



Nota van Inlichtingen bij: Service Management Tool
Gepubliceerd onder nummer: VLS 202311 PRJ-2300267
Datum: 08-05-2026

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Verschillende vragen	• Moet Asset Discovery worden geleverd als onderdeel van de aanbesteding?	Het PvE is leidend voor datgene wat aangeboden moet worden. Asset Changemanagement is onderdeel van de uitvraag. Asset Discovery is geen verplicht onderdeel van de uitvraag.
2	Verschillende vragen	• Wat moet de integratie tussen Resource Central Outlook en Halo precies doen? Alleen een aanvraag indienen, of omvat de requirement meer dan dat?	Het antwoord op deze vraag staat in eis 4.40.
3	Verschillende vragen	• Kunt u bevestigen welke modules/processen bij livegang als meest bedrijfskritisch worden beschouwd: ITSM, ruimteboeking, FM, contractbeheer, onderhoud, rapportage, of zijn alle onderdelen even belangrijk?	Alle onderdelen zijn even belangrijk. Als een onderdeel minder belangrijk is hebben wij dat als een wens ingediend.
4	Verschillende vragen	• Welke historische data moet worden gemigreerd (bijvoorbeeld alleen open tickets, 2 jaar historie, volledig archief)?	Migratie is niet noodzakelijk. Onze intentie is om alles in het oude systeem nog af te handelen. Historie is op andere wijze beschikbaar.
5	Verschillende vragen	• Kunt u details delen over de use cases voor de OGD-ticketingintegratie en de verwachte datastromen?	Deze details zijn nog niet te delen. Dit is afhankelijk van hoe er besloten wordt te gaan integreren en wordt bepaald ten tijde van de implementatie.
6	Verschillende vragen	• Is een gefaseerde livegang acceptabel?	Het aanbestedingsdocument en het PvE zijn leidend voor deze aanbesteding, wij verzoeken u deze documenten goed door te lezen. Gefaseerde livegang is niet mogelijk.
7	Bijlage N Template SLA Velsen - artikel 7	<p>Leverancier hanteert uniforme SLA-afspraken voor al haar klanten, om de kwaliteit, voorspelbaarheid en beheersbaarheid van de dienstverlening te waarborgen. Het toepassen van klantspecifieke afwijkingen, zoals een bonus/malus-regeling, past niet binnen dit model.</p> <p>Leverancier stuurt actief op het behalen en verbeteren van de overeengekomen servicelevels. Indien prestaties afwijken, wordt dit structureel besproken in de reguliere service- en evaluatieoverleggen, waarbij gerichte verbetermaatregelen worden ingezet. Deze aanpak is erop gericht om duurzaam te verbeteren en een consistente dienstverlening te borgen.</p> <p>Gezien het bovenstaande verzoekt leverancier u om artikel 7 (bonus/malus-regeling) te laten vervallen.</p> <p>Kunt u bevestigen of u hiermee akkoord gaat? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten welke doelstelling u met de bonus/malus-regeling beoogt, zodat gezamenlijk naar een passend alternatief kan worden gekeken?</p>	Eigenlijk spreken we niet meer over een bonus/malus-regeling, maar een malus-regeling. Echter de gemeente staat er wel open voor om gezamenlijk naar een passend alternatief te kijken.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Aanbestedingsdocument Service Management Tool - 5.1. Gunningscriteria en beoordelingsmethodiek	Hoe neutraliseert u het voordeel dat de bestaande leverancier heeft qua implementatie en voorkennis bij zijn inschrijving? Hoe creëert u een eerlijk speelveld?	In paragraaf 1.4 van het Aanbestedingsdocument is onder meer bepaald: 'De huidige inrichting ondersteunt de primaire processen, maar sluit op onderdelen niet meer volledig aan bij de actuele behoeften en ambities van Velsen.' Van een voordeel voor 'de bestaande leverancier' is zo dus geen sprake. Het eerlijk speelveld in onze aanbestedingsprocedure wordt geborgd door de (inhoud van de) aanbestedingsstukken, de mogelijkheid voor ondernemers om tijdens de inlichtingenronde vragen te stellen en de toepassing van het motiveringsbeginsel door de aanbestedende dienst.
9	Bijlage A PVE Service Management Tool ITSM en FMIS - tabblad 10, eis 21	Het systeem wordt als SaaS-oplossing aangeboden waarbij releases en updates centraal door de opdrachtnemer worden uitgerold. De Opdrachtgever heeft hierbij in principe geen individuele inspraak in het moment van livegang. Wel worden releasemomenten tijdig gecommuniceerd en wordt informatie over de inhoud van de release vooraf beschikbaar gesteld. De impact van onze releases is altijd zeer beperkt en hindert u niet in uw werkzaamheden. In het bijzondere geval dat er wel grotere impact verwacht wordt dan wordt dit proces aangepast en wordt met u overlegd over de update. Kunt u bevestigen dat deze invulling acceptabel is?	Uw omschrijving voldoet niet helemaal aan de uitvraag zoals die is gesteld in eis 10.21, wij missen de casus waar het gaat om bedrijfskritische processen. In welk specifiek geval denkt u dat deze eis niet haalbaar is?
10	Bijlage A PVE Service Management Tool ITSM en FMIS - tabblad 6, eis 16	Kunt u toelichten welke mate van detail u verwacht bij het beschikbaar stellen van logbestanden? In dit kader wijzen wij erop dat logbestanden (persoons)gegevens van medewerkers van de Opdrachtnemer kunnen bevatten. Wij gaan ervan uit dat het delen van deze informatie beperkt kan worden tot geaggregeerde of geanonimiseerde gegevens. Kunt u bevestigen dat dit volstaat?	Loggegevens worden uitsluitend doelgericht en proportioneel opgevraagd. Geaggregeerde of geanonimiseerde logdata volstaat in beginsel, tenzij dit het controledoel belemmert. Bij incidenten of bij bijvoorbeeld verzoeken op grond van de AVG (artikel 15 tot en met 22 AVG) kan tijdelijk meer detail nodig zijn, met passende AVG-waarborgen.
11	Bijlage A PVE Service Management Tool ITSM en FMIS - tabblad 6, eis 3	Wij werken mee aan een audit wanneer deze wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde en wij willen vooraf afspraken maken over de audit gezien de persoonlijke gegevens en securityvereisten. Gaat u hiermee akkoord?	Het auditrecht van de aanbestedende dienst wordt proportioneel toegepast en met name ingezet indien sprake is van relevante tekortkomingen, onvoldoende opvolging daarvan of een (vermoed) ernstig beveiligingsincident. In dit stadium is het niet mogelijk om daar al afspraken over te maken. Wanneer het auditrecht wordt gebruikt, dan zal er altijd afstemming met de opdrachtnemer zijn over de invulling en uitvoering daarvan.
12	Bijlage A PVE Service Management Tool ITSM en FMIS - tabblad 6, eis 17	Kunt u toelichten wat u verstaat onder de "systeemketen van de Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever"? Kunt u daarbij aangeven welke onderdelen en verantwoordelijkheden binnen deze keten vallen?	Met de systeemketen wordt het geheel bedoeld van systemen, infrastructuur, verbindingen en processen die benodigd zijn om de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren, inclusief onderaannemers en koppelvlakken. Verantwoordelijkheden worden belegd naar rato van invloed en beheersing, conform BIO2-uitgangspunten.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 5, eis 21	Kunt u toelichten wat u concreet van de Opdrachtnemer verwacht ten aanzien van NEN-ISO/IEC 27002? Aangezien dit een richtlijn betreft en geen certificeerbare norm, vernemen wij graag op welke wijze u verwacht dat naleving wordt aangetoond.	Voor deze eis wordt van u verwacht dat u kennis heeft genomen van deze standaard doordat u genomen beveiligingsmaatregelen kunt relateren aan hetgeen beschreven is in deze standaard .
14	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 5, eis 30	Kunt u toelichten wat in het kader van deze eis concreet van de Opdrachtnemer wordt verwacht? In het bijzonder vernemen wij graag of en in hoeverre ondersteuning van StUF-standaarden vereist is voor de gevraagde oplossing, en voor welke specifieke gegevensuitwisselingen dit van toepassing is.	Dit staat voldoende in de eis omschreven. Indien van toepassing dan dient deze standaard toegepast te worden. Zie ook vraag 17.
15	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 5, eis 24	Kunt u toelichten hoe u "ODF" ziet in relatie tot deze aanbesteding? Op welke typen documenten en processen heeft dit betrekking? Kunt u met een praktijkvoorbeeld beschrijven wat u hierbij verwacht?	Het Open Document Format geldt bij deze aanbesteding met name voor tekst documenten (.odt) en spreadsheets (.ods). Het moet mogelijk zijn om documenten volgens dit formaat op te slaan.
16	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 5, eis 18	Hoe ziet u het gebruik van IFC in relatie tot deze aanbesteding?	Deze eis komt te vervallen. Deze eis is alleen van toepassing voor de aanbesteding Vastgoed en abusievelijk blijven staan.
17	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 5, eis 3 en 9	Kunt u toelichten in hoeverre de eis rondom GEMMA-standaarden en het StUF Testplatform van toepassing is op onze webgebaseerde SaaS-oplossing? Onze koppelingen worden gerealiseerd via (REST) API's, een techniek die ook door GEMMA wordt gezien als de nieuwere variant van Stuf. Mogen wij er vanuit gaan dat REST-API's voor u voldoende is?	Geldt inderdaad alleen als er ook gebruik gemaakt wordt van de StUF standaard.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 4, eis 38	Het systeem ondersteunt het reserveren van ruimtes ten behoeve van evenementen. Per reservering wordt één fysieke ruimte gekoppeld; het gebruik van meerdere ruimtes binnen één evenement kan worden gerealiseerd via meerdere (samenhangende) reserveringen. Kunt u bevestigen dat deze invulling acceptabel is?	Ja, deze invulling is acceptabel, mits het systeem een duidelijk overzicht kan genereren waaruit blijkt dat meerdere zaalreserveringen bij hetzelfde evenement horen, zodat uitvoerende partijen in één oogopslag zien dat zaal 1, zaal 2 en zaal 3 onderdeel zijn van het evenement.
19	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 4, eis 25	Binnen het systeem kan één configuratie-item direct aan een incident of wijziging worden gekoppeld. Het relateren van meerdere configuratie-items is mogelijk via alternatieve manieren zoals relaties of aanvullende inrichting, kunt u bevestigen dat deze invulling acceptabel is?	Deze invulling is voor de gemeente acceptabel.
20	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 4, eis 22	Het systeem voorkomt niet automatisch dat identieke problems meerdere keren worden aangemaakt, maar ondersteunt wel het signaleren en beheren hiervan via processen en werkwijzen (zoals zoeken en relateren). Kunt u bevestigen dat dit de invulling is die u hier zoekt?	Deze invulling is voor de gemeente acceptabel.
21	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 4, eis 19	Het systeem ondersteunt het vastleggen en koppelen van kennisitems binnen problemmanagement. Het automatisch afdwingen van het aanmaken van een kennisitem bij problemmanagement is echter niet als standaardfunctionaliteit ingericht, maar kan procesmatig worden geborgd. Kunt u bevestigen dat deze invulling acceptabel is?	Deze invulling is voor de gemeente acceptabel.
22	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 4, eis 6	Het systeem ondersteunt het vastleggen en bewaken van doorlooptijden via onder andere SLA's, deadlines en escalatiemechanismen. Begrippen zoals minimale en flexibele doorlooptijd zijn hierin niet als afzonderlijke standaardparameters ingericht, maar kunnen procesmatig worden ingevuld. Kunt u bevestigen dat deze invulling acceptabel is?	Deze invulling is voor de gemeente acceptabel.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
23	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 3, eis 5	De gebruikersinterface voor eindgebruikers en functioneel beheerders is volledig Nederlandstalig. In specifieke gevallen kunnen echter foutmeldingen of technische componenten Engelstalige elementen bevatten. Kunt u bevestigen dat deze invulling acceptabel is?	Ja, dat is in deze specifieke gevallen toegestaan.
24	Bijlage A PvE Service Managemen t Tool ITSM en FMIS - tabblad 2, eis 6	Kunt u bevestigen dat het acceptabel is dat het systeem niet generiek elke 60 seconden automatisch alle handelingen opslaat, maar werkt met expliciete opslagacties door de gebruiker en autosave-functionaliteit binnen specifieke onderdelen?	Dit is alleen te beantwoorden als we de specifieke onderdelen zouden weten.
25	Bijlage G Tarievenbla d - A20	Mogen we het veld uitbreiden of zijn we beperkt tot 1 extra kostenpost?	Dit mag uitgebreid worden, zolang (de huidige) cel E21 nog de som van alle bovenstaande posten meeneemt.
26	Bijlage G Tarievenbla d - A12	Er wordt gevraagd naar kosten voor 40 named en 40 concurrent users. Is de aannahme correct dat wij net als bij de kosten op eerdere regels alleen de van toepassing zijnde licentie hoeven in te vullen, namelijk of named of concurrent?	Ja, dat klopt.
27	Bijlage N Template SLA Velsen - 5.13 Data Recovery/Re store	Leverancier vraagt zich af hoe u dit bedoelt. Wij leveren een SaaS-dienst, eventuele Back up & recovery wordt door leverancier uitgevoerd op verzoek van opdrachtgever. Het lijkt erop dat dit deel is geschreven voor een On premises oplossing. Indien deze interpretatie van ons klopt, kunt u dit stuk tekst verwijderen dan wel passend maken voor een SaaS oplossing.	Eens, de gemeente zal zorgdragen dat er een passend document wordt verstrekt.
