



**Nota van Inlichtingen bij:**  
**Gepubliceerd onder nummer:**  
**Datum:**

Selectiefase aanbesteding ITSM-oplossing HLTsamen  
 202503 – 2500069  
 29 mei 2026

| nr. | Label                                     | Onderwerp               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 4.2       | <p>Vanwege de aard van onze diensten is de implementatie een gezamenlijk proces, waarbij de voortgang afhankelijk is van de samenwerking, afstemming en beschikbare capaciteit van beide partijen. De startdatum, tussentijdse opleverdata en eventuele streefdata voor afronding van de implementatie worden daarom in onderling overleg tussen partijen vastgesteld, mede op basis van het in de aanbesteding opgenomen implementatieplan. Wij spannen ons uiteraard in om de implementatie binnen deze planning af te ronden.</p> <p>Tegelijkertijd achten wij het niet passend dat een implementatiedatum zonder meer als fataal geldt, omdat het behalen daarvan mede afhankelijk is van tijdige en volledige medewerking van Opdrachtgever. We stellen voor artikel 4.2 als volgt te wijzigen:</p> <p><i>"In afwijking van het vorige lid is een in de Overeenkomst of het Implementatieplan opgenomen specifieke einddatum voor de Implementatie uitsluitend fataal indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en mits Opdrachtgever tijdig voldoet aan de voor de Implementatie benodigde medewerking, capaciteit, informatievoorziening en besluitvorming. De daarmee verband houdende tussentijdse opleverdata zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, niet vast en fataal."</i></p> | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 2   | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 10.16 ii) | <p>Vanwege ons abonnementsmodel kunnen wij artikel 10.16 sub ii) niet op de voorgestelde wijze aanvaarden. Leverancier onderhoudt de software op basis van continuous deployment. Dit betekent dat de software voortdurend wordt doorontwikkeld en dat updates en upgrades automatisch worden uitgerold naar de SaaS-omgevingen van onze klanten. Klanten beschikken daardoor steeds over de meest recente versie van de software, hetgeen ook in hun belang is met het oog op onder meer de veiligheid, continuïteit, kwaliteit en functionaliteit van de dienstverlening. Ingrijpende updates of materiële wijzigingen worden zes (6) maanden vooraf aangekondigd.</p> <p>Binnen ons abonnementsmodel is het niet passend om updates structureel uit te stellen. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan een klant een SaaS-update gedurende maximaal zes (6) maanden weigeren. Wij stellen daarom voor om artikel 10.16 sub ii) hiermee in lijn te brengen door de termijn van achttien (18) maanden te vervangen door zes (6) maanden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |

| nr. | Label                                     | Onderwerp           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 11.2  | <p>Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen voor artikel 11.2 als volgt te wijzigen:</p> <p><i>"De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software. Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in."</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 4   | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 11.8  | <p>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?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 5   | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 11.12 | <p>Het gebruiksrecht zoals omschreven in deze bepaling sluit niet aan bij de manier waarop onze diensten zijn ingericht en bij het gebruiksrecht dat uw organisatie in de praktijk wordt toegekend. Het afschalen van het aantal gebruikers is gedurende de looptijd van de overeenkomst niet mogelijk. Het aantal gebruikers wordt namelijk 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. Indien het gebruikersaantal tijdens de looptijd wordt verlaagd, sluiten de oorspronkelijke uitgangspunten voor de prijsstelling niet langer aan en wordt de afspraak feitelijk tussentijds gewijzigd. Opschaling van het contract is gedurende de looptijd echter wel mogelijk. Wij stellen daarom voor artikel 11.12 hiermee in overeenstemming te brengen en als volgt te wijzigen:</p> <p><i>"Indien en voor zover de vergoeding en/of het aantal Licenties voor het gebruik van de ICT Prestatie afhankelijk is gesteld van een aan Opdrachtgever gerelateerd getal dat aan wijziging onderhevig is (zoals inwoneraantal, oppervlakte werkgebied, etc.), en in de Overeenkomst geen moment is bepaald voor vaststelling van dat getal, en daarmee de verhoging van de vergoeding en/of het aantal Licenties, dan zal dit uitsluitend voor zover sprake is van opschaling éénmaal per jaar en wel per 1 januari worden gedaan."</i></p> | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |

| nr. | Label                                     | Onderwerp          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6   | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 14.2 | <p>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.</p> <p>Indien de gemeente artikel 14.2 niet kan laten vervallen, verzoeken wij in ieder geval de verplichting binnen 20 werkdagen nader 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: <i>“zal Leverancier binnen 20 werkdagen een voorstel doen waarin de omvang, doorlooptijd, impact en kosten van deze aanvullende risicobeheersingsmaatregelen worden gespecificeerd”</i> te vervangen door: <i>“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.”</i></p> | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |

| nr. | Label                                     | Onderwerp          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7   | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 14.3 | <p>De (algemene) zorgplicht zoals opgenomen in artikel 14.3 vindt geen grondslag in Verordening (EU) 2024/1689 (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 aanbrenge van een substantiële wijziging of het wijzigen van het beoogde doel waardoor het AI-systeem als hoog-risico kwalificeert. Dit zijn handelingen die voortvloeien uit de feitelijke implementatie, configuratie, wijziging of inzet van het AI-systeem door Opdrachtgever. Leverancier geeft in haar AI Policy en/of documentatie aan wat het beoogde gebruik van haar AI-functionaliteiten is. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om de functionaliteiten overeenkomstig dat beoogde gebruik en de toepasselijke instructies te gebruiken. Leverancier kan het feitelijke gebruik, wijzigingen of configuraties door Opdrachtgever niet volledig controleren of technisch voorkomen. De zorgplicht uit artikel 14.3 GIBIT legt daarmee een verantwoordelijkheid bij Leverancier die buiten haar invloedssfeer valt. Dit is voor Leverancier een belangrijk contractueel punt. Wij kunnen de huidige formulering daarom niet accepteren en verzoeken de gemeente artikel 14.3 te beperken tot een redelijke informatie- en waarschuwingsplicht binnen de invloedssfeer van Leverancier, hiertoe doen wij het volgende voorstel:</p> <p><i>"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."</i></p> | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 8   | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 17.4 | <p>Twee (2) maal de jaarvergoeding is voor Leverancier aanvaardbaar. Wij hebben echter ook de voorkeur om de aansprakelijkheid te relateren aan de hoogte van de verzekeringsuitkering. Wij stellen daarom voor om artikel 17.4 als volgt te wijzigen:</p> <p><i>"De overige aansprakelijkheid van Leverancier, op welke grond dan ook, is beperkt tot directe schade tot het hoogste van de volgende bedragen: (a) het bedrag dat door de verzekering van Leverancier ter zake van de betreffende aanspraak wordt uitgekeerd, of (b) twee (2) maal 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."</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |

| nr. | Label                                     | Onderwerp             | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9   | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 17.5 i) | Graag stellen wij voor om de schade voor dood en letsel te beperken tot 1,25 miljoen. Het is voor ons niet mogelijk om een onbeperkte aansprakelijkheid op te nemen omdat dit onverzekerbaar is. In de gids proportionaliteit wordt daarnaast vermeld dat ongelimiteerde aansprakelijkheid niet gehanteerd zal worden in het geval dit niet proportioneel is. Omdat het risico op dood en letsel bij onze dienstverlening klein is hebben wij een zeer redelijk voorstel gedaan.                                                                                                                                                                                                                                                  | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 10  | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | 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:<br><br><i>"Opdrachtgever mag de inhoud van de onder de Inkoopvoorwaarden gesloten Overeenkomst(en) als zodanig mag met andere gemeenten, aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden delen, met uitzondering van prijsafspraken (inclusief kortingen) en afwijkende bepalingen welke zijn overeengekomen tussen Partijen ten opzichte van de GIBIT en de VNG Verwerkersovereenkomst."</i>      | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 11  | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 19.6    | Leverancier kan instemmen met een boetebepaling bij schending van de geheimhoudingsverplichting. Wel verzoeken wij Opdrachtgever 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 50.000. We stellen voor aan artikel 19.6 toe te voegen: <i>"Het totaal aan op grond van dit artikel verschuldigde boetes bedraagt maximaal € 50.000,-."</i>                                                                                                                                                                                                                                                                     | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 12  | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | 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. Wij stellen voor de eerste volzin van artikel 29.8 als volgt aan te passen:<br><br><i>"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:"</i>                                                                                                                                                                                                                    | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 13  | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 32.5    | Artikel 32.5 sluit aan bij onze back-upprocedures bij ernstige verstoringen binnen een site. Het is echter van belang om een afwijkende RTO op te nemen in geval van een volledige site-uitval (bijvoorbeeld wanneer een datacenter geheel verloren gaat). Indien gewenst kunt u op onze SaaS-informatiepagina meer informatie vinden over onze back-upprocedures. Wij stellen voor om aan artikel 32.5 het volgende toe te voegen:<br><br><i>"In geval van volledige site-uitval, bijvoorbeeld wanneer een datacenter geheel verloren gaat, geldt een maximale hersteltijd (RTO) van vijf (5) dagen. De dienstverlening voor alle klanten van de getroffen site wordt binnen vijf (5) dagen volledig operationeel hersteld."</i> | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |

| nr. | Label                                     | Onderwerp                                      | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14  | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 33                               | <p>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 stellen daarom voor artikel 33 te schrappen en te volstaan met:</p> <p><i>"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. 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."</i></p> | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 15  | Bijlage C GIBIT 2025<br>inkoopvoorwaarden | GIBIT artikel 39.2                             | <p>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:</p> <p><i>"iv) 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."</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 16  | Selectieleidraad                          | 4.5.1 SC-1 Visie en<br>positionering: Uitvraag | <p>Er wordt aangegeven dat de beantwoording van het onderdeel visie en positionering beperkt dient te blijven tot maximaal 2 A4. Gezien het feit dat dit onderdeel voor 60% meetelt in de beoordeling en er meerdere inhoudelijke aspecten worden uitgevraagd, achten wij deze omvang onvoldoende om de gevraagde informatie zorgvuldig en volledig te kunnen beantwoorden.</p> <p>Is HLTsamen bereid het maximaal aantal pagina's voor dit onderdeel te verruimen naar minimaal 4 A4?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Vragen over de GIBIT 2025 kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |

| nr. | Label                                    | Onderwerp                              | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17  | Selectieleidraad                         | 1.11 Indexering                        | <p>Het is voor Leverancier onduidelijkheid wanneer indexatie kan worden toegepast. In de leidraad is opgenomen dat de overeengekomen prijzen gedurende de eerste twee (2) jaar van de overeenkomst vast zijn. Daarnaast staat vermeld dat, in afwijking van artikel 11.8 van de GIBIT 2025, indexering pas is toegestaan vanaf de ingangsdatum van de eerste verlengingsopties. Dat zou, volgens onze interpretatie, dan na 4 jaar zijn.</p> <p>Kan HLTsamen hier duidelijkheid over verschaffen wanneer indexatie is toegestaan?</p>                                                                                                                                                                                                        | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning. Ter verduidelijking geldt dat indexering pas is toegestaan vanaf de ingangsdatum van de eerste verlengingsoptie. Vragen over de verdere toepassing van de GIBIT 2025 en eventuele afwijkingen daarop kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.                        |
| 18  | Selectieleidraad ITSM-oplossing HLTsamen | Configuratiemanagement                 | Er wordt in het bestek Configuratiemanagement genoemd. Welke primaire vormen van discovery worden er momenteel ingezet en wat zijn de verwachtingen ten aanzien van IT discovery tooling als onderdeel van het bestek?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>HLTsamen maakt momenteel gebruik van Microsoft Intune en Microsoft Defender.</p> <p>De vraag naar de verwachtingen ten aanzien van IT discovery tooling ziet op de inhoudelijke en technische uitwerking van de oplossing. Dit is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase. Dit onderwerp wordt, voor zover relevant, nader uitgewerkt in de gunningsfase. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.</p>                                                 |
| 19  | Selectieleidraad ITSM-oplossing HLTsamen | 2. Aanpassing van gebruik en licenties | <p>Inschrijver kan niet instemmen met een structurele mogelijkheid tot zowel op- als afschalen van licenties en gebruikers gedurende de contractlooptijd zonder overeengekomen minimale afname.</p> <p>De aangeboden SaaS-dienst is gebaseerd op een contractuele baseline (minimale afname), welke noodzakelijk is voor voorspelbaarheid van dienstverlening, capaciteitsplanning en financiële stabiliteit van de dienstverlening.</p> <p>Binnen deze baseline is opschaling gedurende de looptijd mogelijk tegen de overeengekomen tarieven. Afschaling beneden de baseline is niet van toepassing gedurende de contractperiode.</p> <p>Inschrijver verzoekt Opdrachtgever te bevestigen dat deze uitgangspunten worden geaccepteerd.</p> | Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase, omdat deze ziet op de contractuele uitvoering na gunning en de latere prijs en licentiestructuur. HLTsamen bevestigt in deze selectiefase geen afwijkende uitgangspunten ten aanzien van een minimale afname of baseline. Vragen over de nadere contractuele en financiële uitwerking kunnen, voor zover nog relevant, in de gunningsfase worden gesteld. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |

| nr. | Label                                    | Onderwerp                                                | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20  | Selectieleidraad ITSM-oplossing HLTsamen | 3.3.3 TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID                   | <p>Inschrijver verzoekt Opdrachtgever het vereiste inzake het verplicht volledig ingevuld en ondertekend indienen van Bijlage B (Referentieverklaring) te heroverwegen.</p> <p>In de markt is het gebruikelijk dat referenties worden geverifieerd via een referentiegesprek of schriftelijke bevestiging door de betreffende referentieorganisatie op verzoek van Opdrachtgever, in plaats van vooraf ondertekende standaardformulieren.</p> <p>Daarnaast leidt het vooraf verzamelen van persoonsgegevens van ondertekenaars (naam, functie en handtekening) mogelijk tot onnodige verwerking van persoonsgegevens, hetgeen niet in lijn is met het beginsel van dataminimalisatie onder de AVG.</p> <p>Inschrijver stelt daarom voor dat referenties mogen worden aangetoond door middel van contactbare referenties, waarbij Opdrachtgever desgewenst (na expliciet verzoek) rechtstreeks contact kan opnemen met de opgegeven organisatie ter verificatie (waarbij inschrijver contactgegevens verschaf na instemming van referent).</p> <p>Inschrijver verzoekt bevestiging dat deze werkwijze wordt geaccepteerd.</p> | Nee. Bijlage B dient conform de selectieleidraad volledig ingevuld en ondertekend bij de aanmelding te worden ingediend. De referentieverklaring is nodig voor een gelijke, controleerbare en transparante beoordeling van de referentie eisen en, indien van toepassing, selectiecriterium SC 2. De gevraagde gegevens worden proportioneel geacht en zijn noodzakelijk voor verificatie. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 21  | Selectieleidraad ITSM-oplossing HLTsamen | 5.3 ICT-KWALITEITSNORMEN                                 | <p>Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om expliciet aan te geven welke concrete actie en uitwerking van inschrijvers wordt verwacht in het kader van de "Pas toe of leg uit"-verplichting.</p> <p>Graag ontvangt inschrijver een duidelijke specificatie van het vereiste detailniveau en de wijze waarop inschrijvers dit dienen aan te tonen in de inschrijving.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | In de selectiefase wordt van gegadigden geen nadere uitwerking gevraagd ten aanzien van de "Pas toe of leg uit" lijst. De concrete wijze waarop dit in de gunningsfase moet worden aangetoond, wordt nader uitgewerkt in de gunningsleidraad en bijbehorende stukken. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 22  | Leidraad                                 | Verhouding geschiktheidseis 3.3 en selectiecriterium SC2 | <p>Wij vernemen graag hoe Bijlage B zich verhoudt tot zowel de geschiktheidseis onder paragraaf 3.3 als selectiecriterium SC2.</p> <p>Meer specifiek verzoeken wij opdrachtgever te verduidelijken:</p> <p>Of Bijlage B uitsluitend bedoeld is voor het aantonen van de geschiktheidseis onder paragraaf 3.3, of eveneens gebruikt dient te worden voor de referenties behorend bij selectiecriterium SC2;</p> <p>Of voor SC2 een separate inhoudelijke uitwerking volstaat;</p> <p>Kunt u verduidelijken hoe deze onderdelen zich tot elkaar verhouden? Meer specifiek vernemen wij graag:</p> <p>Of voor paragraaf 3.3 en SC2 afzonderlijke referenties moeten worden ingediend;</p> <p>Of dezelfde referentie(s) voor beide onderdelen mogen worden gebruikt;</p> <p>En op welke wijze de referenties uit SC2 aanvullend worden beoordeeld ten opzichte van de geschiktheidseis onder 3.3.</p>                                                                                                                                                                                                                            | <p>Bijlage B wordt gebruikt voor zowel de referentie ten behoeve van de geschiktheidseis onder paragraaf 3.3.3 als voor de referenties ten behoeve van selectiecriterium SC 2.</p> <p>Voor de geschiktheidseis dient minimaal één referentie te worden ingediend waarmee wordt aangetoond dat de gegadigde voldoet aan de minimumeisen voor technische en beroepsbekwaamheid. Voor SC 2 mogen maximaal twee referenties worden ingediend. Een referentie die wordt gebruikt voor de geschiktheidseis mag ook worden gebruikt voor SC 2, mits op het formulier is aangegeven dat de referentie voor beide doelen wordt ingediend en de voor SC 2 gevraagde onderdelen zijn ingevuld.</p> <p>Voor SC 2 volstaat geen separate inhoudelijke uitwerking zonder Bijlage B. De beoordeling van SC 2 vindt plaats op basis van het volledig ingevulde referentieformulier. Daarbij worden de referenties aanvullend beoordeeld op de in de selectieleidraad genoemde subaspecten: vergelijkbaarheid organisatie, aard en omvang opdracht, implementatieaanpak en beheer na oplevering.</p> <p>De geschiktheidseis is een minimumeis. SC 2 is een selectiecriterium waarmee geschikte gegadigden onderling worden gerangschikt.</p> |

