



Nota van Inlichtingen bij: Service Management Tool
Gepubliceerd onder nummer: VLS 202311 PRJ-2300267
Datum: 22-05-2026

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Nadere specificatie gebruikersgroepen ITSM en FMIS	Dank voor uw bevestiging dat een totaaloplossing met één centraal gebruikersportaal en meerdere achterliggende systemen binnen de doelstellingen van de aanbesteding past. Om de oplossingsrichting, licentiebehoefte en beheerinrichting correct te kunnen bepalen, verzoeken wij u nader te specificeren hoe de verschillende gebruikersgroepen zich verhouden tot de ITSM- en FMIS-functionaliteiten. Kunt u daarbij aangeven: hoeveel gebruikers primair gebruikmaken van IT-gerelateerde processen/functionaliteiten; hoeveel gebruikers primair gebruikmaken van FMIS-/facilitaire functionaliteiten; in hoeverre sprake is van overlap tussen deze gebruikersgroepen; welke typen gebruikers uitsluitend meldingen indienen versus actief behandelen/beheren; en hoeveel gebruikers daadwerkelijk in de verschillende achterliggende systemen zullen werken. Deze verduidelijking is relevant omdat gebruikers met uitsluitend selfservice-/portaalfunctionaliteit niet zonder meer vergelijkbaar zijn met gebruikers die actief werken in specialistische ITSM- of FMIS-modules.	700 eindgebruikers die voor beide vakgebieden meldingen maken; 25 specialistische keyusers, met name facilitaire specialisten; 25 applicatiebeheerders van andere applicaties die de desbetreffende meldingen voor die applicaties afhandelen (met name ITSM meldingen); 2 functioneel beheerders.
2	Resource central outlook plug-in	Ten aanzien van de genoemde "Resource Central Outlook-plugin" verzoeken wij u nader te specificeren welke functionele integratievereisten exact worden bedoeld. Onze oplossing kan integreren met Microsoft 365/Outlook via Microsoft Graph API's en Exchange-koppelingen. Daarbij vernemen wij graag of een integratie op basis van Microsoft Graph functioneel volstaat, of dat expliciet ondersteuning wordt verlangd voor de specifieke Resource Central Outlook-plugin van Add-On Products. Indien het laatste het geval is, verzoeken wij u tevens toe te lichten: welke concrete functionaliteiten vanuit de plug-in ondersteund moeten worden; of sprake moet zijn van een technische certificering/compatibiliteit met Resource Central; en welke gegevensstromen of gebruikersprocessen via deze koppeling worden verwacht. Deze verduidelijking is van belang omdat een generieke Microsoft 365/Graph-integratie wezenlijk verschilt van een productspecifieke plug-in integratie.	De gemeente wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden om een afspraak incl. genodigden, bezoekers, catering en ruimtereservering meteen vanuit Outlook te regelen. Hoe dit technisch in elkaar steekt laten wij aan inschrijvende partijen over

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	Aanvullende vraag op antwoord 123	Wij verzoeken u specifiek om nadere verduidelijking ten aanzien van de genoemde "ongeveer 25 beheerders van andere software met meldingen in de tool". Kunt u aangeven of deze gebruikers: daadwerkelijk inloggen en actief werken in de SMT-tool; uitsluitend notificaties/meldingen ontvangen vanuit de tool; meldingen alleen raadplegen; meldingen inhoudelijk behandelen of muteren; beheer- of configuratierechten binnen de SMT-tool nodig hebben. Deze verduidelijking is relevant omdat dit wezenlijk verschillende gebruiksprofielen betreft, met een directe impact op het benodigde licentietype en de bijbehorende prijsstelling.	De gemeente heeft zelf functioneel applicatiebeheerders die als medewerker conform ITIL hun werkzaamheden verrichten. Het is ons doel om deze processen voor hen te faciliteren in de SMT-tool om 1 registratie overzicht te behouden. Dus het is de bedoeling dat zij meldingen gaan ontvangen / behandelen / en afhandelen.
