

Algemene informatie

Aanbesteding: Enterprise Service Management (ESM) platform
Aanbestedende Dienst: Gemeente Dijk en Waard
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage B Prijzenblad, "Structurele kosten eisen p/j"

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het de inschrijver vrijstaat een licentiemodel op basis van gelijktijdige gebruikers aan te bieden in plaats van op basis van benoemde gebruikers, mits het aangeboden aantal licenties de in Bijlage A genoemde populatie ondersteunt? Zo ja, zou u dan een (indicatieve) inschatting kunnen geven hoeveel van de 153 behandelaren, raaplegers en functioneel beheerders er naar verwachting maximaal gelijktijdig ingelogd zullen zijn?

Antwoord:

Ja. Het staat inschrijvers vrij een licentiemodel op basis van gelijktijdige gebruikers aan te bieden in plaats van een model op basis van benoemde gebruikers, mits de aangeboden oplossing de in het Programma van Eisen genoemde gebruikerspopulatie adequaat ondersteunt.

De gemeente beschikt momenteel niet over gegevens omtrent het feitelijke aantal gelijktijdig ingelogde gebruikers. Als indicatieve inschatting kan worden uitgegaan van maximaal 60 gelijktijdige gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Inschrijfleidraad §5.2, subgunningscriterium G4, "in het prijzenblad (bijlage B) neemt u het aantal uren op onderverdeeld naar de in te zetten functionarissen met de relevante uurtarieven conform uw beschrijving in het plan van aanpak"

Vraag:

Bijlage B bevat geen velden voor uren, functionarissen of uurtarieven. Kunt u aangeven waar en op welke wijze deze gegevens moeten worden opgenomen?

Antwoord:

Subgunningscriterium G4 - Laagste prijs
maximaal 30 punten

De inschrijver met de laagste totaalprijs ontvangt 30 punten.

De te beoordelen prijs wordt bepaald op basis van het volledig ingevulde prijzenblad (Bijlage B). De beoordeling vindt plaats op basis van het totaalbedrag voor een contractduur van vier (4) jaar, bestaande uit:

- de totale incidentele kosten;
- de totale structurele kosten voor vier (4) jaar.

Alle bedragen dienen te worden opgegeven in euro's, exclusief BTW en inclusief alle kosten die noodzakelijk zijn voor levering, implementatie, ingebruikname, beheer en ondersteuning van de aangeboden oplossing.

De puntentoekenning voor het gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van de volgende formule, afgerond op twee decimalen:

$(\text{laagste inschrijfprijs} / \text{te beoordelen inschrijfprijs}) \times 30 \text{ punten}$

Onder inschrijfprijs wordt verstaan het totaalbedrag voor vier (4) jaar zoals berekend in Bijlage B Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Inschijfleidraad §3.1 "Planning" en §5.2 subgunningscriterium G3

Vraag:

Kunt u aangeven op welk moment inschrijvers vernemen op welke van de drie demonstratiedagen zij worden ingepland, en of daarbij rekening kan worden gehouden met de beschikbaarheid van de demonstratoren?

Antwoord:

De planning van de demonstraties wordt gemaakt nadat vastgesteld is welke inschrijvers een geldige inschrijving hebben gedaan. Deze inschrijvers worden uitgenodigd voor de demonstratie. De uitgenodigde inschrijvers ontvangen vervolgens zo spoedig mogelijk bericht over de voor hen ingeplande demonstratiedag.

De aanbestedende dienst begrijpt dat de beschikbaarheid van demonstratoren een aandachtspunt kan zijn. Daarom zullen wij, voor zover dit binnen de planning mogelijk is, rekening houden met eventuele gemotiveerde beschikbaarheidsbeperkingen. De aanbestedende dienst blijft daarbij verantwoordelijk voor het opstellen van de definitieve planning. Wij verzoeken inschrijvers er rekening mee te houden dat zij op één van de in de aanbestedingsstukken

genoemde demonstratiedagen kunnen worden ingepland.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
4

Onderwerp:

Bijlage K Use cases demonstratie, "Planning demonstraties"

Vraag:

De toelichting vermeldt dat 20 minuten voor vragen is ingepland, terwijl de tabel 25 minuten voor "Vragen en afronding" noemt. Kunt u aangeven welke tijdsindeling geldt, en hoeveel minuten per use case beschikbaar zijn?

Antwoord:

Voor vragen is 20 minuten gereserveerd, gevolgd door 5 minuten voor de afronding. Per use case is 15 minuten beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
5

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §5.2, subgunningscriterium G3, "De demonstratie wordt beoordeeld door het beoordelingsteam aan de hand van vooraf vastgestelde beoordelingsaspecten"]

Vraag:

Kunt u aangeven of deze beoordelingsaspecten voorafgaand aan de demonstratie met de inschrijvers worden gedeeld?

Antwoord:

In de inschrijfleidraad op pagina 23 is al aangegeven op welke aspecten de demonstratie wordt beoordeeld. Daarbij wordt onder andere gekeken naar de gebruiksvriendelijkheid van de oplossing, de logische opbouw van processen en schermen, de mate waarin de standaardfunctionaliteit voldoet aan de behoefte van opdrachtgever, de flexibiliteit van workflow- en procesinrichting, de deskundigheid van de demonstratoren en het vertrouwen dat de oplossing succesvol kan worden geïmplementeerd en beheerd. Daarnaast zijn de demonstratie-use-cases opgenomen in Bijlage K. Op basis hiervan beschikken inschrijvers over voldoende informatie om zich gelijkwaardig voor te bereiden op de demonstratie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §5.2, subgunningscriterium G2, onderdeel "Koppelingen"

Vraag:

Kunt u aangeven welke van de in het Programma van Eisen genoemde koppelvlakken reeds beschikbaar zijn bij de betreffende leveranciers, en welke partij eigenaar is van elk koppelvlak?

