

Nota van Inlichtingen 1 – gemeente Almelo – ITSM-FMIS tool 2025/241813

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Aanbestedingsleidraad				
1		3.1. aanleiding en doel	In de aanbestedingsdocumenten lezen wij dat de nieuwe overeenkomst op 1 december 2025 moet ingaan en dat de ITSM- en FMIS-tooling op 1 februari 2026 volledig werkend moet zijn. Gezien de korte periode tussen de start en de gewenste opleverdatum (inclusief de feestdagen en vakantieperiode rond kerst en oud & nieuw), achten wij dit tijdspad erg ambitieus. Zeker in relatie tot de benodigde inrichting, eventuele afstemming met interne stakeholders en de realisatie van koppelingen met andere systemen. Kunt u aangeven of het hier om de volledige implementatie van de gehele scope gaat, of betreft het een gefaseerde oplevering waarbij bijvoorbeeld enkel fase 1 (of een kernset aan processen) live moet zijn op 1 februari 2026? Daarnaast vernemen wij graag of er ruimte is om het tijdspad in overleg met de geselecteerde leverancier te herzien om een zorgvuldige en realistische implementatie te kunnen waarborgen.	Aanbestedende dienst is bereid om rekening te houden met de maand december. Implementatie moet uiterlijk 1 maart werkend en in productie genomen zijn.
2	7	3.1	<i>In de aanbestedingsleidraad wordt meerdere keren vermeld dat de Opdrachtnemer advies dient te leveren over de inrichting van IT-, Facilities- en HRM-servicemanagementprocessen, en dat de tooling deze expertises dient te ondersteunen.</i> <i>HRM lijkt daarmee onderdeel uit te maken van de functionele scope. In het PvE treffen wij echter geen specifieke eisen of beschrijving aan met betrekking tot HRM-processen of meldingsstromen.</i> <i>Kunt u toelichten welke soorten HRM-meldingen door de tooling ondersteund dienen te worden? En kunt u daarbij eventueel een of meerdere voorbeelden geven van het type meldingen of processen dat u hierbij voor ogen heeft?</i>	HRM gaat ook gebruik maken van de aanbestede tool. Van belang is dat de HRM meldingen afgeschermd/beveiligd zijn voor de andere benoemde disciplines. Het moet ook mogelijk zijn om binnen het HRM-deel subgroepen aan te maken bijvoorbeeld HRM medewerkers, HRM adviseurs en salarisadministratie. Binnen deze subgroepen moet het ook mogelijk zijn om afgeschermd en beveiligde meldingen te maken. Het moet wel mogelijk zijn om een aantal HRM collega's te autoriseren die alle subgroepen binnen HRM kunnen inzien dit om onnodige vertraging in het doorzetten van meldingen te voorkomen. De tool moet het AVG-proof worden ingericht. De aanbestedende dienst ziet graag terug in de demonstratie welke mogelijkheden de HRM tool heeft. Namens HR schuift een extra collega aan tijdens de Demo deze collega beoordeeld niet.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
3		3.3 Omschrijving en omvang van de opdracht	In de aanbestedingsstukken stelt u als beoogd resultaat: <i>"Professionele ondersteuning bij de inrichting van operationele IT- en Facilities-processen en proactieve dienstverlening."</i> Kunt u toelichten hoe wij deze ondersteuning dienen te interpreteren? Gaat het hierbij primair om het opleiden en begeleiden van medewerkers van de Gemeente Almelo zodat zij zelfstandig (zelfredzaam) het systeem en de processen kunnen beheren en optimaliseren? Of wordt juist verwacht dat de leverancier gedurende de looptijd van het contract een actieve, uitvoerende rol behoudt en dus een deel van het functioneel of technisch beheer structureel voor zijn rekening neemt? Wij merken dit met name op omdat de opdracht wordt gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, waarbij prijs voor 40% meetelt in de eindbeoordeling. Kunt u aangeven hoe u deze verhouding ziet tussen gewenste mate van ontzorging en kosten? Is de Gemeente Almelo primair op zoek naar een zelfredzaam model (lagere structurele kosten) of ligt de nadruk op volledige ontzorging (mogelijk hogere structurele kosten)? Deze toelichting helpt ons om onze aanpak goed af te stemmen op uw ambities en beoordelingskader.	U mag de ondersteuning als volgt interpreteren: samen met de aanbestedende dienst op basis van uw best-practices de inrichting begeleiden. Aanbestedende dienst zal op basis van de inrichting van onze huidige tooling ingerichte processen inbrengen. Het Functioneel en technisch beheer komt te liggen bij de aanbestedende dienst. De beantwoording van de vragen van de gunningscriteria en de score van de demonstratie bepalen samen de kwaliteit. De aanbestedende dienst is op zoek naar een zelfredzaam model.
4	7	3.3	Kan Gemeente Almelo aangeven of de 3 applicatiebeheerders onderdeel zijn van de 100 behandelaren die genoemd worden? Met andere woorden, dient het aanbod van Inschrijver voor 100 licenties te zijn of voor 103 licenties?	De 3 applicatiebeheerders zijn onderdeel van de 100 behandelaren. Het betreft dan ook 100 licenties.
5	8	3.3	In de aanbestedingsleidraad en in het PvE zien wij niks terugkomen over een eventuele migratie. Is het correct dat er geen assets, meldingen of anderszins gemigreerd dienen te worden vanuit Marval, Planon of andere applicaties naar de nieuwe ITSM/FMIS? Als er wél iets gemigreerd moet worden, kan dan aangegeven worden wat er gemigreerd moet worden inclusief aantallen?	De migratie is geen onderdeel van de aanbesteding. We willen met een clean-sheet beginnen. Wel is gewenst een importmogelijkheid op basis van .csv en .xml formaat. Dit voornamelijk van assets.
6	10	4.1	Gemeente Almelo geeft aan dat de implementatieperiode beperkt is tot december 2025 en januari 2026, en dat livegang 1 februari 2026 is. Een implementatie van deze omvang is onhaalbaar in 2 maanden tijd. Onze schatting op basis ervaring met dergelijke projecten, is eerder 5 maanden. Kan Gemeente Almelo bevestigen de implementatieperiode te willen verlengen, met een minimale duur van 5 maanden?	De voorgestelde implementatieperiode van 5 maanden is voor de aanbestedende dienst niet acceptabel. Zie antwoord op vraag 1.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
7		5.3. Checklist bij Inschrijving	In de aanbestedingsdocumenten geeft u aan dat het prijzenblad zowel in Excel als rechtsgeldig ondertekend in PDF moet worden aangeleverd. Is het ook toegestaan om de ondertekening rechtsgeldig via ValidSign (of een vergelijkbare digitale ondertekenoplossing) te laten plaatsvinden? Dit zou voor ons aanzienlijk schelen in tijd en administratieve handelingen, aangezien printen, fysiek ondertekenen, scannen en verzenden dan niet nodig is.	Ja, dit is toegestaan mits er de voorgeschreven wijze wordt ingediend.
8		6.2. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	U stelt als kerncompetentie: “Implementatie binnen een gemeentelijke organisatie van vergelijkbare grootte als de gemeente Almelo waarbij zowel IT- als facilitaire én HRM-meldingen kunnen worden geregistreerd, verwerkt en afgehandeld.” Kunt u nader specificeren wat u precies verstaat onder een <i>gemeentelijke organisatie</i>? Valt hieronder uitsluitend een gemeente, of mogen ook andere (decentrale) overheidsorganisaties worden meegenomen zoals ministeries, provincies, veiligheidsregio's, waterschappen of uitvoeringsorganisaties? Deze toelichting helpt ons te bepalen of bepaalde referenties voldoen aan de gestelde eis.	De aanbestedende dienst bedoelt met een gemeentelijk organisatie: een gemeente (of samenwerkingsverband van gemeenten) of provincie of veiligheidsregio.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
9		6.5. <i>Gunningscriterium</i> <i>Beoordeling Open vragen (Wensen)</i>	U stelt: “Het totaal aantal pagina’s voor de drie open vragen samen bedraagt maximaal 8 pagina’s A4, Verdana 9, regelafstand exact 13. Bij overschrijding van het maximaal toegestane aantal pagina’s wordt enkel het toegestane aantal beoordeeld; overschrijdende pagina’s blijven buiten beschouwing.” Gegadigde acht het lastig om alle gevraagde en relevante informatie op een kwalitatief verantwoorde wijze binnen dit strikte pagina-aantal te verwerken, zonder concessies te doen aan volledigheid, leesbaarheid of relevantie. Zou de Gemeente Almelo bereid zijn om het maximumaantal pagina’s te verruimen naar bijvoorbeeld 12 pagina’s? Daarnaast vernemen wij graag wat de overweging is achter de keuze voor exact 8 pagina’s: is dit ingegeven door beoordelingscapaciteit, uniformiteit of een andere reden? Een ruimere paginalimiet zou inschrijvers meer gelegenheid bieden om volledig en transparant in te gaan op de uitvraag, wat de inhoudelijke kwaliteit van de beantwoording ten goede kan komen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met 12 pagina's voor deze inschrijving.
