig eenduidig te interpreteren.

Kunt u deze functionaliteit nader toelichten, bij voorkeur aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld, zodat duidelijk wordt welke mutaties u bedoelt en hoe deze binnen het systeem worden toegepast?

Antwoord:

Met deze eis wordt geen specifieke of geavanceerde automatisering van statussen of procesfases bedoeld. Het uitgangspunt is dat het systeem ondersteuning biedt voor het aanpassen en beheren van statussen en fases bij operationele taken, handmatig door gebruikers en/of via eenvoudige configuratie.

Praktijkvoorbeeld: een operationele taak kan door een behandelaar worden doorgezet van status "Gepland" naar "In behandeling" en vervolgens naar "Afgerond", waarbij het systeem deze statuswijzigingen vastlegt in de historie. Bij periodieke taken kan een nieuwe taak standaard met een vooraf ingestelde status worden aangemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

5 feb 2026

Ref.nr.
42

Onderwerp:

PVE/Functioneel/9

Vraag:

In uw eis geeft u aan dat het systeem op basis van contractbeheer operationele taken kan plannen. Wij vinden het op dit moment niet geheel duidelijk hoe u deze functionaliteit voor zich ziet.

Kunt u deze eis nader toelichten, bij voorkeur aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld, zodat duidelijk wordt hoe contractinformatie wordt vertaald naar operationele taken binnen het systeem?

Antwoord:

Met deze eis wordt bedoeld dat contractinformatie binnen het systeem kan worden gebruikt als bron voor het plannen of initiëren van bijbehorende operationele taken, zonder dat hierbij complexe automatisering of iets dergelijks bij komt kijken.

Praktijkvoorbeeld: bij een contract waarin periodiek onderhoud is afgesproken, kan op basis van dit contract handmatig of eenvoudig een terugkerende operationele taak worden aangemaakt, zoals een maandelijks controle of servicebezoek. Het contract fungeert hierbij als referentie voor de operationele taken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

5 feb 2026

Ref.nr.

44

Onderwerp:

PVE/Algemeen/12

Vraag:

U geeft aan dat het systeem meldingen die door dezelfde gebruiker zijn aangemaakt, kan samenvoegen. Hierdoor zou de behandelaar de keuze hebben om meldingen individueel af te handelen of gezamenlijk in één keer.

Wij vinden het op basis van deze toelichting lastig om te beoordelen wat u hier precies voor ogen heeft. Kunt u deze eis nader verduidelijken, bij voorkeur aan de hand van een concreet praktijkvoorbeeld, zodat duidelijk wordt hoe en in welke situatie deze functionaliteit wordt toegepast?

Antwoord:

Met deze eis wordt bedoeld dat het systeem ondersteuning biedt om meerdere meldingen van dezelfde aanmelder overzichtelijk te kunnen groeperen/filteren en vervolgens tegelijk afgehandeld kunnen worden vanuit het overzicht.

Praktijkvoorbeeld: wanneer een aanmelder in korte tijd meerdere vergelijkbare meldingen indient, kan een behandelaar deze meldingen gezamenlijk bekijken en, indien wenselijk, handmatig bundelen of gelijktijdig afhandelen, terwijl de individuele meldingen als aparte registraties inzichtelijk blijven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

5 feb 2026

Ref.nr.

110

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. Wij zien geen aanleiding om artikel 11 van de GIBIT 2020 te laten vervallen. Het uitgangspunt is dat de leverancier zorg draagt voor adequate en actuele documentatie ter ondersteuning van gebruik, beheer, koppelingen en overdraagbaarheid van de ICT prestatie.

De wijze waarop deze documentatie wordt aangeboden (bijvoorbeeld via kennisitems, online documentatie of andere digitale vormen) staat de leverancier vrij, mits de informatie volledig, toegankelijk en actueel is.

De genoemde kennisitems kunnen hierbij worden beschouwd als onderdeel van de vereiste documentatie, voor zover deze inhoudelijk aansluiten op de verplichtingen uit artikel 11.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

5 feb 2026