



Nota van Inlichtingen bij Europese openbare aanbesteding: 'ITSM-systeem' van de gemeente Noordwijk

Gepubliceerd onder nummer: NW 052025 PRJ-2500023

Datum: 20 mei 2026

Samenvatting wijziging aanbestedingsdocumenten:

1. De op 16 april 2026 gepubliceerde Bijlage 1 Programma van Eisen ITSM NW komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van Bijlage 1 is in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 20 mei 2026 gepubliceerd onder naam: Bijlage 1 Programma van Eisen NvI 20260520.
2. De op 16 april 2026 gepubliceerde Bijlage E Conceptovereenkomst ITSM NW komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van Bijlage E is in map 'Aanbestedingsdocumenten/Bijlage E Conceptovereenkomst' op TenderNed op 20 mei 2026 gepubliceerd onder naam: Bijlage E Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520.
3. De op 16 april 2026 gepubliceerde Bijlage 6 Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen versie 2024 komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen.
4. Het op 16 april 2026 gepubliceerde Aanbestedingsdocument ITSM NW komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van het Aanbestedingsdocument is in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 20 mei 2026 gepubliceerd onder naam: Aanbestedingsdocument ITSM NW NvI 20260520.
5. De op 16 april 2026 gepubliceerde Bijlage B Referentieopdracht verklaring komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van Bijlage B is in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 20 mei 2026 gepubliceerd onder naam: Bijlage B Referentieopdracht verklaring NvI 20260520.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 5 GIBIT 2025 art. 17.5 iv)	Art. 17.5 iv) bepaalt dat de aansprakelijkheid voor boetes opgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens niet is gemaximeerd. In de praktijk ontstaan AP-boetes regelmatig door samenloop van handelingen van Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) en Opdrachtnemer (verwerker). Wij stellen voor expliciet in art. 17.5 iv) op te nemen: (a) een wederzijdse mededelingsplicht binnen 24 uur na constatering van een potentieel datalek of aandachtspunt zodat partijen kunnen meeprocederen bij de AP, en (b) dat de aansprakelijkheid voor AP-boetes uitsluitend ziet op het deel van de boete dat aantoonbaar is toe te rekenen aan tekortkomingen van Opdrachtnemer als verwerker. Gaat u hiermee akkoord?	Ad (a): Wij zijn niet akkoord met het voorstel. Daartoe bestaat immers geen noodzaak. Artikel 17.5 sub iv) onder 2 GIBIT 2025 voorziet namelijk reeds in een adequate regeling. Ad (b): Wij zijn niet akkoord. Het bepaalde in artikel 17.5 sub iv) GIBIT 2025 doet immers geen afbreuk aan het bepaalde in de artikelen 6: 74 en 6: 75 Burgerlijk Wetboek. Er moet (dus) altijd sprake zijn van 'toerekening'. Artikel 17.5 sub iv) GIBIT 2025 gaat daarnaast verder dan slechts boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens.
2	Bijlage 5 GIBIT 2025 art. 14.2/14.3/14.5	Art. 14.2/14.3/14.5 leggen verplichtingen op uit Verordening (EU) 2024/1689 alsof Opdrachtnemer 'aanbieder' van een hoog-risico AI-systeem is. De AI-functionaliteit in het ITSM-systeem is generiek en wordt pas hoog-risico op het moment dat Opdrachtgever deze inzet in een hoog-risico-context. Wij stellen voor de bepaling te wijzigen in: '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 Opdrachtnemer gehouden alle op hem rustende dwingendrechtelijke verplichtingen uit hoofde van die Verordening na te leven. Partijen kunnen in overleg treden over aanvullende verplichtingen.' Gaat u hiermee akkoord?	Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. De voorgestelde wijziging is immers niet noodzakelijk. Artikel 14.2 GIBIT 2025 begint namelijk reeds met "Voor zover Leverancier kwalificeert als 'aanbieder' in de zin van Verordening (EU) 2024/1689". En hetzelfde geldt voor artikel 14.5 GIBIT 2025: "Voor zover het AI-systeem classificeert als AI-systeem met een hoog risico". Verder is volgens de 'Toelichting per artikel' bij artikel 14.3 GIBIT 2025 de reden van die bepaling: "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."
3	Bijlage 5 GIBIT 2025 art. 19.4	Art. 19.4 maakt het mogelijk de inhoud van de Overeenkomst te delen met derden (bijv. andere gemeenten in onderzoekstrajecten). Wij stellen voor expliciet uit te zonderen: prijsafspraken, kortingsstructuren, tariefopbouw en commerciële voorwaarden - deze zijn concurrentiegevoelig. Gaat u hiermee akkoord?	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.
4	Bijlage 5 GIBIT 2025 art. 29.5 + 29.9	Art. 29.5 spreekt over data-export bij exit zonder formaat te specificeren; art. 29.9 over verlengingsprijs. Wij stellen voor: (a) data-export wordt aangeboden in JSON of CSV (gestandaardiseerde, machine-leesbare formaten) zonder aanvullende dataconversie-werkzaamheden, en (b) bij verlenging gelden de op dat moment geldende prijslijsten van Opdrachtnemer. Gaat u hiermee akkoord?	Ad (a): Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. De voorgestelde aanvulling is immers niet noodzakelijk want artikel 29.5 van de GIBIT 2025 luidt als volgt: 'Leverancier doet bij het, op welke grond ook, beëindigen van de Overeenkomst(en) op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat een nieuwe leverancier of Opdrachtgever zelf zonder belemmeringen een soortgelijke ICT Prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten (zulks met uitzondering van de afgifte van de broncode van de Programmatuur).' Verder verwijzen we jullie naar de beantwoording van vraag 12 van deze Nota van Inlichtingen. Ad (b): Nee, daar gaan wij niet zonder meer mee akkoord. Dat zou immers afbreuk doen aan het bepaalde in artikel 29.9 onder ii): "de kosten in redelijke verhouding staan tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT Prestatie (naar rato van de verminderde functionaliteit)".

5	Bijlage 3 Conceptverwerkersovereenkomst (audit-bepaling)	De Conceptverwerkersovereenkomst voorziet doorgaans in een audit-recht voor Opdrachtgever (typisch 1x/jaar). Voor een multi-tenant SaaS-leverancier is een individuele audit per klant operationeel niet haalbaar. Wij stellen voor dat de actuele NEN-ISO/IEC 27001-certificering (jaarlijkse externe audit) gecombineerd met een door een onafhankelijke partij uitgevoerde jaarlijkse penetratietest als equivalent geldt voor het auditrecht. Resultaten/auditverklaring worden op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord. Opdrachtgever wil altijd het recht tot een audit behouden, al blijkt in de praktijk dat deze niet snel ingezet wordt.
6	Bijlage 1 PvE eis 64	Eis 64 verwijst naar het NL GOV Assurance Profile voor OAuth 2.0. Wij bieden Single Sign-On via Microsoft Entra ID op basis van SAML 2.0 én OpenID Connect (OIDC), waarbij de federatie volledig binnen de Microsoft 365-tenant van Opdrachtgever plaatsvindt en aan de relevante security-controls voldoet (token-binding, audience-restriction, signed assertions, key-rollover). Wij stellen voor SSO via Entra ID (OIDC/SAML 2.0) als gelijkwaardig alternatief te accepteren voor het NL GOV Assurance Profile OAuth 2.0. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan deels akkoord met het voorstel. Eis 64 is aangepast. Zie het aangepaste Programma van Eisen NvI 20260520.
7	Bijlage 1 PvE eis 82	Eis 82 stelt eisen aan MFA. Wij bieden MFA aan op identiteitsniveau via Microsoft Entra ID Conditional Access, voorafgaand aan toegang tot het ITSM-systeem. Wij stellen voor MFA via Entra ID Conditional Access als gelijkwaardig alternatief te accepteren voor native applicatie-MFA. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord.
8	Bijlage 1 PvE eis 97	Eis 97 betreft het importeren van inkomende e-mails uit Exchange Online in het ITSM-systeem. Wij bieden hiervoor een integratie via Microsoft Power Automate, waarbij e-mails uit een gedeeld Exchange Online-postvak automatisch worden omgezet naar meldingen in het ITSM-systeem. Voordelen voor Opdrachtgever: (a) draait	Dit is niet akkoord.

		volledig binnen de eigen Microsoft 365-tenant, (b) geen extra Graph-API-toegangsrechten van Opdrachtnemer naar de gemeentelijke tenant nodig, (c) eenvoudig aanpasbaar uitbreidbaar voor extra postvakken. Wij stellen voor deze integratiewijze als invulling van eis 97 te accepteren. Daarbij vernemen wij of de gemeente Power Automate Premium licenties beschikbaar heeft, aangezien sommige connectoren een Premium-licentie vereisen.	
9	Bijlage 6 ICT-Kwaliteitsnormen	De Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) omvat bouwblokken zoals Digimelding, Digilevering en MijnOverheid Berichtenbox. Voor een interne ITSM-applicatie (interne meldingen door medewerkers) zijn deze bouwblokken doorgaans niet van toepassing — burgerinteractie is geen scope. Wij stellen voor te bevestigen dat GDI-bouwblokken niet vereist zijn voor het te leveren ITSM-systeem; mocht dit anders zijn, vernemen wij graag welke bouwblokken specifiek relevant worden geacht en op welke processen.	Alle aan de ICT Prestatie gestelde uitvoeringseisen en overige daarop van toepassing zijnde standaarden en normen zijn in het Programma van Eisen (bijlage 1) vastgelegd. Bijlage 6 (Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen) komt dan ook bij de publicatie van deze Nota van Inlichtingen te vervallen. Excuses voor het ongemak. Zie de aangepaste Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520.
10	Bijlage 6 ICT-Kwaliteitsnormen	De Haven-standaard is gericht op containerplatformen waarbij de overheidsorganisatie zelf het platform beheert. Wij bieden een extern gehoste SaaS waarbij Opdrachtgever geen toegang heeft tot het onderliggende containerplatform. Wij stellen voor te bevestigen dat de Haven-standaard daarmee niet van toepassing is op deze opdracht. Gaat u hiermee akkoord?	Alle aan de ICT Prestatie gestelde uitvoeringseisen en overige daarop van toepassing zijnde standaarden en normen zijn in het Programma van Eisen (bijlage 1) vastgelegd. Bijlage 6 (Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen) komt dan ook bij de publicatie van deze Nota van Inlichtingen te vervallen. Excuses voor het ongemak. Zie de aangepaste Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520.

