

Algemene informatie

Aanbesteding: Servicemanagementsysteem
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 112
Onderwerp: NvI 1 #87

Vraag:

VNG Verwerkersovereenkomst - artikel 5.1

Het is voor Leverancier belangrijk dat artikel 5.1 wordt aangepast om aan te sluiten bij de interne processen van Leverancier welke zijn afgestemd op hetgeen in de AVG is vastgelegd. Zo is in de AVG is bewust gekozen voor flexibiliteit en wordt geen vaste termijn gehanteerd voor het melden van een datalek aan Verwerkingsverantwoordelijke. Ook wij hanteren deze formulering, omdat deze ruimte laat om in te spelen op de aard en complexiteit van een incident. In de meeste gevallen zal een melding binnen 24 uur plaatsvinden, maar we kunnen dit niet in alle situaties garanderen. Denk bijvoorbeeld aan situaties waarin nader (forensisch) onderzoek nodig is om vast te stellen of daadwerkelijk sprake is van een datalek, of om de impact zorgvuldig te beoordelen. Een vaste termijn wijkt af van de AVG en past bovendien niet binnen ons uniforme incidentproces dat voor al onze klanten geldt. Tot slot wijzen we erop dat de 72-uurstermijn voor melding aan de toezichthouder pas begint te lopen zodra de verwerkingsverantwoordelijke door ons is geïnformeerd over de inbreuk. Wij verzoeken Opdrachtgever haar standpunt te overwegen en akkoord te gaan met het verwijderen van de 24-uurstermijn uit artikel 5.1.

Antwoord:

Niet akkoord.

Verwerker hoeft namelijk niet vast te stellen of er daadwerkelijk sprake is van een datalek vóór het een potentieel datalek aan verwerkersverantwoordelijke meldt. Ook kan het zijn dat een mogelijke subverwerker een potentieel datalek heeft. Zou verwerkersverantwoordelijke moeten wachten opdat iedereen in de keten een potentieel datalek heeft uitgezocht, blijft de verwerkersverantwoordelijke onnodig lang blootgesteld aan mogelijke risico's ervan. Dat is een niet gewenste situatie.

Artikel 5.1 is er juist op gericht om verwerkersverantwoordelijke in staat te stellen een voorlopige melding te maken bij AP. Blijkt achteraf, door onderzoek van verwerker en/of subverwerker(s) dat toch geen sprake is van een datalek, kan die melding daarna weer worden ingetrokken door verwerkersverantwoordelijke.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026

Ref.nr.
113

Onderwerp:
NvI 1 #90

Vraag:

GIBIT 2020 - artikel 26

Dit blijft mogelijk binnen de tool. Wij lichten alleen toe dat de bevoegdheid en uitvoering hiervan bij u als gebruiker van de software liggen. Vanwege de AVG hebben wij geen toegang tot uw software en data, tenzij dit expliciet is afgestemd (bijvoorbeeld voor supportdoeleinden). Hierdoor is het voor ons niet mogelijk om namens u aan de archiveringsverplichting te voldoen. De functionaliteiten van de tool op het gebied van AVG blijven ongewijzigd; wij verduidelijken enkel de verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Gaat u na deze toelichting akkoord met ons eerdere voorstel om het volgende 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.

Welke maatregelen/mogelijkheden heeft leverancier ingericht om privacy gevoelige data als dusdanig te kunnen aanmerken ter aanpassing/verwijdering conform verzoeken vanuit AVG rechten van betrokkenen?

Hoe kan leverancier voorkomen dat bij het terugzetten van een back-up binnen de reguliere back-up cyclus, reeds conform AVG verwijderde gegevens worden teruggezet of eerder gewijzigde gegevens weer overschreven met (inmiddels) foutieve data?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026

Ref.nr.
114

Onderwerp:
NvI 1 #93

Vraag:

GIBIT 2020 - artikel 22

Het gangbare formaat bij Leverancier is een Microsoft SQL-database. Andere formaten kunnen de grote hoeveelheden data in een SaaS-omgeving niet verwerken. Klanten kunnen in een Microsoft SQL-database de data teruggeleverd krijgen. Wij stellen voor om deze afspraak expliciet op te nemen zodat het artikel beter aansluit bij de praktijk. Kan aanbestede dienst bevestigen dat hiermee aan artikel 22 GIBIT 2020 wordt voldaan?