10	18	6.5	Voor het gunningscriterium heeft Gemeente Almelo 3 onderwerpen genoemd. Bij het laatste onderwerp Dienstverlening wordt onder andere gevraagd een SLA aan te bieden. Inschrijver hanteert een standaard SLA waarin de genoemde punten aan bod komen, maar die daarnaast andere punten omvat waarmee het een op zichzelf staand document van meerdere pagina's is. Gaat Gemeente Almelo ermee akkoord dat de gevraagde punten over dienstverlening terugkomen in de beschrijving van het gunningscriterium maar dat de SLA, inclusief exit-strategie, als separaat document wordt toegevoegd en daarmee ook niet meetelt in het maximumaantal pagina's zoals gesteld?	De SLA dient onderdeel te zijn van de inschrijving. Zoals in vraag 9 is aangegeven wordt het aantal uitgebreid naar 12 pagina's.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11	18	6.5. Gunningscriterium	Wij constateren dat in de huidige uitvraag geen open vraag is opgenomen waarin leveranciers hun visie op innovatie of de inhoudelijke kwaliteit van de software – zoals functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid en onderscheidend vermogen – kunnen toelichten. Naar onze mening komt dit belangrijke aspect in de beoordeling onvoldoende aan bod. Wij zien hierin een gemiste kans, omdat dit juist bijdraagt aan een beter onderbouwde keuze voor de partijen die u uitnodigt voor een demonstratie. Wij vragen u te overwegen een aanvullende open vraag op te nemen waarin leveranciers hun visie op innovatie en de onderscheidende waarde van hun softwareoplossing kunnen toelichten. Dit stelt u in staat gericht te selecteren op inhoudelijke meerwaarde.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Deze mogelijkheid heeft de Inschrijver tijdens de Demonstratie.
12	19	6.5. Gunningscriterium	U stelt dat het totaal aantal pagina's voor de beantwoording van de drie open vragen maximaal acht (8) pagina's A4 bedraagt. Wij achten dit maximum niet realistisch voor het volledig en zorgvuldig beantwoorden van alle onderdelen, met name gezien de omvang van een volledige SLA-overeenkomst. Een dergelijke beperking noodzaakt tot weglating van essentiële informatie die nodig is voor een volledig beeld van onze dienstverlening en afspraken. Wij stellen daarom het volgende voor: Voor het implementatieplan en adoptieplan wordt een maximum van acht (8) pagina's gehanteerd; Voor het Service Level Agreement (SLA) wordt geen maximum gesteld, zodat volledigheid en nauwkeurigheid gewaarborgd blijven; Tevens vragen wij u te bevestigen dat het toegestaan is om een optionele bijlage (bijvoorbeeld in A3-formaat) toe te voegen met een projectplanning of tijdlijn ter verduidelijking van het implementatieplan. Wij verzoeken u dit voorstel te accepteren.	Zie vraag 9.
13	19	6.5	Kan Gemeente Almelo het maximaal aantal pagina's voor het gunningscriterium ophogen naar minimaal 12 pagina's? Het huidige maximum van 8 pagina's zorgt ervoor dat wij het idee hebben dat wij te veel moeten snijden in de informatie, die wel degelijk relevant is voor Gemeente Almelo.	Zie vraag 9.
14	19	6.5	Is het tevens toegestaan een voorblad toe te voegen aan het gunningscriterium, zonder dat dit meetelt in het maximaal aantal pagina's?	Een voorblad is toegestaan.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
15	19	6.5	Gemeente Almelo heeft duidelijk aangeven dat tekst in Verdana 9, regelafstand 13 opgesteld moet worden. Mag inschrijver wel gebruik maken van titels in een andere opmaak? Naar onze mening verhoogt dit de leesbaarheid van het gunningscriterium.	Ja, hier gaat de aanbestedende mee akkoord.
16	20	6.5	Voor de demonstratie heeft Gemeente Almelo een tijdsduur van maximaal 1 uur afgegeven. Gezien de diverse gevraagde onderdelen in Bijlage 10 Demonstratie-instructie, acht Inschrijver deze tijd te kort om alle onderwerpen te behandelen. Inschrijver verzoekt Gemeente Almelo de tijd te verlengen naar maximaal 2 uur zodat alle onderwerpen op een adequate manier kunnen worden behandeld. Gaat Gemeente Almelo hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met 2 uur voor de demonstratie inclusief de mogelijkheid tot het stellen van vragen. Hiervoor nemen we gelijk een extra dag op in de planning deze wordt woensdag 24 september de andere demo dag blijft donderdag 25 september.
Bijlage 1 Programma van Eisen				
17	Algemeen	A6	In uw uitvraag stelt u dat de software zonder installatie van plug-ins, tools of add-ons werkt. Onze webapplicatie voldoet hier volledig aan. Wij bieden daarnaast optioneel een Outlook invoegtoepassing die gebruikers in staat stelt direct vanuit hun agenda ruimten te boeken en meldingen aan te maken. Deze invoegtoepassing verhoogt aantoonbaar het gebruiksgemak en reduceert no-shows. Omdat dit een onderscheidende functionaliteit is die de dienstverlening voor eindgebruikers aantoonbaar verbetert, vragen wij u te bevestigen dat optionele invoegtoepassingen zijn toegestaan, mits de basisfunctionaliteit zonder installatie werkt.	De aanbestedende dienst houdt vast aan het gestelde in eis A6.
18	Algemeen	A23	U beschrijft dat tickets automatisch moeten kunnen worden aangemaakt op basis van e-mails, waarbij specifieke elementen worden overgenomen. Wij realiseren dit reeds succesvol bij klanten met een Power Automate-flow die draait in de klantomgeving. Dit biedt de klant controle over de mailboxkoppeling en bied flexibiliteit bij toekomstige wijzigingen. Wij begeleiden het volledige inrichtingsproces. Wij vragen u te bevestigen dat deze werkwijze voldoet aan uw eis.	Voor de aanbestedende dienst is het onduidelijk hoe we deze vraag moeten interpreteren. Kunt u deze in de 2 NvI verduidelijken?
19	ITIL4	IT9	U stelt dat tijdsloten gemarkeerd en geblokkeerd moeten kunnen worden in de wijzigings- en releasekalender. Kunt u toelichten of hiermee bedoeld wordt dat er op die momenten geen wijzigingen mogen plaatsvinden, of dat het reserveringen betreft? Wij vragen u om een nadere toelichting.	Het betreft reserveringen; het behandelen van wijzigingen moet op elk moment doorgang kunnen vinden. Zowel procesmatig (workflow) als tool technisch
20	ITIL4	IT9	Kan Gemeente Almelo uitleggen welke tijdsloten zij wil markeren/blokken? Gaat het dan bijvoorbeeld om weekenden en wettelijke vrije dagen? Of is de use case anders?	Het betreft reserveringen; het behandelen van wijzigingen moet op elk moment doorgang kunnen vinden. Zowel procesmatig (workflow) als tool technisch

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
21		A24	In A24 stelt u dat de ITSM/FMIS-software aanmelders de mogelijkheid moet bieden om hun eigen tickets in het Selfserviceportaal (SSP) te beheren, waaronder het toevoegen en afsluiten van meldingen, en het kunnen volgen van de voortgang. Tegelijkertijd wordt in IT23 vermeld dat zowel behandelaar als aanmelder géén mogelijkheid hebben een ticket te heropenen, maar dat een afgesloten melding wel gerelateerd kan worden aan een nieuwe. Kunt u bevestigen dat de aanmelder zelf verantwoordelijk is voor het sluiten van de melding (en dus niet de behandelaar)? En betekent dit dat, zodra een melding is gesloten, deze definitief gesloten blijft en alleen nog via een gerelateerde nieuwe melding opgevolgd kan worden? Graag ontvangen wij een nadere toelichting op de gewenste procesgang met betrekking tot het afsluiten en eventueel heropenen van meldingen.	Aanmelder mag geen meldingen sluiten. De behandelaar mag de aanmeldingen sluiten maar niet heropenen.
22	TB:Functioneel F18 T/M F22		In hoeverre wordt verwacht dat standaardfunctionaliteiten van Planon, zoals ruimten en cateringreserveringen via de servicecatalogus, volledig geïntegreerd worden in het ITSM-ticketsysteem? Dient er bijvoorbeeld een automatische koppeling te zijn waarbij een reservering via het ITSM direct leidt tot een boeking in Planon inclusief agenda-integratie?	Naast het feit dat de gevraagde tooling ITSM-processen dient te ondersteunen dient deze ook volledig FMIS processen te ondersteunen. Planon wordt voor het FMIS deel uitgefaseerd. De aanbestedende dienst verwacht van de inschrijver dat dit ingeregeld wordt in het nieuwe systeem.
23		IT8	U stelt het volgende: <i>"De ITSM/FMIS software biedt de mogelijkheid van een wijzigings- en releasekalender, waarin alle geplande wijzigingen en releases zijn opgenomen; tevens een koppeling met een Exchange changekalender."</i> Gegadigde beschikt over een changekalender binnen de software waarin geplande wijzigingen inzichtelijk zijn. Echter, het is voor ons niet geheel duidelijk wat u bedoelt met een "Exchange changekalender". Kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt? Gaat het hier om een integratie met Microsoft Exchange (Outlook-agenda)? En kunt u eventueel een procesvoorbeeld geven van hoe u deze functionaliteit in de praktijk voor zich ziet (wie vult wat in, wie ontvangt wat, welk doel wordt ermee gediend)? Dit helpt ons om beter te bepalen hoe onze oplossing op uw wens aansluit.	Met een koppeling met een Exchange Changekalender wordt bedoeld: Vanuit ITIL4 Changemanagementproces dient er een koppeling te zijn van de Exchange Agenda waarbij vanuit het Changeproces resources (behandelaren) kunnen worden geclaimd in de agenda's van de resources (behandelaren).

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
24	ITIL4	IT8	U beschrijft dat de software gekoppeld moet kunnen worden aan een Exchange changekalender. Wij verzoeken u toe te lichten of dit een centrale kalender betreft of individuele agenda's. Indien het een centrale kalender betreft, stellen wij voor de koppeling te realiseren via Power Automate. Dit biedt flexibiliteit en maakt aanpassingen in beheer voor u eenvoudig. Wij vragen u te bevestigen dat deze aanpak voldoet aan uw eis.	Zie antwoord op vraag 23.
