

Algemene informatie

Aanbesteding: Servicemanagementsysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 18
Onderwerp: Programma van Wensen, wens 2

Vraag:

Kan per koppeling met Djuma en BlueDolphin worden toegelicht welke functionaliteit wordt beoogd, welke gegevens hierbij betrokken zijn en in welke richting(en) de gegevensuitwisseling plaatsvindt (eenrichtingsverkeer of tweerichtingsverkeer), zodat de impact op de implementatie kan worden ingeschat?

Antwoord:

Voor Bluedolphin betreft dit een koppeling 1 richting om assets vanuit Servicemanagement systeem naar de architectuur repository te krijgen.
Voor Djuma betreft dit een koppeling 1 richting: Servicemanagement systeem --> Djuma, om vanuit een binnenkomende melding in het Servicemanagement systeem een Djumazaak aan te kunnen maken/koppelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 6 feb 2026

Ref.nr. 38
Onderwerp: PVE/Functioneel/48

Vraag:

U stelt dat het systeem functionaliteit moet bieden om data vanuit de huidige tool te migreren naar de nieuwe servicemanagementtool. Onze servicemanagementoplossing beschikt over diverse mogelijkheden om data te migreren.

Om deze eis correct te kunnen interpreteren en beantwoorden, verzoeken wij u echter om nader te specificeren welke functionaliteiten de huidige tool biedt om data beschikbaar te stellen voor migratie.

Kunt u daarbij aangeven:

- op welke wijze data uit de huidige tool geëxporteerd of ontsloten kan worden (bijvoorbeeld via exportbestanden, API's of andere interfaces);
- welke datatypen beschikbaar zijn voor migratie;

• en in welke mate bijlagen en relaties tussen data-elementen kunnen worden meegenomen? Deze toelichting stelt ons in staat om de haalbaarheid, aanpak en impact van de datamigratie beter te beoordelen en een passende en realistische invulling van deze eis te geven.

Antwoord:

Met deze eis wordt bedoeld dat relevante data uit de huidige servicemanagementtool op een gecontroleerde en complete wijze overgenomen kan worden naar de nieuwe oplossing.

Wij schrijven hierbij geen specifieke exportmethodiek of technische ontsluiting van de huidige tool voor. Gangbare migratievoorzieningen zoals exports, API's of andere gebruikelijke interfaces worden als passend beschouwd.

Voor migratie worden in ieder geval de volgende datatypen als relevant beschouwd (vanuit het Servicemanagementsysteem):

- Meldingen
- Reserveringen
- Wijzigingen
- Operationele activiteiten
- Assets en configuratiegegevens

Van inschrijvers wordt verwacht dat zij toelichten welke migratiemogelijkheden zij ondersteunen en welke datatypen volledig kunnen worden overgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Servicemanagementsysteem, pag. 21

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt gevraagd om een gedetailleerde projectplanning die uitgaat van een volledig afgerond implementatietraject uiterlijk 30 september 2026, inclusief mijlpalen, inzet van rollen (gemeente en opdrachtnemer), uren, perioden en deadlines.

Wij constateren dat deze planning, mede gezien de door u genoemde planning van gunning en startmoment, uiterst ambitieus is. Op basis van de aanbestedingsplanning (aankondiging gunning d.d. 22 mei en verzending gunningsbesluit d.d. 24 april) en rekening houdend met de wettelijke bezwaartermijn, verwachten wij dat een daadwerkelijke start van de implementatie niet eerder dan begin mei mogelijk is.

Dit betekent dat een aanzienlijk deel van het implementatietraject samenvalt met de zomer (vakantie)periode, waarin doorgaans beperkte beschikbaarheid geldt bij zowel opdrachtnemer als aanbestedende dienst.

Wij verzoeken u daarom om nadere toelichting op de volgende punten:

1. Kunt u aangeven per wanneer de gemeente Helmond verwacht dat de gegunde opdracht daadwerkelijk kan starten?
2. Hoe kijkt de gemeente Helmond aan tegen de haalbaarheid van een volledig afgeronde

implementatie vóór 30 september 2026, rekening houdend met de zomerperiode?

3. In hoeverre kan de gemeente Helmond beschikbaarheid van sleutelpersonen gedurende de zomerperiode garanderen indien inschrijvers ervoor kiezen om (gedeeltelijk) door te werken tijdens de vakantieperiode?