| nr. | Label         | Onderwerp                                          | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23  | Leidraad      | 3.4 OVERIGE EISEN<br>Kwaliteitsnormeisen ISO 27001 | <p>Ten aanzien van de gestelde eis inzake NEN ISO/IEC 27001 vernemen wij graag hoe opdrachtgever omgaat met concernstructuren waarbij de dienstverlening en uitvoering van de opdracht plaatsvinden vanuit meerdere nauw samenwerkende groepsmaatschappijen binnen dezelfde holdingstructuur.</p> <p>Binnen dergelijke structuren zijn informatiebeveiligingsprocessen, expertise en operationele dienstverlening in de praktijk regelmatig ondergebracht bij gespecialiseerde entiteiten die beschikken over een relevant en geldig NEN ISO/IEC 27001-certificaat en die tevens betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht.</p> <p>Kan opdrachtgever bevestigen dat in een dergelijke situatie mag worden uitgegaan van de binnen de concernstructuur aanwezige certificering(en), mits de gecertificeerde entiteit(en) aantoonbaar betrokken zijn bij de uitvoering en verantwoordelijkheid dragen voor de relevante dienstverlening en beveiligingsprocessen?</p> | <p>HLTsamen kan dit niet in algemene zin bevestigen. De gegadigde dient te beschikken over een relevant en geldig NEN ISO/IEC 27001 certificaat voor de uitvoering van de opdracht.</p> <p>Indien sprake is van een concernstructuur, kan een certificaat binnen de concernstructuur uitsluitend worden geaccepteerd wanneer uit het certificaat en de verklaring van toepasselijkheid duidelijk blijkt dat de certificering betrekking heeft op de relevante entiteit of entiteiten die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht en op de relevante dienstverlening en beveiligingsprocessen.</p> <p>Een certificaat van een andere groepsmaatschappij is dus niet zonder meer voldoende. HLTsamen beoordeelt dit aan de hand van de ingediende bewijsstukken. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.</p> |
| 24  | Bijlage B     | Ondertekening van referent                         | Daarnaast verzoeken wij opdrachtgever de verplichte ondertekening van referenties door de referent/opdrachtgever te laten vervallen. Het opvragen van handtekeningen in deze fase leidt tot een onnodige administratieve belasting voor zowel gegadigden als referenten, terwijl verificatie van referenties desgewenst ook in een later stadium kan plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Nee, HLTsamen laat de verplichte ondertekening van Bijlage B door de referentieorganisatie niet vervallen.</p> <p>De ondertekende referentieverklaring is nodig om in de selectiefase op gelijke, controleerbare en transparante wijze te kunnen beoordelen of de opgegeven referentie voldoet aan de gestelde eisen en, indien van toepassing, aan selectiecriteria SC 2. HLTsamen acht de gevraagde ondertekening proportioneel, mede omdat de referentie een belangrijk onderdeel vormt van de beoordeling in deze fase.</p> <p>HLTsamen behoudt zich daarnaast het recht voor om referenties nader te verifiëren. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.</p>                                                                                                                                                |
| 25  | 3.3.3 / 4.5.2 | Internationale referenties                         | In de leidraad wordt gevraagd naar referentieopdrachten om de technische en beroepsbekwaamheid aan te tonen (eis 3.3.3 en criterium SC-2). Gezien het internationale karakter van onze organisatie en de wereldwijde inzet van ons SaaS-platform, verzoeken wij u te bevestigen dat het is toegestaan om (Engelstalige) referenties van internationale organisaties aan te dragen, mits deze inhoudelijk voldoen aan de gestelde criteria qua omvang en complexiteit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Ja, internationale referenties zijn toegestaan, mits deze volledig voldoen aan de gestelde eisen en criteria uit de selectieleidraad.</p> <p>De referentie dient te worden ingediend met Bijlage B. Deze bijlage moet volledig worden ingevuld en ondertekend. De beantwoording van het formulier dient in het Nederlands plaats te vinden. Een ondertekening of bevestiging door een internationale referentieorganisatie in het Engels wordt geaccepteerd, mits de inhoud duidelijk en verifieerbaar is.</p> <p>HLTsamen behoudt zich het recht voor om referenties te verifiëren. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.</p>                                                                                                                                                                                 |

