

## **Algemene informatie**

**Aanbesteding:** Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Amersfoort  
**Referentie:** -

## **Toelichting:**

## **Vraag en antwoord**

**Ref.nr.** 190  
**Onderwerp:** Ref.nr. NvI 1 62 - Bijlage C - Prijzenblad

### **Vraag:**

In het Prijzenblad vraagt u bij onderdeel C om Optionele extra's die niet meetellen bij de inschrijfprijs, hoe dient een inschrijver hiemee om te gaan wanneer een post standaard onderdeel is van het aangeboden pakket. Dit betekent dat het standaard wordt meegeleverd, maar hier geen losse kosten voor worden gerekend. En hoe dient een leverancier om te gaan met een post die geen onderdeel uitmaakt van het aangeboden pakket, ook niet als optionele optie? We snappen dat de prijzen onder dit deel niet meetellen, maar het moet uiteraard voor de Gemeente wel duidelijk zijn wat er wel of niet wordt geleverd en of hier wel of geen kosten aan zitten verbonden.

### **Antwoord:**

Indien een 'optionele extra' standaard onderdeel is van van het aangeboden pakket en daar geen losse kosten voor worden gerekend, dient u bij de 'optionele extra's' een prijs van €0 in te vullen, zodat het voor opdrachtgever duidelijk is dat de 'optionele extra' wel wordt aangeboden. Als een 'optionele extra' geen deel uitmaakt van uw aanbieding, dan dient u in de groene vakken bij de 'optionele extra' niets in te vullen.

### **Fase:**

Inschrijffase

### **Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

### **Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025

**Ref.nr.**  
191

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 62 - Bijlage C - Prijzenblad

**Vraag:**

U vraagt in het prijzenblad om los kosten voor licenties en beheer en onderhoud in te vullen, in ons model is dit 1 totaalprijs, hoe dienen wij dit in te vullen in het prijzenblad zodat dit voor jullie duidelijk is bij de beoordeling?

**Antwoord:**

"Als de prijs voor licentiekosten plus beheer voor inschrijver 1 totaalprijs is, dan adviseren wij om de totaalprijs bij het veld 'licentiekosten' in te vullen en de prijs bij 'beheerkosten' op €0 te zetten.

Wij passen het prijzenblad aan en voegen toe een staffel voor de tweedelijns IV behandelaars. Ook is een differentiatie gemaakt tussen 1A, 1B en 1C met als doel om duidelijker aan te geven welke licentie vormen onder welke kostenpost vallen. U dient bij inschrijving gebruik te maken van dit nieuwe prijzenblad. Het oude prijzenblad is vervallen.

Na intern overleg passen wij ook de gebruikersaantallen voor de inschrijving als volgt aan: het aantal tweedelijns IV-behandelaars wijzigt van 100 naar 80. Het aantal behandelaars voor de facilitaire processen wijzigt van 45 naar 35. Ook dit is verwerkt op het nieuwe prijzenblad."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**  
192

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 112 - Bijlage I - PvE ServiceCentraal - Info 012

**Vraag:**

Wij onderschrijven het belang van integriteit, vertrouwelijkheid en beschikbaarheid van audit-logs. Onze oplossing bereikt deze doelstelling via

een alternatieve invulling. Kunt u bevestigen dat een gelijkwaardige, doelbereikende oplossing wordt geaccepteerd?

**Antwoord:**

Dit is akkoord, zolang de doelstelling wordt bereikt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

193

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 115, 118, 119, 121, 122, 125, 130

**Vraag:**

In de beantwoording van de eerste ronde van de Nota van Inlichtingen wordt bij verschillende antwoorden aangegeven dat er aanpassingen zijn gedaan in het PvE en de aanbestedingsleidraad. De nieuwe versies van deze documenten zijn echter niet toegevoegd bij de publicatie van NvI 1. Kunt u deze alsnog toevoegen aan de aanbestedingsstukken?

**Antwoord:**

Een nieuwe versie van het PvE wordt als bijlage bij deze nota van inlichtingen geupload.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025

**Ref.nr.**

194

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 139 - Bijlage D - GIBIT, artikel 30

**Vraag:**

Leverancier acht het voorstel van de gemeente om artikel 30 te handhaven niet werkbaar in de praktijk en is het niet eens met de stelling van de gemeente dat dit artikel op Leverancier van toepassing is. Ons eerdere voorstel omvat reeds de verplichtingen die Leverancier jegens de gemeente heeft met betrekking tot het ter beschikking stellen van gegevens.