Antwoord:

De gemeente beschikt momenteel over een bestaande SSO-koppeling via Microsoft Entra ID met TOPdesk. Daarnaast is er een mailkoppeling tussen Autotask PSA en TOPdesk in gebruik. Voor Youforce is momenteel nog geen koppeling beschikbaar, aangezien deze applicatie momenteel wordt geïmplementeerd. Ook voor HelloID is op dit moment geen koppeling aanwezig.

Voor zover koppelingen aanwezig zijn, zijn deze eigendom van de betrokken leveranciers en maken zij onderdeel uit van de betreffende standaardoplossingen.

Hierbij merken wij op dat de in het Programma van Eisen gevraagde integraties leidend zijn voor deze aanbesteding. Inschrijvers dienen daarom uit te gaan van de gevraagde functionaliteit en koppelingen zoals beschreven in het Programma van Eisen en niet van de huidige inrichting of bestaande koppelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Implementatie", regel 6, en Inschrijfleidraad §5.2 G2

Vraag:

Regel 6 bepaalt dat de leverancier voorafgaand aan de migratie een analyse uitvoert en dat migratiestrategie en migratieomvang in overleg met de opdrachtgever worden vastgesteld. Kunt u aangeven of de inschrijver bij de inschrijving mag uitgaan van een nader in die analyse te bepalen migratieomvang, en op welke wijze dat in de prijsopgave moet worden verwerkt?

Antwoord:

Inschrijvers dienen in het implementatieplan een voorstel op te nemen voor de te migreren gegevens en de migratieaanpak. De aangeboden prijs dient gebaseerd te zijn op dit voorstel. Eventuele aannames ten aanzien van de omvang van de migratie dienen expliciet in de inschrijving te worden vermeld. Tijdens de implementatiefase worden de definitieve migratiestrategie en migratieomvang in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §5.2, subgunningscriterium G2, "inclusief een beschrijving van eventuele beperkingen en niet-migreerbare gegevens"

Vraag:

Kunt u aangeven bij welke partij het risico ligt wanneer tijdens de implementatie blijkt dat gegevens uit de huidige omgeving niet of niet volledig exporteerbaar zijn?

Antwoord:

De aanbestedende dienst verwacht van inschrijvers dat zij, mede op basis van hun expertise en de beschikbare informatie over de huidige omgeving, een realistische migratieaanpak aanbieden. Indien tijdens de implementatie blijkt dat bepaalde gegevens uit de huidige omgeving niet of niet volledig exporteerbaar zijn als gevolg van technische beperkingen van de bronomgeving of ontbrekende exportmogelijkheden, dan zullen opdrachtgever en opdrachtnemer hierover in overleg treden. De inschrijver wordt verzocht in het implementatieplan eventuele beperkingen, aannames, afhankelijkheden en niet-migreerbare gegevens expliciet te benoemen. Bij de

beoordeling van het implementatieplan wordt mede gekeken naar de volledigheid van deze analyse en de wijze waarop risico's en beperkingen worden beheerst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §5.2, subgunningscriterium G2, onderdeel "Datamigratie"

Vraag:

Kunt u aangeven welke omvang aan historie u wenst over te nemen, uitgedrukt in aantal jaren en aantal registraties per objecttype?

Antwoord:

Op dit moment stellen wij geen harde eis aan de omvang van de over te nemen historie, uitgedrukt in aantal jaren of aantallen registraties per objecttype.

In het implementatieplan verzoeken wij inschrijvers juist om op basis van hun expertise een advies te geven over de migratie van historie, configuraties, kennisartikelen, CMDB-gegevens, assets en overige data. Daarbij verwachten wij dat inschrijvers inzicht geven in de mogelijkheden, beperkingen, risico's en eventuele niet-migreerbare gegevens.

De definitieve omvang van de datamigratie wordt in overleg met de gekozen opdrachtnemer vastgesteld tijdens de implementatiefase. Daarbij wegen wij het advies van de leverancier nadrukkelijk mee, zodat een realistische en kwalitatief goede migratie kan worden gerealiseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §5.2, subgunningscriterium G2, onderdeel "Datamigratie"

Vraag:

Kunt u aangeven welke gegevens uit de huidige TOPdesk-omgeving in welk formaat aan de opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld, en of daarvoor een exportspecificatie beschikbaar is?

Antwoord:

Op dit moment is nog niet vastgesteld welke gegevens exact worden gemigreerd en in welke omvang. Om die reden is ook nog geen definitieve exportspecificatie beschikbaar.

In het implementatieplan verzoeken wij inschrijvers inzicht te geven in de mogelijkheden, randvoorwaarden en voorkeursaanpak voor de migratie van gegevens uit de huidige TOPdesk-omgeving. Daarbij verwachten wij dat inschrijvers aangeven welke gegevens zij kunnen migreren, welke gegevensformaten hiervoor geschikt zijn en welke eventuele beperkingen van toepassing zijn.