25	ITIL4	IT9	U stelt dat tijdsloten gemarkeerd en geblokkeerd moeten kunnen worden in de wijzigings- en releasekalender. Kunt u toelichten of hiermee bedoeld wordt dat er op die momenten geen wijzigingen mogen plaatsvinden, of dat het reserveringen betreft? Wij vragen u om een nadere toelichting.	Het betreft reserveringen; het behandelen van wijzigingen moet op elk moment doorgang kunnen vinden. Zowel procesmatig (workflow) als tool technisch
26		IT12	<i>"De ITSM/FMIS software biedt de mogelijkheid op basis van kenmerken in een CI een actie/workflow te starten."</i> Kunt u dit toelichten/verduidelijken aan de hand van een praktijkvoorbeeld?	De aanbestedende dienst bijvoorbeeld op basis van uitgifte datum + afschrijvingstermijn geautomatiseerde meldingen maken voor de afgeschreven apparatuur.
27	ITIL4	IT12	Kan Gemeente Almelo een voorbeeld geven van een use case waarin zij dit wil toepassen?	Zie antwoord op vraag 26
28		IB36	Gegadigde bevestigt uiteraard dat de Gemeente Almelo te allen tijde eigenaar blijft van haar eigen data en dat deze zelfstandig geëxporteerd kan worden. Daarnaast is het mogelijk om – indien gewenst – de data door Gegadigde aan te laten leveren in een specifiek bestandsformaat. Dit is echter niet kosteloos en valt onder additionele dienstverlening. Kunt u bevestigen dat, indien de Gemeente Almelo ervoor kiest de data in een specifiek gewenst formaat te laten aanleveren, dit kan tegen de dan geldende consultancytarieven?	Er is geen eis IB36. Kunt u in de 2de NvI aangeven welke eis wordt bedoeld.
29		F13	Kunt u aangeven wat u verstaat onder 'formulieren'?	In TSI's moet men kunnen zoeken (task specific interface).
30		F14	Hier stelt u het volgende: In de formulieren worden velden gevalideerd (bijvoorbeeld e-mailadressen en telefoonnummers op basis van gegevens in De ITSM/FMIS software Kunt u dit wellicht verduidelijken a.d.h.v. een praktijkvoorbeeld?	Medewerker wordt door middel van een geautomatiseerde taak tussen HR systeem en FMIS-tool aangemaakt in het FMIS-systeem. Medewerker krijgt een personeelsnummer, mailadres, telefoonnummer, afdeling en standplaats toegewezen. Deze velden zijn gevuld en zijn te vinden onder Personeelsbeheer/ Gebruikers. Wanneer deze medewerker bijvoorbeeld een melding wil maken en een PSS formulier opent, worden de standaard gegevens zoals mailadres, telefoonnummer en andere info t.b.v. deze melding automatisch gevuld.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
31		F21	Dient een bezoekersbalie-functionaliteit onderdeel uit te maken van de reserveringsmodule? Gegadigde beschikt over functionaliteit waarbij genodigden vanuit een reservering direct kunnen worden aangemeld als bezoeker. Hierdoor zijn zij bij aankomst bekend bij de receptie en kunnen aankomst- en vertrektijden eenvoudig worden geregistreerd.	Het gestelde is geen onderdeel van deze aanbesteding.
32		F22	Kunt u bevestigen dat de gemeente Almelo gebruik maakt van Office 365? Zodat er gekoppeld kan worden via MS graph API van Microsoft?	De Aanbestedende dienst maakt inderdaad gebruik Microsoft M365/O365.
33	Koppeling	KP3	Het is naar onze mening niet werkbaar dat Inschrijver de afstemming en realisatie van koppelingen met andere applicaties van opdrachtgever volledig faciliteert en dat opdrachtgever alleen ondersteunend is. Inschrijver stelt de volgende werkwijze voor: zowel vanuit Inschrijver als vanuit Opdrachtgever is een projectleider betrokken bij dit project. De projectleider van Gemeente Almelo is de schakel naar andere bestaande leveranciers van Gemeente Almelo. Inschrijver kan aangeven welke koppelingen gerealiseerd moeten worden en kan ook met de ESB-specialisten van Gemeente Almelo de benodigde stappen zetten in de realisatie van koppelingen. Maar als eventueel extra expertise nodig is vanuit leveranciers van één van de te koppelen applicaties, dan zien wij Gemeente Almelo als de partij die contact legt met leveranciers en eventuele extra kosten aan de gevraagde inspanning verbonden zijn voor rekening neemt. Gaat Gemeente Almelo akkoord met deze werkwijze?	De Aanbestedende dienst blijft vasthouden aan het gestelde in eis KP3
34		K9	<i>Kennisitems kunnen worden opgeslagen als concept en zijn dan niet zichtbaar voor gebruikers.</i> Graag ontvangen wij een nadere toelichting op deze eis. Kunt u een concreet praktijkvoorbeeld geven van een situatie waarin het opslaan van een kennisitem als concept wenselijk is? Daarnaast vernemen wij graag of het de bedoeling is dat deze concept-items niet inzichtelijk zijn voor eindgebruikers, of dat deze ook niet zichtbaar mogen zijn voor andere (functioneel) beheerders of redacteurs binnen de organisatie.	Kennis-items dienen pas inzichtelijk te zijn als ze definitief zijn gemaakt.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
35		T11	<i>Opdrachtnemer moet de aangeboden oplossing volledig functioneel en technisch testen en een rapportage hiervoor aan Opdrachtgever opleveren. Hierna zal Opdrachtgever meerdere GebruikersAcceptatieTesten (GAT) uitvoeren. Vooraf geeft Opdrachtnemer een beknopte basisinstructie aan de testgebruikers om de testen te kunnen uitvoeren.</i> Gegadigde werkt volgens een Agile-implementatieaanpak, waarbij testen integraal en iteratief worden uitgevoerd gedurende het gehele traject. Omdat het hier een SaaS-oplossing betreft, vindt het testen niet pas achteraf, maar juist direct en doorlopend plaats binnen elke oplevercyclus. Hierdoor zijn afzonderlijke acceptatietesten en testrapportages zoals beschreven in veel gevallen overbodig. Deze aanpak blijkt in de praktijk zeer effectief: ruim 95% van alle implementaties worden op tijd én binnen budget opgeleverd. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze ook volstaat als invulling van de testverplichting zoals beschreven in de aanbestedingsstukken?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord maar er moet wel sprake zijn van een gebruikerstest op vooraf vastgestelde momenten.
36		IB2	U stelt hier: Vóór oplevering wordt een pentest uitgevoerd, en de kritieke bevindingen worden binnen twee weken verholpen, de overige bevindingen binnen twee maanden. De PENTEST wordt door een onafhankelijke partij uitgevoerd. De kosten voor deze pentest worden aan de Gemeente Almelo doorbelast. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het doorbelasten van de kosten voor genoemde pentest.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
37		IB8	In het PvE wordt verwezen naar het toepassen van hardeningrichtlijnen conform NIST SP 800-53 en CIS Benchmarks om een robuuste en veilige IT-infrastructuur te waarborgen. NIST SP 800-53 is echter een Amerikaanse standaard, die in de Nederlandse praktijk minder gangbaar is. Binnen onze dienstverlening aan overheidsorganisaties – waaronder meerdere gemeenten – hanteren wij internationaal erkende normen en certificeringen die in Europa breed gedragen worden, waaronder: • ISO 27001 (informatiebeveiliging), die qua opzet en inhoud veel gelijkenissen vertoont met NIST SP 800-53, met als belangrijkste verschil de context van toepassing; • Stufe 4 Level Datacenter-certificering • SAP Certified Provider of Hosting Services • IDW PS 951 nF (vergelijkbaar met ISAE 3402) Vraag: Voldoen wij met deze gehanteerde en aantoonbaar beproefde normen en certificeringen — die in onze optiek beter aansluiten bij de Nederlandse en Europese praktijk — eveneens aan de gestelde eisen ten aanzien van hardening en informatiebeveiliging in het PvE? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?	De aanbestedende dienst acht de aangegeven normen en certificeringen voldoende in deze.
38	Informatie beveiliging	IB8	Kan Gemeente Almelo, gezien de omvang van de NIST SP 800-53, aangeven welke specifieke eisen uit de documentatie van toepassing zijn op de uitvraag?	Zie antwoord op vraag 37.
39	Informatie beveiliging	IB14	Inschrijver heeft momenteel geen account om de maatregelen in de Cloud Controls Matrix te downloaden/in te zien. Daarnaast dienen deze tegen betaling te worden gedownload. Kan Gemeente Almelo de betreffende maatregelen delen die van toepassing zijn op een SaaS-oplossing?	Zie antwoord op vraag 37.
40		IB15	U stelt hier: de leverancier moet in staat zijn om training en bewustwordingssessies te geven aan gebruikers om hen te helpen veilige praktijken te begrijpen en te implementeren. Kunt u dit verhelderen a.d.h.v. een voorbeeld?	De aanbestedende dienst bedoeld hiermee dat de leverancier tijdens de trainingen gebruikers bewust moet maken dat ze met vertrouwelijke gegevens werken.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
41		IB32	U stelt hier: De leverancier moet minmaal 4x per jaar beveiligingscontroles uitvoeren en de resultaten hiervan aan de gemeente rapporteren. Kunt u aangeven wat u precies verwacht van de leverancier?	De leverancier moet kunnen aantonen dat zijn/haar omgeving meerdere keren per jaar wordt voorzien van updates als dit nodig is. Denk hierbij aan applicatie updates maar ook aan losse componenten t.b.v. de onderlaag/OS laag.
42	Informatie beveiliging	IB34	Kan Gemeente Almelo aangeven wat zij verstaan onder 'een applicatie met een hoog beveiligingsniveau'? Verwacht Gemeente Almelo dat het uitgevraagde systeem voor ITSM/FMIS hier ook onder valt?	De aanbestedende dienst staat op het standpunt dat als de aangeboden oplossing via Microsoft EntraID (Azure AD) te koppelen is de aanbestedende dienst via conditional acces in staat om het juiste beveiligingsniveau aan te brengen.