4. Dienen inschrijvers in hun planning rekening te houden met specifieke vakantieperiodes of weken waarin beperkte beschikbaarheid geldt aan de zijde van de gemeente Helmond? Zo ja, kunt u deze perioden specificeren?

Antwoord:

Ad 1. Verwachte startdatum van de opdracht

De daadwerkelijke start van de implementatie is afhankelijk van het verloop en de afronding van het aanbestedingstraject, inclusief de wettelijke bezwaartermijn. De gemeente gaat er op basis van de huidige planning vanuit dat de implementatie kort na definitieve gunning kan starten. Inschrijvers dienen er in hun planning rekening mee te houden dat de exacte startdatum pas na afronding van het aanbestedingsproces definitief kan worden vastgesteld.

Ad 2. Haalbaarheid implementatie vóór 30 september 2026

In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat het implementatietraject uiterlijk op 30 september 2026 dient te zijn afgerond. Deze datum is bedoeld als richtdatum voor het door inschrijvers op te stellen plan van aanpak en de bijbehorende planning.

De gemeente heeft ervaring met de implementatie van (complexe) ICT-systemen binnen vergelijkbare doorlooptijden. Tegelijkertijd wordt erkend dat de exacte fasering en doorlooptijd afhankelijk zijn van de gekozen oplossing en implementatieaanpak. Na gunning zal in overleg met de opdrachtnemer een definitieve planning worden vastgesteld, waarbij een fatale opleverdatum contractueel zal worden vastgelegd. Het uitgangspunt is dat deze overeengekomen fatale opleverdatum door opdrachtnemer wordt gehaald.

Ad 3. Beschikbaarheid sleutelpersonen tijdens de zomerperiode

De gemeente Helmond zal zorgdragen voor de beschikbaarheid van de benodigde sleutelpersonen gedurende het implementatietraject, inclusief de zomerperiode. Beperkte beschikbaarheid aan de zijde van de gemeente vormt derhalve geen belemmering voor inschrijvers die ervoor kiezen om (gedeeltelijk) door te werken tijdens vakantieperiodes.

Ad 4. Rekening houden met vakantieperiodes

Aan de zijde van de gemeente Helmond gelden geen vooraf vastgestelde vakantieperiodes of weken waarin structureel beperkte beschikbaarheid van projectleden moet worden verondersteld. Inschrijvers hoeven in hun planning derhalve geen specifieke gemeentelijke vakantieperiodes te verwerken. Eventuele nadere afstemming hierover vindt plaats na gunning in het kader van de gezamenlijke projectplanning.

Tot slot

Inschrijvers worden uitgenodigd om een realistische, goed onderbouwde planning op te stellen die laat zien hoe binnen de gestelde kaders een zorgvuldige en kwalitatief hoogwaardige implementatie kan worden gerealiseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

Onderwerp:

Vraag:

Uit de aanbestedingsstukken blijkt dat de gemeente Helmond reeds beschikt over een bestaand registratiesysteem. Ervan uitgaande dat de huidige leverancier(s) van dit systeem eveneens zullen inschrijven op deze aanbesteding, ontstaat mogelijk een significant voordeel ten opzichte van overige inschrijvers.

- Dit voordeel kan onder andere bestaan uit:
- reeds gerealiseerde en operationele koppelingen;
- een systeem dat grotendeels al is geïmplementeerd;
- key users die reeds bekend zijn met de software en daardoor geen of beperkte training nodig hebben;
- het niet hoeven uitvoeren van datamigratie, wat tijd en kosten bespaart.

Wij zien positief dat in de beoordeling een weging van 80% kwaliteit en 20% prijs wordt gehanteerd. Tegelijkertijd roept het in de aanbesteding geschetste implementatietijdpad vragen op ten aanzien van een gelijk speelveld. De planning voorziet in een start begin mei en een livegang per 30 september, inclusief een zomerperiode, wat voor de implementatie van een volledig nieuw systeem als zeer ambitieus kan worden beschouwd.

Dit tijdspad lijkt beter aan te sluiten bij een situatie waarin een bestaand systeem wordt doorontwikkeld, dan bij de implementatie van een geheel nieuwe oplossing door een nieuwe leverancier.