Antwoord:

Akkoord, mits in de SQL-database de hierbij behorende onderlinge samenhang, structuur en relaties tussen gegevensobjecten behouden blijven of duidelijk worden gedocumenteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

24 feb 2026

Ref.nr.

115

Onderwerp:

NvI 1 #98

Vraag:

GIBIT 2020 - artikel 15.5

Boetes zijn moeilijk tot niet verzekeraar. Het is voor Leverancier van essentieel belang om deze risico's adequaat af te dekken. Om het risico beheersbaar te maken, stellen wij voor de boete te matigen naar €25.000 met een maximering van €50.000 per jaar. Wij passen het artikel als volgt aan:

"De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van €25.000 per overtreding met een maximum van €50.000 per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één overtreding."

Antwoord:

Niet akkoord; de matiging van de boete zoals reeds opgenomen in artikel 15 lid 5 naar Euro 50.000, - per overtreding beschouwen wij als alleszins redelijk in verhouding tot de ernst van de overtreding waar zij op gericht is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

24 feb 2026

Ref.nr.
116Onderwerp:
NvI 1 #99**Vraag:**

GIBIT 2020 - artikel 13.5 iv)

De Leverancier acht het risico van het artikellid in de huidige vorm onaanvaardbaar. Wij delen het uitgangspunt dat bestuurlijke boetes een aanzienlijk financieel risico vormen, mede omdat deze moeilijk tot niet verzekeraar zijn. Vanuit het oogpunt van adequaat risicomanagement kunnen wij derhalve geen onbeperkte aansprakelijkheid accepteren.

Daarnaast hanteert de Autoriteit Persoonsgegevens als uitgangspunt dat boetes worden opgelegd aan de partij die daadwerkelijk de AVG schendt. Indien Leverancier als verwerker een overtreding begaat, kan de toezichthouder de boete rechtstreeks aan Leverancier opleggen. Het is daarom niet redelijk dat een aan Opdrachtgever opgelegde boete zonder enige beperking kan worden doorgelegd aan Leverancier.

Wij zijn bereid aansprakelijkheid te aanvaarden voor door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, voor zover deze aan Leverancier toerekenbaar zijn, tot een maximum van €500.000 per geldboete. Wij stellen voor artikel 13.5 sub iv als volgt te wijzigen:

"Ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes is Leverancier aansprakelijk tot een maximum van €500.000 per geldboete:

1. voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en 2. onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier:

1. De Opdrachtgever informeert Leverancier onverwijld, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen nadat zij kennis heeft genomen van de aanspraak schriftelijk op de hoogte van het bestaan en de inhoud daarvan;

2. De Opdrachtgever neemt alle redelijke maatregelen ter beperking van schade en aansprakelijkheid, waaronder, maar niet beperkt tot, het tijdig en adequaat voeren van verweer of het verlenen van medewerking aan een verweer jegens de Autoriteit Persoonsgegevens.

2. De Opdrachtgever laat de afwikkeling van de aanspraak, met uitzondering van bestuurlijke boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens, volledig aan Leverancier over. Voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens verleent Opdrachtgever alle redelijke medewerking om Leverancier in staat te stellen verweer te voeren tegen de boete.

3. De Opdrachtgever biedt Leverancier alle redelijke bijstand en verstrekt tijdig alle relevante informatie die noodzakelijk is om Leverancier in staat te stellen zich in en buiten rechte tegen de aanspraak te kunnen verdedigen.

Instemming met de voorgestelde wijziging is voor Leverancier een essentiële voorwaarde om de aanbestedingsprocedure voort te zetten.