4	NvI 1, vraag 28	Wij begrijpen dat Gemeente Velsen wenst vast te houden aan een indeling in vier prioriteitsniveaus conform de SLA-template. Wij verzoeken u echter nader toe te lichten welk specifiek doel of onderscheid de Gemeente met deze vierdeling beoogt te bereiken. De door ons aangeboden standaarddienstverlening kent twee prioriteitsniveaus ('hoog' en 'normaal'), waarbij de bijbehorende service levels minimaal gelijkwaardig zijn aan de door u gevraagde niveaus en op onderdelen zelfs sneller zijn dan de gevraagde oplos- en responstijden. In de praktijk betekent dit derhalve geen lager serviceniveau voor Gemeente Velsen. Aangezien sprake is van een gestandaardiseerde SaaS-dienstverlening met uniforme supportprocessen, zijn klantspecifieke afwijkingen in prioriteitsclassificaties niet mogelijk. Gelet hierop verzoeken wij u alsnog te bevestigen dat een functioneel gelijkwaardige of betere invulling van de gevraagde service levels acceptabel is, dan wel dat hierover na gunning nadere afstemming kan plaatsvinden, mits de gevraagde minimale service levels aantoonbaar worden geborgd	Wij blijven bij ons eerder gegeven antwoord. De gemeente Velsen wil dit in 4 niveaus behouden conform onze template SLA Velsen.
5	NvI 1, vraag 24 (eis 6 van Algemene systeem vragen)	In relatie tot de eis dat het systeem alle handelingen iedere 60 seconden automatisch opslaat, begrijpen wij dat het doel van deze eis is om gegevensverlies bij verstoringen zoals internetuitval, stroomuitval of het onverwacht afsluiten van een sessie zoveel mogelijk te beperken. Onze oplossing betreft een SaaS-oplossing waarbij gegevens centraal en continu worden verwerkt en opgeslagen. Daarnaast is er bewust gekozen om geen generieke autosave-functionaliteit op alle handelingen iedere 60 seconden toe te passen, aangezien een dergelijke werkwijze aanvullende risico's en nadelen met zich meebrengt op het gebied van systeemcomplexiteit, performance, dataconsistentie en gebruikerservaring. Deze nadelen wegen naar onze mening niet op tegen de beperkte operationele impact, aangezien in uitzonderingssituaties hoogstens een beperkt deel van niet-opgeslagen invoer verloren kan gaan. Kunt u bevestigen dat een oplossing waarbij gegevensverlies in de praktijk tot een minimum wordt beperkt, zonder een generieke 60-seconden autosave op alle handelingen toe te passen, eveneens voldoet aan de achterliggende doelstelling van deze eis?	Indien de geboden oplossing ertoe bijdraagt dat het gegevensverlies tot een minimum kan worden beperkt dan is het toegestaan de geboden oplossing te gebruiken. Dit dient dan wel aangetoond te worden tijdens de demonstratie van uw product.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6	NvI 1 nr. 63 - Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 10.16 ii)	Wij begrijpen uit de reactie van de gemeente dat zij niet beoogt om bij de afname van de SaaS-dienst structureel achter te lopen op Updates en Upgrades. Dat neemt echter niet weg dat artikel 10.16 onder ii) de Opdrachtgever wel het recht geeft om Updates en Upgrades tot maximaal 18 maanden niet in gebruik te nemen. Voor onze SaaS-dienstverlening is dat niet uitvoerbaar. De SaaS-omgevingen van onze klanten worden automatisch meegenomen in onze update- en upgradecyclus, zodat steeds toegang bestaat tot de meest recente versie van de software. Voor zover uitstel van SaaS-updates mogelijk is, geldt daarvoor een maximale termijn van zes (6) maanden. Wij verzoeken de gemeente daarom artikel 10.16 onder ii) aan te passen zodat voor SaaS geldt dat Updates en Upgrades maximaal zes (6) maanden uitgesteld kunnen worden.	De vraag geeft geen aanleiding ons antwoord op vraag 63 van NvI-1 te (moeten) wijzigen. Wij gaan echter wel mee in/met het verzoek. Artikel 10.16 onder ii) GIBIT 2025 luidt voor onze Overeenkomst als volgt: "Opdrachtgever maximaal zes (6) maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en/of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen."
7	NvI 1 nr. 57 - Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 14.2	Leverancier verzoekt de Gemeente artikel 14.2 te laten vervallen. De bepaling legt een te ruime verplichting op ten aanzien van aanvullende, vooraf onvoorziene risicobeheersmaatregelen in een AI-systeem. Zeker bij SaaS-dienstverlening en generieke AI-functionaliteiten is het niet passend dat één opdrachtgever aanvullende maatregelen kan verlangen die mogelijk raken aan productontwikkeling, architectuur of functionaliteit voor meerdere klanten. Indien de gemeente artikel 14.2 niet kan laten vervallen, verzoeken wij in ieder geval de verplichting binnen 20 werkdagen te verduidelijken. Leverancier kan binnen 20 werkdagen reageren op een verzoek van Opdrachtgever, maar het is niet altijd mogelijk om binnen die termijn al de volledige omvang, doorlooptijd, impact en kosten van aanvullende maatregelen te specificeren. Daarvoor kan nader onderzoek, technische analyse of overleg tussen partijen nodig zijn. Wij stellen daarom voor de zin: "zal Leverancier binnen 20 werkdagen een voorstel doen waarin de omvang, doorlooptijd, impact en kosten van deze aanvullende risicobeheersingsmaatregelen worden gespecificeerd" te vervangen door: "zal Leverancier binnen 20 werkdagen schriftelijk reageren op het verzoek van Opdrachtgever. Voor zover binnen die termijn redelijkerwijs mogelijk, bevat deze reactie een eerste inschatting van de omvang, doorlooptijd, impact en kosten van de gevraagde aanvullende risicobeheersingsmaatregelen. Indien nadere analyse of overleg nodig is, treden Partijen hierover in overleg en worden eventuele nadere afspraken schriftelijk vastgelegd."	De vraag geeft geen aanleiding ons antwoord op vraag 57 van NvI-1 te (moeten) wijzigen. Wij gaan echter wel mee in het redelijke verzoek van vragensteller. Artikel 14.2 GIBIT 2025 luidt voor onze Overeenkomst als volgt: "Voor zover Leverancier kwalificeert als 'aanbieder' in de zin van Verordening (EU) 2024/1689, geldt het volgende. Indien Opdrachtgever schriftelijk verzoekt om aanvullende passende en doelgerichte risicobeheersingsmaatregelen in het AI-systeem, die onvoorzienbaar waren ten tijde van het doen van de aanbieding door Leverancier, zal Leverancier binnen 20 werkdagenschriftelijk reageren op het verzoek van Opdrachtgever. Voor zover binnen die termijn redelijkerwijs mogelijk, bevat deze reactie een eerste inschatting van de omvang, doorlooptijd, impact en kosten van de gevraagde aanvullende risicobeheersingsmaatregelen. Indien nadere analyse of overleg nodig is, treden Partijen hierover in overleg en worden eventuele nadere afspraken schriftelijk vastgelegd. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden deze afspraken vastgelegd in een nadere overeenkomst of een addendum. Voor zover Leverancier tests dient te verrichten ter vaststelling van deze risicobeheersingsmaatregelen en hun doeltreffendheid in het licht van het beoogde doel en het redelijkerwijs te voorziene misbruik, zal hij deze tests voor rekening van Opdrachtgever verrichten in een daarvoor bestemde omgeving van Opdrachtgever."