De definitieve migratieomvang, de over te nemen gegevens en de wijze van aanlevering worden in overleg met de gekozen opdrachtnemer vastgesteld tijdens de implementatiefase, waarbij wij nadrukkelijk willen uitgaan van de expertise van de leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Bijlage D Conceptovereenkomst artikel 16 lid 6, "wordt aan de Leverancier een boete opgelegd op de Vergoeding overeenkomstig de in de SLA opgenomen boetes

Vraag:

De SLA wordt door de inschrijver opgesteld. Kunt u aangeven welk boeteregime u minimaal verwacht, of dat de hoogte en systematiek van de boetes volledig door de inschrijver worden voorgesteld?

Antwoord:

De aanbestedende dienst schrijft geen specifiek boeteregime, boetebedragen of berekeningsmethodiek voor met betrekking tot de SLA. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij een passende SLA aanbieden die aansluit bij de aard en het belang van de gevraagde dienstverlening. De in de SLA opgenomen servicelevels dienen meetbaar, controleerbaar en afdwingbaar te zijn. Indien de aangeboden dienstverlening als gevolg van een toerekenbare tekortkoming niet aan de overeengekomen servicelevels voldoet, dient de SLA passende consequenties of service credits te bevatten.

Bij de beoordeling van de inschrijving kan de aanbestedende dienst de aangeboden SLA en de

daarin opgenomen servicelevels en herstelmaatregelen betrekken voor zover deze relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om voorafgaand aan contractsluiting verduidelijkingen te vragen indien de aangeboden SLA naar haar oordeel onvoldoende aansluit bij de aard van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Bijlage D Conceptovereenkomst artikel 6 lid 2, en Inschrijfleidraad §2.2 en §2.4

Vraag:

Artikel 6 lid 2 bepaalt dat de implementatie uiterlijk binnen zes maanden na inwerkingtreding van de overeenkomst is voltooid, terwijl §2.2 vermeldt dat het huidige contract afloopt op 1 april 2027 en §2.4 uitgaat van een ingangsdatum van 1 januari 2027 of zoveel eerder als mogelijk. Kunt u aangeven welke datum u als uiterste datum van livegang hanteert?

Antwoord:

Het huidige contract loopt af op 1 april 2027. De definitieve gunning van deze aanbesteding staat gepland op 8 december 2026. Wij onderkennen dat de periode tussen gunning en het einde van het huidige contract beperkt is en dat een implementatietermijn van circa drie maanden mogelijk niet voor alle leveranciers realistisch is.

Om die reden vragen wij inschrijvers in de leidraad een implementatieplan op te stellen. Hiermee willen wij inzicht krijgen in de aanpak, doorlooptijd en randvoorwaarden die leveranciers noodzakelijk achten voor een zorgvuldige implementatie.

Uitgangspunt is dat de nieuwe oplossing zo spoedig mogelijk wordt geïmplementeerd. Indien een implementatie binnen de beschikbare periode tot 1 april 2027 haalbaar is, heeft dat uiteraard de voorkeur. Tegelijkertijd hechten wij waarde aan een realistische en eerlijke planning van inschrijvers.

Indien uit de implementatieplanning blijkt dat meer tijd benodigd is om de overgang zorgvuldig en beheerst uit te voeren, bestaat de mogelijkheid om het huidige contract tijdelijk te verlengen teneinde de bedrijfscontinuïteit te waarborgen. Er wordt daarom geen harde uiterste livegangsdatum van 1 april 2027 voorgeschreven; de implementatieplanning van de inschrijver vormt een belangrijk onderdeel van de beoordeling en verdere afstemming.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §3.11 lid 6, indexering

Vraag:

Deze bepaling maximeert de jaarlijkse aanpassing van tarieven en doorlopende vergoedingen op het CBS-prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport, groep J62 of J6202. Kunt u aangeven of deze bepaling ook geldt gedurende de zestien verlengjaren uit §2.4, en of tussentijdse wijzigingen in de licentiestructuur van de fabrikant binnen deze bepaling vallen?

Antwoord:

De indexeringsbepaling geldt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen. De overeengekomen tarieven en doorlopende vergoedingen kunnen uitsluitend worden aangepast overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken opgenomen indexeringsregeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Informatieveiligheid en privacy", regel 10

Vraag:

Deze regel vraagt bij inschrijving om een beschrijving van gebruikte algoritmes en toegepaste AI, inclusief een expliciete classificatie conform de AI-verordening. Kunt u aangeven op welk niveau u deze classificatie verwacht, en of u daarbij uitgaat van de aangeboden oplossing als geheel dan wel van de afzonderlijke AI-functionaliteiten?

Antwoord:

Wij verzoeken inschrijvers de classificatie uit te voeren conform de Europese AI Act. Hierbij gaan wij uit van een classificatie van de aangeboden oplossing als geheel. Indien relevant kunnen

afzonderlijke AI-functionaliteiten aanvullend worden toegelicht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Techniek", regels 1 en 5

Vraag:

Regel 1 bepaalt dat het niet is toegestaan een VDI- of Citrix-sessie te gebruiken of daarvoor een VPN op te zetten, terwijl regel 5 bepaalt dat bij gebruik van de applicatie binnen de VDI-omgeving van de opdrachtgever authenticatie zonder tweefactorauthenticatie mogelijk moet zijn. Kunt u aangeven hoe deze twee regels zich tot elkaar verhouden?