28	Bijlage N Template SLA Velsen - Classificatie van impact en urgentie van een incident	Leverancier biedt standaard 2 prioriteiten, namelijk hoog en normaal, qua niveaus vallen jullie prioriteit 1 en 2 onder onze prioriteit hoog en jullie prioriteit 3 en 4 vallen onder onze prioriteit normaal. We halen daarmee de door jullie gestelde niveaus, echter verdelen wij deze niet onder in 4 niveaus. Is dit voor Gemeente Velsen akkoord?	Gemeente Velsen wil dit in 4 niveaus houden conform de template SLA Velsen. Niet acceptabel.
29	Bijlage N Template SLA Velsen - 5.3 Helpdesk (Storingen)	Wat verwacht u van een On-site interventie in geval van een SaaS-dienst?	De gemeente zal zorgdragen dat direct na gunning een passend document wordt verstrekt.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Bijlage N Template SLA Velsen - 5.2 Service centrale	U vraagt om 3 lijnen support en een zeer specifieke inrichting van onze servicedesk. Leverancier levert gestandarrdiseerde support diensten aan al haar klanten. Dit houdt in dat wij een 1ste en 2e lijns support bieden, de derde lijn die u beschrijft hebben wij niet, zoals wij de beschrijving interpreteren is dat probleemoplossing, in ons proces valt dat onder problem management. Bent u bereid om na gunning een SLA af te stemmen die aansluit op de standaard werkwijze van de gekozen leverancier. In ieder geval op het gebied van de derde lijn support.	De gemeente staat er wel open voor om gezamenlijk naar een passend alternatief te kijken.
31	Bijlage N Template SLA Velsen - 5.1 Service desk	U vraagt om 3 lijnen support en een zeer specifieke inrichting van onze servicedesk. Leverancier levert gestandarrdiseerde support diensten aan al haar klanten. Dit houdt in dat wij een 1ste en 2e lijns support bieden, de derde lijn die u beschrijft hebben wij niet, zoals wij de beschrijving interpreteren is dat probleemoplossing, in ons proces valt dat onder problem management. Bent u bereid om na gunning een SLA af te stemmen die aansluit op de standaard werkwijze van de gekozen leverancier. In ieder geval op het gebied van de derde lijn support.	De gemeente staat er wel open voor om gezamenlijk naar een passend alternatief te kijken.
32	Bijlage N Template SLA Velsen - 5.1 Service desk	Buiten de regulieren openingstijden bieden wij een webportal voor aangewezen contactpersonen bij de opdrachtgever om zo onze storingsdienst te bereiken. Hiernaast worden de omgevingen 24/7 gemonitord en is er 24/7 technische support wanneer 1 of meerdere omgevingen niet functioneren. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze akkoord is?	Deze werkwijze is voor de gemeente acceptabel.
33	Aanbestedin gsdocument Service Managemen t Tool - 3.3.3 Technische- en beroepsbek waamheid	U vraagt om minimaal 1 referent, hoe dienen leveranciers dit te interpreteren. Verwacht u dat er meerdere referenten worden aangedragen, maar minimaal 1 of verwacht u dat deze kerncompetentie met 1 referent wordt aangetoond?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat met "minimaal 1 referent" wordt bedoeld dat inschrijver met één referentie moet aantonen dat aan de gestelde kerncompetentie wordt voldaan.
34	Aanbestedin gsdocument Service Managemen t Tool - 5.1.2 Beoordeling gunningscrit erium casus	Wij gaan er gezien de gewenste openingstijden in de SLA vanuit dat Gemeente Velsen werkt tijdens deze kantooruren, kunt u aangeven waarom avonduren hier dan toch een optie zijn waar wij rekening mee moeten houden?	Voor de demonstraties hanteren wij 23 of 24 juni 2026 en 29 juni als reservedatum, wij gaan daarbij uit van kantooruren. Indien het aantal inschrijvingen de verwachtingen overstijgt dan gaan wij kijken welke alternatieven mogelijk zijn. Het kan zijn dat er dan (in overleg) gekozen wordt voor een moment buiten de gebruikelijke kantooruren, maar dat heeft niet onze voorkeur.
35	Aanbestedin gsdocument Service Managemen t Tool - 3.3 Technische- en beroepsbek waamheid	Leverancier heeft recent een nieuwe, verbeterde oplossing geïntroduceerd die onder andere integreert met de Resource Central Outlook-plug-in. Deze oplossing vervangt een eerdere, functioneel beperktere variant. Aangezien de uitrol van deze nieuwe oplossing recent is gestart, zijn er op dit moment nog geen referenties beschikbaar met langdurige gebruikservaring. Leverancier kan wel een referent overleggen die de werking en implementatie van de nieuwe oplossing aantonen, evenals een referent van de eerdere, inhoudelijk vergelijkbare oplossing. Kunt u bevestigen of een referentie van een recente implementatie van deze nieuwe oplossing volstaat om aan de gestelde referentie-eis te voldoen?	Wij veronderstellen dat uw vraag gaat over kerncompetentie 2. Wij kunnen dit bevestigen als de referentie van de nieuwe oplossing het gestelde in kerncompetentie 2 aantoont. Daarbij willen wij u erop attenderen dat kerncompetentie 1 en 2 niet gezamenlijk gelezen hoeven te worden, een langdurige ervaring met kerncompetentie 2 is daarom ook niet noodzakelijk.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36	Aanbestedingsdocument Service Management Tool - 2.1 Planning	In de planning zijn data voor de demonstraties opgenomen. Gezien de beschikbaarheid van de betrokken collega's zouden wij graag onze voorkeur voor dinsdag 23 juni uitspreken. Is het mogelijk hier rekening mee te houden in de planning?	Graag dit via de berichtenmodule kenbaar maken.
37	Bijlage H Verwerkersovereenkomst Velsen Versie 2025 (conform VNG model) - artikel 5.1	<p>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:</p> <p>Verwerker zal Verwerkingswerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, in zoveel detail als gepast en redelijkerwijs voor de Verwerker mogelijk is ten tijde van het informeren.</p>	De gemeente Velsen hanteert het VNG model van de verwerkersovereenkomst als uitgangspunt. U stelt een aanpassing van de standaard tekst voor. Wij kunnen ons hier deels in vinden. Wij kunnen op deze wijze akkoord gaan met de aanpassing: <i>Verwerker zal Verwerkingswerkingsverantwoordelijke 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.</i>
38	Bijlage D Conceptovereenkomst GIBIT 2025 - artikel 1	<p>Het is naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid gebruikelijk dat een verlenging uitsluitend met wederzijds goedvinden plaatsvindt en derhalve geen eenzijdige handeling is. Kunt u toevoegen dat zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer instemmen met de verlenging? Wij hebben hiervoor alvast een tekstvoorstel opgenomen:"</p> <p>De overeenkomst wordt vanaf <datum invullen> jaarlijks stilzwijgend verlengd voor de duur van maximaal vijf (5) maal twee (2) jaar, behoudens het geval Opdrachtgever of Opdrachtnemer vóór <datum invullen> van enig jaar schriftelijk aan de wederpartij meedeelt, geen prijs te stellen op verlenging van de overeenkomst.</p>	Niet akkoord. Wij gaan ervanuit dat de toekomstige leverancier conform contract de diensten aanbiedt. Een aanbesteding vraagt een voorbereiding van twee jaar. Als een leverancier niet wil verlengen dan dient dit besproken te worden tijdens de jaarlijkse strategische overleggen. Uiteraard doet de gemeente dat vanuit onze kant ook.
39	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 39.2	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 39.2 het volgende toe: De klant kan samen met Leverancier een 'Virtual Appliance' constructie opzetten, zodat de klant de software lokaal kan blijven gebruiken. Partijen maken in dat geval nadere afspraken over onder meer de voorwaarden, uitvoerbaarheid en kosten.	Wij gaan thans niet mee in/met het voorstel van vragensteller. Daartoe bestaat thans (ook) geen nut, noch een noodzaak. Overigens is artikel 39.2 GIBIT 2025 (reeds) een 'kan-bepaling' ('kunnen onder meer bestaan uit'), dus in het voorkomend geval zal te zijner tijd worden bezien, wat ter zake concreet aangewezen is.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 33	<p>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.</p> <p>Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen.</p> <p>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."</p> <p>Dit artikel (archivering) is geschrapt.</p>	<p>Wij gaan niet mee in/met het voorstel van vragensteller. Het voorstel past immers niet in onze inkoopbehoefte. En wij zien verder ook niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier niet zou (kunnen) voldoen aan het bepaalde in artikel 33 GIBIT 2025 en tabblad '7. Archivering & dossiervorming' van het Programma van Eisen (PvE, bijlage A van het Aanbestedingsdocument).</p>
41	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 32.5	<p>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: Bij ernstige verstoringen binnen een site zorgen redundantie- en failoverprocedures voor de volgende waarborgen bedraagt het maximale dataverlies (RPO) 28 uur en zal Leverancier zich uiterst inspannen om het verlies zo snel mogelijk te herstellen. De (RTO) zal maximaal 16 werkuren bedragen. Tenzij anders overeengekomen. In het geval van een volledige site-uitval (bijvoorbeeld wanneer een datacenter geheel verloren gaat), gelden de volgende uitgangspunten: de Recovery Time Objective (RTO) houdt in dat de dienstverlening voor alle klanten van de getroffen site binnen 5 dagen volledig operationeel is hersteld. De Recovery Point Objective (RPO) houdt in dat maximaal 28 uur aan data verloren kan gaan.</p>	<p>Wij zijn, gelet op de (concrete) tekst van artikel 32.5 GIBIT 2025, niet akkoord met het 'vervangend voorstel' van vragensteller. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak. Wij zien verder ook niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier niet zou (kunnen) voldoen aan het bepaalde in artikel 32.5 GIBIT 2025.</p>
42	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 29.10	<p>Het uitgangspunt van Leverancier is dat aan de overdracht van het gebruiksrecht zelf geen kosten zijn verbonden. Echter, indien de verkrijgende partij het gebruiksrecht voortzet met een ander feitelijk gebruik dan voorheen van toepassing was, bijvoorbeeld door een hoger aantal gebruikers, wordt de licentie aangepast aan de bij dat gebruik behorende staffel. De daarbij horende tarieven zijn van toepassing. Dit kan betekenen dat de totale licentiekosten wijzigen, waarbij het tarief per gebruiker afhankelijk is van de geldende staffel. De verkrijgende partij zal Leverancier tijdig informeren over de relevante gegevens die nodig zijn om deze aanpassing correct door te voeren. Wij voegen daarom het volgende toe: '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.'</p>	<p>Wij zijn niet akkoord met de toevoeging van vragensteller. En daartoe bestaat ook geen noodzaak. Het is (immers) evident, dat de 'ICT Prestatie' genoemd in artikel 29.10 GIBIT 2025, de met Leverancier overeengekomen 'ICT Prestatie' betreft.</p>
43	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 29.9	<p>Voor artikel 29.9 geldt dat, zoals bij alle verlengingen, de dan geldende prijslijsten worden gehanteerd. De kosten zullen worden berekend op basis van de dan geldende prijslijsten bij Leverancier, naar rato van de verminderde functionaliteit, met dien verstande dat noodzakelijke verlengingen van Derdenprogrammatuur volledig kunnen worden doorbelast;</p>	<p>Dat bevestigen wij. Dat staat (immers) als zodanig ook beschreven onder ii van dat artikel.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 29.8	Wij merken op dat er geen termijn is opgenomen in deze bepaling. Om misverstanden hierover te voorkomen wensen wij om een termijn toe te voegen waarbij het mogelijk is dat partijen hiervan afwijken. Gaat u ermee akkoord als de eerste volzin van artikel 29.8 als volgt wordt aangepast? Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid bij beëindiging van de Overeenkomst(en) - op welke grond dan ook - op eerste verzoek voor de duur van 8 (acht) maanden tenzij anders overeengekomen:	Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. Daartoe bestaat geen nut, noch een noodzaak, en wij begrijpen de (grammatica van de) voorgestelde zin (ook) niet. Wij zien verder ook niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier niet zou (kunnen) voldoen aan het bepaalde in artikel 29.8 GIBIT 2025.
45	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 29.5	Ter aanvulling van de exit regeling in artikel 26 stellen wij voor het volgende op te nemen met betrekking tot het bestandsformaat: De gegevensbestanden zullen in een digitaal en algemeen gangbaar bestandsformaat worden aangeleverd. In beginsel bestaat in het kader van de exitregeling geen verdere verplichting tot dataconversie, behoudens voor zover en in redelijkheid noodzakelijk om de gegevens bruikbaar en herbruikbaar te maken buiten de ICT-prestatie. Indien aanvullende of specifieke dataconversie wordt gewenst die verder gaat dan een standaardexport, treden partijen daarover in overleg en kunnen hierover nadere afspraken worden gemaakt.	Wij gaan niet mee in/met het voorstel van vragensteller. Daartoe bestaat (immers) geen nut, noch een noodzaak. Wij zien verder ook niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier niet zou (kunnen) voldoen aan het bepaalde in artikel 29.5 GIBIT 2025.
46	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 24.3	Opdrachtnemer werkt met verschillende prijsklassen voor consultants, gebaseerd op deskundigheid, opleiding en ervaring, en vervanging van personeel kan leiden tot inzet van een consultant in een andere prijsklasse. Indien Opdrachtgever gemotiveerd verzoekt om vervanging van Personeel en deze vervanging aantoonbaar leidt tot inzet van een consultant met een andere deskundigheid, opleiding en ervaring die in een andere prijsklasse valt, kan de prijs voor de betreffende consultancywerkzaamheden overeenkomstig die prijsklasse worden aangepast. Een dergelijke prijsaanpassing vindt niet automatisch plaats, wordt voorafgaand transparant en deugdelijk onderbouwd en staat in redelijke verhouding tot de gewijzigde inzet. Het artikel wordt als volgt aangepast: Bij vervanging van Personeel stelt Leverancier tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen. Indien Opdrachtgever gemotiveerd verzoekt om vervanging van Personeel en deze vervanging aantoonbaar leidt tot inzet van een consultant met een andere deskundigheid, opleiding en ervaring die in een andere prijsklasse valt, kan de prijs voor de betreffende consultancywerkzaamheden overeenkomstig die prijsklasse worden aangepast. Een dergelijke prijsaanpassing vindt niet automatisch plaats, wordt voorafgaand transparant en deugdelijk onderbouwd en staat in redelijke verhouding tot de gewijzigde inzet.	Wij zijn niet akkoord met de aanpassing. Daartoe bestaat immers thans geen noodzaak. Wij zien verder ook niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier niet zou (kunnen) voldoen aan het bepaalde in artikel 24.3 GIBIT 2025.