43	Service Level	IB38	Inschrijver hanteert een vaste exit-strategie die is opgenomen in de SLA. Inschrijver zal zorgdragen voor een degelijk exit-strategie en waar nodig ondersteuning bieden, maar zal niet samenwerken met de nieuwe dienstverlener in een exit-project. De definitieve invulling zal uiteraard te zijner tijd in samenspraak met accountmanager worden bepaald. Gaat Gemeente Almelo akkoord met deze werkwijze?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze.
44	Service Level	S1	Aan een ticket kan één SLA gekoppeld worden, dus niet meerdere. Echter, in onze software kan een veelheid aan SLA's ingesteld worden. Afhankelijk van waar het ticket over gaat, wie het ticket indient, of welke dienst het ticket over gaat, wordt de juiste SLA aan het ticket gekoppeld. Is dit de functionaliteit waar Gemeente Almelo op doelt? Zo niet, dan vernemen wij graag de use case waarvoor de functionaliteit ingezet wordt.	De aanbestedende dienst doelt op de door Inschrijver gestelde functionaliteit.
45	Service Level	S7	U verlangt een roadmap van minimaal 1 jaar vooruit. Wij achten dit niet werkbaar. Het vooruit plannen van releases over zo'n lange termijn remt innovatie, sluit slecht aan bij veranderende klantwensen en beperkt de wendbaarheid van zowel leverancier als opdrachtgever. Onze release-aanpak (ca. vier keer per jaar met telkens 3 maanden van tevoren communicatie over de volgende release, en 4 weken voor livegang testtoegang en release notes) zorgt voor maximale flexibiliteit en transparantie. Wij verzoeken u de eis tot 1 jaar te schrappen.	De aanbestedende dienst houdt vast aan het gestelde in eis S7
46	Service Level	S8	U beschrijft dat verstoringen via escalatie kunnen worden opgehoogd naar een hogere prioriteit. Wij vinden het aanpassen van de prioriteit via escalatie niet logisch en in de praktijk ook onwenselijk. Prioriteit wordt bij aanmelding vastgesteld op basis van impact en urgentie, en vormt de basis voor opvolging en rapportage. Escalatie betekent bij ons dat er een andere communicatielijn (management) wordt ingeschakeld om snelle opvolging te garanderen. De oorspronkelijke prioriteit blijft daarbij gehandhaafd, zodat procesintegriteit en objectiviteit geborgd blijven. Wij vragen u te bevestigen dat deze interpretatie van escalatie acceptabel is.	De aanbestedende dienst accepteert de voorgestelde interpretatie van escalatie.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
47	Servic e Level	S8	Inschrijver hanteert een werkwijze die aansluit bij de punten zoals gesteld voor deze eis. Enige afwijking is de statusupdate van iedere 2 uur. Status-updates worden met regelmaat en tijdig gestuurd, wij kunnen echter niet garanderen dat dit iedere 2 uur is. De status van uw omgeving is bij hoge verstoringen te allen tijde inzichtelijk via onze status-pagina zodat Gemeente Almelo dit op elk moment kan inzien. Gaat Gemeente Almelo akkoord met deze werkwijze?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze.
48	Servic e Level	S9	U stelt dat prioriteit van incidenten kan worden aangepast via escalatie. Wij willen verduidelijken dat escalatie bij ons inhoudt dat er een andere communicatielijijn wordt ingeschakeld om snelle opvolging te garanderen, maar niet dat de initiële prioriteit wordt aangepast. Wij vragen u te bevestigen dat deze interpretatie van escalatie acceptabel is.	Zie antwoord op vraag 46.
49	Servic e Level	S12	Inschrijver garandeert continue back-ups. In de SLA garandeert Inschrijver de dienstverlening binnen 5 werkdagen volledig te continueren. In de praktijk blijkt dat wij in nagenoeg alle gevallen de dienstverlening binnen 48 uur kunnen continueren, maar aangezien de situaties per gebeurtenis dermate kunnen verschillen, kunnen wij 48 uur niet garanderen. Gaat Gemeente Almelo akkoord om deze eis aan te passen naar 'binnen 5 werkdagen volledig gecontinueerd'?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing van de eis S12 met dien verstande dat het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag zal bedragen.
50	Functi oneel	F4	U verlangt dat storingen en onderhoud zichtbaar zijn op het Self Service Portaal. Graag vernemen wij of u doelt op automatische meldingen vanuit het systeem. Aangezien Gfacility multi-tenant is, zijn storingen of onderhoud niet altijd relevant voor alle klanten. Daarom stellen wij voor dat de functioneel beheerder op de homepage handmatig storingsberichten publiceert wanneer relevant. Dit geeft controle aan de klant en voorkomt verwarring. Wij vragen u dit voorstel te accepteren.	De aanbestedende dienst bedoelt met hetgeen is opgenomen in eis F4 dat behandelen meldingen van storingen en onderhoud kan worden geplaatst op het Self Service Portaal zodat gebruikers bij aanmelden op het portaal kunnen zien welke storingen en onderhoudswerkzaamheden actueel zijn.
51	Functi oneel	F15	U stelt dat autorisaties voor gebruikers, functioneel- en technisch beheerders gescheiden moeten zijn. Wij vragen u om deze specificatie te verduidelijken.	Er dient een autorisatiemodel te worden aangeboden. Bijvoorbeeld een updates in meldingen waarbij er een scheiding is tussen "privé" (alleen voor behandelen zichtbaar) en "openbare" (ook voor melders zichtbaar) updates. Ander voorbeeld zijn HRM meldingen/vragen die alleen voor geautoriseerde HRM medewerkers zichtbaar zijn en niet voor overige behandelen. Ook verschillende autorisaties voor verschillende groepen die in de nieuwe tool gaan werken.
52	Functi oneel	F22	Hoeveel ruimtes wil Gemeente Almelo onder brengen in de koppeling tussen exchange en de ITSM/FMIS software?	Het gaat op dit moment om 38 ruimtes. Uitbreiding moet tot de mogelijkheden behoren.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
53	Rapp ortag es	R7	U verlangt geïntegreerde dashboard- en analysemogelijkheden. Wij hebben bewust gekozen voor integratie met Power BI, waarmee wij dashboards en opleveren die u naar wens kunt aanpassen. Deze aanpak sluit aan op moderne IT-architectuur en voorkomt onnodige dubbele functies. Wij vragen u te bevestigen dat integratie met Power BI als volwaardig alternatief wordt geaccepteerd voor het creëren van dashboards.	De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De aanbestedende dienst wil zowel een geïntegreerde rapportage tool als een koppeling met Power BI en Cognos.
54	Rapp ortag es	R10	U vraagt om geautomatiseerde verzending van rapportages vanuit de software. Wij realiseren dit met Power BI, dat rapporten op ingestelde tijdstippen kan mailen. Deze aanpak sluit aan op moderne IT-architectuur en voorkomt onnodige dubbele functies. Wij vragen u te bevestigen dat dit voldoet aan uw eis.	Zie antwoord op vraag 53.
55	Rapp ortag es	R11	U verlangt aanpasbare dashboards en rapportagefunctionaliteit van ITIL-processen. Wij gebruiken Power BI hiervoor. Wij vragen u te bevestigen dat onze aanpak met standaard en aanpasbare Power BI-dashboards een geldig alternatief is.	Zie antwoord op vraag 53.
56	Techn iek	T6	Wat bedoelt Gemeente Almelo met 'beheerde' in deze eis? Tijdens een implementatie realiseren wij een eventuele koppeling, maar beheer hoort onzes inziens bij Gemeente Almelo.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met het beheer van de Azure Active Directory kant van de genoemde koppeling.
57	Techn iek	T9	U verlangt IP-filtering voor toegang tot de software. Gfacility is een SaaS-oplossing die via het internet toegankelijk is. Wij ondersteunen geen IP-filtering per klantlocatie. Klanten kunnen zelf bepalen vanuit welke IP-ranges gebruikers toegang hebben (bijvoorbeeld via eigen firewalls of conditional access policies). Wij verzoeken u te bevestigen dat internettoegang zonder server-side IP-filter voldoet aan uw eisen.	De aanbestedende dienst houdt vast aan het gestelde in eis T9.
58	Techn iek	T12	Kan Gemeente Almelo een indicatie geven hoeveel mensen van Gemeente Almelo zullen bijdragen aan de GAT, en over hoeveel GAT-sessies dit verspreid zal worden? Dit zodat wij voldoende ondersteuning hiervoor kunnen opnemen in ons plan.	Zie antwoord op vraag 26.
59	Infor matie beveil iging	IB32	U verlangt vier beveiligingscontroles per jaar met rapportage. Wij voeren jaarlijks een penetratietest uit via een onafhankelijk bureau en voeren onze eigen tests uit bij elke release. Klanten kunnen op aanvraag rapporten ontvangen. Deze aanpak borgt de veiligheid zonder onnodige rapportagedruk. Wij verzoeken u dit proces te accepteren en rapporten op aanvraag te accepteren in plaats van op vaste frequentie.	De aanbestedende dienst houdt vast aan het gestelde in eis IB32
60	Kopp eling	KP5	U stelt dat bij ontsluiting van basisregistraties via API's deze binnen twee jaar gebruikt moeten worden in plaats van kopieën. Kunt u verduidelijken wat u hiermee bedoelt?	De aanbestedende dienst bedoeld hiermee dat er, indien nog niet voorhanden, koppelingen worden gerealiseerd op basis van API 's. In plaats van kopieën van data die de aanbestedende dienst voor een juiste werking van de tool dient aan te leveren en die zijn opgeslagen bij de Inschrijver.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Bijlage 3. Overeenkomst				
61		Artikel 1.1	Dienen de Nota van Inlichtingen niet te prevaleren boven het Programma van Eisen? Eventuele verbeteringen/toezeggingen e.d. in de nota van inlichtingen worden op deze manier compleet buiten beschouwing gelaten.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De NvI prevaleert boven het programma van eisen. Dit wordt in de uiteindelijke overeenkomst aangepast.