Artikel 30 Archivering legt echter verregaande verplichtingen op aan Leverancier, zoals het aantoonbaar beheren en beschermen van gegevens door middel van conserveringsmaatregelen, controles op archivering en verplichtingen rondom bewaartermijnen. Deze verplichtingen gaan verder dan hetgeen wij in ons voorstel hebben opgenomen en zijn voor ons niet acceptabel.

Naar ons inzicht omvat artikel 30 voornamelijk verplichtingen die bij de gemeente zelf rusten en waarvoor de gemeente zelfstandig zorg dient te dragen. Wij stellen daarom wederom voor om artikel 30 te laten vervallen en te vervangen door ons eerdere voorstel.

**Antwoord:**

We hebben ons antwoord op vraag 139 uit de NvI 1 heroverwogen en besluiten artikel 30 alsnog buiten toepassing te laten. Wel benadrukken wij dat de gegevens beschikbaar dienen te blijven tot 30 dagen na beëindiging van de opdracht en niet eerder worden verwijderd dan na 90 dagen na beëindiging van de opdracht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**  
195

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 141 - Bijlage D - GIBIT, artikel 26.10

**Vraag:**

Leverancier streeft naar een in de praktijk werkbare situatie. Het is mogelijk dat de gebruiksrechten worden overgedragen aan een entiteit die groter is en daardoor meer gebruikers heeft. Voor dergelijke gevallen wil Leverancier vastleggen dat zij gerechtigd is om de extra kosten voor het verhogen van de omvang van de licentie in rekening te brengen. Naar ons oordeel brengt dit voor de gemeente geen risico's met zich mee en betreft het een redelijke regeling. Wij stellen daarom voor onderstaande tekst op te nemen, waarin is toegevoegd dat aanpassing van de licentie in overleg tussen partijen zal plaatsvinden. We stellen voor artikel 26.10 als volgt te wijzigen:

"Derdenprogrammatuur is alleen overdraagbaar voor zover de wet of de toepasselijke licentievoorwaarden daaraan niet in de weg staan (vgl. artikel 22.5). De licentie zal bij Overdracht, in overleg tussen partijen, 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."

**Antwoord:**

Allereerst verwacht de gemeente niet dat deze situatie aan de orde zal zijn in de toekomst. Wij bevestigen dat als bij een overgang behoefte bestaat aan meer licenties de gemeente hierover in overleg zal treden met de leverancier om een afspraak te maken over de extra af te nemen licenties en de vergoeding hiervoor. Deze vergoeding zal wel in redelijke verhouding staan tot de in deze aanbesteding geoffreerde licentieprijzen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**  
196

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 142 - Bijlage D - GIBIT, artikel 26.5

**Vraag:**

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. De huidige formulering bevat termen die voor meerdere interpretaties vatbaar zijn, waardoor onduidelijkheid kan ontstaan over de precieze verplichtingen van partijen. We stellen voor artikel 26.5 als volgt te wijzigen: "Leverancier doet bij het, op welke grond ook beëindigen van de Overeenkomst(en), op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om er voor te zorgen dat een nieuwe leverancier of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen een soortgelijke ICT Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten (zulks met uitzondering van de afgifte van de broncode van de Programmatuur). Leverancier levert de gegevensbestanden steeds digitaal en in een algemeen gangbaar bestandsformaat. Het gangbare formaat bij Leverancier is Microsoft SQL. Leverancier heeft in het kader van de Exit regeling geen verdere verplichting tot dataconversie."

**Antwoord:**

Niet akkoord met uw tekstvoorstel. Wel geldt aanvullend op het antwoord op vraag 142 van NvI 1 dat ook SQL als bestandsformat geaccepteerd wordt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**  
197

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 148 - Bijlage D - GIBIT, artikel 18.6

**Vraag:**

Zoals eerder aangegeven, zijn boetes niet verzekeraar, en het is voor ons van essentieel belang om deze risico's adequaat af te dekken. Om het risico beheersbaar te maken achten wij het noodzakelijk om een maximering van €50.000 per jaar op te nemen in artikel 18.6. We verzoeken de Gemeente

Amersfoort ons voorstel te heroverwegen.

**Antwoord:**

De gemeente gaat akkoord met een maximering van de boete van € 50.000,- per jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

198

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 149 - Bijlage D - GIBIT, artikel 16.5 iv)

**Vraag:**

Het voorgestelde risico achten wij te hoog, en daarom kunnen wij niet instemmen met artikel 16.5 iv) in de huidige vorm. Wij zijn echter bereid akkoord te gaan met aansprakelijkheid voor door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes voor het gedeelte van de boete dat toerekenbaar is aan Leverancier en tot een maximum van €500.000 per geldboete.

Wij stellen voor om artikel 16.5 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:
  - a. onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en
  - b. Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete."

Wij verzoeken de Gemeente Amersfoort akkoord te gaan met deze wijziging. Deze toevoeging is voor ons essentieel om door te gaan met de aanbesteding.

**Antwoord:**

We hebben ons antwoord op vraag 149 uit de NvI 1 heroverwogen en besluiten om in artikel 16.5 iv) een maximum van €800.000 per geldboete op te nemen. Indien sprake is van grove nalatigheid is deze beperking niet van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**  
199

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 150 - Bijlage D - GIBIT, artikel 16.5 i)

**Vraag:**

In de Gids Proportionaliteit staat duidelijk vermeld dat een ongelimiteerde aansprakelijkheid in dit geval niet is toegestaan en als niet proportioneel wordt beschouwd. Bovendien houdt onze verzekeraar geen rekening met de beperkingen in het Burgerlijk Wetboek. Bij het afsluiten van onze verzekering is het essentieel dat de risico's in onze contracten helder en expliciet zijn vastgelegd. Om deze reden is het opnemen van een aansprakelijkheidsbeperking voor schade bij dood en letsel een absolute vereiste voor ons om deel te kunnen nemen aan de aanbesteding. Zonder deze beperking lopen wij een dermate groot risico dat wij mogelijk niet verzekerd zijn of in de toekomst geen dekking kunnen verkrijgen. Wij willen daarom nogmaals voorstellen om de aansprakelijkheid voor schade bij ten gevolge van dood en letsel in artikel 16.5 i) te beperken tot €1,25 miljoen.

**Antwoord:**

Wij hebben ons eerder gegeven antwoord heroverwogen en een risicoinschatting gedaan op basis waarvan we uw voorstel accepteren. In afwijking van artikel 16.5 onder i GIBIT 2023 geldt derhalve dat de aansprakelijkheid bij dood en letsel beperkt is tot € 1.250.000,-.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

200

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 151 - Bijlage D - GIBIT, artikel 16.4

**Vraag:**

Een beperking van de maximale aansprakelijkheid tot een maximum van €500.000 is gebruikelijk in onze branche, gezien de aard van onze dienstverlening en het potentiële risico dat kan ontstaan bij standaardgebruik van onze software.

Ook in de Gids Proportionaliteit van de Rijksoverheid, die als richtsnoer kan dienen in aanbestedingsprocedures, wordt aangegeven dat er wat betreft de soort schade een onderscheid gemaakt kan worden tussen directe en indirecte schade. Om te beoordelen wat proportioneel is, dient daarbij gekeken te worden naar wat gebruikelijk is binnen de betreffende branche en naar de specifieke omstandigheden van de Opdracht. Het uitsluiten van aansprakelijkheid voor indirecte schade is een gangbare praktijk in onze branche, aangezien dergelijke schade vaak voortkomt uit uiteenlopende factoren, zoals bedrijfsomstandigheden en externe invloeden, waarop de Leverancier geen controle heeft. Bovendien is het risico van indirecte schade onverzekerbaar. De door Leverancier voorgestelde beperking staat hiermee in verhouding tot de Opdracht en we stellen daarom voor artikel 16.4 als volgt te wijzigen: "De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot de directe schade tot vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen) met een maximum van €500.000,- (vijfhonderdduizend euro). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

**Antwoord:**

Wij handhaven ons eerder gegeven antwoord. De gemeente is van mening dat de beperking genoemd in artikel 16.4 redelijk is en een verdergaande beperking inclusief het onderscheid in directe en indirecte schade te nadelig is voor de gemeente.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**  
201**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 152 - Bijlage D - GIBIT, artikel 12.1 v)

**Vraag:**

Zoals eerder aangegeven, is Leverancier bereid om in redelijkheid veiligheidsadviezen op te volgen en te streven naar compliance met uitgebrachte of gewijzigde normen. Echter, wij kunnen niet zonder meer instemmen met de huidige tekst van artikel 12.1 v), aangezien Leverancier niet kan garanderen dat de diensten en/of software automatisch compatibel zullen zijn met toekomstige normeringen of updates daarvan, omdat de inhoud en technische implicaties van deze normen op voorhand niet bekend zijn.

Daarom stellen wij voor artikel 12.1 v) als volgt te wijzigen: "Leverancier streeft ernaar dat de ICT Prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving."

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij verwijzen u naar ons antwoord op vraag 152 uit de NvI 1.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp;

FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025

**Ref.nr.**  
202

**Onderwerp:**  
Ref.nr. NvI 1 154 - Bijlage D - GIBIT, artikel 12.1 i)

**Vraag:**

Vanwege ons abonnementsmodel kunnen wij niet akkoord gaan met de bepalingen in artikel 12.1 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 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:**

Zolang de ICT prestatie blijft voldoen aan de voorwaarden/eisen zoals gesteld in de aanbestedingsdocumenten (waaronder het PvE) en de overeenkomsten kan doorontwikkeling en onderhoud gewoon plaatsvinden. Het blijven voldoen aan de voorwaarden is wel een must. Daarbij geldt wel dat ingrijpende functionele wijzigingen vooraf getoetst moeten worden(o.a. aanbestedingsrechtelijk) door de gemeente.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

203

Ref.nr. NvI 1 155 - Bijlage D - GIBIT, artikel 11.8

**Vraag:**

Leverancier indexeert jaarlijks, waarbij de indexering plaatsvindt op de datum die exact één jaar na het afsluiten van het contract ligt. Hierdoor vindt de indexering niet standaard op 1 januari plaats, maar is deze afhankelijk van de contractdatum. Dit is een automatisch proces dat voor alle klanten geldt, en wordt uitgevoerd door tooling. We herhalen daarom dat het niet mogelijk is om hiervan af te wijken. Om deze reden passen wij de prijsindexatie graag overeenkomstig aan.

**Antwoord:**

Akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

204

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 157 - Bijlage D - GIBIT, artikel 10.14 ii)

**Vraag:**

Binnen ons SaaS-model is het niet standaard mogelijk om nieuwe updates en/of versies te weigeren. De SaaS-omgevingen van onze klanten worden automatisch meegenomen in onze update- en upgradecyclus, zodat de software optimaal kan functioneren en up-to-date blijft. De mogelijkheid om updates tot zes (6) maanden uit te stellen vormt al een uitzondering op dit proces. Een verdere verlenging van deze termijn is binnen ons abonnementsmodel niet mogelijk en wij kunnen niet akkoord gaan met de termijn van 18 maanden uit artikel 10.14 ii). Het is voor Leverancier van belang deze te wijzigen naar zes (6) maanden om door te kunnen gaan met de aanbesteding.

**Antwoord:**

Wij gaan alsnog akkoord met uw voorstel om updates maximaal 6 maanden te kunnen uitstellen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

205

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 158 - Bijlage D - GIBIT, artikel 10.12 iii)

**Vraag:**

Leverancier is bereid om in redelijkheid veiligheidsadviezen op te volgen en te streven naar compliance met uitgebrachte of gewijzigde normen. Echter, wij kunnen niet zonder meer instemmen met de huidige tekst van artikel 10.12 iii). Leverancier kan immers niet garanderen dat de diensten en/of software automatisch compatibel zullen zijn met toekomstige normeringen of updates daarvan, aangezien de inhoud en technische implicaties van deze normen op voorhand niet bekend zijn. Bovendien vergt het aanpassen van onze Prestatie aan nieuwe normeringen tijd. Afhankelijk van de complexiteit van de wijzigingen kunnen aanzienlijke aanpassingen noodzakelijk zijn. Dit betekent dat naleving niet altijd “zo spoedig mogelijk” kan plaatsvinden, met name wanneer de norm aanvullende eisen introduceert die niet direct implementeerbaar zijn binnen de bestaande infrastructuur.

Om dit beter te reflecteren, stellen wij voor om de aanhef van artikel 10.12 iii) te wijzigen naar: "In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud streeft Leverancier ernaar: iii. dat eventuele door... etc." Daarnaast is het ook mogelijk op te nemen dat de Gemeente Amersfoort de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst op te zeggen indien blijkt dat het niet mogelijk is om de dienst te laten voldoen aan specifieke veiligheidsadviezen.

**Antwoord:**

Niet akkoord. De gemeente vindt het belangrijk dat genoemde uitgebrachte veiligheidsadviezen zo spoedig mogelijk worden opgevolgd middels maatregelen. Uw voorstel geeft teveel ruimte aan leverancier om hiervan af te wijken en dit is niet acceptabel voor de gemeente.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**  
206**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 159 - Bijlage D - GIBIT, artikel 10.12 i)

**Vraag:**

Wij kunnen vooraf niet inschatten of garanderen dat aan alle toekomstige wetgeving binnen uw branche voldaan kan worden. Omdat wij in meerdere sectoren actief zijn, zijn wij mogelijk ook niet altijd direct op de hoogte van wijzigingen in branchespecifieke regelgeving. Wij kunnen daarom niet akkoord gaan met de huidige bewoording van artikel 10.12 i) en stellen voor om de aanhef van artikel 10.12 iii) te wijzigen naar: "In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud streeft Leverancier ernaar: i. dat de ICT Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving."

Daarnaast is het mogelijk daarnaast op te nemen dat de Gemeente Amersfoort de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst op te zeggen indien blijkt dat het niet mogelijk is om de dienst te laten voldoen aan toekomstige relevante wet- en regelgeving.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Wij verwijzen u naar het antwoord op vraag 201.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025

**Ref.nr.**  
207

**Onderwerp:**  
Ref.nr. NvI 1 161 - Bijlage D - GIBIT, artikel 8.2 en 8.3

**Vraag:**

De eisen die gesteld worden 8.2 en 8.3 zijn niet van toepassing op de SaaS-oplossing die Leverancier aanbiedt. Het is in onze branche ongebruikelijk om een verplichting tot dergelijke preventieve testen op te nemen. We gaan niet akkoord en ontvangen graag akkoord dat deze verplichtingen niet van toepassing zijn op de overeenkomst.

**Antwoord:**

Akkoord dat artikel 8.2 en 8.3 van de GIBIT 2023 niet van toepassing zijn. Voor het overige blijft artikel 8 van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025

**Ref.nr.**  
208

**Onderwerp:**  
Ref.nr. NvI 1 164 - Bijlage E2 - Overeenkomst, artikel 12

**Vraag:**

Het is de bedoeling dat bepalingen zoals die over geheimhouding en aansprakelijkheid een beperkte werking behouden en na beëindiging van de overeenkomst gedurende een maximale termijn doorlopen. Het verbinden van een redelijke termijn aan het voortduren van dergelijke bepalingen is gangbaar in de juridische praktijk, omdat dit zorgt voor duidelijkheid en rechtszekerheid voor beide partijen. U zult dit ook terugzien bij andere leveranciers. Wij verzoeken de Gemeente dan ook opnieuw om ons voorstel te accepteren waarin wordt uitgegaan van een maximale werkingsduur van

vijf jaar na beëindiging van de overeenkomst.

**Antwoord:**

Wij hebben ons antwoord heroverwogen en besluiten akkoord te gaan met uw voorstel. Artikel 12.3 wordt als volgt aangepast: Bij beëindiging van deze Overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, blijven de bepalingen uit deze Overeenkomst en de voorwaarden die naar hun aard bedoeld zijn om ook na afloop van deze Overeenkomst tussen partijen te gelden, voor de duur van vijf jaar van kracht vanaf het moment van beëindiging, waaronder (maar niet uitsluitend) de voorwaarden over geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

209

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 167 - Bijlage E2 - Overeenkomst, artikel 7

**Vraag:**

Voor Leverancier is het niet mogelijk om 1 januari als vaste indexatiedatum te hanteren. Het indexatieproces is een geautomatiseerd proces dat wordt uitgevoerd met behulp van tooling en uniform wordt toegepast voor al onze klanten. Afwijkingen op dit proces zijn daardoor niet mogelijk en ook niet toegestaan. Wij verzoeken Opdrachtgever dan ook nogmaals om akkoord te gaan met ons eerdere voorstel.

**Antwoord:**

Zie het antwoord op vraag 203

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

210

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 168 - Bijlage E2 - Overeenkomst, artikel 3

**Vraag:**

Leverancier acht het huidige voorstel, waarbij de verlenging van de overeenkomst uitsluitend eenzijdig door de Gemeente kan worden bepaald, niet werkbaar noch proportioneel. Een dergelijke regeling leidt tot een onevenwichtige verdeling van rechten en verplichtingen en ontnemt Leverancier de mogelijkheid tot prijsherziening of heronderhandeling bij gewijzigde omstandigheden. Wij stellen daarom opnieuw voor om artikel 3 te wijzigen conform ons voorstel in ronde 1. Wij willen daarbij benadrukken dat het uitblijven van deze wijziging voor Leverancier aanleiding kan zijn om zich terug te trekken uit de aanbesteding.

**Antwoord:**

Niet akkoord. Continuïteit onder de afgesproken voorwaarden en een eenzijdig recht tot verlenging is uitermate belangrijk voor de gemeente.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &amp; FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

211

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 169 - Bijlage E2 - Overeenkomst, artikel 1

**Vraag:**

Onzes inziens is het niet logisch om twee verschillende rangordes te hanteren in dezelfde contractstructuur. Het is immers niet redelijk om bij een conflict willekeurig een gewenste rangorde te kiezen. Een rangorde is juist bedoeld om juridische duidelijkheid te verschaffen over welke documenten voorrang hebben. Bij twee verschillende rangordes wordt die zekerheid niet geboden. Wij verzoeken Opdrachtgever daarom nogmaals om voor de gehele dienstverlening de in artikel 1 van de Overeenkomst (Bijlage E2) vastgelegde rangorde te hanteren.

**Antwoord:**

De rangorde in de dienstverleningsovereenkomst is aangepast. De implementatieovereenkomst gaat voor de verwerkersovereenkomst in de rangorde. Voor het overige blijft de rangorde ongewijzigd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**  
212

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 170 - Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst, artikel 12.7

**Vraag:**

Het is voor Leverancier niet mogelijk artikel 12.7 in de huidige vorm te handhaven. De daarin gevraagde certificeringen bezit leverancier niet en deze sluiten tevens niet aan op de aard van onze dienstverlening. Leverancier beschikt over een onafhankelijke assurance-verklaring conform ISAE 3000 (SOC II) en werkt aan het verkrijgen van ISO27001. Omdat wij geen klantdata hosten of opslaan, is ISAE 3000 (SOC II) het juiste middel om de werking van relevante beheersmaatregelen aan te tonen. We willen benadrukken dat het voor Leverancier van belang is artikel 12.7 aan te passen zoals in ronde 1 aangegeven.

**Antwoord:**

Wij nemen aan dat u artikel 12.8 bedoelt. Zoals in artikel 12.8 is genoemd heeft leverancier het recht om andere adequate en algemeen geaccepteerde verklaringen en/of normenkaders gebaseerd op nationale of internationale

standaarden te hanteren. Ter bevestiging accepteert de gemeente ook ISAE 3000 Type II (SOC 2) als alternatief voor ISAE3402 type II. Voor het informatiebeveiligingsmanagementsysteem geldt dat een ISO27001-certificering nodig is vanaf de aanvang van de implementatieovereenkomst, maar leverancier ook hiervoor een andere adequate en algemeen geaccepteerde normenkader/certificering kan gebruiken. Dit laatste geldt ook als een inschrijver nog niet beschikt over de voornoemde certificering.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**  
213

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 171 - Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst, artikel 12.6

**Vraag:**

Het opnemen van aanvullende auditbepalingen in een Implementatieovereenkomst heeft niet onze voorkeur en is bovendien hoogst ongebruikelijk. Desondanks zijn wij bereid de voorgestelde auditbepaling op te nemen, mits daarin enkele noodzakelijke wijzigingen worden doorgevoerd.

Zo is het voor Verwerker niet mogelijk om locaties ter beschikking te stellen "waar persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke". In de praktijk betreft dit onze datacenters en hostingfaciliteiten, en wij kunnen geen toegang verlenen tot de hostingslocaties van Microsoft, aangezien zij dit uit veiligheidsoverwegingen niet toestaan. In plaats daarvan vertrouwen wij op de onafhankelijke auditrapporten en certificeringen die door deze subverwerkers worden verstrekt. We stellen daarom voor 'en haar sub-verwerkers' uit artikel 12.6 te schrappen.

Daarnaast zijn onze SaaS-assurance-rapportages te allen tijde beschikbaar via het Klantportaal. Wij stellen daarom voor om de laatste zin als volgt te herformuleren: "Leverancier verstrekt de auditrapporten op verzoek. Opdrachtgever kan deze rapporten tevens raadplegen via het Klantportaal

van Leverancier."

**Antwoord:**

Wij nemen aan dat u artikel 12.7 bedoelt. Wij gaan akkoord met het schrappen van de zinsdeel 'en haar eventuele subverwerkers'. De zinsdeel 'Leverancier draagt er zorg voor dat auditrapporten jaarlijks aan gemeente ter beschikking worden gesteld' wordt vervangen door 'Leverancier stelt gemeente proactief in kennis wanneer een nieuw te raadplegen auditrapport beschikbaar is op het portaal.'

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

214

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 172 - Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst, artikel 12.5

**Vraag:**

Artikel 12.5 sluit niet aan bij onze aanpassing van artikel 16 van de GIBIT 2023. Bovendien dienen afwijkingen van de GIBIT uitsluitend te worden opgenomen in de GIBIT zelf of in de onderliggende overeenkomst. De Implementatieovereenkomst is niet de juiste plaats om dergelijke afwijkingen vast te leggen, aangezien deze geen betrekking hebben op de implementatie van de software. Wij willen dan ook nadrukkelijk aangeven dat het voor ons niet acceptabel is om afwijkingen van de GIBIT in de Implementatieovereenkomst op te nemen en geven daarbij graag aan dat dit voor ons aanleiding kan zijn om ons terug te trekken uit de aanbesteding. Wij verzoeken de gemeente dan ook opnieuw artikel 12.5 te schrappen.

**Antwoord:**

Wij gaan ervan uit dat u artikel 12.6 bedoelt. Ook op de implementatiefase zijn de bepalingen uit de GIBIT 2023 van toepassing, worden persoonsgegevens verwerkt en kan als gevolg hiervan schade ontstaan. Wij zijn het niet met u eens dat de implementatieovereenkomst niet de juiste plaats is om bepalingen op te nemen waarmee afgeweken wordt van de GIBIT 2023 of de GIBIT 2023 juist wordt aangevuld. Voor de

implementatiefase geldt een separaat contract en zoals gezegd zijn ook de betreffende bepalingen aanvullend relevant in deze fase.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

215

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 173 - Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst, artikel 12.4

**Vraag:**

Wij herhalen hierbij ons eerdere standpunt. Indien in de Implementatieovereenkomst een rangorde wordt gehanteerd waarbij deze bovenaan staat, terwijl in de Overeenkomst en de VO een andere rangorde geldt, ontstaat in geval van een conflict onduidelijkheid over welk document prevaleert. Dit leidt tot interpretatiegeschillen, vertraging en verhoogde risico's. Tegenstrijdige rangordes zijn voor ons onacceptabel. Wij verzoeken de Gemeente Amersfoort dan ook om hierover duidelijkheid te verschaffen.

Ten aanzien van artikel 12.4 van de Implementatieovereenkomst merken wij op dat het voor ons niet werkbaar is om aanvullende afspraken over technische en organisatorische maatregelen in de Implementatieovereenkomst op te nemen. De juiste plaats voor dergelijke afspraken is de Verwerkersovereenkomst, aangezien het hier de verwerking van persoonsgegevens betreft. In de Verwerkersovereenkomst zijn deze maatregelen reeds voldoende vastgelegd. Het opnemen van aanvullende bepalingen in de Implementatieovereenkomst leidt tot onduidelijkheid en daarom verzoeken wij de Gemeente opnieuw om artikel 12.4 te schrappen.

**Antwoord:**

Wat betreft de rangorde in de implementatieovereenkomst in vergelijking met de dienstverleningsovereenkomst verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 211. Ten aanzien van uw tweede opmerking merken wij op dat wij het niet met u eens zijn dat artikel 12.5 in de verwerkersovereenkomst thuis hoort. Deze bepaling raakt de informatiebeveiliging in de implementatiefase en heeft niet alleen betrekking op persoonsgegevens maar ook op dossiers en

andere gegevens in de implementatiefase.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:**

2 okt 2025

**Ref.nr.**

216

**Onderwerp:**

Ref.nr. NvI 1 174 - Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst, artikel 11.2

**Vraag:**

Artikel 11.2 sluit niet aan bij onze aanpassing van artikel 16.4 van de GIBIT 2023. Bovendien dienen afwijkingen van de GIBIT uitsluitend te worden opgenomen in de GIBIT zelf of in de onderliggende overeenkomst. De Implementatieovereenkomst is niet de juiste plaats om dergelijke afwijkingen vast te leggen, aangezien deze geen betrekking hebben op de implementatie van de software. Wij willen dan ook nadrukkelijk aangeven dat het voor ons niet acceptabel is om afwijkingen van de GIBIT in de Implementatieovereenkomst op te nemen en geven daarbij graag aan dat dit voor ons aanleiding kan zijn om ons terug te trekken uit de aanbesteding. Wij verzoeken de gemeente dan ook opnieuw artikel 11.2 te schrappen.

**Antwoord:**

Artikel 11.2 verklaren wij buiten toepassing. Artikel 16.4 is daarmee van toepassing.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM &

FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025

**Ref.nr.**  
217

**Onderwerp:**  
Ref.nr. NvI 1 181 - Bijlage E1 - Implementatieovereenkomst, artikel 5.4

**Vraag:**

Een termijn van twee weken is niet in alle gevallen redelijk. Het past niet bij een software om voor het herstel van gebreken bindende termijnen op te nemen omdat het afhankelijk is van de specifieke situatie wat een redelijke termijn inhoudt. Daarom is een inspanningsverplichting gebruikelijk in onze branche en zult u dit ook terugzien bij andere softwareleveranciers. Daarom herhalen wij dat we de termijn van 'een week' uit artikel 5.4 willen wijzigen naar 'redelijke termijn'.

**Antwoord:**

Akkoord met uw voorstel.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025

**Ref.nr.**  
218

**Onderwerp:**  
Ref.nr. NvI 1 187 - Bijlage A - Verwerkersovereenkomst, artikel 5.1

**Vraag:**

Voor Leverancier wordt het stellen van vragen zeer bemoeilijkt als Opdrachtgever geen inhoudelijke toelichting biedt waarom niet akkoord wordt gegaan met onze voorstellen ten aanzien van de VO. 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, met opnieuw een verwijzing naar de artikelgewijze toelichting op artikel 5.1 van de Verwerkersovereenkomst: "Het is belangrijk dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zo snel mogelijk op de hoogte brengt van een (vermoedelijke) inbreuk. Het gaat er daarbij om dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke direct informeert zodra er voldoende redenen zijn om aan te nemen dat er sprake is van een inbreuk. Als er sprake is van verdachte activiteiten, hoeft er geen sprake te zijn van een inbreuk. Verwerker moet daar wel een adequaat onderzoek naar doen. Partijen vertrouwen er daarbij op dat de verwerker professioneel genoeg is om een inschatting te maken van het incident dat moet worden gemeld. Mocht verwerker desondanks niet een goede inschatting kunnen maken van het incident, dan kan deze een second opinion vragen bij de IBD. Daarbij blijft de verantwoordelijkheid om het incident wel of niet te melden aan de verwerkingsverantwoordelijke altijd bij de verwerker. Zolang een onderzoek naar een vermoedelijke inbreuk loopt, kan de verwerker niet worden geacht "kennis" te hebben genomen van een inbreuk. De meldingstermijn van 24 uur begint op dat moment dan ook niet te lopen. Zodra de verwerker wel kennis heeft van de inbreuk, moet hij die binnen 24 uur melden bij de verwerkingsverantwoordelijke. De termijn van 24 uur is een maximale termijn."

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025

**Ref.nr.**  
219

**Onderwerp:**  
Ref.nr. NvI 1 189 - Bijlage A - Verwerkersovereenkomst, artikel 4.2

**Vraag:**

Het is voor Leverancier essentieel om aanvullende voorwaarden te stellen aan het auditrecht, teneinde de beveiliging en vertrouwelijkheidsverplichtingen rondom onze systemen strikt te waarborgen. Tevens acht Leverancier het noodzakelijk dat onze bedrijfsvoering niet onredelijk wordt verstoord door dergelijke audits. Wij verwachten dan ook hierover in overleg te kunnen treden met Opdrachtgever en resulterend voorwaarden te kunnen stellen. Wij verzoeken Opdrachtgever haar standpunt te herzien en dringen er nogmaals op aan om aan artikel 4.2 het volgende toe te voegen:

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

**Antwoord:**

In artikel 6.7 van de hoofdovereenkomst (bijlage E2) staat beschreven dat partijen voorafgaand aan een audit in gesprek gaan over de inhoud en de uitvoering. Ook staat beschreven welke voorwaarden Opdrachtnemer mag stellen aan de uitvoering van de audit. Naar onze mening is dit voldoende invulling van de vraag die u stelt en is geen aanvulling op de Verwerkersovereenkomst nodig.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

**Beantwoord op:** 2 okt 2025