47	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 21.9	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 de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 en, voor zover van toepassing, artikel 13 volledig intact blijven. Indien vervanging of wijziging niet leidt tot een oplossing die functioneel gelijkwaardig is en geschikt blijft voor het overeengekomen gebruik, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden, conform artikel 21.8 van de GIBIT 2023.	Wij gaan niet mee in/met het voorstel. Wij zien immers niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier niet zou (kunnen) voldoen aan het bepaalde in artikel 21.9 GIBIT 2025. En verder ook niet, wat nut of noodzaak is van het voorstel van vragensteller.
48	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 21.6	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. Mede gelet op ons voorstel bij artikel 21.4, stellen wij artikel 21.6 te schrappen.	Wij zijn niet akkoord met het voorstel. Er bestaat immers geen noodzaak om artikel 21.6 GIBIT 2025 te schrappen. Overigens beogen wij geen 'maatwerk' of Maatwerkprogrammatuur met onze Opdracht. Zie daartoe (immers) tabblad 2 en tabblad 3 van het PvE (bijlage A, Aanbestedingsdocument).

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
49	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 21.4	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 het intellectueel eigendom.	Wij gaan niet mee in/met het voorstel van vragensteller. Wij beogen geen 'maatwerk' of Maatwerkprogrammatuur met onze Opdracht. Zie daartoe (immers) tabblad 2 en tabblad 3 van het PvE (bijlage A, Aanbestedingsdocument). Maar mocht 'maatwerk' toch aan de orde zijn, dan betreft een en ander voor ons, mede gelet op Eis 1 van tabblad 3 van het PvE, een principe-kwestie.
50	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 19.6	Wij verbinden ons niet aan contractuele boetebepalingen, waaronder begrepen boetes bij een eventuele schending van de geheimhoudingsverplichting. Dergelijke boetes houden onvoldoende rekening met de aard, ernst en gevolgen van een eventuele overtreding, waardoor deze in veel gevallen als disproportioneel kunnen worden aangemerkt. Een eventuele geheimhoudingsplicht blijft onverkort gelden.	Wij houden vast aan het bepaalde in artikel 19.6 GIBIT 2025. Wij hechten immers aan het afschrikwekkende karakter daarvan. Verder moet er (natuurlijk) bij de toepassing van het artikel in het voorkomend geval steeds wel sprake zijn van 'toerekening' in de zin van het bepaalde in de artikelen 6: 74 en 6: 75 Burgerlijk Wetboek (BW). Een boete is dus niet 'zomaar' verbeurd.
51	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 19.4	Ter bescherming van onze commerciële vertrouwelijkheid maken wij graag een uitzondering voor het delen van informatie over prijsafspraken en eventueel overeengekomen uitzonderingen op de algemene voorwaarden. Deze informatie is concurrentiegevoelig. Wij passen het artikel als volgt aan: "Opdrachtgever mag de inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden delen, met uitzondering van prijsafspraken (inclusief kortingen) en afwijkende bepalingen welke zijn overeengekomen tussen Partijen ten opzichte van de GIBIT en de VNG Verwerkersovereenkomst."	Wij zijn niet akkoord met de voorgestelde aanpassing, maar vermelden hier wel, dat wij van en omtrent Leverancier verkregen bedrijfsvertrouwelijke informatie zoals bedoeld in de Wet open overheid en de Aanbestedingswet 2012 niet zonder toestemming van Leverancier zullen openbaren en/of delen.
52	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 17.5 iv)	Wij achten een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van de toezichthouder niet redelijk. Dit kan ertoe leiden dat boetes contractueel worden doorgelegd aan Leverancier, terwijl de Autoriteit Persoonsgegevens in beginsel alleen de partij aanspreekt die de AVG schendt. Dit kan resulteren in dubbele aanspraken voor Leverancier. Daarom stellen wij voor voor dit type schade een verhoogd, maar gemaximeerd aansprakelijkheidslimiet van € 500.000 op te nemen, evenals een verplichting tot schadebeperking. Dit leidt tot het volgende voorstel voor dit artikellid: 1. 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. 2. Opdrachtgever neemt alle redelijke maatregelen ter beperking van schade en aansprakelijkheid, waaronder, maar niet beperkt tot, het tijdig en adequaat voeren van verweer of het verlenen van medewerking aan een verweer jegens de Autoriteit Persoonsgegevens.	Wij zijn niet akkoord met het voorstel. Van een 'onbeperkte aansprakelijkheid' is immers geen sprake, aangezien ook het Burgerlijk Wetboek (BW) van toepassing is op de Overeenkomst. Voorts zijn wij het niet eens met de door vragensteller veronderstelde 'dubbele aanspraken voor Leverancier'.
53	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 17.5 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.	Wij zijn niet akkoord met het voorstel. Van een 'onbeperkte aansprakelijkheid' is immers geen sprake, aangezien ook het Burgerlijk Wetboek (BW) van toepassing is op de Overeenkomst. Zie daartoe bijvoorbeeld ook prof. mr. C.E.C. Jansen in het Tijdschrift voor Bouwrecht (TBR 2016, 4, pag. 335 en 337) en Rechtbank Zeeland-West-Brabant 6 november 2014, ECLI:NL:RBZWB:2014:7530.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
54	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 17.4	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 het totale bedrag dat Opdrachtgever en zijn gelieerde ondernemingen op grond van deze overeenkomst verschuldigd zijn voor de software of dienst die aanleiding heeft gegeven tot de aansprakelijkheid in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het eerste incident waaruit de aansprakelijkheid is voortgevloeid. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Het Burgerlijk Wetboek (BW) maakt immers (ook) geen melding van (een onderscheid tussen) 'indirecte schade' en 'directe schade'. En voor de goede orde, en ter geruststelling van vragensteller, wijzen wij op het bepaalde in artikel 6: 98 BW: "Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend."
55	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 14.5	<p>Wij stellen voor deze bepaling aan te passen, omdat de daarin opgenomen garanties verder gaan dan de verplichtingen die voortvloeien uit Verordening (EU) 2024/1689. De AI-verordening bevat dwingendrechtelijke eisen voor aanbieders van hoog-risico AI-systemen, maar laat ruimte voor een risicogebaseerde en contextafhankelijke invulling. Door deze verplichtingen contractueel nader en strikter te concretiseren, ontstaat het risico dat Leverancier zwaardere verplichtingen op zich neemt dan wettelijk vereist. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen:</p> <p>"Indien en voor zover het AI-systeem kwalificeert, dan wel gedurende de looptijd van de Overeenkomst gaat kwalificeren, als een AI-systeem met een hoog risico in de zin van Verordening (EU) 2024/1689, is Leverancier gehouden alle op hem rustende dwingendrechtelijke verplichtingen uit hoofde van deze Verordening na te leven. Partijen kunnen in overleg treden over aanvullende verplichtingen en het verstrekken van aanvullende garanties met betrekking tot AI-systemen met een hoog risico, welke uitsluitend bindend zijn indien en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen."</p>	Wij zijn niet akkoord met het voorstel. Wij zien immers niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier (in het voorkomend geval) niet zou kunnen voldoen aan het bepaalde in artikel 14.5 GIBIT 2025. De vraag geeft daar overigens ook geen inzicht in.
56	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 14.3	<p>Wij stellen voor deze bepaling aan te passen, omdat de hierin opgenomen algemene (zorg)plicht voor Leverancier geen grondslag vindt in Verordening (EU) 2024/1689. De AI-verordening kent geen verplichting voor de aanbieder om te waarborgen dat een afnemer niet als 'aanbieder' wordt aangemerkt. Wij passen artikel 14.3 als volgt aan:</p> <p>"De door Leverancier aangeboden AI-systemen zijn niet bedoeld voor inzet in de in Bijlage III bij Verordening (EU) 2024/1689 genoemde hoog-risicogebruikscontexten. Indien Opdrachtgever een AI-systeem desondanks in een dergelijke gebruikscontext inzet, dan wel zodanig configureert of wezenlijk wijzigt dat het AI-systeem kwalificeert of kan kwalificeren als een AI-systeem met een hoog risico, kan Opdrachtgever in de zin van Verordening (EU) 2024/1689 als aanbieder worden aangemerkt. In dat geval zijn de verplichtingen uit artikel 25, lid 2, van Verordening (EU) 2024/1689 niet van toepassing. Leverancier is in een dergelijk geval steeds bevoegd passende corrigerende maatregelen te treffen, dan wel het betreffende AI-systeem geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen, in te trekken of te deactiveren. Leverancier is in dat geval niet aansprakelijk voor enige daardoor ontstane of daarmee samenhangende schade."</p>	Wij zijn niet akkoord met de aanpassing. Volgens de 'Toelichting per artikel' van de GIBIT 2025 bij artikel 14.3 GIBIT 2025 is de reden van de bepaling immers: "Wanneer gebruik wordt gemaakt van AI-systemen met een hoog risico, rusten de voornaamste verplichtingen op de aanbieder. De gebruiksverantwoordelijke kan ingevolge artikel 25 AI Act echter ook worden beschouwd als aanbieder, bijvoorbeeld wanneer zijn naam of merk op het AI-systeem wordt aangebracht of wanneer hij een substantiële wijziging in het AI-systeem aanbrengt. Het is onwenselijk om gemeenten op deze wijze te laten "verschieten van kleur". Om deze reden is in lid 3 bepaald dat Leverancier de zorgplicht heeft om dit verschieten van kleur, voor zover mogelijk, te voorkomen." Voornoemde reden wordt niet weggenomen door de vraag.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
57	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 14.2	<p>Wij stellen voor de bepaling aan te passen zodat deze beter aansluit bij de AI-verordening (EU 2024/1689), waarin wordt uitgegaan van passende risicobeheersmaatregelen die zijn afgestemd op het beoogde gebruik van het AI-systeem, zonder dat sprake is van een onbeperkte verplichting tot het doorlopend identificeren en uitwerken van aanvullende maatregelen. Daarnaast kan de termijn van 20 dagen in de praktijk onvoldoende ruimte bieden om, met name bij complexere risicobeheersmaatregelen, een zorgvuldige aanpak te bepalen indien bijvoorbeeld nadere analyses en tests noodzakelijk zijn. Wij stellen voor het artikel als volgt aan te passen:</p> <p>"Voor zover Leverancier kwalificeert als 'aanbieder' in de zin van Verordening (EU) 2024/1689, waarborgt Leverancier dat in het AI-systeem passende risicobeheersmaatregelen zijn verwerkt die, gelet op het beoogde doel van het AI-systeem passend zijn. Opdrachtgever kan Leverancier schriftelijk verzoeken te bezien of aanvullende risicobeheersmaatregelen wenselijk en haalbaar zijn. Indien Leverancier bereid is aanvullende risicobeheersmaatregelen te onderzoeken of door te voeren, zullen Partijen in overleg treden over de omvang, doorlooptijd, impact en kosten daarvan. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden deze afspraken vastgelegd in een nadere overeenkomst of een addendum."</p>	Wij zijn niet akkoord met de voorgestelde aanpassing. Wij zien immers niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier (in het voorkomend geval) niet zou kunnen voldoen aan het bepaalde in artikel 14.2 GIBIT 2025. De vraag geeft daar overigens ook geen inzicht in.
58	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 12.1 iv)	<p>Wij kunnen niet garanderen dat onze diensten zullen voldoen aan toekomstige normeringen of nieuwe versies daarvan, aangezien de inhoud daarvan nu nog niet bekend is. Wel kunnen wij opnemen dat Leverancier zich redelijkerwijs inspannt om de ICT-prestatie gedurende de looptijd te laten aansluiten bij relevante wet- en regelgeving en gangbare normeringen, en om tijdig in te spelen op relevante en algemeen geldende ontwikkelingen voor zover deze voorzienbaar zijn. Indien hieraan niet kan worden voldaan, kan een opzegmogelijkheid worden geboden. Wij stellen daarom voor dit uitgangspunt op te nemen in artikel 12.1 onder iv):</p> <p>de Leverancier zich redelijkerwijs zal inspannen dat de ICT Prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving. Indien de ICT-prestatie als gevolg van een wijziging in toepasselijke wet- of regelgeving niet langer geschikt is voor rechtmatig gebruik door Opdrachtgever en aanpassing of herstel door Leverancier niet mogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden gerealiseerd, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst kosteloos per direct op te zeggen.</p>	Wij zijn niet akkoord met het voorstel. Wij zien immers niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier het bepaalde in artikel 12.1 onder iv) GIBIT 2025 niet zou kunnen overeenkomen. Wij hebben in ieder geval geen behoefte aan een ICT Prestatie die in strijd is met relevante wet- en regelgeving.