62	2	Artikel 3.1	Leverancier kijkt 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. Graag vragen wij bevestiging dat dit voor u akkoord is.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing.
63	3	Artikel 4.3	Graag nemen wij op dat verlenging alleen mogelijk is indien partijen dit in samenspraak overeenkomen. Het is namelijk nu mogelijk voor Opdrachtgever om de overeenkomst te blijven verlengen zonder tussenkomst van Leverancier. Dit is een onevenredige verdeling welke wij graag willen aanpassen. We nemen daarom graag op dat verlenging in samenspraak mogelijk is. We stellen voor artikel 4.3. als volgt te wijzigen: <i>Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de overeenkomst op samenspraak verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk drie (3) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen. Leverancier kan de Overeenkomst na de eerste verlenging opzeggen met een opzegtermijn van drie (3) maanden."</i>	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de samenspraak. Echter de opzegtermijn aan de leverancierskant van drie (3) maanden is te kort. In deze tijd kan de aanbestedende dienst geen nieuwe aanbesteding van deze omvang uitzetten. De opzegtermijn voor de leverancier wordt gewijzigd in negen (9) maanden.
64	3	Artikel 5.2	Vanwege de aard van onze diensten, is tijdige levering afhankelijk van de onderlinge samenwerking tussen beide partijen. Onze ervaring is dat fatale termijnen hier niet goed bij passen. Graag nemen wij daarom in plaats van deze bepaling de volgende tekst op: <i>"De Partijen onderschrijven dat tijdige levering een gezamenlijke inspanning is, die afhangt van de beschikbaarheid en onderlinge samenwerking van beide partijen. Het uitgangspunt is daarom dat termijnen niet fataal zijn. Indien de Partijen ten aanzien van een specifieke termijn willen overeen komen dat deze wel fataal is, zullen zij dat expliciet en schriftelijk doen."</i>	Aanbestedende dienst houdt vast aan artikel 5.2.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
65	5	Artikel 12.3	Het past niet goed bij de dienstverlening van Opdrachtnemer om de betalingsverplichting pas ná ingebruikname te laten ontstaan. Wij spreken daarom graag af dat de betaling opeisbaar wordt na levering, dit is het moment dat de omgeving is aangemaakt en u de inloggegevens daarvan, op de afgesproken leverdatum, heeft ontvangen. We stellen voor artikel 12.3 daar als volgt op aan te passen: <i>"12.3 Na levering van de omgeving voor productieve doeleinden wordt de vergoeding voor de Gebruiksrechten opeisbaar."</i>	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met de aanpassing van Artikel 12.3 met dien verstande dat 90% van de betaling opeisbaar is als het product wordt opgeleverd en dat de resterende 10% opeisbaar is 3 maanden na levering van de omgeving van de productieve doeleinden.
66		Artikel 12.5	De vergoeding voor de exit-plan is nader gespecificeerd in ... Hier lijkt tekst weg te vallen, klopt dat?	Zie antwoord op vraag 43.
67	5	Artikel 12. Vergoedingen - 12.7.	U stelt dat van de eenmalige Vergoeding dertig (30)% eerst opeisbaar is na integrale Acceptatie. In deze bepaling wordt niets vermeld over het moment waarop de overige zeventig (70)% opeisbaar is. Bovendien is het niet gebruikelijk om betaling volledig afhankelijk te maken van acceptatie achteraf. Wij stellen voor de volgende, meer gangbare formulering te hanteren: "Van de totale eenmalige Vergoeding is zeventig (70)% opeisbaar bij start implementatie en dertig (30)% opeisbaar na integrale Acceptatie."	Zie antwoord op vraag 65.
68	5	Artikel 12.7	Het facturatieschema dat u beschrijft past administratief niet goed. Graag zouden we na de gunning met u in gesprek gaan over het moment van facturatie en de wijze waarop dit zal plaatsvinden. Wij willen hierbij wel duidelijk aangeven dat we niet akkoord gaan met de huidige bewoording van artikel 12.7, dat stelt dat een deel van de vergoeding pas opeisbaar is na acceptatie. Daarbij verduidelijken we graag dat implementatiekosten maandelijks achteraf worden gefactureerd, aangezien het werk dan al is uitgevoerd. De vergoeding voor het gebruiksrecht (de licentie) kan nader afgestemd worden op basis van een facturatieschema en kan worden gekoppeld aan de acceptatie(-momenten). Wij treden graag met u in overleg om samen tot een passende regeling te komen die past bij onze dienstverlening. Wij stellen voor artikel 12.7 als volgt aan te passen: <i>"Partijen zullen in overleg treden over het facturatieschema."</i>	Zie antwoord op vraag 65
69		Bijlage 3c:verwerker sovern komst	Aangezien er in artikel 6 aansluiting gezocht worden met de bepalingen in de Hoofdovereenkomst zien wij deze bijlage als overbodig. Zeker gezien het feit dat in de Hoofdovereenkomst een andere versie van de GIBIT wordt gehanteerd. Graag zien wij dat deze bijlage bij de definitieve versie niet terugkomt (of althans gewijzigd in lijn met de GIBIT 2023 en de Nota's van inlichtingen). Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	De aanbestedende dienst stelt dat waar er melding wordt gemaakt van de GIBIT- inkoopvoorwaarden de versie 2023 van de GIBIT-inkoopvoorwaarden van toepassing is.
			Bijlage 3c.Verwerkersovereenkomst	

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
70	4	Artikel 4.2	Graag voegen wij het volgende toe: Indien Verwerkingsverantwoordelijke het redelijkerwijs noodzakelijk acht om naast de audit van Verwerker nog een audit uit te voeren, dan mag dit op voorwaarde dat Verwerker redelijke nadere voorwaarden mag stellen aan een dergelijke audit om toe te zien op de veiligheidsprocedures.	De aanbestedende dienst houdt onverminderd vast aan het gestelde in de verwerkersovereenkomst.
71	5	Artikel 4.5	Graag voegen wij het volgende 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 30 (dertig) dagen 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.	De aanbestedende dienst houdt onverminderd vast aan het gestelde in de verwerkersovereenkomst.
72		Artikel 5.1	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, maar uiterlijk binnen 24 uur, 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.	De aanbestedende dienst houdt onverminderd vast aan het gestelde in de verwerkersovereenkomst.
73	11 t/m 14	Bijlage 3	Wij gaan ervanuit dat de afwijkingen overeengekomen in de GIBIT 2023 (bijlage 4) ook gelden voor de Verwerkersovereenkomst. Graag vragen wij bevestiging hiervan.	Wilt u in de 2e NvI de afwijkingen die u bedoeld specificeren?

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
PRIJZENBLAD				
74		1.1inst allatie- & koppeli ngskost en	Kunt u bevestigen dat u beschikt over Office 365 met oog op de koppeling die gemaakt moet worden Exchange?	De aanbestedende dienst beschikt over de Microsoft M365-E5 licenties.
75		1.1inst allatie- & koppeli ngskost en	Onder het tabblad ' <i>Koppelingen</i> ' stelt u als eis: "Microsoft Exchange Online: automatisch uitlezen van e-mails..." Bij Gegadigde wordt dit technisch anders ingericht. In plaats van het uitlezen van mailboxen, werken wij met een zogeheten mail forwarding-oplossing waarbij relevante e-mails automatisch worden doorgestuurd naar Facilitor. Het functionele resultaat is gelijk: de e-mail wordt ontvangen, verwerkt en (indien gewenst) omgezet naar een melding in het systeem. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze ook voldoet aan de gestelde eis?	Wilt u deze vraag verduidelijken in de 2e NVI.
76	Totale kosten	1.1	In de aanbestedingsdocumenten wordt niet toegelicht hoe wordt omgegaan met kosten van derden bij het realiseren van koppelingen. Wij willen u vragen om te bevestigen dat de opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor de kosten en werkzaamheden aan de eigen zijde van de integratie, alsmede voor het begeleiden en afstemmen van de koppeling met externe partijen. Eventuele kosten of benodigde inspanningen aan de zijde van de andere softwareleverancier vallen wat ons betreft logischerwijs buiten de scope van de opdrachtnemer. Graag vernemen wij hoe u tegen deze verdeling van verantwoordelijkheden aankijkt.	De kosten van derden als in leverancier van de te koppelen applicaties zijn voor rekening van de aanbestedende dienst.
77		1.2 Licentie en onderh oudsko sten	"Licentie per jaar (o.b.v. <aantal invullen>..." Het lijkt erop alsof gegadigde de aantallen dient in te vullen, echter is het niet mogelijk om wijzigingen door te voeren in het document. Kunt u aangegeven hoe gegadigden hiermee om moeten gaan?	Ter verduidelijking kan er worden uitgegaan van 1300 gebruikers en 100 behandelaars (inclusief 3 applicatiebeheerders).

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
78		1.2 Licentie en onderh oudsko sten	In het prijzenblad wordt onderscheid gemaakt tussen de kosten per jaar voor jaar 1 t/m 4 en jaar 5 t/m 10. Kunt u toelichten waarom deze scheiding is aangebracht? Moeten inschrijvers in hun aanbidding rekening houden met een specifieke (jaarlijkse) indexatie voor de periode na jaar 4, of is dit onderscheid op een andere overweging gebaseerd?	De aanbestedende dienst heeft dit onderscheid gemaakt voor het vaste en verlengingsdeel van de overeenkomst.
79	Totale kosten	1.2	In het prijzenblad staat "Licentiekosten per jaar (op basis van <aantal invullen> gebruikers en <aantal invullen> behandelaars) op basis van 'Cloud' oplossing." Wij willen u vragen de exacte aantallen van zowel reguliere gebruikers als behandelaars in te vullen om eerlijk vergelijk mogelijk te maken. Gelieve ook duidelijk aan te geven wat het totaal aantal gebruikers is (dus alle gebruikers inclusief behandelaars).	Zie antwoord op vraag 77
80	Koppeling	Koppeling 1	Kan Gemeente Almelo bevestigen dat het hier gaat om een éénweg integratie? De ITSM-tool pusht informatie naar BlueDolphin, maar eventuele aanpassingen in BlueDolphin worden niet terug gepusht naar de ITSM Tool. BlueDolphin is de bron.	BlueDolphin is de bron en er is sprake van éénweg integratie waarbij de ITSM-tool informatie pulled vanuit BlueDolphin.
81	Koppeling	Koppeling 2	Kan Gemeente Almelo duidelijk uitleggen wat wordt bedoeld met 'tickets activeren/genereren inclusief hoof- en submeldingen'? Gaat het hier bijvoorbeeld om het aanmaken van een nieuw persoon middels Hello-ID, waardoor een indienstredingsproces gestart moet worden?	Het betreft inderdaad het geautomatiseerd aanmaken van gebruikers vanuit HelloID waarbij een aantal meldingen geautomatiseerd worden aangemaakt voor bijvoorbeeld de uitgiftes van smartphones, notebooks, toegangspas etc.
82	Koppeling	Koppeling 2	Kan Gemeente Almelo bevestigen dat het hier gaat om een éénweg integratie? Op signaal van Hello-ID wordt een ticket aangemaakt in de ITSM-tool, maar eventuele voortgang op dat ticket hoeft dus niet terug naar Hello-ID?	Het betreft inderdaad een éénweg integratie nl. van HelloID naar ITSM/FMIS tool.
83	Koppeling	Koppeling 3	Voor de koppelingen met Entra-ID hanteert Inschrijver in de praktijk de werkwijze om onze software direct aan de bronnen te verbinden, zonder tussenkomst van een ESB. Dit maakt inzet van een technisch consultant niet nodig, wat zorgt voor een goedkopere implementatie. Kan Gemeente Almelo aangeven of voor deze koppeling een directe koppeling zonder tussenkomst van een ESB is toegestaan?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met een directe koppeling zonder tussenkomst van een ESB.
84	Koppeling	Koppeling 4	Voor de koppelingen met Intune hanteert Inschrijver in de praktijk de werkwijze om onze software direct aan de bronnen te verbinden, zonder tussenkomst van een ESB. Dit maakt inzet van een technisch consultant niet nodig, wat zorgt voor een goedkopere implementatie. Kan Gemeente Almelo aangeven of voor deze twee koppelingen een directe koppeling zonder tussenkomst van een ESB is toegestaan?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met een directe koppeling zonder tussenkomst van een ESB.
85	Koppelingen	Koppeling 5	Inschrijver kan eenvoudig een koppeling realiseren tussen de aangeboden software en PowerBI door een connectie op te zetten met onze Reporting API (Odata feed). Is deze werkwijze akkoord?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
86	Koppeling	KP5	Kan Gemeente Almelo uitleggen welke inspanning zij van inschrijver verlangt in het uitleggen van de OData opbouw? Het maken van de koppeling is eenvoudig, maar als Gemeente Almelo ook uitleg over de inhoud verwacht, dan zullen wij hier rekening mee houden met de inschrijving.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met het maken van een koppeling zonder verdere uitleg over de inhoud.
87	Koppeling	KP6	Kan Gemeente Almelo bevestigen dat Exchange de bron is voor een reservering, inclusief ruimte? In de ITSM/FMIS tool dient enkel de catering toegevoegd te worden aan de reservering?	De aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. Eis F21 en eis F22 zijn hierbij leidend.
88	Koppeling	KP6	Een vergaderoverzicht kan door Gemeente Almelo zelf gegenereerd worden, op basis van de data die in de Odata feed aanwezig is. Wij gaan ervan uit dat dit voldoende is voor Gemeente Almelo, is dat akkoord?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het veronderstelde in de vraag en houdt vast aan het gestelde bij KP6.
89	Koppeling	KP7	Wij gaan ervan uit dat ook ruimte-informatie opgenomen dient te worden in de koppeling. Welke informatie over ruimtes dient in de ITSM-FMIS software opgenomen te worden, waarvan Planon de bron is?	Categorie, code, object (locatie stadhuis of buitenlocatie), naam, ruimte, voorzieningen, kalender, max dagen reserveerbaar, maximale reserveringsduur, toelichting, ordergroep, aantal personen, samengestelde zaal? Ja/nee, reserveerbaar je/nee, in PSS beschikbaar, catering. In de nieuwe situatie is Planon niet de bron.
90	Koppeling	KP8	Wij gaan ervan uit dat hier alleen sprake is van het aanmaken van de melding, en dus niet het terugsturen van informatie vanuit de Jira van Omgevingsdienst Twente naar de ITSM-tool van Gemeente Almelo. Is dat correct?	Dit is correct.
91	Koppeling	KP9	Kan Gemeente Almelo bevestigen dat het hier gaat om een éénweg integratie? Nutanix pusht informatie naar de ITSM-tool, maar eventuele aanpassingen in de ITSM-tool worden niet terug gepusht naar Nutanix. Nutanix is de bron.	Nutanix is inderdaad de bron
Overige bijlagen				
92	7 – artikel 3.2	Bijlage 4. – GIBIT – artikel 3.2	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.	Aanbestedende dienst is van mening dat hier geen vraag wordt gesteld. Artikel 3.2 wordt aangehouden.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
93		Bijlage 4 Gibit Artikel 3.4	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. 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 Opdrachtgever zelf te worden uitgevoerd. Kunt u dit artikel schrappen? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat akkoord en schrapt dit artikel.
94		Bijlage 4 Gibit Artikel 4.2	Gegadigde heeft als beleid geen fatale termijnen te accepteren. Het behalen van dergelijke termijnen is immers afhankelijke van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Met andere woorden, beide partijen hebben een grote invloed op het juist en op tijd afronden van bijv. de implementatie. Met dit artikel wordt de verantwoordelijkheid volledig aan de kant van Opdrachtnemer neergelegd, wat naar mening van Gegadigde niet realistisch en niet proportioneel is. Zeker niet in het kader van het aangaan van een partnerschap. Gegadigde verzoekt u dan ook om geen fatale termijnen te hanteren, maar in plaats daarvan een in gebrekestelling te hanteren zodat fouten gecorrigeerd kunnen worden. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord vraag 1
95	7 - artike l 4.2	Bijlage 4. – GIBIT – artikel 4.2	Vanwege de aard van onze diensten, is het moment van implementatie afhankelijk van de onderlinge samenwerking en afstemming van beide partijen. Het kan daardoor voorkomen dat een implementatiedatum in onderling overleg wordt aangepast. Naar ons idee past een fatale termijn hier niet goed bij. Het is wel mogelijk om t.a.v. een specifieke termijn af te spreken dat deze fataal is. Indien dat gewenst is, maken wij daar graag specifieke afspraken over. Deze eerste zin uit deze bepaling wordt geschrapt. In plaats hiervan gelden de in deze bepaling genoemde data uitsluitend als fatale termijn indien de Partijen dit expliciet zijn overeengekomen.	Zie antwoord vraag 1
96		Bijlage 4 Gibit Artikel 6.5	: ‘...zullen de kosten voor deze aanpassingen naar redelijkheid en billijkheid worden verdeeld tussen Leverancier en Opdrachtgever.’ Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst is van mening dat dit niet billijk is.
97		Bijlage 4 Gibit Artikel 8	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. 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 Opdrachtgever zelf te worden uitgevoerd. Kunt u dit artikel schrappen? Zo nee, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het schrappen van artikel 8 van de Gibit 2023. Gezien de omvang van de ICT-component in deze aanbesteding zijn de GIBIT-2023 voorwaarden zeer relevant en wijkt de aanbestedende dienst hier zo min mogelijk vanaf.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
ie9 8	10 – artike l 8.2 en 8.3	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 8.2 en 8.3	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.	De aanbestedende dienst is op dit punt akkoord.
99	11 – artike l 9.3	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 9.3	Indien zich onverwacht een complex Gebrek aandient, is het mogelijk niet altijd realistisch dat herstel binnen de initieel overeengekomen termijnen mogelijk is. Dit artikellid wordt daarom als volgt aangepast: De in het kader van de Acceptatieprocedure gehanteerde termijnen en (bijgestelde) planningen dienen te passen in de algehele planning van de Overeenkomst of het Implementatieplan. Indien herstel van Gebreken tot vertraging leidt, zullen Partijen in overleg de gevolgen voor de planning bespreken. Het behoort tot de zorgplicht van Leverancier de termijnen en de (voortgang van) de Implementatie en Acceptatieprocedure te bewaken en zo nodig Opdrachtgever te waarschuwen of (vanwege de medewerkingsverplichting) aan te manen.	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
10 0		Bijlage 4 Gibit Artikel 10	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Onderhoud en ondersteuning worden uitgevoerd zoals beschreven in de Overeenkomst en de SLA. Kunt u dit artikel schrappen? Zo nee, waarom niet?	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Gezien de omvang van de ICT-component in deze aanbesteding zijn de GIBIT-2023 voorwaarden zeer relevant en wijkt de aanbestedende dienst hier zo min mogelijk vanaf.