| nr. | Label                 | Onderwerp                                                     | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26  | 4.5.2 (SC-2)          | Vergelijkbaarheid referentieorganisatie                       | Bij selectiecriterium SC-2 (Referenties en relevante ervaring) wordt gescoord op de 'vergelijkbaarheid' met HLTsamen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een referentie van een private of (internationale) enterprise organisatie met een vergelijkbare of grotere ICT-complexiteit eveneens als 'sterk vergelijkbaar' kan worden gescoord, zolang de ITIL-dienstverleningsprocessen (incident, change, problem) sterk overeenkomen met uw uitvraag?                                                                                  | <p>HLT samen bevestigt dat referenties van private of internationale organisaties mogen worden ingediend, mits deze voldoen aan de eisen en voorwaarden uit de selectieleidraad.</p> <p>HLT samen kan echter niet op voorhand bevestigen dat een dergelijke referentie als "sterk vergelijkbaar" zal worden beoordeeld. De beoordeling van SC 2 vindt plaats op basis van de ingediende referentie en de beoordelingssystematiek zoals opgenomen in de selectieleidraad. Daarbij wordt niet uitsluitend gekeken naar de aanwezigheid van vergelijkbare ITIL processen, maar ook naar onder meer de vergelijkbaarheid van de organisatie, de aard en omvang van de opdracht, de implementatieaanpak en het beheer na oplevering. Een private of internationale enterprise organisatie kan dus relevant zijn, maar wordt beoordeeld op de mate waarin de referentie als geheel vergelijkbaar is met de context, schaal, scope en doelstellingen van HLT samen.</p> <p>De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.</p> |
| 27  | 1.4.3 / 1.10 (punt 4) | Scope van de TOPdesk datamigratie                             | In de afbakening van de opdracht wordt de migratie van relevante gegevens (meldingen, gebruikers, configuratie-items) vanuit TOPdesk genoemd. Kunt u specificeren of de migratie-eis uitsluitend betrekking heeft op stamgegevens, actieve/openstaande meldingen en actuele configuratie-items, of dat ook de volledige (gesloten) historische database gemigreerd dient te worden? Dit inzicht is essentieel voor een correcte inschatting van de implementatietijd.                                                                          | <p>De migratie ziet naar verwachting op openstaande meldingen en wijzigingen, actuele gebruikers en behandelaars, configuratie items, relaties tussen configuratie items, kennisitems, mailflows en geautomatiseerde acties.</p> <p>De exacte omvang, datavolumes en migratie uitgangspunten worden in de gunningsfase nader uitgewerkt en gelijktijdig en op gelijk niveau aan alle geselecteerde gegadigden beschikbaar gesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 28  | 5,3                   | Toepassing "Pas toe of leg uit" lijst (Forum Standaardisatie) | HLT samen vereist in de latere gunningsfase naleving van de "Pas toe of leg uit" lijst. Onze SaaS-oplossing is gebouwd op robuuste, wereldwijde enterprise standaarden (zoals REST API's, OAuth 2.0, SAML, TLS). Kunt u bevestigen dat, indien zeer specifieke lokale Nederlandse (overheids)standaarden niet native in de core-applicatie zijn ingebouwd, het is toegestaan om hiervoor het 'leg uit' principe toe te passen dan wel deze functionaliteit via generieke API's/middleware te ontsluiten, zonder dat dit tot uitsluiting leidt? | <p>Deze vraag is niet relevant voor de beoordeling in de selectiefase. In deze fase wordt geen nadere uitwerking gevraagd ten aanzien van de "Pas toe of leg uit" lijst.</p> <p>Het principe "Pas toe of leg uit" biedt ruimte voor een gemotiveerde toelichting. Of een toelichting of technische invulling via API's of middleware aanvaardbaar is, wordt beoordeeld in de gunningsfase aan de hand van de dan geldende eisen. HLT samen bevestigt dit daarom niet op voorhand. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 29  | 1.4.3 / 1.6           | Scope Microsoft 365 integratie                                | In de gewenste situatie wordt een integratie met Microsoft 365 gevraagd. Omdat Microsoft 365 een zeer breed platform is, verzoeken wij u nader te specificeren welke functionaliteiten hier minimaal worden verwacht. Gaat dit primair om Single Sign-On (Entra ID) en e-mailintegratie (Exchange Online), of worden er ook andere integraties verwacht?                                                                                                                                                                                       | <p>Op dit moment denkt HLT samen in ieder geval aan integratie met Microsoft Entra ID ten behoeve van Single Sign On, integratie met Exchange Online ten behoeve van emailverwerking en notificaties en een mogelijkheid om prio 1 meldingen door te sturen naar Microsoft Teams, bijvoorbeeld via een webhook.</p> <p>De exacte eisen aan de Microsoft 365 integratie worden in de gunningsfase nader uitgewerkt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| nr. | Label            | Onderwerp                                                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30  | 1.10 (punt 1)    | Inzet van AI en Automatisering in de basisoplossing                     | In de herzieningsclausule wordt ondersteuning door AI-functionaliiteit (bijvoorbeeld voor selfservice of triage van meldingen) benoemd als een mogelijke optie voor uitbreiding gedurende de looptijd. Onze ITSM-oplossing biedt geavanceerde (Agentic) AI en een virtuele assistent echter standaard 'out-of-the-box' aan. Mogen wij deze functionaliteiten reeds als integraal onderdeel van de basisaanbieding positioneren in onze visie (SC-1), zodat HLTsamen hier direct vanaf de implementatie van kan profiteren? | Gegadigden mogen in hun uitwerking van SC 1 ingaan op AI functionaliteit, voor zover dit past binnen de gevraagde visie op ITSM, relevante trends, positionering van de eigen oplossing en de concrete vertaling naar HLTsamen.<br>De beoordeling in de selectiefase ziet echter niet op een inhoudelijke beoordeling van de aangeboden oplossing of op specifieke functionaliteiten. Het benoemen van standaard beschikbare AI functionaliteit leidt daarom niet automatisch tot een hogere beoordeling en wordt uitsluitend betrokken voor zover dit bijdraagt aan de gevraagde visie en positionering.<br>De concrete eisen aan en beoordeling van functionaliteiten worden uitgewerkt in de gunningsfase. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd.                                                                                                                                                                                |
| 31  | 1.6 / 3.4        | Beheer en updates SaaS versus maatwerk                                  | HLTsamens streeft naar een standaard SaaS-oplossing met beperkte afhankelijkheid van de leverancier. Bij SaaS-oplossingen (zoals de onze) worden updates wereldwijd geautomatiseerd uitgerold (continuous delivery). Kunt u bevestigen dat HLTsamen akkoord is met een standaard SaaS-updatebeleid, waarbij de leverancier de release-cycli en patch-windows bepaalt?                                                                                                                                                      | HLTsamens kan akkoord gaan met een standaard SaaS updatebeleid waarbij updates, releases en patches door de leverancier volgens het reguliere releasebeleid worden uitgevoerd.<br>Daarbij geldt dat de leverancier HLTsamen tijdig informeert over geplande updates, relevante wijzigingen, eventuele impact op beschikbaarheid, functionaliteit, koppelingen en beheer. Updates en patches dienen op beheerste wijze plaats te vinden en mogen geen afbreuk doen aan de overeengekomen werking, informatiebeveiliging, continuïteit en beschikbaarheid van de oplossing.<br>De nadere voorwaarden worden in de gunningsfase uitgewerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 32  | Selectieleidraad | Selectieleidraad §1.4.1 Aanleiding en §1.4.3 Afbakening van de opdracht | De huidige leverancier beschikt over jarenlange voorkennis van de organisatie, processen en inrichting van HLTsamen. Op welke wijze borgt u het gelijke speelveld tussen de huidige leverancier en nieuwe gegadigden in de selectiefase, in het bijzonder bij de beoordeling van onderdeel D van SC-1 ("concrete vertaling naar HLTsamen")?                                                                                                                                                                                | HLTsamens borgt het gelijke speelveld doordat alle gegadigden in de selectiefase beschikken over dezelfde aanbestedingsstukken en dezelfde informatiepositie. De aanbesteding en de beoordeling in zowel de selectiefase als de gunningsfase worden begeleid door een inkoopadviseur van Stichting RIJK. Deze ziet mede toe op een zorgvuldig verloop van de procedure, de naleving van de aanbestedingsregels en de borging van het gelijke speelveld.<br>Onderdeel D van SC 1 ziet niet op detailkennis van de huidige inrichting, maar op de concrete vertaling van de in de selectieleidraad beschreven context, doelstellingen en uitgangspunten van HLTsamen.<br>Eventuele voorkennis van de huidige leverancier wordt niet als zodanig beoordeeld. De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de ingediende uitwerking en de vooraf bekendgemaakte beoordelingssystematiek. De aanbestedingsstukken blijven ongewijzigd. |
| 33  | Selectieleidraad | Gelijke informatiepositie huidige ITSM-omgeving                         | In paragraaf 1.5 wordt beschreven dat HLTsamen momenteel gebruikmaakt van een bestaande ITSM-oplossing en dat migratie vanuit de huidige TOPdesk-omgeving onderdeel is van de scope. Kan HLTsamen bevestigen dat alle relevante informatie over de huidige inrichting, configuratie, workflows, datavolumes, koppelingen en migratie-eisen in de gunningsfase gelijktijdig en op gelijk niveau aan alle geselecteerde gegadigden beschikbaar wordt gesteld?                                                                | Ja. Relevante informatie over de huidige ITSM omgeving wordt in de gunningsfase, voor zover noodzakelijk voor het doen van een passende inschrijving, gelijktijdig en op gelijk niveau aan alle geselecteerde gegadigden beschikbaar gesteld. De exacte aard en diepgang van deze informatie wordt afgestemd op wat nodig en proportioneel is voor de gunningsfase.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| nr. | Label               | Onderwerp                            | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 34  | Selectieleidraad    | Scope en omvang datamigratie         | Kan HLTsamen verduidelijken welke gegevens naar verwachting gemigreerd moeten worden vanuit de huidige TOPdesk-omgeving? Denk hierbij aan openstaande meldingen, historische meldingen, serviceverzoeken, wijzigingen, bijlagen, kennisartikelen, gebruikers, behandelaars, configuratie-items, relaties tussen CI's, categorieën, formulieren en rapportagegegevens. Wordt in de gunningsfase ook een indicatie gegeven van volumes en gewenste historische periode? | Zie beantwoording vraag 27                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 35  | Programma van Eisen | Verwachte Microsoft 365-integratie   | Kan HLTsamen specificeren welke integraties met Microsoft 365 minimaal worden verwacht? Gaat het bijvoorbeeld om Microsoft Entra ID voor SSO/provisioning, Exchange/Outlook voor e-mailverwerking, Teams-notificaties, SharePoint/OneDrive, Intune, Power BI of andere onderdelen van het Microsoft-ecosysteem?                                                                                                                                                       | HLTsamen verwacht minimaal integratie met Microsoft Entra ID ten behoeve van Single Sign On, integratie met Exchange Online of Outlook ten behoeve van e-mailverwerking en notificaties en een mogelijkheid om prio 1 meldingen door te sturen naar Microsoft Teams, bijvoorbeeld via een webhook.<br>Integraties met andere onderdelen van het Microsoft ecosysteem, zoals SharePoint, OneDrive, Intune of Power BI, worden op dit moment niet als minimale integratie verwacht. De exacte eisen aan de Microsoft 365 integratie worden in de gunningsfase nader uitgewerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 36  | Selectieleidraad    | Scheiding ITSM en facilitair domein  | De selectieleidraad vermeldt dat IT-dienstverlening en facilitaire dienstverlening worden gescheiden en dat voor het facilitaire domein een separate aanbesteding wordt uitgevoerd. Kan HLTsamen verduidelijken hoe deze scheiding tijdens implementatie en migratie wordt georganiseerd, en welke koppeling of gegevensuitwisseling met het toekomstige facilitaire systeem wordt verwacht?                                                                          | Er is geen koppeling of gegevensuitwisseling nodig met de separate (facilitaire) aanbesteding, wat een scheiding tijdens implementatie en migratie niet relevant maakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 37  | Selectieleidraad    | Scope configuratiemanagement en CMDB | De gewenste situatie noemt onder meer configuratiemanagement. Kan HLTsamen aangeven of een CMDB/configuratiemanagement bij livegang verplicht onderdeel moet zijn, of dat dit gefaseerd mag worden ingericht? Welke brondata of bronsystemen zijn hiervoor beschikbaar, bijvoorbeeld TOPdesk, Microsoft Intune, Entra ID of andere inventarisatie-/assetmanagementsystemen?                                                                                           | HLTsamen verwacht dat configuratiemanagement onderdeel uitmaakt van de aangeboden ITSM oplossing. Het volledig inrichten van een CMDB hoeft echter niet noodzakelijkerwijs volledig afgerond te zijn bij livegang. Een gefaseerde inrichting is mogelijk, mits dit past binnen een beheerste implementatieaanpak en de continuïteit van de IT dienstverlening geborgd blijft.<br>Beschikbare brondata en bronsystemen zijn op dit moment onder meer de huidige TOPdesk CMDB. Daarnaast kunnen Microsoft Intune en eventueel Microsoft Defender worden gebruikt als bron voor inventarisatiegegevens. Indien nodig kan tijdelijk worden gewerkt met exports, bijvoorbeeld in Excel.<br>De exacte eisen, scope, datavolumes en migratie uitgangspunten voor configuratiemanagement en CMDB worden in de gunningsfase nader uitgewerkt en gelijktijdig en op gelijk niveau aan alle geselecteerde gegadigden beschikbaar gesteld. |