59	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 12.1	Wij schrappen deze bepaling omdat dit niet van toepassing is op onze dienstverlening.	Het is niet aan vragensteller om artikelen uit de GIBIT 2025 te schrappen. Slechts in geval Leverancier geen 'zaken' levert aan Opdrachtgever is het bepaalde in artikel 12.1 onder ii) GIBIT 2025 niet van toepassing op de Overeenkomst.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
60	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 11.12	<p>Het voor ons gebruikelijk dat wijzigingen in gebruikersaantallen en daaraan gekoppelde vergoedingen plaatsvinden op een vast en voorspelbaar moment, namelijk aan het einde van een contractperiode. Het aantal gebruikers wordt voorafgaand aan de ingangsdatum in overleg vastgesteld en vormt een bepalende basis voor de prijsstelling over de gehele looptijd, inclusief eventuele staffels en kortingen die afhankelijk zijn van het afnamevolume. Als het gebruikersaantal tijdens de looptijd wordt verlaagd, klopt deze berekening niet meer en verandert de afspraak feitelijk tussentijds, terwijl wij dergelijke wijzigingen alleen per einde contractperiode doorvoeren. Wij stellen daarom voor de laatste zin van deze bepaling als volgt te wijzigen:</p> <p>Indien en voor zover de vergoeding en/of het aantal Gebruiksrechten voor het gebruik van de ICT Prestatie afhankelijk is gesteld van een aan Opdrachtgever gerelateerd getal dat aan wijziging onderhevig is (zoals inwoneraantal, oppervlakte werkgebied, etc.), en in de Overeenkomst geen moment is bepaald voor vaststelling van dat getal (en daarmee de wijziging van de vergoeding), dan zal dit na het einde van de eerste contractperiode plaatsvinden.</p>	Wij gaan niet mee in/met het voorstel. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak. Wij zien verder (ook) niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier niet zou kunnen voldoen aan het bepaalde in artikel 11.12 GIBIT 2025. De vraag geeft daar overigens ook geen inzicht in.
61	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 11.8	Leverancier is bereid mee te bewegen in het indexeringsmoment, en voldoet aan de uitgangspunten van artikel 11.8 van de GIBIT 2023, waaronder dat indexering maximaal eenmaal per jaar plaatsvindt en op een vast en eenduidig moment. In afwijking van de standaarddatum 1 januari geldt voor Leverancier dat indexering kan plaatsvinden jaarlijks per de datum van inwerkingtreding van de overeenkomst, dan wel een andere expliciet in de overeenkomst vastgelegde vaste datum. Deze datum geldt vervolgens gedurende de looptijd van de overeenkomst als vast indexeringsmoment. Ons voorstel is daarom om 'per 1 januari' te schrappen, gaat u daarmee akkoord?	Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. De vraag geeft (immers) geen aanleiding om het bepaalde in paragraaf 1.9 van het Aanbestedingsdocument te (moeten) wijzigen.
62	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 11.2	<p>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.</p> <p>Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in.</p>	Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. De vraag geeft (immers) geen aanleiding om het bepaalde in artikel 3 van de concept-Overeenkomst (bijlage D en E van het Aanbestedingsdocument) te (moeten) wijzigen.
63	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 10.16 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. Ingrijpende updates of wijzigingen worden altijd 6 maanden vooraf aangekondigd, met een algemene toelichting op de wijzigingen en de mogelijke gevolgen daarvan. Binnen ons abonnementsmodel is het niet mogelijk om updates uit te stellen. Wij stellen daarom voor om artikel 10.16 ii) te laten vervallen.	Wij zijn niet akkoord om artikel 10.16 onder ii) te laten vervallen, maar hechten er wel aan te vermelden, dat de door ons uitgevraagde SaaS-dienst waarschijnlijk niet gebaat is bij het achterlopen van het in gebruik nemen van Updates en/of Upgrades, dus daar streven wij dan ook niet naar.
64	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 10.14 iii)	<p>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. We stellen daarom voor om art. 10.14 iii) te vervangen door:</p> <p>Leverancier zal redelijkerwijs inspannen om ervoor te zorgen dat dat eventuele door de NCSC of anderszins publiekelijk uitgebrachte veiligheidsadviezen die (mede) zien op de ICT Prestatie zo spoedig mogelijk worden opgevolgd en het risico op misbruik door het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades of anderszins zo spoedig mogelijk zal worden gemitigeerd. Indien de ICT-prestatie als gevolg van een wijziging als bedoeld in dit artikelid niet langer geschikt is voor rechtmatig gebruik door Opdrachtgever en aanpassing of herstel door Leverancier niet mogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden gerealiseerd, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst kosteloos per direct op te zeggen.</p>	Wij gaan niet mee in/met het voorstel. Wij zien immers niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier het bepaalde in artikel 10.14 sub iii) GIBIT 2025 niet zou kunnen garanderen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
65	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 10.14 i)	<p>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 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:</p> <p>Leverancier zal zich redelijkerwijs inspannen om ervoor te zorgen dat de ICT-prestatie blijft voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever erkent dat Leverancier actief is in meerdere branches en dat niet kan worden gegarandeerd dat de ICT-prestatie blijvend voldoet aan alle sectorspecifieke wet- en regelgeving. Indien de ICT-prestatie als gevolg van een wijziging in toepasselijke wet- of regelgeving niet langer geschikt is voor rechtmatig gebruik door Opdrachtgever en aanpassing of herstel door Leverancier niet mogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden gerealiseerd, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst per direct kosteloos op te zeggen.</p>	Wij gaan niet mee in/met het voorstel. Wij zien immers niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier het bepaalde in artikel 10.14 sub i) GIBIT 2025 niet zou kunnen garanderen. Daarbij hebben wij geen behoefte aan een ICT Prestatie die niet voldoet aan (de) relevante wet- en regelgeving.
66	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - 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.	Niet akkoord. Het is niet aan vragensteller om artikelen uit de GIBIT 2025 te schrappen. Wij zien verder niet in, waarom een professionele en zorgvuldig handelende Leverancier de eerste zin van artikel 4.2 GIBIT 2025 niet zou kunnen overeenkomen.
67	Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 3.2	Naar het idee van Leverancier is het selecteren van een passende oplossing een gedeelde verantwoordelijkheid van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als softwareleverancier 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 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.	Wij gaan niet akkoord. Het bepaalde in artikel 3.2 GIBIT 2025 heeft immers geen verduidelijking. Verder is Opdrachtgever verantwoordelijk voor door hem verstrekte informatie. En geldt ook het bepaalde in artikel 3.6 GIBIT 2025. Er bestaat aldus geen noodzaak voor het door vragensteller veronderstelde 'proactief delen'.
68	Bijlage A PvE Tab 12 eis 18	"Tab 12 eis 18 beschrijft een berekeningsformule voor kwartaalbeschikbaarheid op basis van minuten van onbeschikbaarheid (TB en G, waarbij correctief onderhoud als downtime telt). Wij hanteren een gestandaardiseerde, technisch eenduidig meetbare beschikbaarheidsmodule: Beschikbaarheid = 100% – (aantal mislukte tijdsloten / totaal aantal tijdsloten × 100%), waarbij een tijdslot 15 minuten bedraagt en als 'mislukt' geldt wanneer meer dan 5% van de API-aanvragen in dat slot resulteert in een HTTP 5XX-respons uit de productieomgeving. Metingen worden per kalendermaand gerapporteerd op basis van onafhankelijke monitoring-infrastructuur. Hierbij gelden gangbare uitsluitingen voor: (a) overmacht, (b) problemen in netwerken of systemen van Opdrachtgever of derden, (c) gepland onderhoud binnen het onderhoudsvenster (minimaal 24 uur vooraf aangekondigd), en (d) functionele degradaties zonder algehele onbeschikbaarheid. Wij stellen voor deze module te accepteren in plaats van de formule uit eis 18. Voor Opdrachtgever levert dit op: (i) maandelijks rapportage in plaats van kwartaalrapportage, (ii) een technisch eenduidige, objectief verifieerbare meting, (iii) directe aansluiting bij internationaal gangbare SaaS-monitoring. Gaat u hiermee akkoord?"	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Echter zijn wij wel bereid hier in tegemoet te komen. Na gunning gaan wij met de gegunde ondernemer in overleg over de SLA. Mits hier geen strijdigheid is met (de inhoud van) de aanbestedingsstukken.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	Bijlage N Template SLA Velsen (gehele document)	Bijlage N Template SLA beschrijft prescriptief zowel de licentieconstructie (§4.1), de servicedesk-lijnstructuur (§5.2/5.3), een specifieke KPI-tabel (§5.3) en de rapportagefrequentie (§3.3, §5.10). Op meerdere punten is het document intern tegenstrijdig en op andere punten conflicteert het met het eigen PvE (Bijlage A Tab 12). Voor SaaS-oplossingen is het in de Nederlandse gemeentelijke markt gangbaar dat de inschrijver zijn standaard SaaS-SLA aanbiedt, waarin de door Opdrachtgever gewenste KPI's uit het PvE zijn verwerkt. Wij stellen voor: (a) Bijlage N vervalt als verplicht invulbaar document, (b) de inschrijver levert zijn standaard SaaS-SLA als bijlage bij de inschrijving, (c) Opdrachtgever toetst deze aan de KPI's uit Bijlage A Tab 12, (d) de definitieve, operationele uitwerking (rapportageformat, procedures, communicatiematrix) wordt in goed overleg vastgesteld in een DAP tijdens de implementatie. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Echter zijn wij wel bereid hier in tegemoet te komen. Na gunning gaan wij met de gegunde ondernemer in overleg over de SLA. Mits hier geen strijdigheid is met (de inhoud van) de aanbestedingsstukken.
70	Bijlage L Wensen 13, 14 en 55	Wens 13 (AI), wens 14 (chatfunctionaliteit op de kennisbank) en wens 55 (chatfunctie selfserviceportal) zijn deels overlappend. Kunt u verduidelijken of met 'chatfunctie' in wens 55 een live-chat met een medewerker wordt bedoeld, of een AI-gedreven chatbot die put uit de kennisbank (waarmee wens 13/14/55 zouden samenvallen)?	De gemeente bedoelt een AI-gedreven chatbot, die put uit de kennisbank.
71	Bijlage J Casus 3 + Bijlage G Tarievenblad	Casus 3 noemt 'Add-On Products Resource Central of gelijkwaardig' voor ruimtereservering via Outlook. Resource Central is een los gelicentieerd product. Wij wijzen op een risico van ongelijke behandeling: een inschrijver die Resource Central aanbiedt laat de licentiekosten bij de Opdrachtgever vallen (buiten het Tarievenblad), terwijl een inschrijver met een gelijkwaardig geïntegreerd alternatief deze kosten wél in zijn aanbieding opneemt. Dit leidt tot een onvergelijkbare prijsstelling. Kunt u bevestigen dat alle inschrijvers — ongeacht of zij Resource Central dan wel een gelijkwaardig alternatief aanbieden — alle bijbehorende licentiekosten voor de volledige looptijd (14 jaar) in het Tarievenblad opnemen, zodat prijsvergelijking op gelijke basis plaatsvindt?	De inschrijver op deze opdracht vult in het tarievenblad alle licentiekosten in, inclusief eventuele licentiekosten voor het add-on product of de licentiekosten voor het eigen product wat nodig is om te voldoen aan de gestelde eisen. Het is niet toegestaan licentiekosten voor add-on producten apart door te berekenen en deze niet op te nemen in het prijzenblad.
72	Bijlage G Tarievenblad ITSM-FMIS, regel	In regel 55 staat vermeld '16 gebruikers' waar elders in het document consequent wordt gesproken over andere aantallen. Wij gaan ervan uit dat '16' een typefout is. Kunt u dit bevestigen of de bedoelde eenheid rectificeren?	Een aangepast prijzenblad wordt gepubliceerd bij Nv1 1.
73	Bijlage G Tarievenblad ITSM-FMIS, regels 15-18	Het Tarievenblad (Bijlage G) bevat op regel 18 de post 'Implementatie applicatie (inclusief alle kosten)' als vast bedrag, terwijl regel 15 'Consultancy / implementatiemanager' separaat op uurbasis wordt gevraagd. Kunt u de scope-afbakening tussen beide regels specificeren: welke werkzaamheden vallen onder regel 18 (vast bedrag) en welke onder regel 15 (uren, daadwerkelijk gemaakt)?	Regel 18 bevat alle werkzaamheden, productiekosten en uren die nodig zijn voor de implementatie. Regel 15 richt zich op fictieve consultancy uren die eventueel aanvullend nodig zijn nadat de implementatie conform uitvraag is afgehandeld. Deze fictieve uren vragen wij uit om achteraf geconfronteerd te worden met uitzonderlijk hoge uurtarieven. Deze uren nemen wij ook alleen af als dat daadwerkelijk nodig is, ze kunnen dus niet doorberekend worden.
74	Bijlage G Tarievenblad ITSM-FMIS, regels 11-12	In regels 11-12 wordt gevraagd naar licentiekosten voor 'extra 40 behandelaars', terwijl §1.3 van het Aanbestedingsdocument uitgaat van 80 behandelaars in totaal. Kunt u bevestigen dat regels 11-12 bedoeld zijn als staffelprijs per extra 40 behandelaars bovenop de initiële 80, zodat inschrijvers deze kunnen offereën als schaalbaarheidsprijs?	Voor een gelijk speelveld gaan wij uit van 80 behandelaars. Het kan zijn dat door organisatorische aanpassingen er op een gegeven moment minder behandelaars nodig zijn. Met deze uitvraag kunnen wij het effect zien op de kosten zodra het aantal behandelaars minder of gelijk is aan 40 behandelaars.