10 1	13 – artike l 10.12 i)	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 10.12 i)	Het is ook in het belang van Leverancier dat de diensten voldoen aan wet- en regelgeving. Wij zullen ons hier dan ook altijd voor inspannen. Tegelijkertijd zijn wij in hele diverse branches actief en is het niet mogelijk om te garanderen dat onze oplossingen altijd zullen blijven voldoen aan specifieke wet- en regelgeving voor al deze branches. Indien onze diensten niet langer voldoen aan wet- of regelgeving die voor Opdrachtgever van belang is, bieden wij daarom de mogelijkheid om kosteloos de overeenkomst op te zeggen. Deze bepaling is geschrapt. In plaats hiervan nemen Partijen de volgende bepaling op: Leverancier zal zich steeds in redelijkheid inspannen om ervoor te zorgen dat de ICT Prestatie blijft voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving. Indien de ICT Prestatie als gevolg van een wijziging in wet- of regelgeving niet langer aan de wet- of regelgeving voldoet, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst per direct kosteloos op te zeggen.	Er wordt hier geen vraag gesteld. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde bepaling.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
10 2	13 – artike l 10.12 iii)	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 10.12 iii)	Wij kunnen niet garanderen dat onze diensten zullen voldoen aan toekomstige normeringen of versies van normeringen, omdat de inhoud daarvan voor ons nog niet bekend is. Deze bepaling is geschrapt.	Er wordt hier geen vraag gesteld. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde bepaling.
10 3	13 – artike l 10.14 ii)	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 10.14 ii)	De SaaS-omgevingen van onze klanten maken automatisch deel uit van onze update- en upgradecyclus. Hierdoor beschikt u altijd over de meest recente versie van onze software. Binnen ons abonnementsmodel is het mogelijk om updates tot maximaal 6 maanden uit te stellen. Wij stellen daarom voor om de termijn van 18 maanden in artikel 10.14 ii) te vervangen door een termijn van 6 maanden.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met een termijn van 6 maanden.
10 4	14 – artike l 11.2	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 11.2	Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te nemen: De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software. Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in.	Zie antwoord op vraag 65.
10 5		Bijlage 4, Gibit Artikel 11.5	De laatste zin van dit artikel ziet gegadigde graag gewijzigd worden en komt te luiden als volgt: "Leverancier streeft ernaar om alle werkzaamheden die voor begin van een jaarwisseling zijn verricht op uiterlijk 6 januari te hebben gefactureerd". Dit is inderdaad ons streven, maar er kunnen uitzonderingen plaatsvinden, bijvoorbeeld i.v.m. vakanties en nog niet doorgegeven uren. Is deze aanpassing akkoord? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Gezien de omvang van de ICT-component in deze aanbesteding zijn de Gibit-2023 voorwaarden zeer relevant en wijkt de aanbestedende dienst hier zo min mogelijk vanaf. Daar waar de aanbestedende dienst niet afwijkt van deze Gibit-2023 voorwaarden is deze toelichting van toepassing.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
10 6		Bijlage 4, Gibit Artikel 11.8	Gegadigde hantert 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 de personeelskosten de grootste kostenpost is waardoor deze indexactienorm het beste aansluit bij de dienstverlening van gegadigde. De door u voorgestelde indexactienorm staat compleet los van hetgeen wat gegadigde als softwareleverancier doen. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord en volgen de Gibit artikel 11.8.
10 7	14 – artike l 11.8	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 11.8	Wij zijn akkoord met het één keer per jaar aanpassen van de overeengekomen tarieven. Wij doen dit echter niet standaard op 1 januari maar jaarlijks op de datum na het sluiten van het contract. Daarom schrappen wij 1 januari uit het artikel.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
10 8		Bijlage 4, Gibit Artikel 12.1 iii	Het woord “kosteloos” ziet gegadigde graag geschrapt worden omdat gegadigde dit een onredelijk verdeling van eventuele kosten vindt. Voorstel: “Eventuele kosten die hiermee gepaard zijn, kan Leverancier in redelijkheid doorberekenen aan Opdrachtgever”. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Deze kosten kunnen niet worden doorberekend aan opdrachtgever.
10 9	15 – artike l 12.1 i)	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 12.1 i)	Wij bieden standaard software, die wij onderhouden onze software middels Continuus 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 tevoren 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.	Hier wordt geen vraag gesteld.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
110	15 – artike l 12.1 iii)	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 12.1 iii)	Wij schrappen deze bepaling omdat dit niet van toepassing is op onze dienstverlening.	De aanbestedende dienst gaat niet mee akkoord met het schrappen van deze bepaling.
111	15 – artike l 12.1 v)	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 12.1 v)	Wij schrappen deze bepaling. Wij kunnen niet garanderen dat onze diensten zullen voldoen aan toekomstige normeringen of versies van normeringen, omdat de inhoud daarvan voor ons nog niet bekend is.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het schrappen van deze bepaling.
112		Bijlage 4, Gibit Artikel 13.1	Gegadigde 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?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De Gibit 2023 artikel 13.1 is hierin voor ons leidend.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11 3		Bijlage 4, Gibit Artikel 16.4	Gegadigde zou dit artikel graag als volgt willen aanpassen: Wijziging (curs.): 'De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot <i>éénmaal</i> de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid <i>onder de Overeenkomst</i> bedraagt evenwel nooit meer dan € 100.000 (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. (...)' Met de toevoeging: 'Enkel directe schade komt voor vergoeding in aanmerking. Waarbij directe schade als volgt wordt gedefinieerd: a.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. b.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; c.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 aantoont 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. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11 4	17 – artike l 16.4	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 16.4	Graag sluiten wij de aansprakelijkheid aan bij onze gebruikelijke bepaling. De overige aansprakelijkheid van Leverancier, op welke grond dan ook, beperkt zich tot de directe schade tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan viermaal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen) met een maximum van €500.000,- (vijfhonderdduizend euro). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
11 5		Bijlage 4, Gibit Artikel 16.5.iv	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?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
11 6	17 – artike l 16.5 i)	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 16.5 i)	Graag stellen wij voor om de schade voor dood en letsel te beperken tot 1,25 miljoen. Het is voor ons niet mogelijk 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 hebben wij een zeer redelijk voorstel gedaan.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11 7	17 – artike l 16.5 iv)	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 16.5 iv)	De toezichthoudende autoriteit heeft als uitgangspunt dat boetes alleen opgelegd moeten worden aan de partij die daadwerkelijk de Avg schendt. Als de verwerker een fout heeft begaan die noopt tot een boete dan kan de toezichthoudende autoriteit dus rechtstreeks een boete opleggen aan de verwerker. Als de toezichthoudende autoriteit een boete oplegt aan de verwerkingsverantwoordelijke waarvan de verwerkingsverantwoordelijke vindt dat dit (deels) onterecht is omdat naar zijn idee de verwerker de fout heeft begaan dan kan de verwerkersverantwoordelijke bestuursrechtelijk bezwaar indienen tegen het boetebesluit van de toezichthoudende autoriteit en op die manier de boete van tafel krijgen of verlaagd krijgen. Als een boete aan de verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, dan betekent dat dus dat de verwerkingsverantwoordelijke zich schuldig maakt aan schending van de Avg. In dat geval is het merkwaardig dat een verwerkingsverantwoordelijke deze boete eenvoudig zou kunnen 'doorschuiven' aan de verwerker. Theoretisch gezien kan Leverancier als verwerker dan zelfs een dubbele boete krijgen. Boetes die aan de verwerkingsverantwoordelijke worden opgelegd moeten ons inziens dan ook niet contractueel (op basis van de overeenkomst) kunnen worden doorgeschoven naar de verwerker. 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 viermaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis is niet van toepassing.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
11 8		Bijlage 4, Gibit Artikel 18.4	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard omdat dit haar positie in de markt kan beïnvloeden. De resultaten van een aanbesteding en de eventuele concessies die Gegadigde heeft geaccepteerd kan hierdoor bij eventuele andere aanbesteding plichtige diensten bekend worden. Dit is nadrukkelijk niet de bedoeling en heeft invloed op de marktpositie van Gegadigde. De inhoud van de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever is vertrouwelijk en mag niet worden gedeeld. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord en houdt vast aan artikel 18.4 van de Gibit.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11 9	18 – artike l 18.6	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 18.6	Omdat boetes niet verzekeraar zijn is het voor ons risicomanagement van belang dat in het artikel een maximumbedrag wordt opgenomen. Graag doen wij daartoe een voorstel. De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000, - per overtreding, met een maximum van € 50.000, - per jaar. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding. Het bepaalde in dit artikel is onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 16), waarbij betaalde boetes in mindering worden gebracht op de schadevergoeding.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
12 0	19 – artike l 20.4	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 20.4	Wij leveren niet standaard maatwerk, maar als wij maatwerk leveren, dan maken wij graag afspraken die zijn afgestemd op de omstandigheden van dat specifieke geval. Graag vervangen wij het artikel als volgt: Indien er sprake is van Maatwerk zullen Partijen specifiek afspraken maken over de IE rechten.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
12 1	19 – artike l 20.6	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 20.6	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.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
12 2		Bijlage 4, Gibit Artikel 20.8	Het woord 'beweerdelijke' wordt weggelaten. Ontbinding Overeenkomst o.g.v. een bewering door een derde vinden wij niet proportioneel. Hierbij zou in ieder geval sprake moeten zijn van een onderbouwde bewering die met feiten onderbouwd moeten zijn. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord en houdt vast aan Gibit artikel 20.8.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
12 3		Bijlage 4, Gibit Artikel 21.2.ii	Toevoeging (curs.): '(...) autorisaties middels de Koppelingen <i>of de applicatie</i> op te vragen;' De gegevens kunnen rechtstreeks via de applicatie worden opgevraagd. Hiervoor is geen extra koppeling vereist. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Koppelingen willen we niet uitsluiten.
12 4		Bijlage 4, Gibit Artikel 23	De eerste twee leden van dit artikel zijn niet van toepassing. Het is noch redelijk noch wenselijk om opdrachtgevers zeggenschap te geven in de keuzes die Leverancier maakt bij het plannen van medewerkers. Al helemaal niet als het gaat om verzoeken o.b.v. persoonlijke voorkeur. Dit heeft een dermate grote invloed op de planning van Gegadigde dat zij hierdoor mogelijk andere (nieuwe) klanten moet benadelen. Gegadigde zou af moeten gaan op een planning die zij heeft vastgesteld. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord en laten geen artikelen vervallen.