Antwoord:

Zoals eerder aangegeven wordt enkel in geval van (mede) overtreden van voorschriften uit de AVG door verwerker het recht voorbehouden Leverancier voor een evenredig deel van de boete waar Leverancier aansprakelijk voor te houden is aan te spreken. Hierbij is geen sprake van 'zonder enige beperking' maar van een verdeling naar evenredigheid naarmate van de aansprakelijkheid van partijen in zulke situatie. Derhalve niet akkoord met de inperking tot Euro 500.000,- betrekking hebbende op het deel van Leverancier. Voor het overige kan aanbestedende dienst akkoord gaan met de bepaling.

Artikel 13.1 iv wordt derhalve aangevuld met de bepaling;

""Ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes is Leverancier aansprakelijk tot een maximum van €500.000 per geldboete:

1. voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en 2. onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier:

1. De Opdrachtgever informeert Leverancier onverwijld, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen nadat zij kennis heeft genomen van de aanspraak schriftelijk op de hoogte van het bestaan en de inhoud daarvan;
2. De Opdrachtgever neemt alle redelijke maatregelen ter beperking van schade en aansprakelijkheid, waaronder, maar niet beperkt tot, het tijdig en adequaat voeren van verweer of het verlenen van medewerking aan een verweer jegens de Autoriteit Persoonsgegevens.
2. De Opdrachtgever laat de afwikkeling van de aanspraak, met uitzondering van bestuurlijke boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens, volledig aan Leverancier over. Voor boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens verleent Opdrachtgever alle redelijke medewerking om Leverancier in staat te stellen verweer te voeren tegen de boete.
3. De Opdrachtgever biedt Leverancier alle redelijke bijstand en verstrekt tijdig alle relevante informatie die noodzakelijk is om Leverancier in staat te stellen zich in en buiten rechte tegen de aanspraak te kunnen verdedigen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

24 feb 2026

Ref.nr.

118

Onderwerp:

NvI 1 #104

Vraag:

GIBIT 2020 - artikel 10.1 i)

Vanwege ons abonnementsmodel kunnen wij niet akkoord gaan met de bepalingen in artikel 10.1 i). Het is voor ons essentieel om expliciet vast te leggen dat functionaliteiten kunnen veranderen. Onze SaaS-oplossing wordt voortdurend doorontwikkeld en onderhouden via Continuous Deployment, wat inhoudt dat functionaliteiten kunnen wijzigen. Dit is inherent aan standaardsoftware. Bij ingrijpende functionele wijzigingen informeren wij klanten altijd minimaal zes (6) maanden van tevoren via releasenotes. Indien de prestatie hierdoor niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, zoals vastgelegd in de aanbestedingsdocumentatie, heeft de Gemeente het recht de overeenkomst te beëindigen. Wij stellen nogmaals voor het volgende op te nemen in artikel 10.1 i): "i. de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik. Opdrachtgever neemt een abonnement op standaard software af. Functionaliteiten in deze software zijn aan verandering onderhevig. Leverancier is niet gehouden om specifieke functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden of verder te ontwikkelen in Updates en Upgrades.

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

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

Wij hopen dat deze toelichting voldoende duidelijkheid biedt en benadrukken dat het voor ons van groot belang is om dit expliciet op te nemen in de toepasselijke voorwaarden.

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

24 feb 2026

Ref.nr.

119

Onderwerp:

PVE Algemeen Eis 15

Vraag:

U beschrijft dat het systeem een automatische import van assets en ruimte-informatie kan uitvoeren vanuit een Building Information Model (BIM), bijvoorbeeld uit een Revit-model.

Wij constateren dat BIM-modellen in de praktijk op verschillende manieren worden opgebouwd en geëxporteerd (bijvoorbeeld als native .rvt-bestand, IFC 2x3 / IFC4 of via een gestructureerde export naar Excel). Daarnaast kunnen parameters en coderingen per project verschillen.

Om de scope en proportionaliteit van deze eis goed te kunnen beoordelen, verzoeken wij u te verduidelijken:

- Welk specifiek bestandsformaat dient ondersteund te worden (bijvoorbeeld native .rvt, IFC 2x3, IFC4 of anders)?
- Betreft dit een eenmalige initiële import bij oplevering van het gebouw of een structurele (periodieke / realtime) synchronisatie?
- Dienen uitsluitend ruimten te worden geïmporteerd of ook technische assets inclusief onderliggende hiërarchie (gebouw > verdieping > ruimte > asset)?
- Wordt verwacht dat projectspecifieke custom parameters automatisch worden gemapt?