| nr. | Label            | Onderwerp                                                       | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 38  | Selectieleidraad | Interpretatie SaaS zonder clientinstallaties                    | De scope vermeldt een volledig SaaS-oplossing zonder aanvullende clientinstallaties. Kan HLTsamen verduidelijken of optionele mobiele apps, browsertoegang, mail-add-ins, integratieconnectors, discovery agents of technische probes zijn toegestaan wanneer deze niet verplicht zijn voor alle eindgebruikers?                                                                                | De eis dat sprake moet zijn van een volledig SaaS oplossing zonder aanvullende clientinstallaties is bedoeld om te voorkomen dat eindgebruikers een lokaal geïnstalleerde client nodig hebben om de ITSM oplossing te kunnen gebruiken.<br>Optionele mobiele apps, browsertoegang, mail add ins, integratieconnectors, discovery agents of technische probes zijn toegestaan, voor zover deze niet noodzakelijk zijn voor het reguliere gebruik van de ITSM oplossing door alle eindgebruikers en voor zover deze passen binnen de overige eisen op het gebied van informatiebeveiliging, beheerbaarheid en privacy.<br>De exacte eisen en randvoorwaarden worden in de gunningsfase nader uitgewerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 39  | Selectieleidraad | Deelname als hoofdaannemer met softwareleverancier/onderaanneme | Is het toegestaan dat een Nederlandse reseller/implementatiepartner zich aanmeldt als hoofdaannemer en daarbij gebruikmaakt van een SaaS ITSM-platform van een softwareleverancier als onderaannemer of derde partij? Zo ja, welke onderdelen van de opdracht, verklaringen en bewijsstukken moeten in dat geval door de hoofdaannemer worden aangeleverd en welke door de softwareleverancier? | Ja, aanmelding als hoofdaannemer met inzet van een softwareleverancier als onderaannemer of derde partij is toegestaan, mits dit gebeurt conform de selectieleidraad.<br>De hoofdaannemer dient in het UEA aan te geven welke onderdelen van de opdracht door de softwareleverancier of andere onderaannemer worden uitgevoerd en welke partij daarbij wordt ingezet. De hoofdaannemer blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht, inclusief de onderdelen die door de softwareleverancier of onderaannemer worden uitgevoerd.<br>Indien de hoofdaannemer een beroep doet op de draagkracht of bekwaamheid van de softwareleverancier of onderaannemer om aan een geschiktheidseis te voldoen, dient dit in het UEA te worden aangegeven en dient deze partij eveneens een ingevuld UEA aan te leveren.<br>De door de hoofdaannemer in te dienen stukken blijven in ieder geval: het UEA, Bijlage A, Bijlage B voor de referentie of referenties, Bijlage E, Bijlage F en de overige gevraagde bewijsstukken conform de selectieleidraad. Voor de softwareleverancier of onderaannemer geldt dat een UEA moet worden ingediend indien een beroep wordt gedaan op diens draagkracht of bekwaamheid. Daarnaast moeten bewijsstukken worden aangeleverd voor zover de selectieleidraad dit verlangt en voor zover deze betrekking hebben op het onderdeel van de opdracht waarvoor de betreffende partij wordt ingezet. |