8	NvI 1 nr. 41 - Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 32.5	De reactie van de gemeente neemt ons bezwaar niet weg. Leverancier kan voldoen aan de passende back-up- en herstelverplichtingen, maar artikel 32.5 GIBIT maakt geen onderscheid tussen reguliere verstoringen en een volledige site-uitval, bijvoorbeeld wanneer een datacenter volledig verloren gaat. Voor die uitzonderlijke situatie gelden binnen onze SaaS-dienstverlening vaste recovery-uitgangspunten waarvan wij niet kunnen afwijken. In dat geval bedraagt de RPO maximaal 28 uur en houdt de RTO in dat de dienstverlening voor alle klanten van de getroffen site binnen 5 dagen volledig operationeel is hersteld. De genoemde termijnen in artikel 32.5 zijn voor een volledige site-uitval niet realistisch en kunnen door Leverancier niet contractueel worden gegarandeerd. Wij verzoeken de gemeente daarom artikel 32.5 op dit punt te verduidelijken door toe te voegen: "In geval van volledige site-uitval, bijvoorbeeld wanneer een datacenter volledig verloren gaat, geldt afwijkend een RPO van maximaal 28 uur en een RTO van maximaal 5 dagen voor volledig operationeel herstel van de dienstverlening voor alle klanten van de getroffen site."	In lijn met het antwoord op een andere vraag over dit onderwerp gaan wij niet akkoord met de gevraagde 28 uur maar hanteren wij een RPO van maximaal 24 uur. Voor het RTO hanteren wij een maximum van 8 uur.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	NvI 1 nr. 40 - Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 33	Opdrachtgever bepaalt binnen de eigen SaaS-omgeving zelf welke gegevens worden opgeslagen, verwijderd en welke bewaartermijnen daarop van toepassing zijn. Leverancier heeft geen inhoudelijke inzage in deze gegevens en kan daarom niet beoordelen welke data onder welke archiverings- of bewaartermijn valt. Ook kan Leverancier de door Opdrachtgever ingestelde bewaartermijnen niet controleren of afdwingen. Het naleven van de archiverings- en bewaartermijnen uit artikel 33 ligt daarom gedurende de looptijd van de Overeenkomst binnen de invloedssfeer en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Leverancier biedt de functionaliteit waarmee Opdrachtgever gegevens kan beheeren, exporteren en verwijderen, maar kan de archiveringsverplichtingen niet namens Opdrachtgever uitvoeren. Indien Opdrachtgever hierbij ondersteuning behoeft, kan zij contact opnemen met onze support-afdeling. Wij verzoeken de Gemeente daarom ons eerdere voorstel zoals opgenomen in NvI 1, nr. 40 alsnog te accepteren. Indien de Gemeente dat voorstel niet kan accepteren, verzoeken wij de Gemeente in ieder geval te bevestigen dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor de inrichting, implementatie en naleving van de archiverings- en bewaartermijnverplichtingen uit artikel 33 binnen de SaaS-omgeving.	De gemeente is verantwoordelijk voor het instellen van de juiste archieftermijnen. Echter het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvende partij om functionaliteit te leveren inclusief de juiste logging. En daarnaast ook zorg te dragen dat de applicatie het juiste gedrag vertoont als er gebruik wordt gemaakt van de functionaliteit.