Alvast hartelijk dank voor uw verduidelijking.

Antwoord:

1. Bestandsformaat in een gestructureerde Excel is voldoende
2. Eenmalige initiële import
3. Alleen ruimten
4. Nee, er wordt niet verwacht dat projectspecifieke custom parameters automatisch worden gemapt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026

Ref.nr.
120

Onderwerp:
PVE Functioneel Eis 54

Vraag:

U beschrijft dat het systeem functionaliteit dient te bieden om een externe e-mail te importeren, waarbij op basis van het aangeschreven e-mailadres automatisch de juiste soort registratie wordt aangemaakt, en waarbij de afzender automatisch wordt gevuld op basis van de naam van de afzender.

Wij realiseren deze functionaliteit bij meerdere klanten via een inrichting binnen de Microsoft Power Automate-omgeving van opdrachtgever. Hierbij wordt op basis van het doeladres en vooraf ingerichte logica automatisch de juiste registratie aangemaakt in het systeem, inclusief automatische vulling van afzendergegevens.

Deze werkwijze biedt maximale flexibiliteit en aanpasbaarheid, zonder afhankelijkheid van hardgecodeerde systeemlogica, en sluit goed aan bij de bestaande Microsoft-architectuur van veel organisaties.

Wij verzoeken u te bevestigen dat deze integratie-gedreven invulling, via Power Automate binnen uw eigen tenant, voldoet aan de gestelde eis.

Antwoord:

De beschreven functionaliteit mag worden gerealiseerd via een integratie-oplossing, zoals Microsoft Power Automate, mits wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- De integratie maakt gebruik van standaard en gedocumenteerde (API) functionaliteit van het aangeboden systeem.
- Voor de realisatie zijn geen extra licenties of structurele meerkosten vereist buiten de aangeboden oplossing.
- De leverancier is verantwoordelijk voor de correcte werking van de volledige keten tussen e-mailinname en registratieaanmaak. De inrichting van de mailimports, dient door de opdrachtgever zelfstandig en zonder tussenkomst van leverancier configureerbaar te zijn.
- De oplossing voldoet volledig aan de functionele eis zoals geformuleerd, waaronder automatische bepaling van het type registratie op basis van het aangeschreven e-mailadres en automatische vulling van de afzendergegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026

Ref.nr.
121

Onderwerp:
PVE Functioneel Eis 99

Vraag:

U beschrijft dat het systeem functionaliteit dient te bieden waarmee iedere individuele gebruiker zelfstandig een eigen dashboard kan maken en aanpassen.

Wij constateren dat deze eis uitgaat van volledige individuele configuratievrijheid per eindgebruiker. In gereguleerde en bestuurlijke omgevingen achten wij dit niet wenselijk, aangezien dit kan leiden tot verschillen in informatietoevoer en werkwijze.

Onze oplossing faciliteert:

- Het creëren van een onbeperkt aantal dashboards;
- Centrale inrichting van deze dashboards tijdens de implementatie en daarna door de functioneel beheerder;
- Rol- en gebruikersgroep gebaseerde toekenning zodat iedereen met eenzelfde rol / groep dezelfde informatie tot zich neemt;

Deze werkwijze waarborgt governance, beheersbaarheid en uniforme informatievoorziening, hetgeen binnen gemeentelijke organisaties gebruikelijk en passend is.

Wij verzoeken u de eis te schrappen dan wel te verruimen, zodat een centraal beheerde en rolgebaseerde toegewezen dashboardstructuur als passend wordt geaccepteerd.

Antwoord:

We willen verduidelijken dat "gebruiker" in deze eis wordt bedoeld als ""behandelaar"".