| nr. | Label            | Onderwerp                                                        | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40  | Selectieleidraad | Toepassing ISO 27001-eis bij reseller/vendor-model               | Paragraaf 3.4 stelt dat de gegadigde beschikt over een relevant en geldig NEN ISO/IEC 27001-certificaat en dat voor het bezit van het certificaat geen beroep kan worden gedaan op een derde. Kan HLTsamen verduidelijken hoe dit wordt toegepast wanneer de hoofdaannemer de implementatie en contractuele verantwoordelijkheid draagt, maar de SaaS-hosting, beveiliging en platformexploitatie door de softwareleverancier worden geleverd? Moeten in dat geval beide partijen beschikken over een relevant ISO 27001-certificaat, en welk certificeringsscope wordt als relevant beschouwd? | <p>De eis uit paragraaf 3.4 blijft ongewijzigd. De gegadigde dient zelf te beschikken over een relevant en geldig NEN ISO/IEC 27001 certificaat. Voor het bezit van dit certificaat kan geen beroep worden gedaan op een derde.</p> <p>Wanneer de hoofdaannemer zich aanmeldt met inzet van een softwareleverancier of onderaannemer die verantwoordelijk is voor SaaS hosting, beveiliging of platformexploitatie, dient ook deze partij te beschikken over een relevant en geldig NEN ISO/IEC 27001 certificaat indien deze partij wordt ingezet voor onderdelen van de opdracht waarop de informatiebeveiligingseis betrekking heeft.</p> <p>De scope van de certificering moet passend zijn bij de rol en werkzaamheden van de betreffende partij. Voor de hoofdaannemer ziet dit in ieder geval op de processen en dienstverlening waarvoor hij verantwoordelijk is, zoals implementatie, projectaansturing, ondersteuning, beheer of contractuele dienstverlening. Voor de softwareleverancier ziet dit in ieder geval op de relevante SaaS dienstverlening, hosting, platformexploitatie, beveiligingsprocessen en gegevensverwerking.</p> <p>HLT samen beoordeelt aan de hand van de ingediende certificaten en verklaringen van toepassing of de scope voldoende relevant is voor de uitvoering van de opdracht.</p> |
| 41  | Selectieleidraad | Gebruik van referenties van softwareleverancier of onderaannemer | Kan een referentieopdracht van de softwareleverancier of onderaannemer worden gebruikt om te voldoen aan de technische en beroepsbekwaamheid, indien deze partij daadwerkelijk wordt ingezet voor de uitvoering van de opdracht en waar nodig een UEA aanlevert? Of moeten de referenties contractueel op naam staan van de gegadigde/hoofdaannemer zelf?                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Ja, een referentieopdracht van een softwareleverancier of onderaannemer kan worden gebruikt om te voldoen aan de eis inzake technische en beroepsbekwaamheid, mits de gegadigde op de bekwaamheid van deze partij een beroep doet conform de selectieleidraad.</p> <p>In dat geval moet uit het UEA blijken dat de betreffende partij wordt ingezet voor de uitvoering van de opdracht en voor welk onderdeel van de opdracht deze partij wordt ingezet. De betreffende partij dient, indien een beroep wordt gedaan op haar bekwaamheid, eveneens een UEA aan te leveren.</p> <p>De referentie hoeft in dat geval niet contractueel op naam van de gegadigde of hoofdaannemer zelf te staan, mits de referentie aantoonbaar betrekking heeft op de partij op wier bekwaamheid een beroep wordt gedaan en mits deze partij daadwerkelijk wordt ingezet voor het relevante onderdeel van de opdracht.</p> <p>De hoofdaannemer blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht, inclusief de werkzaamheden die door de softwareleverancier of onderaannemer worden verricht.</p>                                                                                                                                                                                                        |