Kunt u toelichten:

- op welke wijze u borgt dat sprake is van een gelijk speelveld tussen de huidige leverancier(s) en overige inschrijvers;
- hoe u omgaat met verschillen in implementatie-inspanning, opleidingsbehoefte en datamigratie;
- en hoe het gekozen implementatietijdpad zich verhoudt tot de mogelijkheid voor nieuwe leveranciers om een volwaardige en zorgvuldige implementatie te realiseren binnen de gestelde termijn?

Antwoord:

De gemeente Helmond hecht groot belang aan een transparante aanbestedingsprocedure en het borgen van een gelijk speelveld voor alle inschrijvers.

Gelijk speelveld

Hoewel de gemeente momenteel gebruikmaakt van een bestaand registratiesysteem, levert dit geen ongerechtvaardigd voordeel op voor de zittende leverancier(s). De huidige omgeving is technisch en functioneel verouderd en voldoet niet aan de eisen die in deze aanbesteding worden gesteld. Ook de zittende leverancier dient derhalve, bij gunning, een nieuwe omgeving te realiseren die volledig voldoet aan de gestelde eisen en wensen. Het hergebruik van bestaande configuraties, koppelingen of inrichting is niet zonder meer mogelijk en vereist herbouw en herinrichting, vergelijkbaar met de situatie voor een nieuwe leverancier.

Alle relevante informatie over de huidige situatie, de eisen en wensen en de randvoorwaarden is uitsluitend en gelijkelijk beschikbaar gesteld via de aanbestedingsstukken en de Nota's van Inlichtingen. Er is geen aanvullende of voorkennis verstrekt aan individuele partijen.

Implementatie-inspanning, opleiding en datamigratie

De aanbesteding laat ruimte voor inschrijvers om een eigen implementatieaanpak voor te stellen.

Verschillen in implementatie-inspanning, opleidingsbehoefte en datamigratie maken integraal onderdeel uit van de aangeboden oplossing en dienen door de inschrijver te worden meegenomen in zijn aanbieding. Deze aspecten worden beoordeeld binnen de kwaliteitscriteria zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

De beoordeling is nadrukkelijk gericht op de mate waarin de aangeboden oplossing voldoet aan de gestelde eisen en wensen. Leveranciers worden niet onderling vergeleken op uitgangspositie, maar uitsluitend beoordeeld op basis van de vooraf bekendgemaakte beoordelingscriteria en bijbehorende weging.

Implementatietijdpad

Het in de aanbestedingsstukken opgenomen implementatietijdpad betreft een indicatief tijdpad.

De gemeente heeft ervaring met de implementatie van complexe systemen binnen vergelijkbare termijnen. Na gunning zal de definitieve planning in overleg met de geselecteerde opdrachtnemer

worden vastgesteld.

Het uitgangspunt hierbij is dat de overeengekomen fatale opleverdatum wordt gerealiseerd, met behoud van kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Het tijdpad biedt daarmee voldoende ruimte voor zowel zittende als nieuwe leveranciers om een zorgvuldige en volwaardige implementatie te realiseren.

Waarborging objectieve beoordeling

De gemeente borgt een gelijk speelveld door:

- het hanteren van transparante en objectieve eisen, wensen en beoordelingscriteria;
- gelijke informatievoorziening aan alle inschrijvers;
- beoordeling uitsluitend op basis van de in de aanbestedingsstukken vastgestelde criteria en weging;
- het ontbreken van enige bevoordeling van zittende leverancier(s).

Met bovenstaande toelichting is naar het oordeel van de gemeente voldoende gewaarborgd dat sprake is van een eerlijke, transparante en niet-discriminatoire aanbestedingsprocedure.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage 7 - Verwerkersovereenkomst - bijlage 3

Vraag:

In de Overeenkomst zijn volgens artikel 1.1 de GIBIT 2020-voorwaarden van toepassing. Om onduidelijkheden te voorkomen over de toepassing van de GIBIT-voorwaarden en om aan te sluiten bij hetgeen in de Overeenkomst hierover is bepaald, stellen wij voor om Bijlage 3 van de VNG Verwerkersovereenkomst te schrappen.