De eis beoogt niet onbeperkte configuratievrijheid zonder governance. Het doel is dat behandelaren, binnen de kaders van hun autorisaties, zelfstandig dashboards en rapportages kunnen maken en aanpassen, zodat zij hun eigen werkzaamheden kunnen monitoren en prioriteren.

Centrale inrichting van dashboards en rol- of groepsgebaseerde toekenning wordt als passend beschouwd, maar dit sluit individuele aanpasbaarheid echter niet uit. Het systeem dient de mogelijkheid te bieden dat behandelaren, mits zij beschikken over de benodigde rechten, eigen dashboards of weergaven kunnen maken zonder afhankelijk te zijn van leverancier of maatwerk door de applicatiebeheerder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Conceptovereenkomst Artikel 9 Exit-plan

Vraag:

In artikel 9.1 staat dat de leverancier uiterlijk voor 1 april 2026 een exit-plan moet opstellen. Aangezien de overeenkomst pas op 1 oktober 2026 in werking treedt, dient deze datum dan gelezen te worden als 1 april 2027 of als een datum gedurende de implementatieperiode?

Antwoord:

Dit betreft een datum gedurende de implementatieperiode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026

Ref.nr.
124

Onderwerp:
Bijlage 8 (Berichtenverkeer) 3.e Herconfiguratie kosten

Vraag:

Er staat dat de leverancier bij een wijziging in het berichtenverkeer kosteloos meewerkt aan herconfiguratie. Is de aanbesteder bereid deze verplichting te beperken tot een redelijk aantal uren of een termijn, aangezien onbeperkte kosteloze inzet disproportioneel kan zijn?

Antwoord:

Dit betreft de situatie dat er geen gebruik wordt gemaakt van de door de gemeente Helmond beschikbare API tooling (enable2secure). Als leverancier een eigen API oplossing vereist dan dient deze kosteloos hergeconfigureert te worden. Het is voor de gemeente Helmond niet acceptabel dat hier een eigen oplossing tussen komt waar de gemeente voor de kosten op dient te draaien.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van de Enable2Secure oplossing die de gemeente Helmond aanbiedt vervalt dit risico en zijn de kosten van configuratie daarvan voor de gemeente Helmond.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026

Ref.nr.
125

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 6.2 Prijsindexatie initiële looptijd

Vraag:

In paragraaf 6.2 staat dat prijzen vaststaan gedurende de initiële looptijd van 4 jaar. Dit is strijdig met GIBIT 2020 artikel 9.8 en artikel 11.9 van de conceptovereenkomst, waarin jaarlijkse indexatie per 1 januari wordt toegestaan. Kan de aanbesteder bevestigen dat indexatie conform de CBS-index (groep J62) ook tijdens de initiële looptijd jaarlijks is toegestaan, om de proportionaliteit van de inschrijving te waarborgen?

Antwoord:

Akkoord. De aanbestedingsleidraad par. 6.2 wordt als volgt aangepast.
De geoffreerde prijzen gelden in geval van gunning gedurende het eerste contractjaar van de overeenkomst. Vanaf het tweede jaar per 1 januari 2028, is het doen van prijswijzigingen toegestaan conform het bepaalde in de overeenkomst.
De overeenkomst art. 11.9 wordt als volgt aangepast:
De overeengekomen prijzen staan vast gedurende het eerste contractjaar van de overeenkomst. Vanaf het tweede jaar per 1 januari 2028, is het doen van prijswijzigingen toegestaan conform de in GIBIT 2020 artikel 9.8 benoemde index J62, althans sectie J, conform CPA 2008, van het Centraal Bureau voor de Statistiek, wordt logisch opgevolgd door index J 6202.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026

Ref.nr.
126

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 3.6 / 6.1 Ontbreken Bijlage E in lijst in te dienen documenten

Vraag:

In paragraaf 6.1 en 6.3 wordt aangegeven dat 60 punten worden toegekend aan de 'Objectieve wensen' via het antwoordformulier (Bijlage E). Echter, in de opsomming van 'Documenten bij inschrijving' in paragraaf 3.6 ontbreekt Bijlage E. Kan de aanbesteder bevestigen dat Bijlage E alsnog als verplicht in te dienen document bij de inschrijving moet worden gevoegd?

