

Algemene informatie

Aanbesteding:	Service managementsysteem
Aanbestedende Dienst:	Gemeente Helmond
Referentie:	-
Toelichting:	-

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
111	Nvl 1 #85

Vraag:

Conceptovereenkomst - artikel 3.1

De door ons genoemde afwijkingen bevatten al geconcretiseerde waarborgen op basis waarvan beoordeeld kan worden of sprake is van een gelijkwaardig niveau van continuïteit, informatiebeveiliging en controle. Wij stellen nogmaals voor deze afwijkingen op te nemen ter aanvulling van artikel 3.1. Volledigheidshalve wordt de bepaling aangevuld met het volgende:

"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."

Antwoord:

RTO van 5 dagen: is akkoord.

Auditlogging:

Akkoord, mits het daarbij gaat om een 1-op-1 overdracht van de logbestanden zonder dat deze door FOX-IT of andere subverwerker zijn gemuteerd én deze geëncrypt kunnen worden ontvangen.

B-ratings: is akkoord, mits vanuit leverancier plan kan worden overlegd waaruit blijkt wanneer de leverancier van plan is om de B-score te verhogen. Of samen met gemeente gekeken kan worden naar wat de risico's voor de gemeente zijn bij deze B-score en of die op een andere manier tijdens de implementatie kunnen worden afgedekt.

Virtual appliance-constructie: akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

26 feb 2026

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem

Ref.nr.
133

Onderwerp:
beoordelingssystematiek prijs/kwaliteit

Vraag:

In de beschreven beoordelingssystematiek (aanbestedingsleidraad paragraaf 6.1 gunningscriterium BPKV). In de formule wordt aangegeven dat prijs wordt gescoord op een schaal van 0-100, terwijl kwaliteit wordt beoordeeld op een schaal van 0-1000 punten, waarna een weging van 20% prijs en 80% kwaliteit wordt toegepast.

Antwoord:

In de beschreven beoordelingssystematiek (aanbestedingsleidraad paragraaf 6.1 gunningscriterium BPKV). In de formule wordt aangegeven dat prijs wordt gescoord op een schaal van 0-100, terwijl kwaliteit wordt beoordeeld op een schaal van 0-1000 punten, waarna een weging van 20% prijs en 80% kwaliteit wordt toegepast.

Om dit gelijk te trekken zullen we de prijs ook op een schaal van 0-1000 beoordelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

27 feb 2026

Percelen:

P1 Servicemanagementsysteem