10	NvI 1 nr. 37 - Bijlage H Verwerkersovereenkomst Velsen Versie 2025 (conform VNG model) - artikel 5.1	In artikel 33, lid 2, AVG is bepaald dat een verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis stelt van een inbreuk. De AVG kiest daarbij bewust niet voor een vaste termijn, maar voor flexibiliteit. Ook Leverancier hanteert deze formulering, omdat deze ruimte laat om te handelen naar de aard en complexiteit van een incident. Een vaste termijn wijkt af van de AVG en past bovendien niet binnen ons uniforme incidentproces, dat geldt voor al onze klanten. Door aan te sluiten bij de wettelijke bewoording kunnen wij waarborgen dat meldingen zorgvuldig en tijdig plaatsvinden, afgestemd op de concrete omstandigheden van het incident. Tot slot wijzen wij erop dat de termijn van 72 uur voor melding aan de toezichthouder pas begint te lopen zodra de verwerkingsverantwoordelijke door ons is geïnformeerd over de inbreuk. Om de onderhandelingen te bespoedigen en de gemeente tegemoet te komen, zijn wij bij hoge uitzondering bereid een termijn van 72 uur op te nemen. Wij stellen voor om in het voorstel van de gemeente (NvI 1, nr. 37) de termijn van 24 uur te verlengen naar 72 uur.	Akkoord
11	NvI 1 nr. 38 - Bijlage D Conceptovereenkomst GIBIT 2025 - artikel 1	Wij begrijpen dat de gemeente tijdig duidelijkheid nodig heeft vanwege de voorbereidingstijd voor een eventuele nieuwe aanbesteding. Leverancier kan daarom akkoord gaan met het behoud van het huidige artikel 2.2, met dien verstande dat ook Opdrachtgever schriftelijk kan aangeven geen prijs te stellen op verlenging. Leverancier verzoekt een aanvullende zin op te nemen in artikel 2.2 die aansluit bij de reactie van de gemeente: "Opdrachtnemer kan tijdens het jaarlijkse strategische overleg kenbaar maken geen prijs te stellen op verlenging van de overeenkomst. Opdrachtnemer bevestigt dit vervolgens schriftelijk aan Opdrachtgever met inachtneming van de in dit artikel genoemde termijn."	Niet akkoord. Wij gaan uit van een langdurige samenwerking. Daarom blijven wij bij het gestelde artikel in de conceptovereenkomst van de GIBIT.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	NvI 1 nr. 56 - Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 14.3	Artikel 14.3 legt op Leverancier een algemene zorgplicht om te voorkomen dat Opdrachtgever als aanbieder kwalificeert. Deze verplichting sluit niet aan bij de rolverdeling uit de AI Act. Het "van kleur verschieten" is op grond van artikel 25 AI Act gekoppeld aan specifieke handelingen van de gebruiksverantwoordelijke, zoals het voeren van een eigen naam of merk, het aanbrengen van een substantiële wijziging of het wijzigen van het beoogde doel waardoor het AI-systeem als hoog-risico kwalificeert. Dit zijn handelingen die voortvloeien uit de feitelijke implementatie, configuratie, wijziging of inzet van het AI-systeem door Opdrachtgever. Leverancier geeft in haar AI Policy en/of documentatie aan wat het beoogde gebruik van haar AI-functionaliteiten is. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de functionaliteiten overeenkomstig dat beoogde gebruik en de toepasselijke instructies te gebruiken. Leverancier kan het feitelijke gebruik, wijzigingen of configuraties door Opdrachtgever niet volledig controleren of technisch voorkomen. De zorgplicht uit artikel 14.3 GIBIT legt daarmee een verantwoordelijkheid bij Leverancier die buiten haar invloedssfeer valt. Dit is voor Leverancier een belangrijk contractueel punt. Wij kunnen de huidige formulering daarom niet accepteren en verzoeken de gemeente ons eerdere voorstel (NvI 1, nr. 56) alsnog over te nemen, althans artikel 14.3 te beperken tot een redelijke informatie- en waarschuwingsplicht binnen de invloedssfeer van Leverancier.	Wij zijn er (natuurlijk) mee akkoord, dat het bepaalde in artikel 14.3 GIBIT 2025 beperkt is tot een redelijke informatie- en waarschuwingsplicht binnen de invloedssfeer van Leverancier.
13	NvI 1 nr. 50 - Bijlage I GIBIT 2025 artikelen - GIBIT artikel 19.6	Leverancier kan instemmen met een boetebepaling bij schending van de geheimhoudingsverplichting. Wel verzoeken wij de Gemeente deze boete te maximeren. Leverancier stelt voor artikel 19.6 te handhaven, maar het totaal aan op grond van dit artikel verschuldigde boetes te maximeren op EUR 75.000. We stellen voor aan artikel 19.6 toe te voegen: "Het totaal aan op grond van dit artikel verschuldigde boetes bedraagt maximaal € 75.000,-."	Akkoord.