11	Aanbestedingsdocument §5.1.1 Verificatie	De verificatie/demo vindt plaats op 30 juni 2026 (twee dagdelen) en 1 juli 2026 (van 09:30 tot 12:00). Wij geven hierbij - conform de in het Aanbestedingsdocument geboden mogelijkheid - als voorkeur op: 30 juni 2026 09:30-12:00.	Staat genoteerd. We zullen zoveel mogelijk met uw voorkeur rekening houden.
12	Bijlage 1 PvE eis 80 + V-023	In het kader van exit (eis 80): verwacht u dat de gemeente na beëindiging van het contract gedurende een bepaalde periode read-only toegang houdt tot historische data in het ITSM-systeem? Wij bieden als alternatief een volledige gestandaardiseerde data-export (JSON/CSV) bij contracteinde. Wij stellen voor read-only toegang na contracteinde niet als aparte eis te hanteren; de data-export volstaat. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, na beëindiging van het contract is geen read-only toegang nodig. Na exit voldoet een gestandaardiseerde data-export (in JSON en/of CSV) aan de gestelde eis 80.
13	Bijlage 1 Programma van Eisen ITSM NW, Eis 92	U vraagt om 3 niveaus, leverancier hanteert echter 2 niveaus, Hoog en standaard. Dit zou betekenen dat wij jullie niveau 2 en 3 onderbrengen in ons niveau standaard, wij hanteren hier een maximale oplostijd van 3 dagen, maar 75% van deze meldingen wordt al binnen 1 dag opgelost. Naar onze mening sluit dit goed aan op de door jullie beschreven prioriteiten. Kunt u bevestigen dat deze standaard SLA invulling voor u acceptabel is?	Dit is niet akkoord.
14	Bijlage E Conceptovereenkomst ITSM NW, artikel 1	Het oogt onredelijk dat Opdrachtnemer voor 7 jaar eenzijdig kan verlengen. Om deze reden passen wij dit artikel graag zodanig aan dat partijen dienen in te stemmen met de verlenging. Gaat u hiermee akkoord?	We zijn bereid om het volgende lid aan artikel 2 van de conceptovereenkomst toe te voegen: '3. Wanneer de Leverancier geen gebruik wenst te maken van één of meerdere verlengingen zal hij dit uiterlijk achttien (18) maanden voor het verstrijken van de expiratedatum schriftelijk bekend maken. Wanneer de overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.' Zie de aangepaste Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520.

15	Bijlage 3 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 5	"Wij stellen voor om dit artikel aan te laten sluiten bij de AVG. De AVG stelt namelijk alleen dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis moet stellen van een datalek (art. 33 lid 2) en de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verleent bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG (art. 28 lid 3 sub f AVG). In de AVG richtlijnen wordt toegelicht dat de Verwerker geen verdergaande verplichtingen heeft dan het op de hoogte brengen van de Verwerkingsverantwoordelijke. Dit omdat de Verwerker mogelijk niet in staat is om alle relevante feiten met betrekking tot de kwestie te kennen. Dit is ook het geval bij ons omdat voor het volledig informeren een vorm van toegang tot de omgeving benodigd is waar wij niet toe gerechtigd zijn. Omdat deze reden stellen wij voor om het volgende op te nemen: Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging 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. Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze voorgestelde toevoeging? Mocht dit niet het geval zijn, dan ontvangen wij graag een toelichting op de redenen hiervan. "	Dit is niet akkoord. Opdrachtgever gebruikt de standaard VNG-verwerkersovereenkomst en op de inhoud wordt niet afgeweken. Op het moment dat er een datalek plaatsvindt, moet opdrachtgever in staat worden gesteld door leverancier om een melding te doen bij AP. Voor het doen van een melding hebben wij de informatie genoemd in 5.1 nodig.
16	Aanbestedingsdocument ITSM NW, K-1	U vraagt hier vooral om inzicht in privacy en security aspecten van AI. Is het correct om hieruit op te maken dat u AI toepassingen wenst in de nieuwe oplossing? Zo ja,	Deelvraag 1: Ja, AI toepassingen zijn een wens.

	Toekomstbestendigheid	kunt u aangeven wat u hiervan minimaal verwacht? Leverancier biedt AI mogelijkheden in verschillende gradaties en wil voor de kosteninschatting bepalen in welke gradatie Gemeente Noordwijk valt.	Deelvraag 2: Nee, dat kunnen we niet aangeven. Het is aan de inschrijver binnen de kaders van de opdracht een passende oplossing aan te bieden.
17	Aanbestedingsdocument ITSM NW, informatiebeveiliging pagina 5	U vraagt hier heel specifiek om de ISO27001 certificering, mogen wij aannemen dat hier, zoals te doen gebruikelijk, ook gelijkwaardige certificering of beveiligingsvereisten geaccepteerd worden?	Nee, dat mag u niet aannemen. We zijn bijvoorbeeld niet bekend met 'zoals te doen gebruikelijk'. Slechts onder de in artikel 2.96 lid 2 Aanbestedingswet 2012 neergelegde voorwaarden kan een inschrijver een beroep doen op 'gelijkwaardige maatregelen'.
18	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.
19	GIBIT artikel 33	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.	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.

		Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen. Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd." Dit artikel (archivering) is geschrapt.	
20	GIBIT artikel 32.5	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	Wij gaan niet mee in/met het voorstel van vragensteller. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak vanwege eis 76 van het Programma van Eisen. We zijn wel bereid om eis 76 aan te passen. Zie het aangepaste Programma van Eisen NvI 20260520.

		binnen 5 dagen volledig operationeel is hersteld. De Recovery Point Objective (RPO) houdt in dat maximaal 28 uur aan data verloren kan gaan.	
21	GIBIT artikel 29.10	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.'	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.
22	GIBIT artikel 29.9	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;	Nee, daar gaan wij niet zonder meer mee akkoord. Dat zou immers afbreuk doen aan het bepaalde in artikel 29.9 onder ii): "de kosten in redelijke verhouding staan tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT Prestatie (naar rato van de verminderde functionaliteit)".
23	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	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

		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:	niet zou (kunnen) voldoen aan het bepaalde in artikel 29.8 GIBIT 2025.
24	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. Wat het bestandsformaat betreft verwijzen we u naar de beantwoording van vraag 12 van deze Nota van Inlichtingen.
25	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	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. Verder is onze uitvraag niet gebaseerd op 'verschillende prijsklassen voor consultants, gebaseerd op deskundigheid, opleiding en ervaring'. Zie bijvoorbeeld bijlage C Prijzenblad van het Aanbestedingsdocument.

		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.	
26	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	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.

		overeengekomen gebruik, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden, conform artikel 21.8 van de GIBIT 2023.	
27	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 gaan niet mee in/met het voorstel. Artikel 21.6 GIBIT 2025 handelt namelijk niet over 'maatwerk', maar over 'Maatwerkprogrammatuur' zoals gedefinieerd in artikel 1.31 GIBIT 2025. In geval sprake is van 'Maatwerkprogrammatuur' als vorenbedoeld, is artikel 21.6 GIBIT 2025 een redelijke bepaling.
28	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. Artikel 21.4 GIBIT 2025 handelt namelijk niet over 'maatwerk', maar over 'Maatwerkprogrammatuur' zoals gedefinieerd in artikel 1.31 GIBIT 2025. In geval sprake is van 'Maatwerkprogrammatuur' als vorenbedoeld, is artikel 21.4 GIBIT 2025 een redelijke bepaling.
29	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.
30	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	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.

		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."	
31	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'.
32	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	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

		proportioneel is. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is hebben wij een zeer redelijk voorstel gedaan.	en 337) en Rechtbank Zeeland-West-Brabant 6 november 2014, ECLI:NL:RBZWB:2014:7530.
33	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."
34	GIBIT artikel 14.5	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: "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	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. Zie verder ook antwoord op vraag 2 van deze Nota van Inlichtingen.

		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."	
35	GIBIT artikel 14.3	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: "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."	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.
36	GIBIT artikel 14.2	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	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

		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: "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."	aan het bepaalde in artikel 14.2 GIBIT 2025. De vraag geeft daar overigens ook geen inzicht in. Zie verder ook antwoord op vraag 2 van deze Nota van Inlichtingen.
37	GIBIT artikel 12.1 iv)	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 inspent 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	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.

		worden voldaan, kan een opzegmogelijkheid worden geboden. Wij stellen daarom voor dit uitgangspunt op te nemen in artikel 12.1 onder iv): 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.	
38	GIBIT artikel 11.12	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: 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	Nee, we gaan niet akkoord met uw voorstel. Zie artikel 3.7 van de Conceptovereenkomst (Bijlage E).

		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.	
39	GIBIT artikel 12.1 ii)	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.
40	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, we gaan niet akkoord met uw voorstel. Zie artikel 3.5 van de Conceptovereenkomst (Bijlage E).
41	GIBIT artikel 11.2	Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te nemen: De facturering van de	Nee, we gaan niet akkoord met uw voorstel. Daartoe bestaat geen nut, noch een noodzaak. Zie immers al artikel 3 van de Conceptovereenkomst (bijlage E).

		Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software. Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in.	
42	GIBIT artikel 10.16 ii)	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: 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 artikellid 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.	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. Zie verder ook de Toelichting per artikel bij de GIBIT 2025 (pagina 17): "Voor Leveranciers is dit een zware eis, maar voor Opdrachtgevers is het een belangrijke eis. Vrijwel alle gemeentelijke producten, diensten, processen en informatieketens zijn immers op de een of andere manier gerelateerd aan het voldoen aan wet- en regelgeving. Door verdergaande digitalisering heeft dat effect op de kwaliteitseisen aan ICT-Producten en diensten. De GIBIT gaat er derhalve vanuit dat de Leverancier, als gespecialiseerde aanbieder van bepaalde Programmatuur om bepaalde wetgeving te ondersteunen, veel beter dan Opdrachtgever in staat is (zou moeten zijn) om wijzigingen in wetgeving tijdig te vertalen naar de benodigde (technische) aanpassingen in de ICT Prestatie. Volledigheidshalve is ook bepaald dat de verplichting ziet op de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving (en dus niet alle denkbare wetgeving). De kosten voor die aanpassingen liggen in beginsel

			besloten in de onderhoudsvergoeding. Let op: het ondersteunen van volstrekt nieuwe wetgeving valt veelal niet onder het "Overeengekomen gebruik" (en daarmee het Onderhoud) en valt dus niet binnen de verplichting van dit artikel. Dit ligt vast in artikel 11.3, zie ook de toelichting aldaar."
43	GIBIT artikel 10.14 iii)	Wij kunnen niet garanderen dat onze diensten zullen voldoen aan toekomstige normeringen of versies van normeringen, omdat de inhoud daarvan voor ons nog niet bekend is. We stellen daarom voor om art. 10.14 iii) te vervangen door: 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 artikellid 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.	Zie antwoord op vraag 42 van deze Nota van Inlichtingen.
44	GIBIT artikel 10.14 i)	Het is ook in het belang van Leverancier dat de diensten voldoen aan wet- en regelgeving. Wij zullen ons hier dan ook altijd voor inspannen. Tegelijkertijd zijn wij in 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 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.

		wij daarom de mogelijkheid om kosteloos de overeenkomst op te zeggen. Deze bepaling is geschrapt. In plaats hiervan nemen Partijen de volgende bepaling op: Leverancier zal zich 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.	
45	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.	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. Aanvulling van artikel 4.2 sub i GIBIT 2023 is immers niet noodzakelijk. Leverancier is er namelijk bewust en met het volle verstand bij, wanneer het Implementatieplan in goed onderling overleg, zie paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument, wordt vastgesteld. Daarbij zijn onder meer ook de artikelen 6: 74 en 6: 75 BW van toepassing op de Overeenkomst.
46	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	Wij gaan niet akkoord. Het bepaalde in artikel 3.2 GIBIT 2025 behoeft immers geen verduidelijking. Verder is Opdrachtgever verantwoordelijk voor door hem verstrekte informatie. En geldt ook het

		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.	bepaalde in artikel 3.6 GIBIT 2025. Er bestaat aldus geen noodzaak voor het door vragensteller veronderstelde 'proactief delen'.
47	Bijlage 5 GIBIT 2025 art. 10.16 ii)	Art. 10.16 ii) verplicht Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever updates uit te stellen. Bij multi-tenant SaaS is dat technisch niet mogelijk: alle klanten draaien op dezelfde versie van de applicatie en updates worden gelijktijdig uitgerold. Wij stellen voor deze sub-bepaling voor SaaS-dienstverlening te laten vervallen en te vervangen door een minimale aankondigingstermijn van 30 kalenderdagen voor major releases waarin functionaliteit wijzigt op een wijze die invloed heeft op bestaande gebruikersworkflows, integraties of rapportages (bijvoorbeeld nieuwe verplichte invoervelden, gewijzigde API-contracten, gewijzigde rapportage-indelingen). Aankondigingen worden gecommuniceerd via de servicedesk. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. En dat hoeft ook niet. Artikel 10.16 GIBIT 2025 begint immers reeds met "Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 37.3 (generieke Dienstverlening op Afstand)". En wij beogen met onze Opdracht in beginsel 'generieke Dienstverlening op Afstand'.
48	Bijlage 5 GIBIT 2025 art. 11.12	Art. 11.12 maakt het mogelijk gedurende de contractperiode het aantal gebruikers/licenties te wijzigen. Wij stellen voor het aantal gebruikers/licenties éénmaal per jaar opnieuw vast te stellen, gelijktijdig met de jaarlijkse indexering per 1 januari. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, we gaan niet akkoord met uw voorstel. Zie artikel 3.7 van de Conceptovereenkomst (Bijlage E).
49	Bijlage 5 GIBIT 2025 art. 32.5 +	Art. 32.5 verwijst naar in de Overeenkomst af te spreken RPO/RTO; eis 76 stelt RTO 4 uur. Onze SaaS-standaard SLA hanteert RPO 24 uur en RTO 24 uur, conform de	Indien aanbestedingsdocumenten onderling tegenstrijdig zijn, geldt de in het artikel 8 van de Conceptovereenkomst (Bijlage E) bepaalde rangorde

	Bijlage 1 PvE eis 76	marktstandaard voor multi-tenant SaaS bij interne ITSM-applicaties (geen 24x7-burgerinteractie). Wij stellen voor RPO 24 uur / RTO 24 uur op te nemen als invulling van eis 76 en GIBIT 32.5. Gaat u hiermee akkoord?	(bij strijdigheid tussen documenten van gelijke rang prevaleert het meest recente document). We gaan niet akkoord met de voorgestelde aanpassing maar we zijn wel bereid om eis 76 aan te passen. Zie het aangepaste Programma van Eisen ITSM NW NvI 20260520.
50	Eis 92 incidentrespons tijden - kantooruren-meting	Eis 92 stelt voor P1 een reactietijd van 1 uur en hersteltijd van 4 uur, en voor P2 4 uur / 8 uur. Onze SaaS-standaard SLA hanteert reactietijden gemeten tijdens werkuren (ma-vr 08:00-18:00 Europe/Amsterdam, exclusief Nederlandse feestdagen) vanaf bevestigde melding via het Supportportaal: prioriteit Hoogst 1 uur reactie / 1 werkdag oplossing, prioriteit Hoog 1 werkdag reactie / 1 werkweek oplossing. Buiten werkuren geldt geautomatiseerde 24x7 monitoring en, bij volledige onbeschikbaarheid van de SaaS-omgeving, best-effort-opscaling zonder gegarandeerde oplostijd. Voor een interne ITSM-applicatie (geen 24x7-burgerinteractie) is dit het marktconforme regime. Wij stellen voor deze meetwijze contractueel vast te leggen als invulling van eis 92. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord.
51	Bijlage 6 ICT-Kwaliteitsnormen + V-026/V-033	Bijlage 6 verwijst naar archiveringsnormen KIDO (Kwaliteitscriteria Informatie Duurzaam Opvraagbaar) en MDTO (Metadata Diensten voor Toepasselijke Overheid). Beide normen zijn primair ontworpen voor formele archiefbescheiden in de zin van de Archiefwet 1995 / Archiefwet 20XX (zaakdossiers, vergunningen, raadsbesluiten, bouwdoosiers), bestanden met bewijswaarde voor besluitvorming richting burgers of toezichthouders, die in een zaakstelsel of e-Depot worden vastgelegd en op termijn naar het gemeentelijke	Alle aan de ICT Prestatie gestelde uitvoeringseisen en overige daarop van toepassing zijnde standaarden en normen zijn in het Programma van Eisen (bijlage 1) vastgelegd. Bijlage 6 (Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen) komt dan ook bij de publicatie van deze Nota van Inlichtingen te vervallen. Excuses voor het ongemak. Zie de aangepaste Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520.

		depot verhuizen. ITSM-tickets, wijzigingsverzoeken en interne meldingen zijn doorgaans geen formele archiefbescheiden in deze zin, ze ondersteunen de operationele bedrijfsvoering en hebben in beginsel geen bewijswaarde voor externe besluitvorming. Wij stellen voor te bevestigen dat: (a) KIDO en MDTO niet integraal van toepassing zijn op operationele ITSM-data, en (b) onze invulling, bewaring conform configureerbare bewaartermijnen tijdens de looptijd, gevolgd door data-export in een gestandaardiseerd formaat (JSON/CSV) bij contracteinde, voldoet aan art. 33.1-3 GIBIT 2025. Gaat u hiermee akkoord?	
52	Aanbestedingsdocument §1.3 + Bijlage 1 PVE Implementatie	§1.4 noemt onder de scope 'het migreren en converteren van bestaande gegevens' uit de huidige TOPdesk-omgeving, terwijl het te converteren datavolume en de in-/out-of-scope modules niet zijn gespecificeerd. Wij verzoeken u aan te geven: (a) welk datavolume wordt geconverteerd (records per processoort: meldingen, wijzigingen, assets, kennisitems), en (b) welke modules in-/out-of-scope zijn voor conversie (alleen open zaken peildatum 24-02-2026, of ook historische gesloten zaken).	In zoverre deze informatie nodig is voor het maken van het Implementatieplan, wordt deze informatie tijdens de concretiseringsfase ter beschikking gesteld.
53	Aanbestedingsdocument §5.1.1 Verificatie K-2/K-3	K-2 (30 punten) en K-3 (20 punten) worden gedemonstreerd op het gemeentehuis met een tijdslot van 150 minuten. Voor een effectieve demonstratie verzoeken wij verduidelijking: zijn er specifieke processen of workflows die u tijdens de demonstratie wenst te zien (bijvoorbeeld een specifiek incident-traject van melding tot oplossing, een specifiek wijzigingsproces, een specifieke koppeling-demonstratie of een specifiek onboarding-scenario), en met welk gewicht in tijd? We vernemen dit graag zodat wij de demonstratie hierop kunnen voorbereiden?	Door inschrijver wordt aan de gemeente een demonstratie gegeven van de door inschrijver ingediende schriftelijke beantwoording van de kwalitatieve sub-gunningscriteria K-2 en K-3.

54	Aanbestedingsdocument / K-4 en K-5 Paragraaf: 5.1.1 Aspect: bewijsvoering datacenters bij SaaS-dienstverlening	Kan opdrachtgever bevestigen dat voor K-4 en K-5 gebruik mag worden gemaakt van certificeringen, productspecificaties, sustainability-documentatie en/of verklaringen van onderliggende cloud-, hosting- of datacenterleveranciers die onderdeel uitmaken van de aangeboden SaaS-dienstverlening?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
55	Aanbestedingsdocument / K-4 en K-5 Paragraaf: 5.1.1 Aspect: beoordeling duurzaamheidscriteria datacenters	Kan opdrachtgever nader toelichten op welke wijze met K-4 en K-5 onderscheidend vermogen tussen inschrijvers wordt beoogd, gelet op het feit dat bij moderne SaaS-dienstverlening veelal gebruik wordt gemaakt van gedeelde cloud- en datacenterinfrastructuren van gespecialiseerde hosting- en cloudpartijen (bijvoorbeeld hyperscalers), waarop inschrijvers beperkt directe invloed hebben?	De inschrijvers/leverancier hebben wel direct invloed op de keuze van de cloud- en datacenterinfrastructuren in tegenstelling van de Opdrachtgever.
56	Aanbestedingsdocument / K-4 en K-5 Paragraaf: 5.1.1 Aspect: in te zetten datacenters / toekomstige wijzigingen hostinglocatie	Kan opdrachtgever nader toelichten op welke wijze inschrijvers de "in te zetten datacenters" dienen te bepalen en aan te tonen bij SaaS-oplossingen waarbij gedurende de contractperiode wijzigingen kunnen optreden in de onderliggende hosting- of datacenterstructuur, bijvoorbeeld als gevolg van technologische ontwikkelingen, optimalisaties of gewijzigde wet- en regelgeving ten aanzien van hostinglocaties en datasoevereiniteit?	Het gaat bij de beoordeling in ieder geval over het aanbod voor de initiële contractperiode. Leverancier / inschrijver moet wel op de hoogte zijn van de toeleveringsketen en moet in staat zijn de in te zetten datacenters te identificeren en specificeren.
57	Aanbestedingsdocument / gunningscriteria Paragraaf: 5.1.1 K-1 Toekomstbestendigheid Aspect: datasoevereiniteit	In hoeverre acht opdrachtgever aspecten zoals datasoevereiniteit, de geografische locatie van datacenters en het beperken van afhankelijkheden van niet-Europese cloud- en hostingpartijen relevant binnen de beoordeling van toekomstbestendigheid en informatiebeveiliging?	Alle gestelde gunningscriteria en beoordelingsaspecten zijn vermeld in paragraaf 5.1.1 van het aanbestedingsdocument.

	t / hostingstrategie		
58	Algemeen	Kan opdrachtgever bevestigen dat de implementatiestelpost uitsluitend bedoeld is voor daadwerkelijk uit te voeren implementatiewerkzaamheden en dat de uiteindelijke inzet afhankelijk is van de gezamenlijk vast te stellen implementatieaanpak tijdens de concretiseringsfase?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
59	Aanbestedingsdocument, 3.3.1 Handelsregister, buitenlandse onderaannemers / derden	Kan opdrachtgever bevestigen dat paragraaf 3.3.1 uitsluitend ziet op de inschrijver, combinanten en eventuele derden waarop een beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen, en niet op reguliere buitenlandse onderaannemers of software-/cloudleveranciers die niet zelfstandig als inschrijver optreden?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
60	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSMsysteem (ITSM), eis 98	Kan opdrachtgever nader specificeren welke onderdelen van deze eis worden beschouwd als standaardfunctionaliteit van de ITSM-oplossing en welke onderdelen vallen onder integratie met en beheer van de Microsoft 365-/Exchange-omgeving van opdrachtgever? Daarnaast verzoeken wij opdrachtgever te verduidelijken: § welke verantwoordelijkheden bij leverancier liggen ten aanzien van configuratie, beheer en beschikbaarheid van Microsoft 365, Exchange Online, Microsoft Graph en resource mailboxes; § in hoeverre 'near real-time' synchronisatie en zichtbaarheid 'binnen enkele seconden' als harde prestatie-eis gelden, gezien afhankelijkheden van externe Microsoft-services en tenantconfiguraties; § en of opdrachtgever akkoord gaat met een inrichting op basis van gedeelde verantwoordelijkheid waarbij opdrachtgever verantwoordelijk blijft voor de Microsoft	Als de aangeboden ITSM het rechtstreeks ondersteund, dan is dit akkoord. Mocht de ITSM via een koppeling dit ondersteunen, dan is dit ook akkoord. § Beheer en beschikbaarheid van Microsoft 365, Exchange Online, Microsoft Graph en resource mailboxes ligt bij de opdrachtgever. Configuratie gebeurt in samenspraak met de leverancier/opdrachtnemer. § Zie Antwoord vraag 82 § Beheer en beschikbaarheid van de Microsoft 365-tenant, authenticatie-inrichting, rechtenstructuur en Microsoft-diensten ligt bij de opdrachtgever. Configuratie gebeurt in samenspraak met de leverancier/opdrachtnemer.

		365-tenant, authenticatie-inrichting, rechtenstructuur en beschikbaarheid van Microsoft-diensten.”	
61	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSMsysteem (ITSM), eis 68	Kunt u bevestigen dat met ‘zonder beperkingen op het aantal gebruikers’ wordt bedoeld dat de testomgeving gebruikt kan worden binnen het aantal afgenomen/gecontracteerde gebruikers voor de productieomgeving, en niet dat sprake dient te zijn van een ongelimiteerd aantal additionele gebruikerslicenties voor testdoeleinden?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
62	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSMsysteem (ITSM), eis 18	Wat wordt bedoeld met standaard/werk order te koppelen aan locatie, middel en/of leverancier?	Hiermee wordt bedoeld dat een melding, wijziging of reservering uitgebreid kan worden met locatie, middel en/of leverancier.
63	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSMsysteem (ITSM), eis 12	Kunt u verduidelijken wat opdrachtgever binnen deze eis verstaat onder ‘orders’?	Hiermee wordt een melding, wijziging of reservering bedoeld.
64	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSMsysteem (ITSM), 5	Kunt u verduidelijken welke activiteiten opdrachtgever verstaat onder ‘alle functionele beheertaken’?	Hiermee wordt bedoeld de benodigde functionele beheertaken.
65	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSMsysteem (ITSM), eis 76	Kan opdrachtgever bevestigen dat gedurende de concretiseringsfase nadere afstemming mogelijk is over de exacte invulling van recoveryscenario’s, mits minimaal wordt voldaan aan de beoogde continuïteitsdoelstellingen?	Er is geen afstemming benodigd als aan de beoogde continuïteitsdoelstellingen (eis 76) wordt voldaan. Tevens is eis 76 aangepast bij deze Nota van Inlichtingen. Zie het aangepaste Programma van Eisen ITSM NW NvI 20260520.
66	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSM-	Om de eis dat het ITSM-systeem volledig onafhankelijk van de gemeentelijke ICT-infrastructuur moet functioneren correct te interpreteren, willen we graag verduidelijking over eventuele integratiebehoeften.	Nee, er zijn geen integraties met on-premise systemen nodig.

	systeem (ITSM), eis 62	Is er een vereiste om te integreren met applicaties die binnen de gemeentelijke on-premise ICT-omgeving draaien? Zo ja, kunnen jullie aangeven op welke wijze deze applicaties ontsloten mogen worden: • via publiek toegankelijke API's/URL's, of • via een beveiligde koppeling zoals een connector, gateway of agent binnen het gemeentelijke netwerk die communicatie met het ITSM-systeem faciliteert zonder interne systemen direct bloot te stellen aan het internet? Indien er géén integraties met on-premise systemen nodig zijn, horen we dat uiteraard ook graag expliciet terug, zodat de architectuur hierop kan worden ingericht.	
67	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSM- systeem (ITSM), eis 36	Kunnen jullie specificeren wie precies bedoeld wordt met 'de aanmelder' in deze eis: de eindgebruiker die de wijziging aanvraagt, of de IT-behandelaar (agent) en wat er aan informatie wordt verwacht t.a.v. de voortgang en de activiteiten (Bijv.: gaat het om alleen de voortgang/status van de wijziging voor de eindgebruiker via bijvoorbeeld een self-service portal of ook om inzicht in interne activiteiten en notities binnen het wijzigingsproces?)	Met de aanmelder wordt de eindgebruiker bedoeld. Wat er verwacht van het ITSM-systeem wordt, staat in eis 36.
68	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSM- systeem (ITSM), eis 35	Om deze eis goed te kunnen beoordelen en realistisch te kunnen inschatten qua implementatiescope, kunnen jullie specificeren: • welke concrete processen hieronder vallen (bijv. verhuisproces, onboarding, offboarding en eventuele sub-processen), • hoeveel aparte workflows hiervoor verwacht worden, • en wat de gewenste mate van automatisering is per proces (bijv. alleen goedkeuringsflows versus end-to-end automatisering inclusief integraties met HR/IAM of andere systemen)? Daarnaast ontvangen we graag duidelijkheid of deze flows	In zoverre deze informatie nodig is voor het maken van het Implementatieplan, wordt deze informatie tijdens de concretiseringsfase ter beschikking gesteld. Daadwerkelijke inrichting en implementatie van de in eis 35 genoemde processen valt binnen de scope van de implementatie.

		out-of-the-box, via configuratie, of via maatwerk inclusief integraties gerealiseerd moeten worden. Indien in deze fase uitsluitend wordt bedoeld dat het ITSM-platform de mogelijkheid moet bieden om dergelijke flows te kunnen bouwen (zonder dat daadwerkelijke inrichting of implementatie binnen de initiële scope valt), dan zien wij dit graag bevestigd om de scope en verwachtingen helder te houden.	
69	Bijlage 1 - Programma van eisen - ITSM-systeem (ITSM), eis 17	Bedoelen jullie met 'alle type registraties' de verschillende ITSM-recordtypes zoals incidenten, changes, problems en service requests, of ook andere objecten zoals CMDB-items en assets? En gaat het hierbij specifiek om aparte nummerreeksen per recordtype?	Ja, we bevestigen dat dit het geval is. Tevens gaat het om aparte nummerreeksen per recordtype.
70	Aanbestedingsdocument, 1.4 "het migreren en converteren van bestaande gegevens"	Kan er nader toegelicht worden wat de exacte scope is van dit onderdeel? (type data en volumes)	Zie het antwoord op vraag 52 van deze Nota van Inlichtingen.
71	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 2.5 + paragraaf 5.1.1 "Voorschriften m.b.t. de uitwerking van kwalitatieve sub-gunningscriteria"]	Het aanbestedingsdocument schrijft voor dat de schriftelijke beantwoording van de kwalitatieve sub-gunningscriteria K-1, K-2 en K-3 separaat per sub-gunningscriterium moet worden ingediend, en dat aparte bijlagen zijn toegestaan. Kunt u bevestigen welke bestandsformaten voor deze schriftelijke beantwoordingen verplicht zijn (PDF/A, .docx, of beide), of een specifieke pagina-/woordlimit van toepassing is op de inhoudelijke uitwerking, en of bestandsnaamconventies zijn voorgeschreven voor de upload naar TenderNed?	Er zijn geen voorschriften m.b.t. de omvang van de uitwerking. De gemeente verwacht wel een ter zake en overzichtelijke uitwerking in een pdf of MS Word compatible formaat.
72	[Referentie: Aanbestedingsdocument]	In de inleverlijst worden 11 separate documenten/onderdelen genoemd. De ondertekening van Bijlage A "Algemene Verklaring" wordt in paragraaf 2.5.1	Nee, dat kunnen we niet bevestigen. De ondertekening van de Algemene verklaring geldt tevens als ondertekening van alle door inschrijver

	paragraaf 2.5 (inleverlijst) en paragraaf 2.5.1]	aangemerkt als ondertekening van alle door inschrijver ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring. Kunt u bevestigen dat afzonderlijke ondertekening van Bijlage F "Eigen verklaring Sanctiepakket Rusland" separaat verplicht is, en of de schriftelijke uitwerkingen van K-1, K-2 en K-3 een separate ondertekening behoeven of dat ondertekening van Bijlage A daarvoor volstaat?	ingediende documenten zoals genoemd in deze algemene verklaring. Zie verder paragraaf 2.17 van het Aanbestedingsdocument.
73	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 3.4 "Kwaliteitsnorm eisen" + Bijlage 1 PvE eis 73 (BIO) en eis 83 (ISO 27001)]	Paragraaf 3.4 vereist dat inschrijver beschikt over een voor de uitvoering van de opdracht relevant en geldig NEN-ISO/IEC 27001-certificaat inclusief Verklaring van Toepasselijkheid (VVT), terwijl PvE eis 73 voorschrijft dat leverancier en het ITSM-systeem voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze Inschrijver beschikt over een organisatiebrede NEN-ISO/IEC 27001:2022-certificering en is daarnaast ISO 9001:2015-gecertificeerd; het aangeboden ITSM-systeem beschikt aanvullend over SOC 2 Type II en Cyber Essentials Plus, en is door een geaccrediteerde derde partij onafhankelijk gecertificeerd voor 11 ITIL 4-processen — een onafhankelijke validatie van procesconformiteit. Kunt u bevestigen dat deze gecombineerde set certificeringen, aangevuld met een gedocumenteerde mapping van de BIO-controles op de ISO 27001-Annex A-maatregelen en de bijbehorende VVT, voldoet aan zowel paragraaf 3.4 als PvE eis 73, en dat geen aanvullende formele BIO-certificering wordt verlangd? Indien dit niet mogelijk is kan de aanbestedende dienst dan uitleggen waarom niet afdoende is en een redelijk alternatief voorstellen?	De vraag geeft geen aanleiding om de duidelijke paragraaf 3.4 van het Aanbestedingsdocument om te wijzingen. Nee, wij kunnen thans niet bij voorbaat en in algemene zin niet bevestigen dat met de beschreven set certificeringen aan de eis 73 wordt voldaan. De inschrijver dient zelf na te gaan of hij aan het gestelde in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid voldoet en zal gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen blijven voldoen.
74	[Referentie: Bijlage 1 PvE eis 84 "ITSM voldoet aan de norm	Kunt u bevestigen dat het voldoen aan de WCAG 2.1 voor Inschrijvers afdoende is om te voldoen aan eis 84?	Wij bevestigen dat WCAG 2.1 afdoende is om aan eis 84 te voldoen.

	Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1)"]		
75	[Referentie: Bijlage 6 Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen versie 2024, hoofdstuk 2 "Architectuur" (norm A1) en hoofdstuk 3 "Interoperabiliteit" (norm B1)]	Bijlage 6 schrijft voor dat de ICT-Prestatie wordt geplot op de GEMMA-referentiecomponenten en dat aan de verplichte standaarden voor de bijbehorende GEMMA-referentiecomponent(en) wordt voldaan. Het door deze Inschrijver aangeboden ITSM-systeem is een internationaal SaaS-platform dat is ontwikkeld volgens ITIL 4-praktijken en open API-standaarden, maar is niet als gemeente-specifiek product geregistreerd in de GEMMA Softwarecatalogus. Kunt u bevestigen dat een door inschrijver opgestelde mapping van de functionaliteit van het aangeboden ITSM-systeem op de relevante GEMMA-referentiecomponenten — onderbouwd door de aansluiting op de "pas-toe-of-leg-uit"-standaarden en de open REST API-architectuur — voldoende is om aan A1 en B1 te voldoen, en dat geen formele opname in de GEMMA Softwarecatalogus wordt verlangd? Indien dit niet mogelijk is kan de aanbestedende dienst dan uitleggen waarom dit niet afdoende is en een redelijk alternatief voorstellen?	Alle aan de ICT Prestatie gestelde uitvoeringseisen en overige daarop van toepassing zijnde standaarden en normen zijn in het Programma van Eisen (bijlage 1) vastgelegd. Bijlage 6 (Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen) komt dan ook bij de publicatie van deze Nota van Inlichtingen te vervallen. Excuses voor het ongemak. Zie de aangepaste Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520.
76	[Referentie: Bijlage 6 Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen versie 2024, hoofdstuk 8 "Infrastructuur" (norm G3 Haven)]	Bijlage 6 norm G3 verklaart de gemeentelijke standaard Haven van toepassing op het hostinggedeelte van de ICT-Prestatie en kwalificeert deze op het niveau "pas toe of leg uit". Het door deze Inschrijver aangeboden ITSM-systeem wordt als SaaS-dienst gehost op Amazon Web Services in een EU-regio, met single-tenant database-isolatie per klant en met certificeringen ISO 27001, SOC 2 Type II, Cyber Essentials Plus, PCI DSS en GDPR-conformiteit. Kunt u bevestigen dat een gedocumenteerde "leg uit"-verklaring waarin wordt onderbouwd dat deze hostingarchitectuur functioneel gelijkwaardig is aan de	Alle aan de ICT Prestatie gestelde uitvoeringseisen en overige daarop van toepassing zijnde standaarden en normen zijn in het Programma van Eisen (bijlage 1) vastgelegd. Bijlage 6 (Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen) komt dan ook bij de publicatie van deze Nota van Inlichtingen te vervallen. Excuses voor het ongemak. Zie de aangepaste Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520.

		Haven-standaard ten aanzien van platform-onafhankelijkheid, uniformiteit en leverancier-onafhankelijkheid, voldoet aan G3? Indien dit niet mogelijk is kan de aanbestedende dienst dan uitleggen waarom dit niet afdoende is en een redelijk alternatief voorstellen?	
77	Referentie: Bijlage 6 Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen versie 2024, hoofdstuk 9 "Documentatie" (norm H2) en TenderNed-aankondiging TN-582085 ("Elektronische facturering: Vereist") + Bijlage 6 hoofdstuk 10 (norm I1 EN 16931 / NLCIUS)]	Bijlage 6 norm H2 staat een alternatieve documentatie-vorm toe ten opzichte van de GEMMA Softwarecatalogus, mits inhoud, diepgang en actualiteit minimaal vergelijkbaar zijn. Kunt u bevestigen welk formaat van alternatieve productdocumentatie (per pakketversie: afdekking beleidsthema/werkingsgebied, functionele beschrijving, ondersteunde standaarden inclusief compliance-aanduiding/testrapport) door u als acceptabel wordt beschouwd? En kunt u tevens bevestigen dat e-facturering via NLCIUS gangbaar is via een door inschrijver te kiezen integratie (Peppol, e-mail-PDF met gestructureerde XML, of API-koppeling), zonder dat een specifiek e-factureringssysteem wordt voorgeschreven? Indien dit niet mogelijk is kan de aanbestedende dienst dan uitleggen waarom dit niet afdoende is en een redelijk alternatief voorstellen?	Alle aan de ICT Prestatie gestelde uitvoeringseisen en overige daarop van toepassing zijnde standaarden en normen zijn in het Programma van Eisen (bijlage 1) vastgelegd. Bijlage 6 (Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen) komt dan ook bij de publicatie van deze Nota van Inlichtingen te vervallen. Excuses voor het ongemak. Zie de aangepaste Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520.
78	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 3.3.3 "Technische- en beroepsbekwaamheid"]	Paragraaf 3.3.3 vereist dat een inschrijver beschikt over concrete en aantoonbare ervaring met de uitvoering van ten minste één opdracht in de afgelopen drie jaar die de geformuleerde Kerncompetentie 1 en/of 2 dekt. Kunt u bevestigen dat een referentie van een buitenlandse opdrachtgever — mits inhoudelijk volledig dekkend voor de gevraagde processen, schaal (≥ 200 medewerkers) en	Wij bevestigen, dat een opdrachtgever voor/van de referentieopdracht (-en) zowel een Nederlandse als een buitenlandse opdrachtgever kan (kon) zijn.

		duur (≥ 12 maanden) en aantoonbaar verifieerbaar door de aanbestedende dienst — wordt aanvaard ter onderbouwing van de kerncompetenties, gelet op het proportionaliteits- en gelijkheidsbeginsel binnen de Aanbestedingswet 2012 en het locatie-onafhankelijke karakter van SaaS-dienstverlening?	
79	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 3.3.3 + Bijlage B Referentieopdracht-verklaring]	Bijlage B is een leveranciers-eigen verklaring ten behoeve van Kerncompetentie 1 en 2. Kunt u bevestigen dat het is toegestaan om meerdere referenties te combineren in één Bijlage B (bijvoorbeeld twee referenties die elk afzonderlijk een deel van de gevraagde processen dekken en gezamenlijk volledige dekking opleveren), en dat de eis "concrete en aantoonbare ervaring" wordt beoordeeld op de gezamenlijke onderbouwing en niet per individuele referentie?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Het stapelen van referentieopdrachten is immers niet toegestaan. Met (cumulerend) stapelen wordt namelijk niet de voor onze Opdracht vereiste (minimum-) ervaring aangetoond. Het is <u>wel</u> toegestaan om een aparte referentieopdracht per kerncompetentie in te dienen. We zijn wel bereid kerncompetenties aan te passen. In plaats van 2 kerncompetenties, zijn er 12 kerncompetenties van toepassing. Zie het aangepaste Aanbestedingsdocument ITSM NW NvI 20260520 en bijlage B Referentieopdracht verklaring NvI 20260520.
80	[Referentie: Bijlage 1 Programma van Eisen, eis 64 "ITSM ondersteunt gebruikersauthenticatie alleen op basis van NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0. Na authenticatie via Microsoft Entra	Eis 64 schrijft voor dat authenticatie 'uitsluitend' plaatsvindt op basis van het NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0, met aansluitende SSO via Microsoft Entra ID. Het door deze Inschrijver aangeboden ITSM-platform ondersteunt OAuth 2.0 / OpenID Connect en integreert via Microsoft Entra ID met de Microsoft-claim-set die door de Logius-publicatie van het NL GOV Assurance Profile wordt voorgeschreven. Kunt u bevestigen dat (a) een implementatie waarin de SSO van het aangeboden platform via Entra ID is geconfigureerd om de NL GOV-claim-mapping te ondersteunen voldoet aan eis 64, en (b) eventueel benodigde configuratie van de claim-mapping binnen de Stelpost Implementatie (€ 50.000) dient te worden uitgevoerd?	Wij kunnen deels (a) bevestigen. Eis 64 is aangepast. Zie het aangepaste Programma van Eisen NvI 20260520. Ad (b): dat kunnen we niet bevestigen.

	ID hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct		
81	[Referentie: Bijlage 1 Programma van Eisen, eis 98 (a t/m t) "Functionele eisen — Koppeling: Reservering van ruimtes via ITSM-platform" (integratie met Microsoft 365 / Exchange Online, bidirectionele synchronisatie, Microsoft Graph of Exchange Web Service	Eis 98 specificeert in detail een bidirectionele integratie met Microsoft 365 / Exchange Online voor het beheren en reserveren van vergaderruimtes via Exchange resource mailboxes, met near-real-time synchronisatie en automatisch aangemaakte agenda-afspraken voor organisator en deelnemers. Kunt u bevestigen of deze functionaliteit (a) reeds bij inschrijving volledig out-of-the-box operationeel moet zijn, of (b) acceptabel is dat de bidirectionele synchronisatie wordt ingericht via documenteerbare configuratie en/of standaardkoppelingen tijdens de implementatiefase, mits de werkende oplossing uiterlijk operationeel bij livegang per 1 april 2027?	Ad(a): Nee, dat kunnen we niet bevestigen Ad(b) Ja, dat kunnen we bevestigen.
82	[Referentie: Bijlage 1 Programma van Eisen, eis 98 sub-eisen (a) tot en met (k)]	In aansluiting op de vorige vraag: eis 98 vereist dat reserveringen die in ITSM worden gemaakt automatisch worden gesynchroniseerd met Outlook-agenda's (sub c) en dat wijzigingen of annuleringen in Outlook automatisch worden teruggekoppeld naar ITSM (sub d). Kunt u bevestigen of de synchronisatie-vertraging die optreedt bij het gebruik van Microsoft Graph webhooks of een vergelijkbare event-driven architectuur (typisch enkele	De synchronisatie-vertraging die optreedt door het gebruik van de Microsoft omgeving, wordt beschouwd als acceptabel.

		seconden tot enkele minuten, afhankelijk van Microsoft's API-throughput) kwalificeert als "near real-time" zoals genoemd in sub n, en welke maximale doorlooptijd door u als acceptabel wordt beschouwd?	
83	[Referentie: Bijlage 1 Programma van Eisen, eis 72 "Als de ITSM oplossing AI-systemen bevat, moet deze aan- en uit te zetten zijn" + paragraaf 5.1.1 sub-criterium K-1 Onderdeel B]	Eis 72 vereist dat AI-functionaliteit aan- en uit te zetten is, terwijl sub-criterium K-1 Onderdeel B de AI-functionaliteit expliciet als een beoordelingscriterium opneemt (50% van K-1, maximaal 10 punten). Kunt u bevestigen of het aan- en uit-zetten conform eis 72 wordt verwacht (a) op centraal beheerdersniveau van de gehele organisatie, (b) per gebruikersrol of -groep via RBAC, of (c) per individuele gebruiker via een persoonlijke voorkeur, en of de op het moment van uitschakeling reeds verwerkte data (zoals gegenereerde samenvattingen of suggesties) gehandhaafd mogen blijven of moeten worden verwijderd?	Ad (a): Ja, er wordt verwacht dat AI-functionaliteit op centraal beheerdersniveau van de gehele organisatie aan- of uitgezet kan worden. In het geval van uitzetten, mag de reeds verwerkte data gehandhaafd blijven. Ad(b) en (c): niet meer relevant n.a.v. de beantwoording van (a).
84	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.1 sub-criterium K-1 Onderdeel B "AI-systemen en/of Algoritmische toepassingen" + Bijlage E Conceptovereenkomst art. 1.2 (rangorde GIBIT 2025) + GIBIT	Sub-criterium K-1 Onderdeel B vraagt onder meer "de wijze waarop het AI-systeem getraind wordt met de data die de opdrachtgever invoert" en "beschrijf wat met deze getrainde data gebeurt". GIBIT 2025 art. 13.2 staat verrijking met opdrachtgever-Data toe mits deze niet herleidbaar is en — voor zover persoonsgegevens — overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst. Kunt u bevestigen of u (a) een AI-architectuur waarin opdrachtgever-data uitsluitend tijdens een lopende sessie tijdelijk wordt verwerkt en niet persistent wordt opgeslagen of gebruikt voor model-training (Zero Data Retention conform de overeenkomst tussen de leverancier van het aangeboden platform en OpenAI), als acceptabel beschouwt op grond van zowel K-1 Onderdeel B als GIBIT 2025 art. 13.2, en (b) of u een formele AI-classificatie als hoog-risico AI-systeem in de zin van Verordening (EU)	Ad (a): Ja, dit is acceptabel, mits opdrachtgever de AI functionaliteit heeft aangezet. Ad (b): artikel 13 en 14 van de GIBIT 2025 blijven ongewijzigd.

	2025 art. 13 en 14]	2024/1689 verwacht, met de bijbehorende eisen aan conformiteitsbeoordeling, CE-markering en grondrechten-impactanalyse (FRIA)?	
85	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 1.4 "Opdracht" + Bijlage 1 PvE Facilitaire processen ("Bezoekersregistratie en afhandeling" en "Aanvragen en afhandeling van catering"))]	Paragraaf 1.4 noemt bezoekersregistratie en catering-aanvragen als facilitaire processen die het ITSM-systeem dient te ondersteunen. Het Programma van Eisen specificeert echter geen concrete sub-eisen voor deze processen (anders dan eis 98 voor ruimte-reservering en eis 37 voor te reserveren objecten). Kunt u bevestigen dat het op grond van de aangeboden configureerbare Service Request-workflows en custom forms, gecombineerd met de Asset Management-module (voor toegangspassen), voldoende is om aan deze functionele scope te voldoen, en dat geen specifieke kant-en-klare visitor-management-module met aparte certificering wordt verlangd?	Nee, dat kunnen wij thans niet bij voorbaat en in algemene zin bevestigen want we kennen 'de aangeboden configureerbare Service Request-workflows en custom forms, gecombineerd met de Asset Management-module (voor toegangspassen)' en 'kant-en-klare visitor-management-module' niet. Met een bezoekersregistratie wordt bedoeld dat intern bezoekers van de locaties aangemeld kunnen worden en dat er een workflow aan gekoppeld kan worden. Met een cateringaanvraag wordt bedoeld dat er bij een ruimte reservering bijvoorbeeld consumpties extra geboekt kunnen worden, waar een eigen workflow (bijv bestelling per email) aan vast hangt.
86	[Referentie: Bijlage E Conceptovereenkomst art. 6 "Algemene voorwaarden" + Aanbestedingsdocument paragraaf 2.10]	Bijlage E art. 6 lid 3 en paragraaf 2.10 verklaren de algemene (verkoop-)voorwaarden van de Leverancier expliciet niet van toepassing. SaaS-dienstverlening, zoals het door deze Inschrijver aangeboden platform, is naar zijn aard gebaseerd op uniforme, gestandaardiseerde service-, security-, hosting- en acceptable-use-voorwaarden die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienst en voor andere klanten van het aangeboden platform gelijkkluidend gelden. Kunt u bevestigen dat het is toegestaan om de SaaS-specifieke voorwaarden van het aangeboden platform — uitsluitend voor zover deze betrekking hebben op security, hosting, acceptable-use en AI-functionaliteit — als afzonderlijke bijlage bij de	Nee, dat kunnen we niet bij voorbaat bevestigen. Bijvoorbeeld omdat we 'het door deze Inschrijver aangeboden platform' en de 'de SaaS-specifieke voorwaarden van het aangeboden platform' niet kennen.

		Overeenkomst op te nemen, en dat deze in geval van strijdigheid prevaleren in de rangorde boven de "nadere overeenkomsten en bijlagen bij de Overeenkomst" conform GIBIT 2025 art. 2.5 sub iii?	
87	[Referentie: GIBIT 2025 art. 2.5 (rangorde van contractdocumenten) + Bijlage E Conceptovereenkomst art. 8 (rangorde) + Aanbestedingsdocument paragraaf 2.4 (Nota van Inlichtingen prevaleert)]	Bijlage E art. 8 stelt de bepalingen van de Overeenkomst leidend en kent de Nota's van Inlichtingen de hoogste rang toe binnen de gehechte bijlagen, gevolgd door het Programma van Eisen, de Verwerkersovereenkomst, het Aanbestedingsdocument, het Implementatieplan, en daarna de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2025. Kunt u bevestigen dat (a) deze rangorde inhoudt dat in geval van strijdigheid tussen GIBIT 2025 en de Nota van Inlichtingen de Nota prevaleert, en (b) dat verbetervoorstellen op afzonderlijke GIBIT 2025-artikelen die u in deze of een latere Nota van Inlichtingen accepteert, integraal en zonder aanvullende handelingen onderdeel worden van de uiteindelijke Overeenkomst?	Ja. We kunnen (a) en (b) bevestigen.
88	[Referentie: GIBIT 2025 art. 17 "Aansprakelijkheid"]	GIBIT 2025 art. 17.4 begrenst de overige schade-aansprakelijkheid tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis met een plafond van viermaal de Jaarvergoeding per kalenderjaar. Voor de aanbesteding ITSM-systeem Noordwijk bedraagt de Jaarvergoeding maximaal circa € 75.000, waardoor de jaarlijkse aansprakelijkheid is begrensd op circa € 300.000. Kunt u bevestigen dat (a) deze proportionele aansprakelijkheidsbegrenzing voor SaaS-dienstverlening van toepassing blijft, en (b) dat eventuele schade voortvloeiend uit een datalek (Inbreuk in verband met Persoonsgegevens) integraal binnen deze jaarvergoedings-cap valt en niet onder een afzonderlijke onbeperkte aansprakelijkheidsregeling?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Wij kunnen slechts bevestigen, dat het bepaalde in artikel 17 GIBIT 2025, waaronder artikellid 17.4 en artikellid 17.5, van toepassing is op onze Overeenkomst. Verder is bij onze Opdracht geen sprake van een onbeperkte aansprakelijkheid.

89	[Referentie: GIBIT 2025 art. 21 "Intellectuele eigendom" + art. 1.31 "Maatwerkprogrammatuur"]	GIBIT 2025 art. 21.4 bepaalt dat de intellectuele eigendomsrechten op Maatwerkprogrammatuur bij Opdrachtgever berusten, en art. 1.31 definieert Maatwerkprogrammatuur als (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen of inrichtingen van Standaardprogrammatuur waarbij de broncode wordt aangepast. Kunt u bevestigen dat configuraties binnen het door deze Inschrijver aangeboden standaard ITSM-platform — zoals workflows, formulieren, business rules, role-based access control, dashboards en rapportages — die uitsluitend via de no-code/low-code interface worden gerealiseerd zonder aanpassing van de onderliggende broncode, kwalificeren als Standaardprogrammatuur en niet als Maatwerkprogrammatuur, en dat de intellectuele eigendomsrechten op het standaard platform en deze configuraties bij de Leverancier blijven berusten?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
90	[Referentie: GIBIT 2025 art. 28 "Controlerecht en medewerking audits" + art. 38 "Periodieke derdenverklaring" + Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst art. 4.2]	GIBIT 2025 art. 28 voorziet in een controlerecht voor de aanbestedende dienst, en art. 38 voorziet in een periodieke derdenverklaring (TPM) of geldige (ISO) certificering bij generieke Dienstverlening op Afstand. Kunt u bevestigen dat (a) de jaarlijks hernieuwde ISO 27001:2022-certificering en het SOC 2 Type II-rapport van het aangeboden ITSM-systeem, aangevuld met de organisatiebrede ISO 27001-certificering van deze Inschrijver, kwalificeren als periodieke derdenverklaring conform art. 38 en als afdoende bewijs van passende technische en organisatorische maatregelen conform Verwerkersovereenkomst art. 4.2, en (b) dat aanvullende on-site audits uitsluitend bij gerede twijfel of een gerechtvaardigd belang plaatsvinden, onder voorwaarden die de multi-tenant-architectuur en de vertrouwelijkheid van andere klanten van het aangeboden platform respecteren?	Ja. We kunnen (a) en (b) bevestigen.

91	[Referentie: GIBIT 2025 art. 20 "Overmacht"]	GIBIT 2025 art. 20.2 sluit als overmacht uit: gebrek aan Personeel, stakingen, ziekte (m.u.v. pandemie), verlate aanlevering en liquiditeits-/solvabiliteitsproblemen — maar erkent een aantoonbare storing van nuts-/telecomvoorzieningen wel als overmacht, tenzij veroorzaakt door Leverancier of indien de ICT-Prestatie juist ziet op het beschikbaar houden van die voorzieningen. Kunt u bevestigen dat (a) een aantoonbare storing of regio-uitval bij een hyperscaler-cloud-provider (zoals Amazon Web Services), buiten de redelijke invloedssfeer van de Leverancier, kwalificeert als overmacht in de zin van art. 20.1, en (b) dat de in PvE eis 91 geformuleerde beschikbaarheidsgaranties (99,5%/99,0% per maand) tijdens een dergelijke overmachtssituatie tijdelijk worden opgeschort?	Nee, dat kunnen wij thans niet bij voorbaat en in algemene zin bevestigen.
92	[Referentie: Bijlage 3 Verwerkersovere enkomst art. 4.5 "Subverwerkers"]	Verwerkersovereenkomst art. 4.5 verleent algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers, met de verplichting Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte te houden van nieuwe subverwerkers. Voor de AI-functionnalité van het door deze Inschrijver aangeboden ITSM-systeem (zoals Virtual Agent, AI Insights, AI Suggestions) zijn OpenAI en/of Microsoft Azure OpenAI als sub-processor relevant, beide onder een Zero Data Retention-overeenkomst die garandeert dat opdrachtgever-data niet wordt opgeslagen of gebruikt voor model-training. Kunt u bevestigen dat deze subverwerkers, met de bijbehorende Zero Data Retention-overeenkomst, tijdig in tabel 3 van Bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst kunnen worden opgenomen en dat geen aanvullende toestemming per individuele AI-functionnalité wordt verlangd?	Ja, dat bevestigen wij.

93	[Referentie: GIBIT 2025 art. 6 "Implementatie ICT Prestatie" + art. 7 "Afhankelijkheid van en afstemming met derde partijen"]	GIBIT 2025 art. 6.8 stelt dat kosten voor onvoorziene aanpassingen aan het Applicatielandschap die Leverancier wel had behoren te voorzien voor zijn rekening komen, en art. 7.6 regelt de gevolgen wanneer de medewerking van derde partijen voor een Acceptatieprocedure of ketentest niet slaagt. Kunt u bevestigen dat (a) de verantwoordelijkheid van de Leverancier voor afhankelijkheden uit het Applicatielandschap zich beperkt tot wat redelijkerwijs voorzienbaar was op basis van de door Opdrachtgever verstrekte informatie en de in het Programma van Eisen beschreven applicatie-context, en (b) dat risico's voortvloeiend uit onvolledige of onjuiste informatie over het Applicatielandschap, of uit afhankelijkheden van derde partijen die buiten de invloedssfeer van de Leverancier liggen, niet voor rekening van de Leverancier komen?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen, maar wij wijzen vragensteller wel op het bepaalde in artikel 3.6 GIBIT 2025.
94	[Referentie: GIBIT 2025 art. 9 "Acceptatie"]	GIBIT 2025 art. 9.11 bepaalt dat Gebreken die individueel noch gezamenlijk in de weg staan aan het gebruik voor productieve doeleinden, geen grond kunnen vormen voor niet-Acceptatie, onverminderd de verplichting van Leverancier om die op korte termijn te herstellen. Kunt u bevestigen dat (a) Acceptatie niet kan worden onthouden op basis van niet-kritische Gebreken of wensen die buiten het Programma van Eisen vallen, (b) Acceptatie niet wordt geweigerd uitsluitend op grond van afhankelijkheden van externe systemen of vertraging veroorzaakt door derden, en (c) Acceptatie kan plaatsvinden zodra de ICT-Prestatie als geheel geschikt is voor productief gebruik, ook wanneer enkele niet-kritische restpunten op een korte termijn na livegang worden afgehandeld?	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Daartoe bestaat thans immers geen noodzaak, noch (een) aanleiding.
95	[Referentie: GIBIT 2025 art. 29 "Exit-plan,	GIBIT 2025 art. 29 voorziet in een Exit-plan met een breed scala aan mogelijke werkzaamheden (overstap, beperkte voortzetting, overdracht, verlengd gebruik) en	Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. We hebben immers onder meer geen idee, wat vragensteller bedoelt met 'de standaard Exit-ondersteuning binnen

	overstap, beperkte voortzetting, overdracht en verlengd gebruik" + Bijlage E art. 3.8]	Bijlage E art. 3.8 stelt dat de vergoeding voor het opstellen, overeenkomen en bijwerken van het Exit-plan besloten ligt in het Prijzenblad. Kunt u bevestigen dat (a) de standaard Exit-ondersteuning binnen de aangeboden vergoedingen beperkt blijft tot het beschikbaar stellen van klantdata in een algemeen leesbaar elektronisch bestandsformaat met bijbehorende datamodel-documentatie (zoals voorgeschreven in GIBIT art. 22.3), en (b) dat aanvullende werkzaamheden zoals migratie-ondersteuning, beperkte voortzetting van de ICT-Prestatie of overdracht aan een nieuwe leverancier (art. 29.5 t/m 29.11) als meerwerk worden beschouwd tegen de in de Overeenkomst opgenomen tarieven of, bij gebreke daarvan, de reguliere tarieven van de Leverancier?	de aangeboden vergoedingen' en 'beschikbaar stellen van klantdata in een algemeen leesbaar elektronisch bestandsformaat met bijbehorende datamodel-documentatie'. En wij zien thans verder ook geen concrete aanleiding of reden om het over 'meerwerk' te (moeten) hebben.
96	[Referentie: GIBIT 2025 algemeen + Aanbestedingsdocument paragraaf 2.10 + paragraaf 2.7]	Het aanbestedingsdocument bepaalt dat eigen leveranciersvoorwaarden zijn uitgesloten en dat een inschrijving met voorwaarden of voorbehouden ongeldig is. Tegelijkertijd is de Nota van Inlichtingen volgens paragraaf 2.4 het instrument om verbetervoorstellen op de aanbestedingsstukken te bespreken, en stelt GIBIT 2025 zelf in art. 2.4 (afwijkingen van bepalingen) dat de overeenkomst voor het overige van kracht blijft als enige bepaling buiten toepassing wordt gesteld. Kunt u bevestigen dat (a) het indienen van proportionele verbetervoorstellen op specifieke GIBIT-bepalingen via deze Nota van Inlichtingen niet automatisch leidt tot uitsluiting van inschrijver, en (b) dat dergelijke voorstellen worden beoordeeld op proportionaliteit en aansluiting bij SaaS-marktstandaarden, met als referentiekader de eerdere proportionaliteits-bevestigingen die de aanbestedende dienst en RIJK hebben gegeven in vergelijkbare aanbestedingsprocedures?	Ad (a): Wij kunnen bevestigen, dat het stellen van vragen in de inlichtingenronde niets van doen heeft met een ongeldigheid van een inschrijving of de uitsluiting van een inschrijver. Ad (b): Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Daartoe bestaat immers geen nut, noch een noodzaak. Andere (eerdere) aanbestedingsprocedures zijn thans ook niet relevant.

97	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 5.2 "Concretiseringsfase" + Bijlage E art. 7.1]	Paragraaf 5.2 stelt dat de winnende inschrijver binnen 10 werkdagen na afloop van de standstill-termijn een (eerste) concept van een Implementatieplan moet indienen, met de uiterlijke livegang van de aangeboden ITSM-oplossing op 1 april 2027. Bijlage E art. 7.1 stelt dat de einddatum van de Implementatie in nader overleg wordt bepaald. Kunt u bevestigen dat (a) de datum 1 april 2027 als fatale datum geldt in de zin van GIBIT 2025 art. 4.2, en (b) dat eventuele vertragingen die voortvloeien uit aan Opdrachtgever toerekenbare oorzaken (zoals vertraagde aanlevering van data, beslissingen of medewerkers, of afhankelijkheden van derden zoals Microsoft 365-configuratie) een evenredige verschuiving van deze datum rechtvaardigen?	Ad (a): In paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument is bepaald: "De aangeboden ITSM oplossing is uiterlijk op 1 april 2027 voor productieve doeleinden in gebruik genomen en de gebruikers zijn adequaat opgeleid." De Overeenkomst is nog niet aangegaan, dus het gaat daarbij thans niet om een fatale termijn in de zin van artikel 4.2 GIBIT 2025. Ad (b): Niet meer relevant, gelet op 'Ad (a)' hierboven.
98	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 5.2 "Concretiseringsfase" — Stelpost Implementatie]	Paragraaf 5.2 stelt een Stelpost Implementatie van € 50.000 ex BTW vast voor alle inschrijvers, en bepaalt dat in de concretiseringsfase een gedetailleerde specificatie van de ten laste van deze Stelpost te betalen vergoeding wordt opgesteld. Kunt u bevestigen dat (a) een Stelpost-overschrijding bij gebleken onvoorziene werkzaamheden — bijvoorbeeld aanvullende data-migratie, niet-voorziene integratiecomplexiteit, of onvolledig aangeleverde data van zijde Opdrachtgever — in onderling overleg via een addendum kan worden geadresseerd, en (b) dat de Stelpost geen plafond is voor latere meerwerk-opdrachten in de zin van GIBIT 2025 art. 11.4 die buiten de oorspronkelijke Implementatie-scope vallen?	We kunnen op (a) en (b) bevestigend antwoorden.
99	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.1 sub-criterium K-4 + Bijlage D1]	K-4 vereist een Power Usage Effectiveness (PUE) per ingezet datacenter, berekend conform ISO/IEC 30134-2 categorie 1 (PUE1) over kalenderjaar 2025 (FY2025). Het door deze Inschrijver aangeboden ITSM-systeem wordt als SaaS-dienst gehost op Amazon Web Services. Kunt u bevestigen dat (a) een door Amazon Web Services	Ja, we kunnen op (a) en (b) bevestigend antwoorden.

	Invulformulier Energieverbruik]	gepubliceerde gemiddelde PUE-waarde voor de specifieke EU-regio waarin de Noordwijk-tenant wordt gehost, in combinatie met een door inschrijver opgestelde "Verklaring van gelijkwaardigheid" verwijzend naar deze AWS-publicatie, voldoet als bewijsmiddel conform Bijlage D1, en (b) dat het ontbreken van een door inschrijver zelf onderhouden, datacenter-specifieke PUE-meting niet leidt tot uitsluiting?	
100	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.1 sub-criterium K-5 + Bijlage D2 Invulformulier Duurzame Elektriciteit]	K-5 vereist een Renewable Energy Factor (REF) van 1 (100% hernieuwbaar) voor alle ingezette datacenters, conform EN 50600-4-3 en gestaafd met afgeboekte Garanties van Oorsprong (GvO) of equivalente bewijsmiddelen. Amazon Web Services committeert zich publiekelijk aan 100% hernieuwbare elektriciteit voor alle wereldwijde infrastructuur en publiceert jaarlijkse sustainability-rapportages met regio-specifieke energiemix-gegevens. Kunt u bevestigen dat een door inschrijver aangeleverd bewijsstuk bestaande uit (a) de meest recente AWS sustainability-rapportage voor de relevante EU-regio en (b) een schriftelijke bevestiging van de leverancier van het aangeboden ITSM-systeem dat het Noordwijk-tenant in deze regio wordt gehost, voldoet aan Bijlage D2 voor het antwoord "Ja"?	We kunnen op (a) en (b) bevestigend antwoorden.
101	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.1 "Verificatie" + Bijlage E Conceptovereenkomst art. 8 Bijlage 11]	Paragraaf 5.1.1 bepaalt dat de demonstratie maximaal 150 minuten duurt en dat deze wordt opgenomen voor beoordelings- en verificatiedoeleinden, waarbij de opname als Bijlage 11 integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. Kunt u bevestigen dat (a) tijdens de demo afgegeven mondelinge verduidelijkingen die een interpretatie van de schriftelijke inschrijving betreffen — en die niet leiden tot een wezenlijke wijziging van het aanbod — toelaatbaar zijn, en (b) dat in geval van strijdigheid tussen de schriftelijke inschrijving en de	Ad (a): Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. Van een wijziging van het aanbod kan immers sowieso geen sprake zijn. Ad (b): Nee, dat kunnen wij niet bevestigen, er is immers geen noodzaak om (de rangorde genoemd in) artikel 8 te moeten wijzigen.

		demo-opname de schriftelijke inschrijving prevaleert conform de rangorde van Bijlage E art. 8?	
102	[Referentie: Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.1 "Verificatie" — datum en planning]	De verificatie/demo is gepland voor 30 juni 2026 (twee dagdelen) en 1 juli 2026 (09:30-12:00). Het exacte tijdstip per inschrijver wordt uiterlijk op 19 juni 2026 bekendgemaakt, met de mogelijkheid om via TenderNed-berichtenmodule een voorkeur voor de dag aan te geven. Kunt u bevestigen (a) hoeveel inschrijvers in totaal naar verwachting voor verificatie worden uitgenodigd?	Alle niet uitgesloten en verder geschikt bevonden inschrijvers die een geldige inschrijving hebben ingediend worden uitgenodigd voor de demonstratie. Nee, we kunnen het aantal van uit te nodigen inschrijvers thans niet bevestigen aangezien we dat pas weten na de sluitingsdatum.
103	[Referentie: Bijlage C Prijzenblad + Aanbestedingsdocument paragraaf 5.1.2]	Bijlage C tabblad "Periodieke vergoeding" toont één invulrij voor de specificatie maandelijkse vergoedingen, met voorbeeldwaarden "<aantal en/of type gebruiker> / <per inwoner> / <loonstrookje>/<vast> / koppelingen". Kunt u bevestigen of (a) inschrijver vrij is in het kiezen van de pricing-eenheid (bijvoorbeeld per Concurrent User-licentie of per Named User-licentie), (b) of meerdere rijen mogen worden toegevoegd om de samenstelling van de all-in 3-maandelijkse vergoeding te onderbouwen, en (c) of een gefaseerde licentie-opbouw — waarbij gedurende de implementatiefase een lager aantal licenties wordt gefactureerd dan wel een kosteloze licentie periode kan worden aangeboden tijdens de implementatie/transitieperiode dan het aantal benodigde licenties en corresponderende prijsstelling na livegang — binnen het Prijzenblad-formaat acceptabel is?	We kunnen op (a) en (b) bevestigen antwoorden. Nee, we kunnen (c) niet bevestigend antwoorden. Alle kosten in verband met de implementatie moeten onderdeel uitmaken van de eenmalige all-in implementatie vergoeding die tijdens de concretiseringsfase nader wordt overeengekomen overeenkomstig paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument.
104	[Referentie: Bijlage E Conceptovereenkomst art. 3.5 + GIBIT 2025 art. 11.8]	Bijlage E art. 3.5 stelt dat de in het Prijzenblad overeengekomen all-in periodieke vergoedingen vast zijn tot en met 31 december 2027. GIBIT 2025 art. 11.8 staat een jaarlijkse aanpassing per 1 januari toe op basis van het CBS-prijsindexcijfer dienstenprijzen J6202, mits aangekondigd vóór 30 november ervoor. Kunt u bevestigen dat (a) de eerste mogelijke indexering plaatsvindt per 1 januari 2028, (b) de in 2027	We kunnen op (a) en (b) bevestigend antwoorden. We kunnen (c) deels bevestigd beantwoorden: de aanpassing van de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier per 1 januari van enig jaar alleen mogelijk is als de Leverancier uiterlijk vóór 30 november van het voorgaande jaar deze aanpassing en de hoogte ervan aan de Opdrachtgever heeft aangekondigd.

		gepubliceerde definitieve J6202-index over kalenderjaar 2026 wordt gehanteerd voor die eerste indexering, en (c) de aankondiging vóór 30 november 2027 — eventueel verlaten naar 30 november van een later jaar — als voorwaarde voor indexering blijft gelden?	
105	[Referentie: Aanbestedingsdocument ITSM NW – Paragraaf 1.4 Opdracht]	In de aanbestedingsstukken wordt uitgebreid verwezen naar ITIL-gebaseerde processen zoals incident-, problem-, change-, asset-, configuratie-, en service request management, onder andere zichtbaar in paragraaf 1.4 Opdracht zoals opgenomen in document 'Aanbestedingsdocument ITSM NW'. 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? 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 ITIL best practices. 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: 1. In hoeverre u bereid bent om aantoonbare certificering (zoals PinkVERIFY) op de uitgevraagde ITIL-processen als	Ad (1): De gemeente is hiertoe niet bereid. Ad (2): Nee, de gemeente is hiertoe niet bereid. Ad (3): De gemeente heeft geen specifieke eisen gesteld t.a.v. 'ITIL-conform te werken'.

		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? (Wij merken hierbij op dat het opnemen van een onafhankelijke certificering als eis of zwaarwegend criterium bijdraagt aan: • het objectiveren van kwaliteitsverschillen tussen oplossingen; • het reduceren van implementatie- en beheer risico's; • en het waarborgen dat de gekozen oplossing daadwerkelijk aansluit bij internationaal erkende best practices)	
106	Aanbestedingsdocument ITSM NW 3.3.3	Is de aanbesteder bereid om aanbiedingen van inschrijvers te overwegen die op ITSM-gebied niet aan de gestelde implementatieomvang voldoen, maar waarbij de inschrijver: Vergelijkbare kerncompetenties kan aantonen via implementaties in andere gebieden (zoals project-/product portfoliomanagement en workmanagement)? Ervaren consultants/projectleiders inzet die tijdens hun dienstverband bij een vorige werkgever ITSM-referentiecasses hebben die voldoen aan de gestelde kerncompetentie?	Nee, de aanbestedende dienst staat hiervoor niet open.