Antwoord:

Dit bevestigen wij. Bij deze is het aangepast in de aanbestedingsleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

24 feb 2026

Ref.nr.

128

Onderwerp:

PVE Functioneel Eis 175

Vraag:

Wij begrijpen dat met het planbord wordt beoogd om inzicht te hebben in inzet, beschikbaarheid en rolverdeling van medewerkers ten behoeve van effectieve sturing.

Binnen onze oplossing wordt werkverdeling teamgericht georganiseerd en wordt prioritering geborgd via SLA en workflow. Capaciteits- en rolinzicht kunnen wij realiseren via Power BI-rapportages, waarin onder andere werkvoorraad, belasting per medewerker/team en rolverdeling inzichtelijk worden gemaakt. Hiermee kan de coördinator effectief sturen en bijsturen.

Wij verzoeken u akkoord te gaan met het realiseren van deze eis via Power BI-gestuurde capaciteitsinzichten in plaats van via een afzonderlijke planbordfunctionaliteit.

Antwoord:

Wij bedoelen met het planbord een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke weergave van de aanwezigheid en rolverdeling van medewerkers per dagdeel, om de dagelijkse inzet binnen teams inzichtelijk te maken. Er wordt geen uitgebreide capaciteitsanalyse of separate BI oplossing vereist.

Indien de leverancier deze functionaliteit realiseert via dashboards of andere overzichtsfunctionaliteit binnen de oplossing, en hiermee op eenvoudige wijze inzicht wordt geboden in aanwezigheid en rolverdeling zonder aanvullende complexe inrichting of externe afhankelijkheden, kan dit als passende invulling van de eis worden beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

24 feb 2026

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Facturatie SaaS dienstverlening

Vraag:

In de huidige documentatie/beantwoording wordt uitgegaan van facturatie per kwartaal. Voor de SaaS-dienstverlening hanteert Inschrijver echter de standaard dat de vaste vergoedingen jaarlijks bij vooruitbetaling aan het begin van het kalenderjaar worden gefactureerd. Is de opdrachtgever bereid dit facturatieschema over te nemen in de overeenkomst?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op:

24 feb 2026

Ref.nr.

130

Onderwerp:

PVE Functioneel 132

Vraag:

De door u bedoelde functionaliteit (VIP-kenmerk op persoonsniveau met visuele indicator) ondersteunen wij niet op individueel persoonsniveau.

Binnen onze oplossing wordt prioritering procesmatig en objectief ingericht via SLA-tijden. Het is mogelijk om voor specifieke afdelingen afwijkende SLA's vast te leggen. Indien bijvoorbeeld een bepaalde afdeling als 'VIP' wordt aangemerkt, kan hieraan een kortere doorlooptijd worden gekoppeld. Hierdoor worden meldingen automatisch met hogere prioriteit behandeld.

De prioriteit is in ons systeem altijd direct gekoppeld aan de geldende SLA en daarmee integraal onderdeel van het werkoverzicht van de behandelaar. Een separate visuele markering op persoonsniveau is hierdoor niet noodzakelijk. Dit zorgt bovendien voor een eenduidige en transparante prioritering, waarbij behandelaars uitsluitend op basis van SLA-gestuurde urgentie werken.

Wij verzoeken u akkoord te gaan met deze werkwijze, waarbij prioritering automatisch plaatsvindt op basis van SLA-configuratie per afdeling in plaats van individuele VIP-markering.

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026

Ref.nr.
132

Onderwerp:
Users - prijs: Exact aantal medewerkers t.b.v. prijsstelling

Vraag:

In de NvI wordt een bandbreedte van 1100 - 1200 medewerkers genoemd. Om een objectieve en eerlijke prijsvergelijking tussen inschrijvers te borgen, verzoeken wij de aanbesteder om één exact aantal medewerkers vast te stellen dat door alle inschrijvers als basis voor de prijsberekening kan worden gebruikt.

Antwoord:
1200

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Percelen: P1 Servicemanagementsysteem

Beantwoord op: 24 feb 2026