12 5	21 – artike l 23.3	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 23.3	Wij hanteren verschillende prijsklassen voor onze consultants gebaseerd op hun deskundigheid, opleiding en ervaring. Het is mogelijk dat vervanging wenst van uw consultant door een consultant in een hogere prijsklasse, in dat geval is het mogelijk dat de prijs voor consultancy omhooggaat. Graag voegen we dit ter verduidelijking toe aan het artikel: Indien Opdrachtgever vervanging van Personeel verzoekt dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring in een andere prijsklasse valt dan zal de prijs worden aangepast naar deze prijsklasse.	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord op het prijzenblad kunnen de juiste bedragen worden aangegeven. Aanbestedende dienst kan het zich niet permitteren dat er onvoorziene kosten komen.
12 6	21 – artike l 24.2	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 24.2	Een opzegtermijn van 18 maanden is voor Leverancier niet werkbaar. Wij begrijpen wel dat Opdrachtgever tijdig op de hoogte moet worden gesteld van een opzegging aan Leveranciers kant. Wij stellen daarom graag voor om een termijn van 6 maanden aan te houden. Hiernaast is het mogelijk om in onderling overleg afspraken te maken over tijdelijke voortzetting van de overeenkomst als het Opdrachtgever niet lukt om voor de einddatum over te stappen naar een geschikt alternatief.	Zie antwoord op vraag 63.
12 7	23 – artike l 24.12	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 24.12	Het voldoen aan de aanbestedingswet is naar ons idee een verplichting voor Opdrachtgever. Het is voor een leverancier vaak lastig om in te schatten of een opdrachtgever aanbestedingsplichtig is, omdat dit zowel te maken heeft met de aard van de opdracht als de wijze waarop de opdrachtgever intern georganiseerd is. Het lijkt ons daarom dat het niet-naleven van de aanbestedingswet niet snel aan een leverancier kan/zou moeten worden toegerekend. Dit artikel opent daarmee mogelijk een discussie die ons niet wenselijk lijkt. In dit artikellid is in de laatste zin geschrapt: "tenzij Opdrachtgever aantoont dat de onrechtmatigheid (mede) aan Leverancier toerekenbaar is."	De aanbestedende dienst is niet akkoord. Door de huidige aanbesteding ITSM FMIS in Tendered te plaatsen is het al een Europese Tender.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
128	24 – artike l 26.5	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 26.5	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.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde wijziging
129	25 – artike l 26.10	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 26.10	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 hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.'	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde wijziging
130	26 – artike l 29.4	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 29.4	Wij begrijpen dat u waarde hecht aan een back-up verplichting voor leverancier zodat de continuïteit wordt gewaarborgd. Op onze SaaS-informatie kunt u meer informatie vinden over onze back-up procedure. Alhoewel we ons uiterste best doen om de hersteltijd zo laag mogelijk te houden is het voor ons niet mogelijk om een fatale termijn hieraan te verbinden omdat vooraf niet in te schatten is om wat voor calamiteit het gaat. Graag doen we een vervangend voorstel. De laatste zinsnede wordt als volgt: Tenzij anders overeengekomen bedraagt het maximale dataverlies (RPO) 24 uur en zal Leverancier zich uiterst inspannen om het verlies zo snel mogelijk te herstellen. De (RTO) zal maximaal 120 werkuren bedragen.	Zie antwoord op vraag 62.
131		Bijlage 4, Gibit Artikel 29.1	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Gegadigde is ISO 27001 gecertificeerd en heeft haar informatiebeveiliging ingericht volgens de ISO 27002. Compliance met de Gemeentelijk ICT-kwaliteitsnormen is niet onderzocht. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging. Gevraagde certificering is noodzakelijk.
132		Bijlage 4, Gibit Artikel 29.2	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Gegadigde is ISO 27001 gecertificeerd en heeft haar informatiebeveiliging ingericht volgens de ISO 27002. Compliance met de Gemeentelijk ICT-kwaliteitsnormen is niet onderzocht. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging. Gevraagde certificering is noodzakelijk

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
13 3		Bijlage 4, Gibit Artikel 29.5	Graag ziet gegadigde aan de eerste zin van dit artikel het volgende wordt toegevoegd: "...wanneer deze de dienstverlening aan Opdrachtgever raken". Dergelijke rapportage voor beveiligingsincidenten zijn niet standaard beschikbaar. Uiteraard wordt Opdrachtgever op de hoogte gebracht van beveiligingsincidenten die voor Opdrachtgever relevant zijn. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde wijziging.
13 4	26 & 27 – artikel 30	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 30	Wij bieden onze klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Wij hebben geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Wij zijn daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar bieden onze klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Daarom willen wij graag voorstellen om het volgende ter vervanging 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. Dit artikel (archivering) is geschrapt.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het schrappen van artikel 30.
13 5	29 – artikel 36	Bijlage 4. – GIBIT - artikel 36	In geval van faillissement of een andere bedreiging waarmee de continuïteit van onze SaaS-dienst in gevaar kan komen, kan Leverancier met de klant een zogenaamde 'virtual appliance'-constructie opzetten, waardoor de klant de software lokaal kan blijven gebruiken. Daarom voegen wij aan artikel 36.2 het volgende toe: De klant kan samen met Leverancier een 'Virtual Appliance' constructie opzetten, zodat de klant de software lokaal kan blijven gebruiken.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde wijziging
13 6	1	Bijlage 9. Demonstratie	Geen vraag, maar een opmerking. De genoemde bijlage heeft als titel bijlage 10, maar is opgeslagen als Bijlage 9 Instructie demonstratie ITSM FMIS. Wij hebben onze vragen opgesteld met verwijzing naar Bijlage 9.	De aanbestedende dienst bevestigt hierbij de geplaatste opmerking.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
137	1 – Behandelaspectief	Bijlage 9. Demonstratie	Kan gemeente Almelo aan de hand van een voorbeeld uitleggen wat zij bedoelt met 'standaardorders'?	Standaardorders zijn een soort 'sjabloonorders' die eindgebruikers helpen het invoeren van nieuwe orders te versnellen. Wanneer een eindgebruiker een standaardorder gebruikt, worden automatisch veel bestelgegevens ingevuld die anders handmatig ingevoerd zouden moeten worden. Bijvoorbeeld een schoonmaakorder, wanneer het niet schoon is op een bepaalde verdieping wordt hier een melding van gemaakt, wordt daar standaardorder "Schoonmaak klacht" geselecteerd en worden gegevens zoals leverancier, gebouw, kostenplaats, vakgroep etc. gevuld.
138	1 – Reserveringstool	Bijlage 9. Demonstratie	In de koppelingen staat dat de ruimte gereserveerd wordt in Exchange. Echter in de demonstratiebeschrijving wordt gevraagd om te laten zien hoe een ruimte in de tool gereserveerd kan worden. Kan Gemeente Almelo uitleggen hoe zij dit voor zich ziet? Dit lijkt namelijk tegenstrijdig.	De ruimtereservering moet zowel in de reserveringstool maar ook in Outlook/Exchange gemaakt kunnen worden. Bepaalde behandelaars/gebruikers zullen de reserveringen vanuit de tool maken en een groot deel vanuit Outlook.
139	1 – Reserveringstool	Bijlage 9. Demonstratie	In de demonstratiebeschrijving vraagt Gemeente Almelo om een Reserveringstool integratie met Outlook/Exchange. Gaat Gemeente Almelo akkoord als Inschrijver dit middels een uitleg beschrijft in de demonstratie?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met de voorgestelde invulling van de demonstratie
140		Bijlage 4, Gibit Artikel 30	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Gegadigde verricht in beginsel geen archiveringsdiensten. Indien Opdrachtgever gegevens wenst te archiveren, dient zij hierin zelf te voorzien. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 134.
141		Bijlage 4, Gibit Artikel 34	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard. Onderhoud en ondersteuning worden uitgevoerd zoals beschreven in de Overeenkomst en de SLA. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging.
142		Bijlage 4, Gibit Artikel 35.1	Dit artikel wordt in hier toegevoegd gewijzigd, wijziging in <i>cursief</i> : "Leverancier zal bij generieke Dienstverlening op Afstand die door Leverancier aan meerdere klanten wordt aangeboden op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks, uiterlijk in het tweede kwartaal van ieder kalenderjaar, een derdenverklaring (TPM) of geldige (ISO) certificering of beschrijving van vergelijkbaar kwaliteitssysteem overleggen van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
14 3		Bijlage 4, Gibit Artikel 35.4	Gegadigde ziet graag dat dit artikel niet van toepassing wordt verklaard omdat wij externe inmenging in de planning en prioritering bij verbetering van onze dienstverlening niet kunnen accepteren. Wij horen zelf te kunnen bepalen of en op welke termijn wij eventueel onze dienst zullen aanpassen. Wij kennen onze dienst het beste, ieder jaar worden er meerdere audits verricht op onze dienst en wij zijn dus het beste op de hoogte van de verbeteringen die worden voorgesteld. Kan u dit voorstel overnemen? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde wijziging
14 4	Bijlage 3c - Stand aard Verwerker sover eenkomst - Pagina 11	Bijlage 3: Relevante GIBIT 2020 artikelen	Wij constateren dat in Bijlage 3c documenten uit het GIBIT 2020-model zijn opgenomen, terwijl in Bijlage 4 wordt verwezen naar GIBIT 2023. Het gelijktijdig hanteren van twee versies van het GIBIT-model kan tot onduidelijkheden en interpretatieverschillen leiden. Om consistentie en rechtszekerheid te waarborgen, achten wij het wenselijk dat de stukken uit GIBIT 2020 vervallen en uitsluitend GIBIT 2023 van toepassing is. Wij vragen u te bevestigen dat dit wordt aangepast en dat GIBIT 2023 als enige referentiekader geldt binnen deze aanbesteding.	Akkoord, Gibit –voorwaarden 2023 zijn van toepassing.

Einde Nota van Inlichtingen