Antwoord:

Deze eisen hebben betrekking op verschillende situaties en zijn niet met elkaar in strijd.

Met eis 1 wordt bedoeld dat de aangeboden oplossing niet via een VDI-, Citrix- of VPN-constructie van de leverancier mag worden ontsloten. De oplossing dient als SaaS-oplossing rechtstreeks via een webbrowser toegankelijk te zijn.

Eis 5 heeft betrekking op het gebruik van de applicatie vanuit de interne VDI-omgeving van de gemeente. Indien een gebruiker vanuit deze gemeentelijke VDI-omgeving werkt, moet authenticatie zonder aanvullende MFA mogelijk zijn, omdat de gebruiker dan al binnen de beveiligde omgeving van de gemeente is geauthenticeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage A, tabblad "Techniek", regel 23

Vraag:
Kunt u bevestigen dat hosting en verwerking binnen een datacentrumregio binnen de Europese Economische Ruimte voldoen aan deze eis?

Antwoord:
Dit bevestigen wij.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 sep 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage A, tabblad "Functioneel specifiek", regels 99 tot en met 107, en Bijlage K, use case 3

Vraag:
Bijlage K noemt onder use case 3 "de koppeling met QR-Connect of vergelijkbare functionaliteit". QR-Connect wordt in het Programma van Eisen niet genoemd. Kunt u aangeven of QR-Connect een bestaande voorziening van de gemeente is, en zo ja, welke rol deze voorziening in het meldproces vervult?

Antwoord:
In deze aanbesteding worden alle gewenste QR-functionaliteiten functioneel uitgevraagd. Er wordt geen specifieke koppeling met QR-Connect geëist.

Indien een inschrijver geen eigen QR-oplossing aanbiedt, mag deze functionaliteit worden geleverd via een derde partij, zoals QR-Connect of een vergelijkbare oplossing. Op dit moment maakt de gemeente gebruik van QR-Connect, maar dit contract eindigt gelijktijdig met het huidige TOPdesk-contract.

De demonstratie van een koppeling met QR-Connect of vergelijkbare functionaliteit is daarom alleen relevant indien de inschrijver voor de QR-functionaliteit gebruikmaakt van een externe partij en niet beschikt over een eigen QR-oplossing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Beheer en gebruik", regel 6, "Gemeente Dijk en Waard maakt gebruik van Hello-ID en Microsoft Purview

Vraag:

Microsoft Purview wordt in het tabblad "Functioneel specifiek" niet uitgewerkt, in tegenstelling tot HelloID. Kunt u aangeven welke functionaliteit u van een koppeling met Microsoft Purview verwacht?

Antwoord:

Voor deze aanbesteding mag Microsoft Purview buiten beschouwing worden gelaten. Er worden geen specifieke eisen gesteld aan een koppeling met Microsoft Purview. De in het Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van integraties zijn leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Functioneel specifiek", regel 148, "De oplossing ondersteunt bi-directionele integratie met Autotask PSA

Vraag:

Autotask PSA wordt in de overige aanbestedingsstukken niet genoemd. Kunt u aangeven welke organisatie dit systeem gebruikt, welke processen via deze koppeling verlopen en welk volume aan berichten wordt voorzien?

Antwoord:

Autotask PSA wordt gebruikt door PQR, de huidige leverancier van onze laaS-diensten (netwerk- en serverbeheer).

De koppeling wordt gebruikt voor de uitwisseling van meldingen en werkzaamheden tussen het servicemanagementsysteem en de beheerorganisatie van PQR. Het exacte volume aan berichten

maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding en is niet vooraf vastgesteld.

Van inschrijvers wordt verwacht dat zij een gangbare koppeling voor de uitwisseling van incidenten, verzoeken en gerelateerde statussen met een externe beheerpartij kunnen ondersteunen. Daarbij dient het tevens mogelijk te zijn relevante informatie, zoals opmerkingen, correspondentie en bijlagen, tussen beide systemen uit te wisselen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Aantallen"

Vraag:

Het tabblad noemt 950 eindgebruikers, 120 gebruikers (behandelaren), 30 raadplegers en 3 functioneel beheerders, en vermeldt daaronder "Totaal 153". Kunt u nader specificeren wat de rol van een 'raadpleger' inhoudt en tot welke functionaliteiten en data dergelijke gebruikers leesrechten moeten verkrijgen?

Antwoord:

Excuus, de vermelding van 950 eindgebruikers is later toegevoegd. Voor sommige oplossingen worden de licentiekosten namelijk gebaseerd op de omvang van de organisatie of het aantal eindgebruikers. De gemeente heeft circa 950 eindgebruikers (medewerkers). De overige gebruikerscategorieën, bestaande uit 120 behandelaars, 30 raadplegers en 3 functioneel beheerders, tellen gezamenlijk op tot 153 gebruikers.

Een raadpleger is een gebruiker die toegang heeft tot de backend van het systeem met uitsluitend leesrechten. Deze gebruiker kan (delen van) de backend en relevante gegevens raadplegen, maar kan geen meldingen, configuraties of andere gegevens aanmaken, wijzigen of verwijderen. Raadplegers vervullen daarmee geen behandelende rol binnen het servicemanagementproces.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Ref.nr.
21

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Functionaliteit algemeen", regel 8, "Deze koppelingen dienen (daar waar van toepassing) op het StUF Testplatform met goed gevolg op compliancy getest te zijn

Vraag:

Kunt u aangeven voor welke van de in het Programma van Eisen genoemde koppelingen u een StUF-compliancytest van toepassing acht?

Antwoord:

Deze eis is alleen van toepassing indien een inschrijver gebruikmaakt van koppelingen op basis van de betreffende GEMMA- en StUF-standaarden. In dat geval verwachten wij dat de daarvoor geldende standaarden worden toegepast en dat de koppelingen, waar van toepassing, met goed gevolg op compliancy zijn getest.

Indien de aangeboden oplossing geen gebruikmaakt van StUF-koppelingen, is een StUF-compliancytest niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regel 3, "wordt de broncode beschikbaar gesteld via open source of escrow

Vraag:

Kunt u aangeven of een escrowregeling waarin zowel de broncode als de gegevens van de gemeente bij een onafhankelijke derde zijn ondergebracht, voldoet aan deze eis?

Antwoord:

Ja. De eis is bewust zo geformuleerd dat aan deze eis kan worden voldaan door de broncode beschikbaar te stellen via een escrowregeling. Een escrowregeling waarin de broncode bij een onafhankelijke derde is ondergebracht, past binnen de in de eis genoemde mogelijkheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regel 4, "Alle modules en onderdelen van de applicatie worden beheerd door de Opdrachtnemer zelf

Vraag:

Kunt u aangeven of aan deze eis is voldaan wanneer het technische beheer van het SaaS-platform bij de leverancier van de programmatuur ligt en de opdrachtnemer optreedt als enig aanspreekpunt en regievoerder richting de gemeente?

Antwoord:

Ja. Aan deze eis is voldaan wanneer het technische beheer van (delen van) de oplossing door een onderaannemer of leverancier van de programmatuur wordt uitgevoerd, mits de inschrijver als opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor de volledige aangeboden oplossing en dienstverlening.

De inschrijver is voor de opdrachtgever het enige aanspreekpunt en blijft verantwoordelijk voor het voldoen aan alle gestelde eisen. Indien gebruik wordt gemaakt van onderaannemers, dienen ook deze te voldoen aan de eisen uit de aanbestedingsstukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regel 5, "De Opdrachtnemer vermeldt in de vraag-en-antwoorderonde voor welke eisen in dit Programma van Eisen en Wensen maatwerk nodig is

Vraag:

Kunt u aangeven op welke wijze u deze opgave in de vraag-en-antwoorderonde wenst te ontvangen, en op welke wijze u een eventuele aanpassing van de gestelde Eisen (en Wensen) bekendmaakt?

Antwoord:

Inschrijvers kunnen tijdens de Nota van Inlichtingen toetsen of de aangeboden oplossing voldoet aan de gestelde eisen. Indien een inschrijver van mening is dat aan een bepaalde eis niet kan worden voldaan, of hierover een verduidelijking wenst, kan dit via de Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

Daarbij kan de inschrijver desgewenst toelichten op welke alternatieve wijze de betreffende functionaliteit binnen de aangeboden oplossing wordt gerealiseerd. De gemeente beoordeelt deze opmerkingen en verstrekt haar reactie via de Nota van Inlichtingen.

Eventuele aanpassingen of verduidelijkingen van eisen worden in de Nota van Inlichtingen opgenomen. De Nota van Inlichtingen geldt als formele bekendmaking aan alle inschrijvers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regel 5, "De oplossing bevat geen maatwerk

Vraag:

Kunt u aangeven of aan een eis is voldaan wanneer de gevraagde functionaliteit wordt gerealiseerd door configuratie binnen de standaardfunctionaliteit van het aangeboden platform, zonder programmeerwerk en zonder afwijking van de standaardcodebase?

Antwoord:

Ja. Aan deze eis is voldaan wanneer de gevraagde functionaliteit kan worden gerealiseerd door configuratie en inrichting binnen de standaardfunctionaliteit van de aangeboden oplossing, zonder klantspecifiek programmeerwerk, aanpassing van de standaardcodebase of de ontwikkeling van maatwerk.

Onder maatwerk verstaan wij tevens functionaliteiten, uitbreidingen of componenten die specifiek voor de gemeente moeten worden ontwikkeld of afgenomen en niet standaard onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing en de reguliere licentie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Ref.nr.
26

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §4.1 "Combinaties van inschrijvers" en "Inschrijving als hoofdaannemer (met onderaannemer(-s))

Vraag:

Kunt u aangeven aan welke van de gestelde geschiktheidseisen, minimumeisen en vormvereisten een onderaannemer moet voldoen wanneer een hoofdaannemer een beroep doet op diens technische bekwaamheid?