Antwoord:

Akkoord, mits, zoals leverancier aangeeft, deze GIBIT2020-voorwaarden in de hoofdovereenkomst worden geregeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage 7 - Verwerkersovereenkomst - artikel 5.1

Vraag:

Wij stellen voor om dit artikel aan te laten sluiten bij de AVG. De AVG stelt namelijk alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2) en de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG (art. 28 lid 3 sub f AVG). In de AVG richtlijnen wordt toegelicht dat de Verwerker geen verdergaande verplichtingen heeft dan het op de hoogte brengen van de Verwerkingsverantwoordelijke. Dit omdat de Verwerker mogelijk niet in staat is om alle relevante feiten met betrekking tot de kwestie te kennen. Dit is ook het geval bij ons omdat voor het volledig informeren een vorm van toegang tot de omgeving benodigd is waar wij niet toe gerechtigd zijn. Omdat deze reden stellen wij voor om het volgende op te nemen:

Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, in zoveel detail als gepast en redelijkerwijs voor de Verwerker mogelijk is ten tijde van het informeren.

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

Antwoord:

Niet akkoord.

De tekst uit dit artikel gaat met name in op de tijdigheid van het melden van een (potentieel) datalek door verwerkersverantwoordelijke.

Niet zo zeer of (sub)verwerker daarbij direct alle mogelijke details voor handen heeft (zie ook artikel 33.4 in AVG).

Verwerker dient er hierbij op toe te zien dat de afspraken tussen verwerker en eventuele subverwerkers hiermee in overeenstemming zijn.

Verwerkersverantwoordelijke dient de informatie te kunnen overleggen zoals uiteengezet in AVG artikel 33, lid 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage 7 - Verwerkersovereenkomst - artikel 4.5

Vraag:

We voegen graag het volgende aan dit artikellid toe:

De Verwerker informeert de Verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen veranderingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere gegevensverwerkers voor zover die veranderingen invloed hebben op de Verwerkingsverantwoordelijke, waarbij de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid krijgt om bezwaar te maken tegen dergelijke veranderingen. Bezwaren dienen schriftelijk bij de Verwerker te worden ingediend binnen 10 (tien) nadat de Verwerkingsverantwoordelijke door de Verwerker geïnformeerd is over een verandering in gegevensverwerker. Indien er geen bezwaar is ingediend binnen de opgegeven termijn wordt aangenomen dat de Verwerkingsverantwoordelijke akkoord is gegaan met de verandering van gegevensverwerker.

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

Antwoord:

Niet akkoord.

Wij merken hierbij het volgende op. De Verwerker blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van door hem ingeschakelde subverwerkers. Dit omvat tevens de verplichting voor de Verwerker om voorafgaand aan inschakeling vast te stellen en te kunnen aantonen dat een (nieuwe) subverwerker voldoet aan dezelfde wettelijke, contractuele en beveiligingseisen als gelden voor de Verwerker zelf.

Om de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen deze beoordeling zorgvuldig en volledig uit te voeren, dient de Verwerker tijdig en volledig te informeren over de voorgenomen toevoeging of vervanging van een subverwerker. Deze informatie dient zodanig te zijn dat de Verwerkingsverantwoordelijke daadwerkelijk kan vaststellen of aan alle gestelde eisen wordt voldaan.

Wij kunnen niet instemmen met een regeling waarbij wijzigingen automatisch van kracht worden bij het uitblijven van bezwaar. Wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van subverwerkers na ondertekening van de overeenkomst kunnen uitsluitend plaatsvinden na uitdrukkelijk voorafgaand schriftelijk akkoord van de Verwerkingsverantwoordelijke. Daarnaast geldt dat de Verwerkingsverantwoordelijke een vaste en niet-onderhandelbare termijn van 30 dagen nodig heeft om een voorgenomen wijziging te beoordelen. Deze termijn vangt pas aan op het moment dat alle relevante en volledige informatie door de Verwerker is verstrekt. Zonder expliciet akkoord binnen deze termijn kan de wijziging geen doorgang vinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage 7 - Verwerkersovereenkomst - artikel 4.2

Vraag:

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

bescherming van de veiligheidsprocedures van Opdrachtnemer waarborgt. De toevoeging luidt als volgt:

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

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

Antwoord:

Niet akkoord.

Eens met opmerking dat bij het uitvoeren van een eventuele aanvullende audit additonele afspraken dienen te worden overeengekomen tussen verwerkersverantwoordelijke en verwerker. Echter: gezamenlijke afspraken moeten dan toezien op het bepalen van een scope, reikwijdte en diepgang van de audit die passend is bij de doelstelling van de auditopdracht en rekening houdend met eventuele benodigde veiligheidsprocedures.

Tegenvoorstel:

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

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

6 feb 2026