14	NvI 1, antw 83 + Bijlage A PvE Tab 9 eis 12 en Tab 12 eis 19	Wij verzoeken u Tab 9 eis 12 op grond van het proportionaliteitsbeginsel uit artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en Voorschrift 3.9A van de Gids Proportionaliteit te herformuleren naar RPO maximaal 24 uur en RTO maximaal 24 uur, gelijk aan Tab 12 eis 19. Onderbouwing: (a) Een aangevraagde ITSM/FMIS-oplossing is gericht op ondersteuning van interne gemeentelijke beheerprocessen. De applicatie ondersteunt geen primaire burgerprocessen waarbij continuïteit binnen één uur essentieel is voor de uitvoering van wettelijke taken. De gevraagde RPO van 1 uur en RTO van 8 uur is op grond hiervan niet passend bij de aard en omvang van de opdracht in de zin van Voorschrift 3.4 van de Gids Proportionaliteit. (b) Een gegarandeerde RTO van 1 uur en RPO van 1 uur op een volledige SaaS-omgeving vereist actief-actief geo-redundantie met continue cross-site replicatie. Dit zijn voor een ITSM/FMIS-toepassing buitenproportionele eisen die het marktbeeld in deze categorie ruim overstijgen en bovendien uitsluitend nog door zeer grote leveranciers tegen forse meerkosten kunnen worden geleverd. Hiermee wordt op grond van Voorschrift 3.9A een risico bij de inschrijver gelegd dat structureel niet bij de inschrijver, maar bij de opdrachtgever (in de waardering en bekostiging van zijn continuïteitseisen) thuishoort. (c) Het in NvI 1 antw 117 geboden post-gunning-overleg over een afwijkende RPO/RTO is, gelet op antw 96 van dezelfde NvI, juridisch niet voldoende om als grondslag te dienen waarop inschrijver thans een afwijkende invulling in zijn inschrijving baseert. Een aanpassing van Tab 9 eis 12 in NvI 2 is daarmee de enige procedureel zuivere weg om proportionaliteit te realiseren. Wij stellen voor Tab 9 eis 12 te wijzigen naar: "Na een ernstige calamiteit bedraagt de RPO maximaal 24 uur en de RTO maximaal 24 uur." Gaat u hiermee akkoord?	In lijn met een andere vraag gaan wij niet akkoord met de gevraagde 28 uur maar hanteren wij een RPO van maximaal 24 uur. Voor het RTO hanteren wij een maximum van 8 uur.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	NvI 1, antw 84, 93, 118 + Bijlage A PvE Tab 7	Wij verzoeken u op grond van het proportionaliteitsbeginsel uit artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en de Voorschriften 3.4 en 3.9A van de Gids Proportionaliteit de eis tot integrale naleving van NEN-ISO 16175 op de ITSM/FMIS-oplossing te laten vervallen, en deze te vervangen door een functionele minimumeis op twee concrete deelaspecten: (i) ondersteuning van vernietigingstermijnen per documenttype in overeenstemming met de gemeentelijke selectielijst, en (ii) een audit trail die de vernietiging van een document onweerlegbaar vastlegt. Onderbouwing: (a) NEN-ISO 16175 is ontwikkeld voor Records Management Applications. Een ITSM/FMIS-oplossing is gericht op ondersteuning van facilitaire en IT-servicemanagementprocessen en valt niet binnen de toepassingsgroep waarvoor de norm is ontworpen. Een eis tot integrale naleving van een norm die niet op de aard van de opdracht is toegesneden, is niet passend bij de aard en omvang van de opdracht in de zin van Voorschrift 3.4 van de Gids Proportionaliteit. (b) De wettelijke archiveringsverplichtingen (Archiefwet, Selectielijst gemeenten) rusten op de gemeente als zorgdrager. Het gebruikelijke patroon in de Nederlandse gemeentelijke informatie-architectuur, in lijn met de Common Ground-uitgangspunten en eis 5.2 van uw eigen PvE, is dat archiefwaardige documenten en dossiervorming in het centrale DMS of zaaksysteem worden belegd. Door deze verplichting in het geheel op de ITSM/FMIS-oplossing te leggen wordt een risico bij de inschrijver gelegd dat structureel niet bij de inschrijver maar bij de opdrachtgever en zijn DMS-leverancier thuishoort. Dit is in strijd met Voorschrift 3.9A van de Gids Proportionaliteit (risicoverdeling bij de partij die het risico het beste kan beheersen). (c) De in antw 118 gegeven motivering ("dure koppelingen met het zaaksysteem voorkomen") verlegt een kostenpost van de gemeente naar de inschrijver. Het uitsluiten van koppelingskosten met een DMS is geen proportionele rechtvaardiging om een norm op een ITSM/FMIS-oplossing op te leggen die binnen de architectuur van die oplossing niet thuishoort. (d) De gevraagde functionele minimumeis (vernietigingstermijnen + audit trail bij vernietiging) dekt het reële belang van de gemeente af, namelijk dat documenten die in de ITSM/FMIS-oplossing zijn opgeslagen volgens de geldende termijnen kunnen worden vernietigd en dat die vernietiging traceerbaar is. Alle overige onderdelen van NEN-ISO 16175 (uitgebreide metadatastructuren, recordcategorisering, exporteerbaarheid in normconforme formats, koppelingen met archiefregisters) zijn binnen een ITSM/FMIS-oplossing niet zinvol en buitenproportioneel. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente is verantwoordelijk voor het instellen van de juiste archieftermijnen. Echter het is de verantwoordelijkheid van de inschrijvende partij om functionaliteit te leveren inclusief de juiste logging. En daarnaast ook zorg te dragen dat de applicatie het juiste gedrag vertoont als er gebruik wordt gemaakt van de functionaliteit. Deelvraag a). De NEN-ISO norm kan ook toegepast worden op de bronapplicatie omdat de data in die applicatie ook vernietigt moet kunnen worden. Dat deze norm minder van toepassing is op een ITSM/FMIS applicatie zien wij ook. Maar ok voor deze toepassing hebben we te maken met archiefwaardige of te vernietigen documenten en bijbehorende metadata. Dit als eis opnemen is niet niet in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Deelvraag b). De gemeente is zich bewust van het feit dat zij verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de archiefwet. Dat wij dat direct in de bronapplicatie te willen uitvoeren is niet in strijd met de proportionaliteit maar een kostenbesparende keuze. Deelvraag C). Echter sluiten wij de mogelijkheid om gebruik te maken van een koppeling met het zaaksysteem niet uit. U kunt de kosten daarvoor (net als eventuele kosten voor een geïntegreerde oplossing) opnemen in de implementatiekosten. D). Als u kunt garanderen dat alle documenten en bijbehorende metadata conform de vernietigingstermijnen vernietigt worden en die vernietiging traceerbaar is dan is dat akkoord. Onze voorkeur gaat wel uit naar vernietigen in de bronapplicatie maar een tussenoplossing met een koppeling naar het zaaksysteem is wat de gemeente betreft akkoord.
16	NvI 1, antw 7 + Bijlage N Template SLA Velsen artikel 7	Wij stellen voor artikel 7 van Bijlage N (malus-regeling) te laten vervallen en te vervangen door een mechanisme van structurele verbetermaatregelen via de reguliere service- en evaluatieoverleggen, waarbij afwijkingen op de overeengekomen servicelevels worden besproken en concrete verbeteracties worden vastgelegd. Gaat u hiermee akkoord?	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.