75	Bijlage G Tarievenblad ITSM-FMIS, regels 5-10	In regels 5-10 van het Tarievenblad wordt onderscheid gemaakt tussen 'Named' en 'Current' licenties. Onze oplossing hanteert uitsluitend named licenties per gebruiker; 'Current' (concurrent) licenties zijn niet van toepassing. Kunt u bevestigen dat wij de regels voor 'Current licenties' (regels 7 en 8) met 'n.v.t.' of '0' mogen invullen?	U kunt dan een '0' invullen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
76	Bijlage D Conceptover eenkomst GIBIT 2025, art. 3 lid 4	De facturatiestafel (30% bij ondertekening, 40% bij aanvang Acceptatieprocedure, 20% bij Acceptatie, 10% na 6 maanden productie) is afhankelijk van het moment 'aanvang Acceptatieprocedure', maar dit moment wordt nergens gedefinieerd. Wij stellen voor 'aanvang Acceptatieprocedure' te definiëren als de datum waarop de inschrijver de Dienst schriftelijk ter acceptatie aanbiedt na afronding van configuratie en koppelingen. Daarnaast stellen wij voor de slottermijn van 10% te factureren na 3 maanden stabiele productie in plaats van 6 maanden, aansluitend op gangbare praktijk bij SaaS-oplevering. Gaat u hiermee akkoord?	De suggestie t.b.v. de aanvang acceptatie procedure is akkoord. Ten aanzien van het slottermijn van 10 % hanteren wij in de overeenkomst de stelling 'na oplevering restpunten'. Dat blijft ongewijzigd. Wij noemen daar geen termijn voor, hoe eerder de restpunten zijn opgelost hoe beter natuurlijk.
77	Bijlage A PvE Tab 12 eis 14	Tab 12 eis 14 vraagt een 'warme en gedocumenteerde overdracht' van probleem-analyse en gekozen oplossing aan de Opdrachtgever bij prio-1-storingen. Bij een SaaS-oplossing treffen prio-1-incidenten doorgaans meerdere klanten tegelijk; een klantspecifieke telefonische overdracht per getroffen klant is daarom niet werkbaar. Wij stellen voor deze eis te interpreteren als: een schriftelijk Root Cause Analysis-rapport binnen 5 werkdagen na oplossing, gepubliceerd op onze statuspagina en per e-mail aan de functioneel beheerder. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente bedoelt hiermee een gezamenlijke evaluatie en probleem-analyse van prio 1 verstoringen. Basis hiervoor kan zijn het opleveren van een schriftelijke Root Cause Analysis.
78	Bijlage A PvE Tab 12 eis 4	Tab 12 eis 4 schrijft voor dat de Opdrachtnemer een servicedesk inricht bestaande uit Helpdesk, 1e lijns helpdesk en 2e lijns storingsopheffing. Deze drie-lagen-structuur is gangbaar bij klassieke IT-outsourcing, maar niet bij SaaS-oplossingen, waarbij één aanspreekpunt werkt met een intern escalatiemodel (functioneel → technisch → productontwikkeling). Wij stellen voor deze eis te laten vervallen; wij committeren ons aan de in Tab 12 eisen 6-10 genoemde reactie-, status- en oplostijden, ongeacht de interne organisatie van onze servicedesk. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Echter zijn wij wel bereid hier in tegemoet te komen. Na gunning gaan wij met de gegunde ondernemer in overleg over de SLA. Mits hier geen strijdigheid is met (de inhoud van) de aanbestedingsstukken.
79	Bijlage A PvE Tab 12 eis 3	Tab 12 eis 3 vraagt 24x7-ondersteuning voor prio-1-incidenten. Deze dienstverlening past niet bij de aard van een ITSM/FMIS-applicatie en kunnen wij niet leveren. Wij stellen voor: (a) 24x7 meldkanaal (e-mail/selfserviceportaal), (b) reguliere beantwoording en oplossing op werkdagen 08:00-17:00 CET, (c) bij een volledige onbeschikbaarheid van de SaaS-omgeving spannen wij ons ook buiten kantoor tijden in naar beste vermogen (best effort, zonder gegarandeerde oplostijd). Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Echter zijn wij wel bereid hier in tegemoet te komen. Na gunning gaan wij met de gegunde ondernemer in overleg over de SLA. Mits hier geen strijdigheid is met (de inhoud van) de aanbestedingsstukken.
80	Bijlage A PvE Tab 11 eis 5 + Aanbestedin gsdocument §1.4	Tab 11 eis 5 vraagt om conversie van data uit de huidige Axserion-omgeving (Spacewell) naar de nieuwe tool. §1.4 van het Aanbestedingsdocument benoemt de huidige leverancier, maar niet het te converteren datavolume. Kunt u aangeven (a) welk datavolume (aantallen meldingen, assets/CI's, reserveringen, contracten, documenten, kennisartikelen) geconverteerd moet worden, (b) welke historische scope (terug tot wanneer) wordt gevraagd, (c) welke modules in en welke buiten de conversiescope vallen, en (d) of Spacewell data-exports beschikbaar stelt in een open formaat (CSV/XML/JSON) en actief meewerkt aan de exit?	Migratie uit Axserion is niet noodzakelijk. Wij gaan in samenwerking met de nieuwe leverancier alle benodigde processen inrichten. Na livegang worden eerder ingediende incidenten afgerond in Axserion of handmatig toegevoegd in de nieuwe applicatie. De genoemde eis is een standaard eis die voor deze uitvraag niet van toepassing is.
81	Bijlage A PvE Tab 10 eis 33	Tab 10 eis 33 vraagt om een grafisch dashboard. Wij leveren standaard een set kant-en-klare rapportages die door uw eigen beheerders zelf kunnen worden aangepast (filters, kolommen, groeperingen, exports). Voor visueel rijke dashboards met grafische weergaven adviseren wij een koppeling met Microsoft Power BI of een vergelijkbare rapportagetool via onze standaard-API, omdat: (1) dit de rapportagestandaard is binnen de meeste gemeenten, (2) data uit meerdere bronnen gecombineerd kan worden, en (3) de visualisatiemogelijkheden aanzienlijk breder zijn dan binnen een ingebouwd dashboard praktisch haalbaar is. Kunt u bevestigen dat deze architectuur als gelijkwaardig wordt beschouwd?	De gemeente beschouwt dit als gelijkwaardig.
82	Bijlage A PvE Tab 10 eis 21	Tab 10 eis 21 vraagt om inspraak van de Opdrachtgever in individuele releases. Dit is niet verenigbaar met een SaaS-leveringsmodel, waarin één productlijn centraal wordt uitgerold voor de gehele klantgroep. Wij stellen voor deze eis te laten vervallen: de release wordt vooraf gecommuniceerd, maar individuele goedkeuring per release door de Opdrachtgever is bij een SaaS-oplossing niet mogelijk.	Zie het gegeven antwoord op vraag 9. Deze eis is alleen van toepassing op wijzigingen die een risico vormen t.a.v. bedrijfskritische processen. Dat een update centraal wordt uitgerold begrijpen wij, indien dit van toepassing is op bedrijfskritische processen van de gemeente verwachten wij van de toekomstige leverancier dat dit voor het uitvoeren van de update wordt besproken met de opdrachtgever.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
83	Bijlage A PvE Tab 9 eis 12 vs Tab 12 eis 19	Tab 9 eis 12 stelt RPO maximaal 1 uur en RTO maximaal 8 uur, terwijl Tab 12 eis 19 RPO/RTO op maximaal 24 uur stelt. Deze eisen zijn onderling tegenstrijdig. Kunt u bevestigen welke waarden leidend zijn? Wij stellen voor uit te gaan van Tab 12 eis 19 (RPO/RTO maximaal 24 uur), dat gangbaar is voor SaaS-disaster-recovery en passend bij het niveau van een ITSM/FMIS-oplossing.	In deze vraag worden twee zaken door elkaar gehaald, tab 9 eis 12 gaat over disaster recovery en tab 12 eis 19 gaat over het maken van een back-up. Dit zijn in onze ogen twee verschillende zaken.
84	Bijlage A PvE Tab 7 (T7-2, T7- 6, T7-10)	Tab 7 bevat eisen rondom documentgeneratie op basis van sjablonen (T7-2), MDTO-metadata (T7-6) en NEN-ISO 16175-conforme archivering (T7-10). Deze functionaliteit wordt doorgaans binnen een DMS of zaaksysteem belegd, niet binnen een ITSM/FMIS-oplossing. Kunt u verduidelijken hoe u zich de rolverdeling voorstelt tussen de ITSM/FMIS-tool, het DJUMA-zaaksysteem en eventueel andere systemen, en welke van de eisen in Tab 7 u specifiek aan de ITSM/FMIS-oplossing stelt?	In onze ogen zijn dit twee verschillende punten. Documentgeneratie heeft te maken met het geven van standaardantwoorden cq. layouts met betrekking tot emails en formulieren/brieven. Dit vragen wij van het systeem. Daarnaast gaan wij ervan uit dat u met de eis omschrijving T7-10 eis T7-1 bedoelt (ISO16175)? In dit geval is een koppeling met het DMS niet noodzakelijk. Eventueel te vernietigen documenten dienen volgens de vastgestelde termijnen vernietigd te kunnen worden in de bronapplicatie. Om dit te bereiken is een koppeling met het zaaksysteem Djuma wel toegestaan maar niet noodzakelijk.
85	Bijlage A PvE Tab 6 eis 29	Tab 6 eis 29 vraagt VOG, VGB en IVB voor 'eenieder die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt'. Bij SaaS-leveranciers werken ontwikkelteams doorgaans uitsluitend met pseudonieme test- of fixture-data en hebben geen toegang tot productiegegevens van klanten. Kunt u bevestigen dat deze eis beperkt is tot medewerkers met daadwerkelijke productietoegang (support- en beheerfuncties), en dat R&D-medewerkers zonder productietoegang van deze verplichting zijn uitgezonderd?	Eis 29 ziet op medewerkers met feitelijke toegang tot productieomgevingen of persoonsgegevens. R&D-medewerkers zonder productietoegang vallen hier in beginsel buiten, mits deze scheiding aantoonbaar en structureel is geborgd.
86	Bijlage A PvE Tab 6 eis 3	Tab 6 eis 3 voorziet in een audit door Opdrachtgever, maximaal eenmaal per jaar. Voor een multi-tenant SaaS-leverancier is een individuele audit per klant operationeel niet haalbaar (honderden klanten x dag(en) audit per jaar = verstoring van de productiedienst). In de markt wordt dit doorgaans ingevuld via gelijkwaardige assurance-mechanismen die wel jaarlijks worden gerealiseerd voor alle klanten tegelijk. Kunt u bevestigen dat een actuele ISO 27001-certificering (met jaarlijkse hercertificatie door een geaccrediteerde partij) en een jaarlijks onafhankelijk penetratietest-rapport als gelijkwaardig aan de geëiste audit worden geaccepteerd?	Geldige ISO/IEC 27001- en ISAE 3402 Type II-rapportages vormen in beginsel het primaire assurance-middel. Het auditrecht wordt proportioneel toegepast en met name ingezet indien sprake is van relevante tekortkomingen, onvoldoende opvolging daarvan of een (vermoed) ernstig beveiligingsincident.
87	Bijlage A PvE Tab 5 eis 18	Tab 5 eis 18 noemt PKI-overheid-certificaten. Voor publiekelijk bereikbare SaaS-diensten is commerciële TLS 1.2/1.3 gangbaar (DigiCert, Let's Encrypt); PKI-overheid wordt typisch alleen toegepast voor koppelingen met specifieke overheidsregistraties. Wij stellen voor deze eis te laten vervallen voor de SaaS-toegang en enkel toe te passen op eventuele integraties met overheidsregistraties. Gaat u hiermee akkoord?	PvE 5.18 verwijst niet naar een PKI overheidscertificaat uitvraag. Waarschijnlijk bedoelt u tabblad 9, eis 9. Dan heeft u gelijk, een dergelijk certificaat is alleen vereist als dit van toepassing is. Eis 18 op tabblad 9 verwijst naar moderne internetstandaarden, die zijn indien van toepassing wel noodzakelijk. Eis 18 op tabblad 5 is niet van toepassing, zie daarvoor ook het antwoord op vraag 16 in deze NvI.
88	Bijlage A PvE Tab 5 eis 9	Tab 5 eis 9 verwijst naar alle standaarden op de 'pas-toe-of-leg-uit'-lijst van Forum Standaardisatie. Een aanzienlijk deel hiervan (zoals IFC, NL-SBB, StUF) is niet van toepassing op een ITSM/FMIS-oplossing. Kunt u aangeven welke standaarden uit deze lijst u specifiek relevant acht voor een ITSM/FMIS-oplossing, zodat inschrijvers deze gericht kunnen afdekken?	Waarschijnlijk bedoelt u tabblad 9, eis 18 of tabblad 5, eis 13. Wij hebben de beschikbare tool ingevuld en dit is de uitkomst daarvan. Indien een eis niet van toepassing is kunt u dat per gestelde eis in de 2e NvI uitvragen, inclusief uitleg waarom de eis niet van toepassing is. Dan kunnen wij gerichter reageren. Dat zijn de eisen op tabblad 5, eis 14 t.m. 31.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
89	Aanbestedingsdocument §5.1 'Plan Ruimtereservering' + Bijlage J Casus 3	In het gunningscriterium Plan Ruimtereservering (§5.1) en in Casus 3 wordt een plattegrondweergave beschreven. Deze functionaliteit is echter niet opgenomen als eis in Bijlage A PvE (Tab 4/8) en niet als wens (Bijlage L items 49-53). Binnen een Outlook-omgeving — waarin eindgebruikers primair werken met agenda- en lijstweergaven — kan een grafische plattegrond de overzichtelijkheid eerder verlagen dan verhogen en past minder bij de werkwijze die eindgebruikers van Outlook gewend zijn. Kunt u bevestigen dat de aanwezigheid van een plattegrondweergave geen harde voorwaarde is voor maximale score op dit gunningscriterium, en dat een filter- en lijst-gedreven benadering binnen Outlook volledig gehonoreerd wordt?	In eis 4.40 staat aangegeven dat een plattegrond als optie wordt uitgevraagd, namelijk: Het reserveren van vergaderruimten is mogelijk op basis van een plattegrond of naam van de vergaderruimte. Bij het beoordelen van de demonstratie/casus nemen we ook het gebruiksgemak mee. Afhankelijk van de werkwijze t.a.v. het reserveren van ruimten en het toevoegen van diensten worden er punten toegekend. Hoe dat zich verhoudt tot een maximale score, rekeninghoudend met een plattegrond of lijst is vooraf niet te duiden.
90	Aanbestedingsdocument §5.1 gunningscriterium	Kunt u verduidelijken of afbeeldingen, schema's, voettekst, koptekst en inhoudsopgave meetellen in de paginalimieten van 12 respectievelijk 8 pagina's, of dat deze hiervan uitgesloten zijn?	Het totaal aantal ingeleverde pagina's (inclusief bijlagen) wordt geteld. Afbeeldingen, schema's en voettekst zijn uitgezonderd. Voorblad en inhoudsopgave worden niet meegerekend voor het aantal pagina's.
91	Aanbestedingsdocument §1.9 en Bijlage D art. 3 lid 5	§1.9 bepaalt dat prijzen vast zijn tot 1 januari 2028 en daarna jaarlijks worden geïndexeerd, maar de indexeringsformule en het gebruikte indexcijfer (CBS, CPI, DPI, branche-index) worden niet genoemd. Wij stellen voor de CBS Dienstenprijzenindex 'Computerprogramming, consultancy en aanverwante activiteiten' (code 62.01-62.09) te hanteren, peildatum 1 oktober voorafgaand aan het indexjaar. Ter verduidelijking stellen wij tevens voor de einddatum van de vaste prijsperiode te stellen op 31 december 2027, zodat de eerste indexering per 1 januari 2028 plaatsvindt op een heel boekjaar. Gaat u hiermee akkoord?	Wij hanteren hiervoor de in de GIBIT 2025 gestelde voorwaarden.
92	Aanbestedingsdocument §1.8 vs Bijlage D art. 2 lid 2	Er lijkt een tegenstrijdigheid tussen §1.8 van het Aanbestedingsdocument (actieve verlenging 5x 2 jaar door Opdrachtgever) en art. 2 lid 2 van de Conceptovereenkomst ('jaarlijks stilzwijgend verlengd voor maximaal 5 maal 2 jaar'). Kunt u bevestigen dat §1.8 leidend is en dat verlenging plaatsvindt op actief besluit van de Opdrachtgever met een minimale opzegtermijn van zes maanden?	Wij gaan uit van een actieve verlenging, dit wordt minimaal 6 maanden voor het verstrijken van de contractperiode doorgegeven.
93	Aanbestedingsdocument §1.3 en Bijlage A PvE Tab 7	In §1.3 van het Aanbestedingsdocument staat dat documenten worden opgeslagen in het DJUMA-zaaksysteem en van daaruit worden gearchiveerd of vernietigd. Kunt u bevestigen dat (a) de ITSM/FMIS-tool documenten via een koppeling overdraagt aan DJUMA als primair opslagsysteem, (b) archivering en vernietiging geheel binnen DJUMA plaatsvindt, en (c) de ITSM/FMIS-tool dus niet zelf hoeft te voldoen aan NEN-ISO 16175/MDTO-metadata-eisen? Of bedoelt u met deze passage iets anders — in dat geval graag verduidelijking van de beoogde integratie en de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de ITSM/FMIS-oplossing en DJUMA.	Deze tekst is abusievelijk blijven staan. Er is geen koppeling vereist met het zaaksysteem Djuma. De geboden oplossing dient te voldoen aan de NEN-ISO 16175 normering en de gestelde eisen van tabblad 7.
94	Aanbestedingsdocument §1.3	§1.3 benoemt een koppeling met het ticketsysteem van OGD, maar specificceert niet welk systeem dit precies betreft, welke API beschikbaar is en welke velden moeten worden uitgewisseld. Kunt u aangeven (a) welk ticketsysteem OGD hanteert, (b) of een open REST/SOAP-API beschikbaar is met bijbehorende documentatie, en (c) of OGD als derde partij actief zal meewerken aan de integratie tijdens implementatie?	Momenteel maakt OGD gebruik van Topdesk. De wijze waarop er gekoppeld gaat worden willen wij niet afdwingen, maar onze voorkeur gaat uit naar een API. Dit zal door de opdrachtgever, in samenwerking met de opdrachtnemer, afgestemd worden met OGD. Hierbij rekening houdend met de mogelijkheden van de opdrachtnemer en de mogelijkheden van OGD.
95	Conceptovereenkomst art 5.3 en GIBIT 2025 art 2.3	Er wordt gesteld dat de algemene voorwaarden van leverancier niet van toepassing zijn. Kunt u bevestigen dat leverancier-specifieke SaaS-voorwaarden (zoals security, beschikbaarheid en gebruiksvoorwaarden) aanvullend mogen gelden, mits deze niet in strijd zijn met de kernbepalingen van de overeenkomst?	Wij hanteren de GIBIT 2025 en de modelovereenkomst van de VNG. Aanvullende voorwaarden worden niet toegestaan.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
96	GIBIT 2025 - algemeen	<p>Kunt u bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> inschrijvers afwijkingen op GIBIT mogen voorstellen; • <input type="checkbox"/> dat deze niet automatisch leiden tot uitsluiting maar worden beoordeeld op proportionaliteit? 	<p>Nee, dat kunnen wij niet in algemene zin bevestigen. Afwijkingen op de GIBIT 2025 mogen immers slechts worden voorgesteld in de inlichtingenronde van de aanbestedingsprocedure. Dus nimmer bij inschrijving. Een inschrijving die afwijkt van de GIBIT 2025, en hetgeen daartoe middels de Nota's van inlichtingen is bepaald, is, vanwege het aanbestedingsrechtelijke gelijkheidsbeginsel, ongeldig. Ongeldige inschrijvingen kunnen niet tot gunning leiden.</p>
97	GIBIT 2025 art 29	<p>Het opstellen en uitvoeren van een exit-plan lijkt onderdeel te zijn van de vaste prijs.</p> <p>Kunt u bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> standaard exit-ondersteuning beperkt is tot het beschikbaar stellen van data in een gangbaar formaat; • <input type="checkbox"/> dat aanvullende werkzaamheden, zoals migratie-ondersteuning of begeleiding, als meerwerk worden beschouwd? 	<p>Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Dat staat zo namelijk niet in artikel 29 GIBIT 2025 vermeld, en artikel 29 GIBIT 2025 maakt (ook) geen onderscheid in 'standaard exit-ondersteuning' en 'aanvullende werkzaamheden, zoals migratie-ondersteuning of begeleiding'.</p>
98	GIBIT 2025 arr 17	<p>De aansprakelijkheid bedraagt o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> tot €1.250.000 voor zaakschade • <input type="checkbox"/> tot 4 x de jaarvergoeding voor overige schade <p>Gezien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> te verwachten contractwaarde • <input type="checkbox"/> het SaaS-karakter (gestandaardiseerde dienst), <p>verzoeken wij te bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> aansprakelijkheid wordt gemaximeerd tot maximaal 1 x de jaarlijkse contractwaarde; • <input type="checkbox"/> dat dit proportioneel wordt afgestemd op de opdrachtomvang. 	<p>Dat wordt niet bevestigd. De artikelen 17.3 en 17.4 GIBIT 2025 zijn immers voor onze Overeenkomst praktisch werkbare, redelijke en verzekerbare bepalingen.</p>
99	GIBIT art 17	<p>Kunt u aangeven of en in hoeverre de aansprakelijkheid van leverancier wordt gemaximeerd?</p> <p>Wij verzoeken te bevestigen dat de totale aansprakelijkheid van leverancier wordt beperkt tot een redelijk en marktconform maximum, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> maximaal de jaarlijkse contractwaarde; • <input type="checkbox"/> dan wel een ander proportioneel bedrag. 	<p>Dat is niet nodig. Een beperking van aansprakelijkheid is immers reeds opgenomen in de artikelen 17.3 en 17.4 GIBIT 2025.</p>
100	GIBIT art 9.3 en 9.4	<p>Acceptatie vormt een belangrijk moment voor facturatie en betaling.</p> <p>Kunt u bevestigen dat acceptatie niet mag worden onthouden op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> niet-kritische gebreken; • <input type="checkbox"/> wensen die buiten het Programma van Eisen vallen; • <input type="checkbox"/> afhankelijkheden van externe systemen? <p>Wij verzoeken te bevestigen dat acceptatie uitsluitend kan worden geweigerd bij kritische gebreken die het gebruik voor productiedoelstellingen verhinderen.</p>	<p>Dat wordt niet bevestigd. 'Kritische gebreken' is immers niet gedefinieerd, en daardoor een onbepaald en vaag begrip. Daarbij zijn de artikelen 9.3 en 9.4 GIBIT 2025 praktisch werkbare en redelijke bepalingen.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
101	Gibit art 4.2	<p>Er wordt gesteld dat de implementatiedatum als fataal wordt beschouwd. Kunt u bevestigen dat fatale termijnen niet van toepassing zijn indien vertraging wordt veroorzaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • af afhankelijkheden van derde partijen; • de benodigde medewerking van de opdrachtgever; • de wijzigingen in scope of prioriteiten? <p>Wij verzoeken te bevestigen dat fatale termijnen uitsluitend gelden voor onderdelen die volledig binnen de invloedssfeer van leverancier liggen.</p>	<p>Dat wordt niet bevestigd, maar ook bij het niet halen van (in gebreke zijn bij) fatale termijnen moet sprake zijn van 'toerekenbaarheid' in de zin van de artikelen 6: 74 en 6: 75 Burgerlijk Wetboek (BW).</p>
102	Gibit art 6 & 7	<p>In de GIBIT-bepalingen wordt de verantwoordelijkheid voor implementatie en afhankelijkheden bij de leverancier gelegd, waaronder integraties en aanpassingen aan het applicatielandschap. Kunt u bevestigen dat de leverancier uitsluitend verantwoordelijk is voor afhankelijkheden en risico's die redelijkerwijs voorzienbaar waren op basis van de door de opdrachtgever verstrekte informatie?</p> <p>Wij verzoeken te bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • risico's voortvloeiend uit onvolledige of onjuiste informatie over het applicatielandschap; • de afhankelijkheden van derden buiten de invloedssfeer van leverancier; niet voor rekening van leverancier komen. 	<p>Wij bevestigen, dat Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de door hem verstrekte informatie, en dat 'toerekenbaarheid' in de zin van de artikelen 6: 74 en 6: 75 Burgerlijk Wetboek (BW) een rol speelt bij het bepaalde in de artikelen 6 en 7 GIBIT 2025.</p>
103	GIBIT 2025	<p>Volgens GIBIT zijn interoperabiliteitseisen expliciet onderdeel van de overeenkomst . Kunt u bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de open integraties en samenwerking met derden verplicht zijn • de daarmee impliciet multi-vendor architecturen worden ondersteund? 	<p>Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Voor ons is immers niet duidelijk wat 'open integraties' en 'multi-vendor architecturen' (precies) zijn.</p>
104	Bijlage K	<p>De marktconsultatie benoemt expliciet het belang van één centraal gebruikersportaal ongeacht de onderliggende systemen. Kunt u bevestigen dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de totaaloplossing met één gebruikersportaal, maar meerdere achterliggende systemen, voldoet aan de doelstellingen van de aanbesteding? 	<p>De gemeente is het er mee eens dat de genoemde oplossing acceptabel is. Met de randvoorwaarde dat er duidelijke afspraken gemaakt worden met 1 aanspreekpunt voor de gemeente.</p>
105	Bijlage J casussen ITSM-FMIS	<p>In casus 1 wordt AI-ondersteuning expliciet genoemd (bijv. begeleid melden, templates) . Kunt u toelichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de AI-functionaliiteit wordt beoordeeld binnen de gunningscriteria? • de proactieve AI (suggesties, classificatie, automation) expliciet wordt gewaardeerd? 	<p>AI-functionaliiteit wordt niet als afzonderlijk gunningscriterium beoordeeld, maar integraal meegewogen binnen de kwalitatieve beoordeling. Daarbij wordt gekeken naar de mate waarin de oplossing de gebruiker daadwerkelijk ondersteunt in het proces.</p> <p>Proactieve AI (zoals suggesties en automatische classificatie) wordt positief gewaardeerd voor zover deze aantoonbaar bijdraagt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gebruiksgemak; - snelheid en kwaliteit van afhandeling; - reductie van handmatige handelingen. <p>De waardering vindt plaats op basis van aantoonbare meerwaarde binnen de casus, niet op basis van het enkele feit dat AI aanwezig is.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
106	Bijlage A	<p>In de aanbestedingsstukken wordt uitgebreid verwezen naar ITIL-gebaseerde processen zoals incident-, problem-, change- en configuratiemanagement, onder andere zichtbaar in de procesbeschrijvingen en de gevraagde functionaliteit.</p> <p>Kunt u toelichten in hoeverre het voor de aanbestedende dienst van belang is dat de aangeboden oplossing aantoonbaar voldoet aan internationaal erkende standaarden voor IT Service Management, zoals ITIL best practices?</p> <p>In dat kader willen wij u wijzen op het bestaan van onafhankelijke certificeringsprogramma's zoals PinkVERIFY, waarbij ITSM-oplossingen door een externe partij worden gevalideerd op conformiteit met specifieke ITIL-processen. Deze certificering biedt opdrachtgevers objectieve zekerheid dat de oplossing daadwerkelijk voldoet aan de best practices voor onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incident Management • Problem Management • Change Enablement • Service Request Management • Configuration Management (CMDB) <p>Gezien het belang van procesvolwassenheid, voorspelbaarheid van dienstverlening en het beperken van implementatie- en adoptierisico's, kan een dergelijke onafhankelijke validatie een wezenlijke bijdrage leveren aan het succes van de implementatie en het toekomstig beheer van de oplossing. Kunt u om die reden aangeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In hoeverre u bereid bent om aantoonbare certificering (zoals PinkVERIFY) op de uitgevraagde ITIL-processen als eis of geschiktheids criterium op te nemen; 2. Indien dit niet als knock-out criterium wordt opgenomen, of u bereid bent dit expliciet als kwalitatief gunningscriterium mee te nemen, waarbij oplossingen met aantoonbare, onafhankelijke certificering hoger worden gewaardeerd; 3. Hoe u momenteel borgt dat inschrijvers niet alleen stellen ITIL-conform te werken, maar dit ook objectief aantoonbaar maken? <p>Wij merken hierbij op dat het opnemen van een onafhankelijke certificering als eis of zwaarwegend criterium bijdraagt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het objectiveren van kwaliteitsverschillen tussen oplossingen; • Het reduceren van implementatie- en beheer risico's; • Het waarborgen dat de gekozen oplossing daadwerkelijk aansluit bij internationaal erkende best practices. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. De gemeente is niet akkoord om aantoonbare certificering als eis op te nemen. 2. De gemeente zal te allen tijde kritisch naar de geboden oplossingen ten aanzien van ITIL-gebaseerde processen kijken. 3. De gemeente acht zichzelf voldoende in staat om een objectief oordeel te vellen over de standaardprocessen die ons worden aangeboden.
107	Aanbestedingsdocument	Hoe borgt u in dit aanbesteding en hieraan gerelateerd beoordelingsproces dat oplossingen met verschillende architecturen (monolithisch vs. modulair geïntegreerd) objectief en gelijkwaardig worden beoordeeld?	Er worden geen specifieke beoordelingseisen gesteld t.a.v. de genoemde architecturen, hier zal dan ook niet op beoordeeld worden. De gemeente Velsen heeft deze aanbesteding zorgvuldig voorbereid en zal de ingediende documenten en de demonstraties ook zorgvuldig beoordelen. Daarbij mag u uitgaan van een objectieve beoordeling.
108	Aanbestedingsdocument	Kunt u bevestigen dat de aanbesteding is ingericht om een zo breed mogelijke marktwerking te stimuleren en dat eisen die dit beperken indien nodig worden heroverwogen?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. De aanbesteding is immers (primair) ingericht om te voldoen aan onze inkoopbehoefte.
109	Aanbestedingsdocument	Kunt u bevestigen dat er geen impliciete voorkeur is voor leveranciers die alle functionaliteiten binnen één applicatie leveren, mits alternatieve oplossingen functioneel gelijkwaardig zijn?	De gemeente beoordeelt het aanbod op onze uitvraag (Aanbestedingsdocument en PvE), het is aan u om te bekijken of uw aanbod daarbij past.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
110	Aanbestedingsdocument	<p>In de aanbestedingsstukken wordt op meerdere plaatsen impliciet uitgegaan van een oplossing waarbij de gevraagde functionaliteiten binnen één applicatie worden geleverd.</p> <p>Kunt u bevestigen of het is toegestaan om een integrale totaaloplossing aan te bieden die bestaat uit meerdere (bijvoorbeeld twee) nauw en aantoonbaar geïntegreerde applicaties, die gezamenlijk functioneren als één samenhangend systeem vanuit gebruikers- en beheersperspectief?</p> <p>Wij merken op dat uit de voorafgaande marktconsultatie blijkt dat de markt zowel bestaat uit geïntegreerde platformoplossingen als uit gespecialiseerde oplossingen die via integraties samenwerken .</p> <p>In de praktijk leveren dergelijke geïntegreerde best-of-breed combinaties vaak een hogere functionele diepgang en flexibiliteit per domein (ITSM en FMIS) dan monolithische oplossingen.</p> <p>Daarnaast kan het strikt hanteren van een eis waarbij alle functionaliteit binnen één applicatie moet worden geleverd, ertoe leiden dat slechts een zeer beperkt aantal leveranciers in staat is om een geldige inschrijving te doen. Dit kan de mate van concurrentie beperken en daarmee de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om een optimale vergelijking tussen meerdere oplossingen te maken reduceren.</p> <p>Kunt u toelichten in hoeverre deze eis bewust is geformuleerd en hoe deze zich verhoudt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het proportionaliteitsbeginsel; • Het gelijkheidsbeginsel; en • Het doel van de aanbesteding om te komen tot de best passende oplossing op basis van een brede marktvergelijking? <p>Zou u, indien bovenstaande herkenbaar is, bereid zijn om expliciet toe te staan dat functioneel geïntegreerde multi-applicatie-oplossingen worden ingediend, in overweging nemende dat de eindgebruikers één front end zullen gebruiken en ervaren en mits deze multi-applicatie-oplossing als één logisch integraal geheel functioneert en voldoet aan de in deze aanbesteding gestelde functionele en technische requirements?</p>	<p>In het aanbestedingsdocument leggen wij in paragraaf 1.6 uit waarom wij niet onnodig opdrachten samenvoegen. De conclusie daarvan is: Er is geen sprake van onnodige samenvoeging. De gekozen aanpak is gebruikelijk, doelmatig en juridisch goed onderbouwd. De opdracht wordt als één geheel aanbesteed.</p>
111	Aanbestedingsdocument	<p>Hoe definieert u: "één applicatie"?</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Één database? • Één leverancier? • Één UI? 	<p>Geen van de drie gegeven voorbeelden. Wij zien dit als een systeem die door eindgebruikers als één platform te benaderen is.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
112	Aanbestedingsdocument - kerncompetentie 1	<p>Voor kerncompetentie 1 wordt vereist dat inschrijver aantoont dat hij een ITSM- en FMIS-oplossing in één applicatie heeft geleverd, geïmplementeerd en beheerd binnen een gemeentelijke organisatie met minimaal 400 gebruikers.</p> <p>Kunt u toelichten wat de achterliggende doelstelling is van het vereisen dat beide domeinen volledig binnen één applicatie zijn gerealiseerd?</p> <p>Wij merken op dat ITSM en FMIS in de markt doorgaans als afzonderlijke specialistische domeinen worden beschouwd, waarbij organisaties regelmatig kiezen voor integraties tussen oplossingen om zo optimaal gebruik te maken van de functionele diepgang per domein. Hierdoor zijn er relatief weinig referenties beschikbaar waarin beide domeinen volledig binnen één applicatie zijn gerealiseerd.</p> <p>Deze eis kan in de praktijk leiden tot een situatie waarin slechts een zeer beperkt aantal inschrijvers kan voldoen, hetgeen de concurrentie beperkt en het voor de aanbestedende dienst moeilijk maakt om een inhoudelijke vergelijking tussen meerdere kwalitatief hoogwaardige alternatieven te maken.</p> <p>Kunt u aangeven hoe deze eis zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel en het streven naar voldoende mededinging binnen de aanbestedingsprocedure?</p> <p>Zou u bereid zijn deze kerncompetentie te verruimen, zodat ook kan worden voldaan door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het overleggen van één referentie voor ITSM, en • een afzonderlijke referentie voor FMIS, <p>mits kan worden aangetoond dat beide domeinen succesvol kunnen worden geïntegreerd tot één werkende totaaloplossing?</p>	<p>Deelvraag 1: De 'achterliggende doelstelling' ligt vast in de aanbestedingsstukken, waaronder paragraaf 1.5 van het Aanbestedingsdocument, en houdt dus verband met de vereiste ervaring in verband met de door ons, in verband met onze inkoopbehoefte, aanbestede Opdracht.</p> <p>Deelvraag 2: Kerncompetentie 1 is proportioneel, want houdt verband met onze concrete inkoopbehoefte, en uit de marktconsultatie is gebleken dat de markt in beginsel voldoende aanbieders kent.</p> <p>Deelvraag 3: Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Daartoe bestaat immers, zie ook de antwoorden op deelvraag 1 en deelvraag 2, geen nut noch een noodzaak.</p>
113	Bijlage A - 12.6 & 12.10	<p>In de eisen 12.6 tot en met 12.9 worden hersteltijden gedefinieerd in 'klokuren'. Voor een SaaS-dienstverlening waarbij incidentoplossing vaak afhankelijk is van specialistische ondersteuning en zorgvuldige tests in een release-straat, zijn hersteltijden van 8 tot 16 klokuren (ongeacht kantoortijden) niet marktconform voor dit type applicatie.</p> <p>Graag laten wij onze Service Level Agreement onderdeel zijn van de overeenkomst. Is dit bespreekbaar voor de gemeente?</p>	<p>Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Echter zijn wij wel bereid hier in tegemoet te komen. Na gunning gaan wij met de gegunde ondernemer in overleg over de SLA. Mits hier geen strijdigheid is met (de inhoud van) de aanbestedingsstukken.</p>
114	Bijlage A - 10.29	<p>In eis 10.29 wordt gesteld dat testdata "op verzoek van de Opdrachtgever" kan worden teruggezet. In de standaard SaaS-dienstverlening van Opdrachtnemer is het echter een vast technisch proces dat de testomgeving elke nacht automatisch wordt gesynchroniseerd/teruggezet naar de basisinrichting. Dit borgt dat testomgevingen voor alle gebruikers schoon en consistent blijven.</p> <p>Is de gemeente bereid deze eis zo te herformuleren dat een vaste, automatische dagelijkse verversing door de Opdrachtnemer volstaat? Indien de gemeente vasthoudt aan verversing uitsluitend 'op verzoek', kan de gemeente dan bevestigen dat zij akkoord gaat met het feit dat hiermee wordt afgeweken van de standaard SaaS-configuratie, wat kan leiden tot aanvullende beheerlast en kosten voor maatwerk-instellingen?</p>	<p>De gemeente is hier niet mee akkoord.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
115	Bijlage A - 10.24	<p>In de beschrijving van de beheerlast wordt gesteld dat de opdrachtnemer rapportages en gegevensaanleveringen (zoals aan het CBS) actueel houdt. In de context van de aangeboden SaaS-dienstverlening maakt opdrachtnemer een strikt onderscheid tussen de functionele werking van de software en de inhoudelijke vulling van de data.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beschikbaar stellen van de juiste rapportageformats en exportvelden conform vigerende standaarden. Echter, het verzamelen, invoeren en actueel houden van de specifieke data (content) in deze rapportages (waaronder, maar niet uitsluitend, CBS-referentiedata of indexcijfers) is een taak van de functioneel beheerder van de gemeente.</p> <p>Kan de gemeente bevestigen dat deze eis enkel ziet op de technische aanpassing van de applicatie aan veranderende formaten/standaarden, en dat de verantwoordelijkheid voor het actueel houden van de in de applicatie aanwezige gegevens (data/content) volledig bij de opdrachtgever ligt?</p>	De gemeente is hier mee akkoord, echter de geboden technische oplossing mag hier niet bij in de weg staan.
116	Bijlage A - 10.21	<p>In eis 10.21 wordt gevraagd om inspraak op de functionele doorontwikkeling. De aangeboden oplossing is een standaard SaaS-platform dat door honderden klanten wordt gebruikt. Om de continuïteit, veiligheid en betaalbaarheid te waarborgen, werkt de leverancier met één centrale roadmap en standaard releases voor alle klanten. Individuele inspraak op de inhoud van specifieke releases is daarom technisch en organisatorisch niet mogelijk.</p> <p>Wel biedt de leverancier de mogelijkheid om via een gebruikersplatform wensen in te dienen die worden meegewogen in de algemene roadmap. Daarnaast krijgt de gemeente standaard 6 weken de tijd om nieuwe releases te toetsen in een testomgeving voor deze naar productie gaan. Is de gemeente bereid de eis zo te herformuleren dat 'inspraak' wordt gelezen als het kunnen indienen van wensen voor de algemene roadmap, en dat de acceptatie door de gemeente zich richt op het toetsen van de impact van de standaard release op de gemeentelijke inrichting?</p>	<p>Eis 10.21: De Opdrachtgever heeft inspraak in de livegang van nieuwe releases en updates indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen.</p> <p>De gemeente Velsen wil in zeer specifieke gevallen inspraak kunnen hebben als een wijziging er bijvoorbeeld voor zorgt dat de applicatie niet meer functioneert conform het PvE of andere zaken die bijdragen aan een goede werking.</p> <p>Wij begrijpen dat het een update t.b.v. het doorvoeren van nieuwe functionaliteiten of het oplossen van bugs buiten onze invloedssfeer zijn. Uiteraard is het wel wenselijk om gebruikerswensen te kunnen doorgeven, maar dat lijkt ons voor beide partijen een wenselijke situatie.</p>
117	Bijlage A - 9.12	<p>In eis 9.12 wordt een hersteltijd (RTO) van maximaal 1 uur gevraagd na een ernstige calamiteit voor het volledige systeem. Gezien de aard van de processen in de gevraagde applicatie (waarbij mutaties minder frequent zijn dan in primaire burger-processen) en de technische architectuur van een veilige SaaS-omgeving, is een herstel van het volledige systeem inclusief data-integriteitscontrole binnen 60 minuten een disproportionele eis die leidt tot onnodig hoge kosten voor de gemeente.</p> <p>Is de gemeente bereid deze eis te versoepelen naar een RTO van 4-8 uur wat in de markt voor dit type applicaties gebruikelijk is? Hiermee blijft de continuïteit geborgd zonder dat er onnodig complexe en kostbare redundante infrastructuren hoeven te worden ingericht die niet in verhouding staan tot het risicoprofiel van de data.</p>	De gemeente is hier niet mee akkoord. Echter de gemeente staat er wel open voor om gezamenlijk naar een passend alternatief te kijken na gunning.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
118	Bijlage A - 7.1	<p>In eis 7.1 wordt gesteld dat het systeem moet voldoen aan de normen van NEN-ISO 16175 (voorheen NEN-2082). Deze norm is primair ontwikkeld voor Records Management Applicaties (RMA). De aangeboden oplossing is een gespecialiseerde ITSM en FMIS applicatie waarbij de focus ligt op operationeel beheer. Voor archiefwaardige documenten en dossiervorming conform de Archiefwet is het binnen de gemeentelijke informatie-architectuur gebruikelijk om te koppelen met een centraal DMS of Zaaksysteem (conform de Common Ground-visie, zoals ook benoemd in eis 5.2).</p> <p>Is de gemeente bereid deze eis te herformuleren naar een inspanningsverplichting, waarbij de opdrachtnemer garandeert dat het systeem over de noodzakelijke koppelvlakken (API's) beschikt om documenten en metadata op een archiefwaardige wijze te exporteren naar of te integreren met het centrale DMS/Zaaksysteem van de gemeente, in plaats van dat de applicatie zelf volledig moet voldoen aan NEN-ISO 16175?</p>	<p>Niet akkoord, steeds meer gemeenten vragen expliciet om de ISO 16175 norm of het kunnen vernietigen in de bronapplicatie conform deze normering. Dit om dure koppelingen met het zaaksysteem te voorkomen.</p>
119	Bijlage A - 6.29	<p>In eis 6.29 vraagt de gemeente om een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor alle medewerkers met toegang tot persoonsgegevens. De softwareoplossing die 'Organisatie' aanbiedt, wordt ontwikkeld en beheerd door een internationale organisatie ('organisatie') die volledig ISO 27001 gecertificeerd is en beschikt over een ISAE 3402 Type II verklaring. In het kader van deze certificeringen en audits vindt er al een strikte screening van personeel plaats en is de toegang tot data beperkt op basis van het 'need-to-know' principe.</p> <p>Voor internationale medewerkers is een Nederlandse VOG niet altijd aan te vragen en de interne screeningsprocessen binnen de ISAE 3402-normering bieden een vergelijkbaar niveau van zekerheid omtrent de betrouwbaarheid van personeel. Is de gemeente bereid om deze eis aan te passen, zodat een geldige ISO 27001-certificering in combinatie met een ISAE 3402 Type II verklaring (waarin screening van personeel als beheersmaatregel is opgenomen) wordt geaccepteerd als alternatief bewijsmiddel voor deze eis?</p>	<p>Indien een Nederlandse VOG aantoonbaar niet kan worden verkregen, accepteert de Aanbestedende dienst gelijkwaardige alternatieven, zoals aantoonbare personele screening binnen een ISO 27001-certificering en een ISAE 3402 Type II-verklaring, mits deze maatregelen gezamenlijk een vergelijkbaar niveau van zekerheid bieden. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor naleving van de eis in de gehele keten.</p>
120	Bijlage A - 6.3	<p>In eis 6.3 wordt gesteld dat de opdrachtgever het recht heeft om jaarlijks een audit te laten uitvoeren. Gezien de aard van de SaaS-dienstverlening en het feit dat de onderliggende organisatie en systemen reeds jaarlijks door onafhankelijke, externe auditoren worden getoetst in het kader van de ISO 27001-certificering en de ISAE 3402 Type II rapportage (conform eis 6.1), is de leverancier van mening dat de risico's hiermee reeds afdoende zijn afgedekt. Een extra audit door de gemeente leidt tot een dubbeling van werkzaamheden en onnodige kosten.</p> <p>Is de gemeente bereid deze eis te herformuleren, waarbij het recht op een eigen audit pas ontstaat indien de verplichte jaarlijkse assurance-rapportages (ISO/ISAE) aantoonbare tekortkomingen laten zien, of indien er sprake is van een concreet vermoeden van een ernstig beveiligingsincident?</p>	<p>Geldige ISO/IEC 27001- en ISAE 3402 Type II-rapportages vormen in beginsel het primaire assurance-middel. Het auditrecht wordt proportioneel toegepast en met name ingezet indien sprake is van relevante tekortkomingen, onvoldoende opvolging daarvan of een (vermoed) ernstig beveiligingsincident.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
121	Bijlage A - 3.2	<p>Er wordt gesteld dat het systeem inclusief koppelvlakken direct leverbaar en beschikbaar moet zijn als standaard systeem. Opdrachtnemer merkt op dat, hoewel de API's en de koppelingsfunctionaliteit standaard onderdeel uitmaken van het softwareplatform, de feitelijke activatie van een koppeling altijd een mate van configuratie en afstemming vereist op de specifieke infrastructuur, softwareversies en gebruikte koppelvlakstandaarden (zoals die van de gemeentelijke 'makelaar') van de Opdrachtgever.</p> <p>Kan de gemeente bevestigen dat met "direct leverbaar en beschikbaar" wordt bedoeld dat de software over de bewezen techniek en koppelvlakken beschikt om deze integraties tijdens de implementatiefase te realiseren, en dat dit niet betekent dat alle specifieke koppelingen met de systemen van de gemeente Velsen reeds operationeel moeten zijn op het moment van inschrijving?</p>	Dat is inderdaad wat wij bedoelen.
122	Bijlage A - 2.4	<p>De markt laat zien dat een 'best-of-breed' oplossing, waarbij twee specialistische applicaties via een naadloze en bi-directionele integratie met elkaar verbonden zijn, vaak een hogere functionele diepgang biedt dan een generieke alles-in-één oplossing.</p> <p>Staat de gemeente een aanbieding toe waarbij de gevraagde functionaliteiten worden geleverd door twee specialistische applicaties die technisch volledig geïntegreerd zijn, mits de inschrijver optreedt als één integraal aanspreekpunt (één contractpartij, één centrale helpdesk) en de gebruiker een naadloze ervaring heeft (zoals Single Sign-On en data-uitwisseling zonder handmatige tussenkomst)?</p>	De gemeente is het er mee eens dat de genoemde oplossing acceptabel is mits de oplossing bewezen technologie bij andere klanten is en naadloze ervaring geeft. Daarnaast de randvoorwaarde dat er duidelijke afspraken gemaakt worden met 1 integraal aanspreekpunt voor de gemeente.
123	Tarievenblad - gebruikers	U geeft aan dat de applicatie door 40 gebruikers zal worden gebruikt. Teneinde een passende en marktconforme prijsstelling te kunnen bepalen, verzoeken wij u te specificeren welke typen gebruikers worden onderscheiden (bijv. beheerders, key users, taak-/eindgebruikers), welke rechten per type benodigd zijn en wat de verwachte verdeling in aantallen per type is.	De gemeente voorziet in het volgende: <ul style="list-style-type: none"> - ongeveer 700 eindgebruikers - ongeveer 25 specialistische keyusers - ongeveer 25 beheerders van andere software met meldingen in de tool. - ongeveer 2 functioneel systeembeheerders van de SMTtool
124	GIBIT 2025-art 22.6	U geeft hier aan dat de leverancier de data ook 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst kosteloos moet aanleveren. Echter zijn wij als leverancier verplicht de data te vernietigen na beëindiging overeenkomst. Hoe ziet opdrachtgever dit?	Wij zien het zo, dat de eerste zin van artikel 22.8 onder iv) GIBIT 2025 als volgt luidt: 'Bij het einde van de Overeenkomst zal Leverancier op eerste verzoek van Opdrachtgever de Data vernietigen.' Het is dus niet 'verplicht', maar 'op verzoek'.
125	GIBIT 2025 - art 17.4	Kan worden verduidelijkt hoe de "Jaarvergoeding" wordt gedefinieerd in situaties waarin sprake is van variabel gebruik, schaalbaarheid of groei binnen SaaS, zodat de aansprakelijkheidsgrondslag voorspelbaar blijft?	Voor zover 'sprake is van variabel gebruik, schaalbaarheid of groei binnen SaaS' bij onze Opdracht: De 'Jaarvergoeding' is in artikel 1.27 GIBIT 2025 als volgt gedefinieerd: "de gemiddelde jaarlijkse vergoeding, te berekenen door de Vergoeding te delen door de initieel beoogde looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten die feitelijk reeds langer voortduren dan de initieel beoogde looptijd en voor Overeenkomsten voor onbepaalde tijd, wordt de Jaarvergoeding berekend door de feitelijk betaalde vergoeding te delen door de feitelijke looptijd van de Overeenkomst in jaren. Voor Overeenkomsten met een looptijd van korter dan 1 jaar, staat de Jaarvergoeding gelijk aan de Vergoeding".

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
126	GIBIT 2025 - art 9	De gemeente is niet gehouden tot acceptatie bij gebreken. Wie beslist of iets een "Gebrek" is in de zin van art. 1.17 (niet voldoen aan Overeengekomen gebruik)? Is er een gezamenlijk testprotocol? U geeft aan dat acceptatie plaatsvindt bij productief gebruik. Aangezien de implementatie gefaseerd plaatsvindt, verzoeken wij te bevestigen dat acceptatie en bijbehorende facturatie per fase mogen plaatsvinden vanaf het moment van ingebruikname, en dat dit niet leidt tot een negatieve beoordeling van de inschrijving.	Deelvraag 1: Degene die in het voorkomend geval stelt, dat sprake is van een Gebrek, zal het Gebrek ook moeten aantonen en bewijzen. Deelvraag 2: Dat wordt niet bevestigd. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak bij onze Opdracht. Voor de volledigheid en duidelijkheid: Inschrijvingen moeten voldoen aan de (inhoud van de) aanbestedingsstukken.
127	GIBIT 2025 - 6.5	Hoe wordt contractueel vastgelegd dat onvoldoende inzet of beschikbaarheid van de opdrachtgever leidt tot aanpassing van planning en uitsluiting van aansprakelijkheid?	Dat wordt nergens 'contractueel vastgelegd', want 'onvoldoende inzet of beschikbaarheid van de opdrachtgever' is niet door ons beoogd.
128	GIBIT 2025 - 6.5	In hoeverre is de planning afhankelijk van tijdige medewerking van de opdrachtgever en derden, en hoe wordt dit vertaald naar niet-fatale termijnen?	Pas bij het opstellen van de (implementatie-) planning zal blijken of sprake is van 'afhankelijk van tijdige medewerking van de opdrachtgever en derden'. En de 'vertaling' naar 'niet-fatale termijnen' vindt in het voorkomend geval plaats aan de hand van (de) 'toerekening' in de zin van de artikelen 6: 74 en 6: 75 Burgerlijk Wetboek (BW).
129	Gibit 2025 - 6.8	Hoe wordt beperkt dat de leverancier aansprakelijk is voor niet-voorzienbare afhankelijkheden of complexiteit in het applicatielandschap, die redelijkerwijs niet uit de beschikbare informatie vooraf kon worden afgeleid?	Dat wordt in ons geval beperkt door het bepaalde in artikel 3.6 GIBIT 2025.
130	GIBIT 2025 - 6.2&6.3	Hoe wordt contractueel geborgd dat de leverancier niet verantwoordelijk is voor fouten, onvolledigheden of inconsistenties in door de opdrachtgever of derden aangeleverde data, ook niet na conversie of migratie?	Dat wordt geborgd door het bepaalde in de artikelen 6: 74 en 6: 75 Burgerlijk Wetboek (BW) die (ook) van toepassing zijn op de Overeenkomst.
131	Bijlage D - 6.2	Opdrachtnemer moet vertraging melden en een herstelplan aanleveren — maar wie is verantwoordelijk als vertraging (mede) door de opdrachtgever wordt veroorzaakt? Is er een bepaling over wederzijdse verplichtingen? Akkoordbevinding van de rapportage houdt niet in dat Opdrachtgever de oorzaak erkent" — hoe wordt dan vastgesteld of vertraging aan XXelerate of aan de gemeente toe te rekenen is?	De gemeente Velsen is op zoek naar een partner (opdrachtnemer) die samen met de opdrachtgever streeft naar een goede samenwerking. De (concept) overeenkomst is het VNG model en richt zich op de uitzonderingen, als die uitzondering er is dan wordt er eerst en uiteraard gezamenlijk gekeken naar de reden van deze uitzondering.
132	Bijlage D - 6.1	De implementatiedeadline is 4 januari 2027. Wat zijn de contractuele consequenties (boetes, korting) als deze datum niet gehaald wordt door oorzaken die buiten opdrachtnemer liggen (bijv. vertraagde aanlevering data door gemeente)?	De implementatie is een samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Wij gaan uit van 4 januari om te voorkomen dat er extra kosten gemaakt moeten worden ovoor het langer gebruiken van de huidige applicatie. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Wij hanteren alleen boetes als dat past binnen de GIBIT en er ook daadwerkelijk sprake is van onkundig handelen van de opdrachtnemer.
133	Bijlage D - 3.6	U geeft aan dat periodieke vergoedingen pas opeisbaar zijn na livegang (acceptatie). Aangezien wij reeds kosten maken voor beschikbaarstelling, hosting en beheer in de periode voorafgaand aan acceptatie, kunt u bevestigen dat deze kosten via periodieke vergoedingen (vanaf start beschikbaarstelling) of via een separate vergoeding in rekening mogen worden gebracht?	Eventuele kosten die gemaakt worden voor de livegang datum zijn onderdeel van de implementatiekosten. Separate vergoedingen worden niet gehonoreerd.
134	Bijlage D - 3.6	U geeft aan dat de periodieke vergoedingen per kwartaal worden gefactureerd en voor het eerst opeisbaar zijn na livegang (acceptatie). Wij hanteren een jaarlijkse vooruitfacturatie. Kunt u bevestigen dat deze facturatiemethode is toegestaan en niet leidt tot een negatieve beoordeling van de inschrijving?	Wij vragen expliciet om een kwartaalfacturatie om te voorkomen dat er een hoog bedrag vooraf betaald dient te worden