| nr. | Label            | Onderwerp                                                    | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 42  | Selectieleidraad | Acceptatie van internationale referenties                    | Worden referenties van vergelijkbare organisaties buiten Nederland geaccepteerd, mits deze voldoen aan de gestelde eisen, waaronder SaaS ITSM, minimaal 200 eindgebruikers, succesvolle implementatie en minimaal zes maanden operationeel gebruik? Mag de bevestiging door de referentieorganisatie in het Engels worden ondertekend, of is Nederlands verplicht?                                                                                                                            | Ja, referenties van vergelijkbare organisaties buiten Nederland worden geaccepteerd, mits deze volledig voldoen aan de gestelde eisen en criteria uit de selectieleidraad. De referentie moet onder meer betrekking hebben op een SaaS ITSM oplossing, minimaal 200 eindgebruikers, een succesvolle implementatie en minimaal zes maanden operationeel gebruik. Deze eisen volgen ook uit de selectieleidraad en Bijlage B.<br>Bijlage B dient volledig ingevuld en ondertekend te worden ingediend. De beantwoording van het formulier dient in het Nederlands plaats te vinden. Een Engelstalige bevestiging of ondertekening door de referentieorganisatie wordt geaccepteerd, mits de inhoud duidelijk en verifieerbaar is.<br>HLTsamen behoudt zich het recht voor om referenties te verifiëren.                                                                                                                                                                                                                |
| 43  | Selectieleidraad | SC-1 beoordeling bij reseller/vendor-propositie              | In paragraaf 4.5 staat dat de selectiecriteria zich richten op de kwaliteit en geschiktheid van de onderneming en niet op de inhoudelijke uitwerking van de oplossing. Tegelijk vraagt SC-1 om positionering van de eigen oplossing. Kan HLTsamen verduidelijken of een gegadigde die optreedt als implementatiepartner/reseller de gezamenlijke propositie van hoofdaannemer en softwareplatform mag beschrijven, of dat uitsluitend de eigen organisatie van de gegadigde beoordeeld wordt? | Een gegadigde die optreedt als implementatiepartner of reseller mag in SC 1 de gezamenlijke propositie van de hoofdaannemer en het softwareplatform beschrijven, voor zover dit relevant is voor de gevraagde visie, positionering, standaardisatie versus flexibiliteit en de concrete vertaling naar HLTsamen.<br>De beoordeling in de selectiefase richt zich echter op de kwaliteit en geschiktheid van de gegadigde als onderneming en niet op een inhoudelijke beoordeling van de oplossing als zodanig. De gegadigde dient daarom duidelijk te maken wat zijn eigen rol, verantwoordelijkheid, toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen zijn binnen de voorgestelde propositie.<br>Indien een softwareleverancier of onderaannemer onderdeel uitmaakt van de uitvoering, moet de rolverdeling duidelijk zijn en conform de selectieleidraad worden opgegeven. Het enkele beschrijven van de kwaliteiten of functionaliteiten van het softwareplatform volstaat niet voor een goede beoordeling van SC 1. |
| 44  | Selectieleidraad | Afbakening standaardconfiguratie versus maatwerkontwikkeling | Kan HLTsamen verduidelijken waar de grens ligt tussen standaardconfiguratie binnen de SaaS-oplossing en maatwerkontwikkeling buiten de standaardfunctionaliteit? Worden configuratie van workflows, formulieren, rollen, rapportages, selfserviceportaal en automatiseringen binnen de standaardfunctionaliteit gezien als standaardinrichting of als maatwerk?                                                                                                                               | HLTsamen verstaat onder standaardconfiguratie de inrichting die binnen de standaard configureerbare mogelijkheden van de SaaS oplossing kan worden uitgevoerd, zonder aanpassing van broncode of ontwikkeling van klantspecifieke functionaliteit buiten de standaardoplossing.<br>De configuratie van workflows, formulieren, rollen, autorisaties, rapportages, het selfserviceportaal en automatiseringen wordt beschouwd als standaardinrichting, voor zover dit plaatsvindt binnen de standaardfunctionaliteit en standaardconfiguratiemogelijkheden van de oplossing.<br>Onder maatwerkontwikkeling verstaat HLTsamen aanpassingen waarvoor broncodewijzigingen, klantspecifieke softwareontwikkeling of functionaliteit buiten de standaardoplossing nodig zijn.                                                                                                                                                                                                                                              |

| nr. | Label            | Onderwerp                                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 45  | Selectieleidraad | Interpretatie structurele leveranciersafhankelijkheid   | Bij SC-2 wordt aangegeven dat referenties met structurele afhankelijkheid van de leverancier voor beheer lager worden gewaardeerd. Kan HLTsamen verduidelijken wat onder structurele leveranciersafhankelijkheid wordt verstaan? Wordt reguliere SaaS-dienstverlening, updates, technisch onderhoud en support door de leverancier beschouwd als normale exploitatie, zolang functioneel beheer door HLTsamen kan worden uitgevoerd? | Onder structurele leveranciersafhankelijkheid wordt verstaan dat de referentieorganisatie voor het reguliere functionele gebruik, beheer of doorontwikkeling van de inrichting in belangrijke mate afhankelijk blijft van de leverancier, bijvoorbeeld doordat wijzigingen in workflows, formulieren, rollen, rapportages, autorisaties of selfservicefunctionaliteit hoofdzakelijk door de leverancier moeten worden uitgevoerd. Reguliere SaaS dienstverlening, updates, technisch onderhoud, beveiligingspatches, hosting en support worden beschouwd als normale exploitatie van een SaaS oplossing. Dit wordt niet op zichzelf aangemerkt als structurele leveranciersafhankelijkheid, mits de opdrachtgever het functioneel beheer binnen de standaardmogelijkheden van de oplossing zelfstandig of met beperkte ondersteuning kan uitvoeren.<br>De beoordeling vindt plaats op basis van de ingediende referentie en de beoordelingssystematiek uit de selectieleidraad. Daarbij wordt onder meer gekeken naar het beheer na oplevering en de mate waarin sprake is van lage beheerinspanning en zelfstandigheid bij de opdrachtgever. |
| 46  | Selectieleidraad | Nederlandse taalvereisten voor support en documentatie  | Welke onderdelen van de dienstverlening moeten volledig Nederlandstalig zijn? Is het acceptabel dat tweedelijns of derdelijns technische ondersteuning door de softwareleverancier in het Engels plaatsvindt, zolang de communicatie met HLTsamen, implementatiebegeleiding, training, gebruikersdocumentatie en eerstelijns ondersteuning in het Nederlands beschikbaar zijn?                                                       | De communicatie met HLTsamen, implementatiebegeleiding, training, gebruikersdocumentatie, rapportage en eerste lijns ondersteuning dienen in het Nederlands beschikbaar te zijn.<br>Het is acceptabel dat tweede lijns of derde lijns technische ondersteuning door de softwareleverancier in het Engels plaatsvindt, mits dit geen afbreuk doet aan de kwaliteit, voortgang en begrijpelijkheid van de dienstverlening aan HLTsamen. De hoofdaannemer blijft verantwoordelijk voor een goede coördinatie en voor Nederlandstalige communicatie richting HLTsamen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 47  | Selectieleidraad | Deelname softwareleverancier aan demo's en presentaties | Voor de gunningsfase staan demo's en presentaties gepland. Kan HLTsamen bevestigen of vertegenwoordigers van een softwareleverancier/onderaannemer samen met de hoofdaannemer mogen deelnemen aan demo's en presentaties? Worden de demo-use-cases vooraf gedeeld en wordt verwacht dat deze in een werkende/geconfigureerde omgeving worden getoond?                                                                                | Ja, vertegenwoordigers van een softwareleverancier of onderaannemer mogen samen met de hoofdaannemer deelnemen aan demo's en presentaties in de gunningsfase, mits deze partij in de aanmelding en inschrijving conform de aanbestedingsstukken is opgegeven en daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht wordt ingezet. De hoofdaannemer blijft volledig verantwoordelijk voor de inschrijving, de demo of presentatie en de uitvoering van de opdracht.<br>De nadere voorwaarden voor de demo's en presentaties, waaronder de samenstelling van het presentatieteam, de demo use cases, de wijze van tonen en eventuele eisen aan de omgeving, worden opgenomen in de gunningsleidraad of bijbehorende stukken. Deze informatie wordt gelijktijdig en op gelijk niveau aan alle geselecteerde gegadigden verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| *   | **               | ***                                                     | ****                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | *****                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |