

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

Gepubliceerd onder nummer: NW 052025 PRJ-2500023

Datum: 2 juni 2026

Samenvatting wijziging aanbestedingsdocumenten:

1. De op 20 mei 2026 gepubliceerde Bijlage 1 Programma van Eisen ITSM NW NvI 20260520 komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van Bijlage 1 is in map 'Aanbestedingsdocumenten/Bijlage E Conceptovereenkomst' op TenderNed op 2 juni 2026 gepubliceerd onder naam: Bijlage 1 Programma van Eisen ITSM NW NvI 20260602.
2. De op 20 mei 2026 gepubliceerde Bijlage E Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520 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 2 juni 2026 gepubliceerd onder naam: Bijlage E Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260602.
3. Het op 20 mei 2026 gepubliceerde Aanbestedingsdocument ITSM NW NvI 20260520 komt bij de publicatie van deze nota van inlichtingen te vervallen. De nieuwe versie van het Aanbestedingsdocument is in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed op 2 juni 2026 gepubliceerd onder naam: Aanbestedingsdocument ITSM NW NvI 20260602.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
107	NvI 1 nr. 17 - Aanbesteding sdocument ITSM NW, informatiebeveiliging pagina 5	Naar aanleiding van uw antwoord willen wij graag verduidelijken dat wij momenteel beschikken over een SOC 2-certificering, waarmee aantoonbaar invulling wordt gegeven aan vergelijkbare informatiebeveiligings- en beheersingsmaatregelen als beoogd met ISO27001. Daarnaast bevinden wij ons momenteel in de afrondende fase van ons ISO27001-certificeringstraject. Kunt u bevestigen dat deze combinatie door u wordt	Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. We zijn wel bereid de volgende aanpassingen te maken: (a) Aan paragraaf paragraaf 3.4 van het Aanbestedingsdocument is toegevoegd: 'Indien op het moment van de inschrijving de inschrijver niet over een (geldige) ISO 27001-certificaat beschikt maar wel een ISO 27001-certificeringsproces gestart heeft, voegt de inschrijver in dat geval

	meegenomen als passend alternatief in het kader van de gevraagde informatiebeveiligingswaarborgen?	bewijsdocumenten aan de inschrijving toe waaruit blijkt dat een externe auditor een opdracht heeft gekregen om de ISO 27001 certificering uit te voeren en een verklaring van deze auditor over de status/voortgang van de certificering en de scope van de certificering.' (b) Eis 83 van het Programma van Eisen is als volgt aangepast: 'Leverancier beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO /IEC 27001 en in dat verband een geldige ISO 27001 (kopie) certificaat aan de Opdrachtgever kan overleggen <u>of</u> de Leverancier is onvoorwaardelijk bereid een dergelijke certificering uiterlijk binnen 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst succesvol af te ronden. Het ISO 27001 certificaat moet gedurende de gehele uitvoeringsperiode geldig zijn. De certificering is voorzien van een verklaring van toepasselijkheid. Indien de ISO 27001 certificering van de Leverancier niet binnen 3 maanden na ondertekening van de overeenkomst succesvol is afgerond, toont de Leverancier het voldoen aan de BIO 2.0-vereisten (uiteraard enkel voor de reikwijdte die redelijkerwijs aan een SaaS-leverancier kan en behoort te worden gesteld) door middel van een door extern erkende EDP-auditor afgegeven (assurance-) verklaring.' Zie het aangepaste Programma van Eisen ITSM NW NvI 20260602 en het Aanbestedingsdocument ITSM NW NvI 20260602.
--	---	---

108	NvI 1 nr. 42 - GIBIT artikel 10.16 ii)	Artikel 10.16 onder ii) ziet op het weigeren of uitstellen van Updates en Upgrades, en niet op het voldoen aan relevante wet- en regelgeving, zoals de toelichting van de aanbestedende dienst lijkt te suggereren. De bepaling geeft Opdrachtgever het recht om Updates en Upgrades gedurende maximaal achttien (18) maanden te weigeren. Voor onze SaaS-dienstverlening is een dergelijke termijn niet uitvoerbaar. De SaaS-omgevingen van onze klanten worden automatisch meegenomen in onze reguliere update- en upgradecyclus. Daarmee wordt gewaarborgd dat klanten steeds toegang hebben tot een actuele versie van de software. Dit is mede van belang voor de veiligheid, continuïteit, kwaliteit en functionaliteit van de dienstverlening. Voor zover uitstel van SaaS-updates mogelijk is, geldt daarvoor een maximale termijn van zes (6) maanden. Een langere uitsteltermijn zou afbreuk kunnen doen aan de uniforme werking, beveiliging en onderhoudbaarheid van de SaaS-dienstverlening. Wij verzoeken de gemeente daarom de termijn van achttien (18) maanden in artikel 10.16 onder ii) aan te passen naar zes (6) maanden, zodat voor SaaS-dienstverlening geldt dat Updates en Upgrades maximaal zes (6) maanden kunnen worden uitgesteld.	De beantwoording van vraag 42 van de Nota van Inlichtingen d.d. 20 mei 2026 betreft artikel 10.14 sub iii) van de GIBIT 2025 (en niet 10.16 onder ii) zoals vragersteller in deze vraag veronderstelt). 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 namelijk in beginsel 'generieke Dienstverlening op Afstand'.
109	NvI 1 nr. 36 - GIBIT artikel 14.2	Leverancier verzoekt de Gemeente artikel 14.2 te laten vervallen. De bepaling legt een te ruime verplichting op ten aanzien van aanvullende, vooraf onvoorziene risicobeheersmaatregelen in een AI-systeem. Zeker bij SaaS-dienstverlening en generieke AI-functionaliteiten is het niet passend dat één opdrachtgever aanvullende maatregelen kan verlangen die mogelijk raken aan productontwikkeling, architectuur of functionaliteit voor meerdere klanten. Indien de gemeente artikel 14.2 niet kan laten vervallen,	De vraag geeft geen aanleiding ons antwoord op vraag 36 van NvI 1 te (moeten) wijzigen. Wij gaan echter wel mee in het redelijke verzoek van vragensteller. Artikel 14.2 GIBIT 2025 luidt voor onze Overeenkomst als volgt: "Voor zover Leverancier kwalificeert als 'aanbieder' in de zin van Verordening (EU) 2024/1689, geldt het volgende. Indien Opdrachtgever schriftelijk verzoekt om aanvullende passende en doelgerichte risicobeheersingsmaatregelen in het AI-systeem, die onvoorzienbaar waren ten tijde van het doen van de

		verzoeken wij in ieder geval de verplichting binnen 20 werkdagen te verduidelijken. Leverancier kan binnen 20 werkdagen reageren op een verzoek van Opdrachtgever, maar het is niet altijd mogelijk om binnen die termijn al de volledige omvang, doorlooptijd, impact en kosten van aanvullende maatregelen te specificeren. Daarvoor kan nader onderzoek, technische analyse of overleg tussen partijen nodig zijn. Wij stellen daarom voor de zin: "zal Leverancier binnen 20 werkdagen een voorstel doen waarin de omvang, doorlooptijd, impact en kosten van deze aanvullende risicobeheersingsmaatregelen worden gespecificeerd" te vervangen door: "zal Leverancier binnen 20 werkdagen schriftelijk reageren op het verzoek van Opdrachtgever. Voor zover binnen die termijn redelijkerwijs mogelijk, bevat deze reactie een eerste inschatting van de omvang, doorlooptijd, impact en kosten van de gevraagde aanvullende risicobeheersingsmaatregelen. Indien nadere analyse of overleg nodig is, treden Partijen hierover in overleg en worden eventuele nadere afspraken schriftelijk vastgelegd."	aanbieding door Leverancier, zal Leverancier binnen 20 werkdagenschriftelijk reageren op het verzoek van Opdrachtgever. Voor zover binnen die termijn redelijkerwijs mogelijk, bevat deze reactie een eerste inschatting van de omvang, doorlooptijd, impact en kosten van de gevraagde aanvullende risicobeheersingsmaatregelen. Indien nadere analyse of overleg nodig is, treden Partijen hierover in overleg en worden eventuele nadere afspraken schriftelijk vastgelegd. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden deze afspraken vastgelegd in een nadere overeenkomst of een addendum. Voor zover Leverancier tests dient te verrichten ter vaststelling van deze risicobeheersingsmaatregelen en hun doeltreffendheid in het licht van het beoogde doel en het redelijkerwijs te voorziene misbruik, zal hij deze tests voor rekening van Opdrachtgever verrichten in een daarvoor bestemde omgeving van Opdrachtgever."
110	NvI 1 nr. 35 - GIBIT artikel 14.3	Artikel 14.3 legt op Leverancier een algemene zorgplicht om te voorkomen dat Opdrachtgever als aanbieder kwalificeert. Deze verplichting sluit niet aan bij de rolverdeling uit de AI Act. Het "van kleur verschieten" is op grond van artikel 25 AI Act gekoppeld aan specifieke handelingen van de gebruiksverantwoordelijke, zoals het voeren van een eigen naam of merk, het aanbrengen van een substantiële wijziging of het wijzigen van het beoogde doel waardoor het AI-systeem als hoog-risico kwalificeert. Dit zijn handelingen die voortvloeien uit de feitelijke implementatie, configuratie, wijziging of inzet van het AI-systeem door Opdrachtgever. Leverancier geeft in haar AI Policy en/of documentatie aan wat het beoogde gebruik van haar AI-functionaliteiten is. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de functionaliteiten overeenkomstig dat beoogde gebruik en de toepasselijke instructies te gebruiken.	Wij nemen het 'eerdere voorstel' niet over, maar wij zijn er (natuurlijk) mee akkoord, dat het bepaalde in artikel 14.3 GIBIT 2025 beperkt is tot een redelijke informatie- en waarschuwingsplicht binnen de invloedssfeer van Leverancier.

		Leverancier kan het feitelijke gebruik, wijzigingen of configuraties door Opdrachtgever niet volledig controleren of technisch voorkomen. De zorgplicht uit artikel 14.3 GIBIT legt daarmee een verantwoordelijkheid bij Leverancier die buiten haar invloedssfeer valt. Dit is voor Leverancier een belangrijk contractueel punt. Wij kunnen de huidige formulering daarom niet accepteren en verzoeken de gemeente ons eerdere voorstel (NvI 1, nr. 35) alsnog over te nemen, althans artikel 14.3 te beperken tot een redelijke informatie- en waarschuwingsplicht binnen de invloedssfeer van Leverancier.	
111	NvI 1 nr. 29 - GIBIT artikel 19.6	Leverancier kan instemmen met een boetebepaling bij schending van de geheimhoudingsverplichting. Wel verzoeken wij de Gemeente deze boete te maximeren. Leverancier stelt voor artikel 19.6 te handhaven, maar het totaal aan op grond van dit artikel verschuldigde boetes te maximeren op EUR 75.000. We stellen voor aan artikel 19.6 toe te voegen: "Het totaal aan op grond van dit artikel verschuldigde boetes bedraagt maximaal € 75.000,-."	Nee, we gaan niet akkoord met de toevoeging aan artikel 19.6 GIBIT 2025.
112	NvI 1 nr. 20 - GIBIT artikel 32.5	De reactie van de gemeente neemt ons bezwaar niet weg. Leverancier kan voldoen aan de passende back-up- en herstelverplichtingen, maar artikel 32.5 GIBIT maakt geen onderscheid tussen reguliere verstoringen en een volledige site-uitval, bijvoorbeeld wanneer een datacenter volledig verloren gaat. Voor die uitzonderlijke situatie gelden binnen onze SaaS-dienstverlening vaste recovery-uitgangspunten waarvan wij niet kunnen afwijken. In dat geval geldt een afwijkende RTO. De dienstverlening voor alle klanten van de getroffen site zijn binnen 5 dagen volledig operationeel is hersteld. De genoemde termijnen in artikel 32.5 zijn voor een volledige site-uitval niet realistisch en kunnen door Leverancier niet contractueel worden gegarandeerd. Wij verzoeken de gemeente daarom artikel 32.5 op dit punt te verduidelijken door daaraan toe te voegen: "In geval van volledige site-uitval, bijvoorbeeld wanneer een datacenter	We gaan met uw verzoek niet mee maar we kunnen wel bevestigen dat artikel 32.5 GIBIT 2025 is niet van toepassing op deze opdracht.

		volledig verloren gaat, geldt afwijkend een RTO van maximaal 5 dagen voor volledig operationeel herstel van de dienstverlening voor alle klanten van de getroffen site.”	
113	NvI 1 nr. 19 - GIBIT artikel 33	Opdrachtgever bepaalt binnen de eigen SaaS-omgeving zelf welke gegevens worden opgeslagen, verwijderd en welke bewaartermijnen daarop van toepassing zijn. Leverancier heeft geen inhoudelijke inzage in deze gegevens en kan daarom niet beoordelen welke data onder welke archiverings- of bewaartermijn valt. Ook kan Leverancier de door Opdrachtgever ingestelde bewaartermijnen niet controleren of afdwingen. Het naleven van de archiverings- en bewaartermijnen uit artikel 33 ligt daarom gedurende de looptijd van de Overeenkomst binnen de invloedssfeer en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Leverancier biedt de functionaliteit waarmee Opdrachtgever gegevens kan beheren, exporteren en verwijderen, maar kan de archiveringsverplichtingen niet namens Opdrachtgever uitvoeren. Indien Opdrachtgever hierbij ondersteuning behoeft, kan zij contact opnemen met onze support-afdeling. Wij verzoeken de Gemeente daarom ons eerdere voorstel zoals opgenomen in NvI 1, nr. 19 alsnog te accepteren. Indien de Gemeente dat voorstel niet kan accepteren, verzoeken wij de Gemeente in ieder geval te bevestigen dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor de inrichting, implementatie en naleving van de archiverings- en bewaartermijnverplichtingen uit artikel 33 binnen de SaaS-omgeving.	Wij kunnen die bevestiging niet onverkort geven. Maar wij willen allereerst (wel) benadrukken, dat de naleving van de Archiefwet (1995) een (eigen) verantwoordelijkheid van Opdrachtgever (gemeente) is. Die verantwoordelijkheid draagt Leverancier niet, en kan ook niet door Leverancier worden overgenomen. Daarnaast is het bepaalde in artikel 33 GIBIT 2025 (al) genuanceerd (lees: minder verstrekkend geworden) door het bij NvI-1 vervallen van ‘Bijlage 6 Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen versie 2024’ waarnaar bijvoorbeeld artikel 33.1 GIBIT 2025 verwijst met ‘de vereisten uit de in artikel 8.1 bedoelde normen’. Wij kunnen voorts (echter) ook niet het ‘eerdere voorstel zoals opgenomen in NvI 1, nr. 19’ accepteren. In dat voorstel is immers opgenomen: “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.” En wij weten niet, wat ‘de reguliere back-up cyclus’ is, en moeten dan ook vrezen voor een ‘bewaarplicht’ van relevante, voor/door ons wettelijk verplicht te bewaren, Data tijdens de duur van de Overeenkomst.

			Er moet namelijk wel een 'bewaarplicht' voor Leverancier zijn overeenkomstig bijvoorbeeld het bepaalde in de Toelichting per artikel bij de GIBIT 2025 (pag. 38): "Voor de volledigheid zij er op gewezen dat de bewaarplicht voor de Leverancier alleen geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst (artikel lid 2). Van Leverancier kan (en mag) immers niet geveerd worden archiefbescheiden te bewaren, zonder dat daar een Overeenkomst aan ten grondslag ligt. Opdrachtgever dient er wel op bedacht te zijn dat de bewaartermijnen onder de Archiefwet mogelijk langer zijn dan de looptijd van de Overeenkomst. Zij zal dan ook tijdig vooraf, bijvoorbeeld door middel van het hiervoor beschreven Exit-scenario of via de regeling omtrent toegang tot Data als beschreven in artikel 22, de nodige maatregelen moeten treffen om zodoende naleving van de Archiefwet te borgen. Na afloop van de looptijd van de Overeenkomst kan dat niet langer van de Leverancier worden geveerd." De bewaarplicht voor Leverancier tijdens de duur van de Overeenkomst is dan ook voor ons leidend in verband met de uitvoering van het bepaalde in artikel 33 GIBIT 2025 door de Leverancier. En dat lijkt ons een, voor beide partijen, redelijk en praktisch werkbaar uitgangspunt.
114	NvI 1 nr. 15 - Bijlage 3 Conceptverwerkersovereenkomst, artikel 5	Hoewel de standaard VNG-verwerkersovereenkomst in de praktijk vaak als uitgangspunt wordt gehanteerd, sluit dit niet uit dat partijen in een concreet geval gemotiveerd afwijkende of aanvullende afspraken maken. De VNG-verwerkersovereenkomst is immers een standaardmodel. Zolang de afwijking geen afbreuk doet aan de verplichtingen uit de AVG of aan de mogelijkheid van	We gaan met uw voorstel niet akkoord. Wij wijzen erop dat de gevraagde melding over een (vermoedelijke) inbreuk voorzien moet worden van de gevraagde gegevens "voor zover op dat moment bekend".

		Opdrachtgever om aan haar meldplicht te voldoen, is maatwerk (afwijkingen) mogelijk. In artikel 33, lid 2, AVG is bepaald dat een verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis stelt van een inbreuk. De AVG kiest daarbij bewust niet voor een vaste termijn, maar voor flexibiliteit. Ook Leverancier hanteert deze formulering, omdat deze ruimte laat om te handelen naar de aard en complexiteit van een incident. Een vaste termijn wijkt af van de AVG en past bovendien niet binnen ons uniforme incidentproces, dat geldt voor al onze klanten. Door aan te sluiten bij de wettelijke bewoording kunnen wij waarborgen dat meldingen zorgvuldig en tijdig plaatsvinden, afgestemd op de concrete omstandigheden van het incident. Tot slot wijzen wij erop dat de termijn van 72 uur voor melding aan de toezichthouder pas begint te lopen zodra de verwerkingsverantwoordelijke door ons is geïnformeerd over de inbreuk. Om de onderhandelingen te bespoedigen en de gemeente tegemoet te komen, zijn wij bij hoge uitzondering bereid een termijn van 72 uur op te nemen. Wij stellen voor om de termijn uit artikel 5.1 van 24 uur te verlengen tot 72 uur.	
115	NvI 1 nr. 14 - Bijlage E Conceptovereenkomst ITSM, artikel 2.2	Onze eerdere opmerking was foutief geplaatst ten aanzien van artikel 1 van de Conceptovereenkomst. Dit had betrekking moeten hebben op artikel 2.2. Onze excuses voor de verwarring. Dank voor de toevoeging van het nieuwe lid 3 aan artikel 2 van de Conceptovereenkomst. Wij begrijpen dat Opdrachtgever tijdig duidelijkheid wenst te verkrijgen over het al dan niet verlengen van de overeenkomst, gelet op de voorbereidingstijd die gemoeid kan zijn met een eventuele nieuwe aanbestedingsprocedure. Een termijn van achttien (18) maanden vóór het verstrijken van de	We gaan met de voorgestelde aanpassing niet akkoord.

		expiratedatum achten wij echter niet in alle gevallen werkbaar of redelijk. Een dergelijke termijn verplicht Leverancier om zeer vroegtijdig een besluit te nemen over toekomstige verlengingen, terwijl op dat moment mogelijk nog onvoldoende zicht bestaat op relevante omstandigheden, zoals ontwikkelingen in de dienstverlening, capaciteit, kosten, marktomstandigheden of de samenwerking tussen partijen. Wij stellen daarom voor om de termijn van achttien (18) maanden te verkorten naar twaalf (12) maanden. Deze termijn biedt Opdrachtgever voldoende gelegenheid om, indien nodig, voorbereidingen te treffen voor een alternatieve oplossing of een nieuwe aanbesteding. Wij verzoeken daarom de termijn in het voorgestelde nieuwe artikel 2 lid 3 aan te passen naar 'twaalf (12) maanden'.	
116	NvI 1 nr. 81	Op grond van het antwoord op vraag 81 (Ad b) is bevestigd dat de bidirectionele eis 98-integratie via documenteerbare configuratie en/of standaardkoppelingen tijdens de implementatiefase mag worden ingericht, mits operationeel bij livegang per 1 april 2027. Voor de verificatie/demonstratie op 30 juni en 1 juli 2026 betekent dit dat onderdelen van eis 98 mogelijk nog niet volledig operationeel zijn. Dat geldt mogelijk ook voor andere functionaliteiten waarop inschrijvers zich onderscheiden via plug-ins of koppelingen die specifiek voor opdrachtgever worden geconfigureerd of ontwikkeld in de implementatiefase. Wij verzoeken te bevestigen op welke wijze dergelijke functionaliteit tijdens de demonstratie wordt beoordeeld in het kader van sub-gunningscriteria K-2 en K-3, in het bijzonder: (a) of een schriftelijke architectuurbeschrijving, een demonstratie in een referentie-tenant van inschrijver, of een conceptuele visuele uitwerking als gelijkwaardig bewijsmiddel geldt voor functionaliteit die volgens Ad b van vraag 81 nog niet operationeel hoeft te zijn, en (b) of een lagere beoordelingsscore wordt toegekend wanneer functionaliteit ten tijde van de	Wij geven de gevraagde bevestiging niet. Het verzoek van vragensteller noemt immers 'dergelijke functionaliteit' hetgeen verwijst naar 'Dat geldt mogelijk ook voor andere functionaliteiten waarop inschrijvers zich onderscheiden via plug-ins of koppelingen die specifiek voor opdrachtgever worden geconfigureerd of ontwikkeld in de implementatiefase.' Die veronderstelling van vragensteller dat de beantwoording van de vraag 81 van NvI-1 ook voor 'andere functionaliteiten waarop inschrijvers zich onderscheiden via plug-ins of koppelingen die specifiek voor opdrachtgever worden geconfigureerd of ontwikkeld in de implementatiefase' geldt, is (echter) onjuist. Het antwoord op vraag 81 NvI-1 betreft namelijk slechts eis 98 van het Programma van Eisen. Verder vindt de beoordeling 'in het kader van sub-gunningscriteria K-2 en K-3' plaats overeenkomstig het bepaalde in de aanbestedingsstukken, en gaan wij

		demonstratie nog niet operationeel is, ondanks de bevestiging dat livegang pas per 1 april 2027 vereist is.	tijdens de inlichtingenronde niet bij voorbaat in op (eventueel) ter zake te behalen beoordelingsscores.
117	NVI 1 nr. 103	Op grond van de antwoorden op vragen 58 (Stelpost uitsluitend voor implementatiewerkzaamheden), 98 (Stelpost-overschrijding via addendum, Stelpost is geen plafond voor meerwerk) en 103 (alle implementatie-kosten in de eenmalige all-in implementatievergoeding) ontstaat onhelderheid over de juridische status van de Stelpost van € 50.000 ten opzichte van de all-in eenmalige implementatievergoeding van artikel 3 lid 2 van de Conceptovereenkomst NvI 20260520. Wij verzoeken te verduidelijken: (a) is de Stelpost van € 50.000 onderdeel van de all-in eenmalige implementatievergoeding die alle inschrijvers in Bijlage C Prijzenblad opvoeren (in welk geval dit bedrag identiek is voor alle inschrijvers en niet onderscheidend werkt op prijs), of (b) staat de Stelpost van € 50.000 daar volledig naast als afzonderlijk gereserveerd budget dat in de concretiseringsfase wordt ingevuld, en zo ja, op welke regel in Bijlage C Prijzenblad dient inschrijver dit bedrag op te voeren?	Bijlage C Prijzenblad tabblad "Periodieke vergoeding" houdt geen verband met de 'Stelpost Implementatie (zie paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument)', maar met (de) 'All-in 3-maandelijke vergoeding' volgens tabblad 'Inschrijfprijs'. Zie tabblad "Periodieke vergoeding" waarin is opgenomen: 'Specificatie maandelijke vergoedingen'. Ad (a): Er is bij de 'Stelpost Implementatie (zie paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument)' geen sprake van 'de all-in eenmalige implementatievergoeding die alle inschrijvers in Bijlage C Prijzenblad opvoeren'. Die stelpost staat immers voor alle inschrijvers in de aanbestedingsprocedure vast, en er is nog geen sprake van een 'implementatievergoeding'. Cel F11 van het Prijzenblad mag niet worden aangepast. En wat met de stelpost concreet gebeurt, staat beschreven in paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument. Daar is wat ons betreft geen 'onhelderheid' aan. In voornoemd verband is artikel 3 lid 3 van de conceptovereenkomst overigens niet juist. Artikel 3 lid 3 van de Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260520 is dus bij de publicatie van deze nota van inlichtingen komen te vervallen. Zie de aangepaste Conceptovereenkomst ITSM NW NvI 20260602. Onze excuses daarvoor. Ad (b) Zie eerst 'Ad (a)' en de inleiding daarboven. De inschrijver dient de stelpost niet (zelf) 'op te voeren'. Dat hebben wij namelijk al gedaan in cel F11 van het

			Prijzenblad. Dat bedrag en die cel mogen niet worden aangepast door een inschrijver. Het is verder (wel) juist, dat de stelpost in de concretiseringsfase concreet wordt ingevuld. Zie namelijk paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument: "Het in goed onderling overleg vaststellen van het (in eerste instantie) door de winnende inschrijver opgestelde (concept-) Implementatieplan en de daarbij behorende vergoeding." Gelet op het vorenstaande passen we in deze Nota van inlichtingen de laatste zin van onze beantwoording van vraag 103 van NvI-1 (dus) als volgt aan: "Alle daadwerkelijke implementatiewerkzaamheden op grond van het tijdens de concretiseringsfase vastgestelde Implementatieplan en de daarbij behorende tussen partijen overeengekomen vergoeding (kunnen) worden gefinancierd uit de stelpost."
118	NVI 1 nr. 52	Aangezien inschrijver een vaste all-in eenmalige implementatievergoeding moet aanbieden bij inschrijving terwijl de conversiescope pas in de concretiseringsfase wordt vastgesteld, en aangezien een ongelimiteerd te converteren datavolume voor inschrijvers leidt tot ofwel speculatieve prijsstelling ofwel onbedoeld hoge prijzen, verzoeken wij te bevestigen dat de conversiescope voor de all-in eenmalige implementatievergoeding wordt afgebakend tot: (a) uitsluitend open zaken (niet-afgesloten meldingen, wijzigingen, problems) en (b) een maximaal aantal records per processoort dat redelijkerwijs voorzienbaar is voor een gemeente van circa 500 medewerkers. Datavolume of modules die buiten deze afbakening vallen worden behandeld als meerwerk in de zin van GIBIT 2025 artikel 11.4, gefactureerd tegen de in de	Zie eerst onze beantwoording van vraag 117 van deze Nota van inlichtingen. Daaruit volgt (ook), dat de aanname van vragensteller dat 'inschrijver een vaste all-in eenmalige implementatievergoeding moet aanbieden bij inschrijving' onjuist is. De inschrijvers bieden bij inschrijving geen 'vaste all-in eenmalige implementatievergoeding' aan. Zij schrijven (immers) alle in met een, voor iedereen vaststaande, op het Prijzenblad opgenomen, 'Stelpost Implementatie (zie paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument)'. In (die) paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument is

	Overeenkomst opgenomen tarieven of bij gebreke daarvan tegen reguliere tarieven van leverancier.	opgenomen: "Het gaat bij de Stelpost Implementatie om een voor alle inschrijvers gelijk geldbedrag, dat onderdeel uitmaakt van de Inschrijfprijs van elke inschrijver. Zo vindt er (dus) geen concurrentie op de Implementatie plaats." De wel relevante implementatievergoeding (die eenmalig is) komt tot stand tijdens de concretiseringsfase. Het gaat daarbij volgens paragraaf 5.2 van het Aanbestedingsdocument om het 'door de winnende inschrijver opgestelde (concept-) Implementatieplan en de daarbij behorende vergoeding.' Omdat de vraag uitgaat van een onjuiste veronderstelling, kan en hoeft de door vragensteller gevraagde bevestiging ("verzoeken wij te bevestigen dat de conversiescope voor de all-in eenmalige implementatievergoeding wordt afgebakend tot [...]") sub (a) en sub (b) niet te worden gegeven. Een beantwoording van een vraag die uitgaat van een onjuiste veronderstelling is verder ook niet relevant om een inschrijving te (kunnen) doen. Ter informatie voegen we aanvullende kerngetallen per eind mei 2026: <table><tr><td>Huidige aantal openstaande meldingen</td><td>107</td></tr><tr><td>Huidige aantal openstaande wijzigingen</td><td>137</td></tr><tr><td>Huidige aantal openstaande Problems</td><td>6</td></tr><tr><td>Huidige aantal gesloten meldingen</td><td>20422</td></tr><tr><td>Huidige aantal gesloten wijzigingen</td><td>6398</td></tr><tr><td>Huidige aantal gesloten Problems</td><td>11</td></tr><tr><td>Huidige aantal objecten/apparaten</td><td>2589</td></tr><tr><td>Huidige aantal kennisitems</td><td>952</td></tr></table>	Huidige aantal openstaande meldingen	107	Huidige aantal openstaande wijzigingen	137	Huidige aantal openstaande Problems	6	Huidige aantal gesloten meldingen	20422	Huidige aantal gesloten wijzigingen	6398	Huidige aantal gesloten Problems	11	Huidige aantal objecten/apparaten	2589	Huidige aantal kennisitems	952
Huidige aantal openstaande meldingen	107																	
Huidige aantal openstaande wijzigingen	137																	
Huidige aantal openstaande Problems	6																	
Huidige aantal gesloten meldingen	20422																	
Huidige aantal gesloten wijzigingen	6398																	
Huidige aantal gesloten Problems	11																	
Huidige aantal objecten/apparaten	2589																	
Huidige aantal kennisitems	952																	

			Toekomstige reserveringen 6939 Toekomstige bezoekers 85
119	NvI 1 nr. 50	Eis 92 in de aangepaste Bijlage 1 NvI 20260520 vereist voor Major-storingsen een 24x7 servicewindow met hersteltijd 4 uur. Voor een interne ITSM-applicatie zonder 24x7 burgerinteractie is een 24x7 hersteltijd markttypisch en disproportioneel: het sluit de overgrote meerderheid van Nederlandse SaaS-ITSM-leveranciers uit en verhoogt de inschrijfprijs significant zonder evenredig operationeel belang voor opdrachtgever (interne ITSM voor circa 500 medewerkers). Wij stellen voor te bevestigen dat (a) een marktconforme invulling met 24x7 aanmelding en geautomatiseerde 24x7 monitoring, gecombineerd met een hersteltijd voor Major-storingsen die wordt gemeten binnen werkuren (analoog aan de versoepeling die u reeds heeft toegepast op eis 76 van 4 uur naar 8 werkuren) als gelijkwaardige invulling van eis 92 voldoet, of subsidiair (b) een inschrijver-specifieke SLA met een gemotiveerd lager service-niveau dan eis 92 onderdeel mag uitmaken van de inschrijving op grond van het proportionaliteitsbeginsel en de Gids Proportionaliteit, mits aansluitend bij de marktstandaard voor interne ITSM-dienstverlening.	Ad(a): Nee, dit kunnen we niet bevestigen. We zijn wel bereid de vereiste serviceperiode van een major storing aan te passen naar 8:00 – 17:00 uur op werkdagen. Zie het aangepaste Programma van Eisen ITSM NW NvI 20260602. Ad (b) Nee, dit kunnen we niet bevestigen. Het voorstel past immers niet in onze inkoopbehoefte.
120	NvI 1 nr. 9	Wij signaleren dat Bijlage 6 in de aangepaste Conceptovereenkomst NvI 20260520 nog steeds voorkomt in artikel 1 lid 2 sub g en in artikel 8 (rangorde). Wij verzoeken te bevestigen dat (a) beide verwijzingen per vergissing zijn blijven staan, (b) Bijlage 6 conform de NvI samenvatting daadwerkelijk volledig vervalt, en (c) in een eerstvolgende Nota van Inlichtingen of bij het opmaken van de uiteindelijke Overeenkomst beide verwijzingen worden verwijderd.	We kunnen bevestigen dat op de grond van de Nota van Inlichtingen d.d. 20 mei 2026 de verwijzing naar de Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen Versie 2024 in artikel 1 lid 2 sub g en naar bijlage 6 in artikel 8 almede de bijlage 6 zijn komen te vervallen. Voor de leesbaarheid hebben we de verwijzing als doorgehaalde tekst in de bij de Nota van Inlichtingen gepubliceerde Conceptovereenkomst laten staan. Bij het opmaken van de overeenkomst voor ondertekening met de winnende inschrijver worden de doorgehaalde teksten verwijderd en wordt de nummering daarop aangepast.

121			Mededeling: De op pagina 10 van het Aanbestedingsdocument eerder gecommuniceerde planning voor de verificatie wordt (wegens onvoorziene omstandigheden) als volgt aangepast (aanpassingen zijn in <i>cursief</i>): 30 juni 2026 (twee dagdelen) en/of 1 juli 2026 (<i>van 14:00 tot 16:30</i>) Zie ook het aangepaste Aanbestedingsdocument ITSM NW NvI 20260602.
-----	--	--	---