Antwoord:

Indien een hoofdaannemer een beroep doet op de technische bekwaamheid van een onderaannemer om aan een geschiktheidseis te voldoen, dient de hoofdaannemer in het UEA aan te geven op welke bekwaamheden van deze derde een beroep wordt gedaan. Tevens dient de hoofdaannemer desgevraagd aan te tonen dat hij daadwerkelijk over de betreffende bekwaamheden van de onderaannemer kan beschikken voor de uitvoering van de opdracht. Voor de geschiktheidseisen geldt dat uitsluitend die eisen waaraan door middel van de onderaannemer wordt voldaan, ook voor de betreffende onderaannemer relevant zijn. Indien bijvoorbeeld een beroep wordt gedaan op een referentie van een onderaannemer, dient de onderaannemer over de betreffende ervaring en referentie te beschikken en daadwerkelijk voor dat onderdeel van de opdracht te worden ingezet. Daarnaast zijn de uitsluitingsgronden eveneens van toepassing op in te zetten onderaannemers. Het advies is dan ook dat inschrijver voor een onderaannemer ook het UEA indient. De in paragraaf 3.5 genoemde vormvereisten en bij inschrijving verplicht in te dienen documenten gelden voor de inschrijver (hoofdaannemer), tenzij uit de aanbestedingsstukken of het UEA expliciet volgt dat ook gegevens of verklaringen van de onderaannemer moeten worden verstrekt in verband met het beroep op diens draagkracht of bekwaamheden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §3.7 "Verzekering

Vraag:

§3.7 bepaalt dat de verzekering niet eerder eindigt dan op de einddatum van de verlengde overeenkomst, terwijl §2.4 voorziet in een looptijd van vier jaar met zestien verlengingen van één jaar. Kunt u aangeven of deze eis zich uitstrekt over de volledige maximale looptijd, of over de op

enig moment geldende contractperiode?

Antwoord:

De verzekering dient gedurende de looptijd van de overeenkomst te voldoen aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen. Dit betekent niet dat gedurende de volledige maximale contractduur van vier jaar plus zestien mogelijke verlengingen dezelfde verzekering of verzekeraar in stand moet blijven.

Het staat opdrachtnemer vrij gedurende de looptijd van de overeenkomst van verzekeraar of verzekering te wisselen, mits op ieder moment wordt voldaan aan de in de aanbestedingsstukken gestelde verzekeringseisen en de vereiste dekking ononderbroken aanwezig is. De verplichting ziet daarmee op de op enig moment geldende contractperiode, inclusief eventuele verlengingen zolang de overeenkomst van kracht is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage C Referentieverklaring, veld "Totale opdrachtwaarde

Vraag:

Kunt u aangeven welke componenten in de totale opdrachtwaarde moeten worden opgenomen: uitsluitend de implementatie, of de implementatie inclusief de licentie- en onderhoudskosten over de looptijd van de referentieopdracht?

Antwoord:

Met de totale opdrachtwaarde wordt de totale waarde van de referentieopdracht bedoeld, inclusief zowel de implementatie als de gedurende de looptijd van de referentieopdracht afgenomen licentie-, abonnement-, onderhouds- en/of beheerkosten, voor zover deze onderdeel uitmaken van de opdracht.

Indien bepaalde componenten niet van toepassing zijn binnen de referentieopdracht, kunnen deze buiten beschouwing worden gelaten. Het doel van deze vraag is om een representatief beeld te verkrijgen van de omvang van de uitgevoerde opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §3.7 en Bijlage C Referentieverklaring

Vraag:

§3.7 bepaalt dat de gemeente "indien mogelijk" bij inschrijving een door de opdrachtgever ondertekende uitvoeringsverklaring ontvangt, terwijl Bijlage C deze verklaring aanduidt als "Verplichte verklaring". Kunt u aangeven of deze verklaring verplicht is dan wel gewaardeerd wordt, en wat de gevolgen zijn wanneer zij niet bij inschrijving kan worden overgelegd?

Antwoord:

§3.7 van de inschrijfleidraad is leidend. Een ondertekende uitvoeringsverklaring is niet verplicht maar wordt wel gewaardeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §3.7, "De referentieopdracht moet zijn afgerond

Vraag:

Kunt u aangeven wanneer een referentieopdracht voor het leveren, implementeren en onderhouden van een SaaS-applicatie als afgerond geldt: op het moment van oplevering en acceptatie van de implementatie, of pas bij beëindiging van de dienstverlening?

Antwoord:

Voor een referentieopdracht voor het leveren, implementeren en onderhouden van een SaaS-applicatie geldt dat deze als afgerond wordt beschouwd zodra de implementatie succesvol is opgeleverd en door de opdrachtgever is geaccepteerd.

Het onderhoud en de dienstverlening die daarop volgen, maken onderdeel uit van de exploitatie- of beheerfase en staan er niet aan in de weg dat de referentieopdracht als afgerond kan worden aangemerkt. Wel dient de referentieopdracht te voldoen aan de overige in de

aanbestedingsstukken gestelde eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
31

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §3.7 "Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid", kerncompetentie 1

Vraag:

Kerncompetentie 1 vraagt om een referentie bij een organisatie met ongeveer 600 medewerkers. Kunt u aangeven welke bandbreedte rond dit aantal aanvaardbaar is, zowel naar boven als naar beneden, of moeten we 600 medewerkers in dit geval lezen als de minimale omvang?

Antwoord:

Met de eis dat de referentie betrekking heeft op een organisatie met ongeveer 600 medewerkers beoogt de aanbestedende dienst dat de referentie qua omvang en complexiteit vergelijkbaar is met de eigen organisatie.

Het woord "ongeveer" biedt daarbij ruimte voor een redelijke bandbreedte. Er geldt geen harde ondergrens van exact 600 medewerkers. De aanbestedende dienst zal de ingediende referentie in redelijkheid beoordelen op de mate waarin deze representatief is voor de gevraagde omvang en complexiteit.

Een afzonderlijke bandbreedte wordt niet vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §3.5, "De benaming van de bestanden moet verwijzen naar de inhoud en dienen te worden opgeslagen als pdf-bestand

Vraag:

Bijlage A en Bijlage B zijn Excel-werkboeken en Bijlage C, E en F zijn Word-documenten met invulvelden. Kunt u bevestigen dat deze bijlagen als pdf moeten worden ingediend, en of daarnaast het oorspronkelijke bestandsformaat (Excel) moet worden meegeleverd?

Antwoord:

Bijlage A (PvE) hoeft niet te worden ingediend.
Voor bijlagen B, C, E en F volstaat het indienen van een pdf-versie van het volledig ingevulde document.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Inschrijfleidraad §3.5 "Gestandsdoeningstermijn" en Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regel 1

Vraag:

§3.5 bepaalt dat de gestanddoeningstermijn bij een kort geding eindigt 20 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter, terwijl Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regel 1 bepaalt dat die termijn acht dagen na de uitspraak in eerste aanleg eindigt. Kunt u aangeven welke van beide termijnen geldt?

Antwoord:

De gestanddoeningstermijn in de inschrijfleidraad is leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr. 34	Onderwerp: Inschrijfleidraad §3.5 "Gestandsdoeningstermijn" en Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regel 1
	Vraag: §3.5 bepaalt dat de inschrijver zijn inschrijving gestand doet voor een periode van 90 dagen en dat het noemen van een kortere termijn de inschrijving ongeldig maakt. Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regel 1 bepaalt dat de inschrijving ten minste zes maanden geldig blijft na de uiterste ontvangstdatum. Kunt u aangeven welke van beide bepalingen leidend is?
	Antwoord: De gestandsdoeningstermijn in de inschrijfleidraad is leidend.
	Fase: Inschrijffase
	Inschrijfronde: Inschrijfronde 1
	Vragenronde: Vragenronde 1
	Beantwoord op: 3 sep 2026
	Percelen: P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr. 35	Onderwerp: Referentie: Bijlage A, tabblad "Service Level Management", regels 1, 5, 6 en 7; tabblad "Functionaliteit algemeen", regel 10; tabblad "Informatieveiligheid en privacy", regel 10
	Vraag: Bijlage A vraagt om een voorbeeld-SLA, een voorbeeld-DAP, een voorbeeld-SLR, één of meer architectuurtekeningen en een beschrijving van gebruikte algoritmes en AI, alle bij de offerte respectievelijk bij inschrijving. Deze stukken staan niet in §3.5 en niet op de controlelijst van Bijlage E. Kunt u aangeven op welke wijze en op welke plaats in de inschrijving deze stukken moeten worden ingediend, of daarvoor een omvangsbeperking geldt, en of zij afzonderlijk worden beoordeeld?
	Antwoord: Dat klopt. De genoemde stukken kunnen als afzonderlijke bijlagen bij de inschrijving worden toegevoegd, onder verwijzing naar de betreffende eis in het Programma van Eisen. Deze documenten zijn abusievelijk niet opgenomen op de controlelijst in Bijlage E. Inschrijvers wordt verzocht daarbij goed te letten op het onderscheid tussen documenten die bij inschrijving moeten worden aangeleverd en documenten die pas na voorlopige gunning worden gevraagd. Voor deze bijlagen geldt geen maximale omvang. De stukken worden niet afzonderlijk beoordeeld of gewaardeerd met punten. Zij worden uitsluitend gebruikt om vast te stellen of aan de betreffende eis wordt voldaan.
	Fase: Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Referentie: Inschrijfleidraad §5.2, randvoorwaarden bij G1 en G2

Vraag:

G1 kent een randvoorwaarde van maximaal 12 A4 en G2 van maximaal 6 A4, enkelzijdig in Arial 10 pt. Kunt u aangeven of een voorblad, een inhoudsopgave, afbeeldingen, schema's en eventuele bijlagen binnen deze paginalimieten meetellen?

Antwoord:

Een voorblad en inhoudsopgave tellen niet mee voor het maximale aantal pagina's. Afbeeldingen, schema's en eventuele bijlagen maken wel onderdeel uit van de inschrijving en tellen daarom mee binnen de gestelde paginalimiet. Dit voorkomt dat inhoud buiten de paginalimiet wordt opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage A, hoofdstuknummering van de tabbladen

Vraag:

De hoofdstuknummering in Bijlage A loopt van 2 tot en met 13, waarbij hoofdstuk 1 en hoofdstuk 9 ontbreken. Kunt u bevestigen dat het werkboek volledig is en dat er geen tabbladen ontbreken?

Antwoord:

Ja, dat bevestigen wij. Het werkboek is volledig en er ontbreken geen tabbladen. De ontbrekende hoofdstuknummers zijn het gevolg van de totstandkoming en wijzigingen van het Programma van

Eisen en hebben verder geen betekenis voor de inhoud van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad "Techniek", kolommen C tot en met F

Vraag:

Het tabblad "Techniek" bevat een kolom "E/W" waarin bij alle 32 regels "Eis" staat en geen enkele "Wens", en twee opeenvolgende kolommen met dezelfde kopregel "Akkoord J/N". Kunt u aangeven of dit tabblad wens bevat, en welke van beide kolommen "Akkoord J/N" door de inschrijver moet worden ingevuld?

Antwoord:

Excuus, de kolom "E/W" en de dubbele kolommen "Akkoord J/N" waren in onze bronversie verborgen en zijn daardoor niet verwijderd.

Dit geldt niet alleen voor het tabblad "Techniek", maar voor alle tabbladen binnen het Programma van Eisen. Alle opgenomen vereisten betreffen eisen. De kolommen "Akkoord J/N" hoeven door inschrijvers niet te worden ingevuld.

Indien een inschrijver van mening is dat aan een bepaalde eis niet kan worden voldaan, kan dit tijdens de Nota van Inlichtingen aan de orde worden gesteld. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
39

Onderwerp:

A Programma van Eisen, alle tabbladen, kolommen "Akkoord J/N" en "Toelichting N"

Vraag:

Bijlage A bevat per eis een kolom "Akkoord J/N" waarin de letter N is voorgedrukt, en een kolom met de kopregel "Toelichting N". Kunt u aangeven of Bijlage A ingevuld en ondertekend bij de inschrijving moet worden ingediend, en wat van de inschrijver wordt verwacht in de kolom "Toelichting N". Wordt in alle gevallen een toelichting verwacht of alleen indien het Antwoord in de kolom ervoor 'Nee' (N) is? En zou kunnen worden aangeven of het één of enkele keren beantwoorden van een Eis met Nee' (N) direct tot uitsluiting zal leiden of heeft dit een andere consequentie?

Antwoord:

De kolom "Akkoord J/N" kan desgewenst door de inschrijver voor eigen gebruik worden benut, maar hoeft niet te worden ingevuld of ingediend.

Indien een inschrijver van mening is dat aan een bepaalde eis niet kan worden voldaan, dient dit gedurende de Nota van Inlichtingen kenbaar te worden gemaakt. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage E Controlelijst, regel "Kwaliteitscriterium G3 Demonstratie

Vraag:

Bijlage E vraagt te bevestigen dat het document voor kwaliteitscriterium G3 is opgesteld en bijgevoegd, terwijl §5.2 onder G3 uitsluitend een demonstratie beschrijft en geen in te dienen document noemt. Kunt u aangeven welk document hier wordt bedoeld?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat voor subgunningscriterium G3 geen document hoeft te worden ingediend. G3 wordt uitsluitend beoordeeld op basis van de demonstratie zoals beschreven in paragraaf 5.2 en Bijlage K.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

41

Onderwerp:

: Inschrijfleidraad §3.3 en §3.13; Bijlage D Conceptovereenkomst artikel 2 lid 1, lid 3 en lid 5, en artikel 9 lid 2; Bijlage G GIBIT 2023 artikel 2.3, 2.5 en 2.7; Bijlage G.1 Toelichting bij artikel 2.5; Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regels 2 en 5

Vraag:

Artikel 2.3 GIBIT wijst de toepasselijkheid van voorwaarden van de leverancier uitdrukkelijk van de hand. Tegelijkertijd vraagt Bijlage A, tabblad "Algemene eisen", regels 2 en 5 om een oplossing die bij indiening direct beschikbaar is als standaardsoftware en die geen maatwerk bevat, en bepaalt artikel 9 lid 2 van Bijlage D dat de ICT Prestatie gebruikmaakt van Derdenprogrammatuur die bij de leverancier wordt betrokken en nader in de Offerte wordt gespecificeerd.

Bij een internationaal standaard SaaS-product wordt een aantal onderwerpen uitsluitend door de fabrikant bepaald en kan de inschrijver deze niet eenzijdig wijzigen: de gebruiksrechten op de programmatuur, de architectuur en het beveiligingsontwerp van de dienst, het release- en onderhoudsbeleid, de inzet van subverwerkers, en de voorwaarden waaronder AI-functionaliteit beschikbaar wordt gesteld. De toelichting bij artikel 2.5 GIBIT merkt op dat in de overeenkomst tussen opdrachtgever en leverancier van iedere bepaling van de GIBIT kan worden afgeweken, en §3.3 nodigt inschrijvers uit tekstwijzigingen vóór de indieningsdatum via de Nota van Inlichtingen voor te leggen.

Wij leggen u daarom het volgende tekstvoorstel voor. Zou u bereid zijn artikel 2 lid 1 van Bijlage D aan te vullen met een onderdeel j, luidende: "de standaard SaaS voorwaarden van de fabrikant van de aangeboden programmatuur, zoals als bijlage bij de Offerte gevoegd", waarbij dit onderdeel in de rangorde van artikel 2 lid 3 als laagste wordt geplaatst en uitsluitend aanvullend werkt voor zover het bepaalde daarin niet in strijd is met een hoger gerangschikt document?

Wij hechten eraan te benadrukken dat dit voorstel de positie van de gemeente niet verzwakt. De aanbestedingsstukken, de conceptovereenkomst, de verwerkersovereenkomst en de GIBIT 2023 blijven onverkort en in de door u bepaalde rangorde leidend; de fabrikantsvoorwaarden vullen uitsluitend leemtes op en verliezen bij elke tegenstrijdigheid. Het voordeel voor beide partijen is transparantie vooraf: de gemeente kan deze voorwaarden bij inschrijving beoordelen in plaats van er na gunning mee te worden geconfronteerd, en er ontstaat geen discussie over de vraag welk document geldt op punten die de aanbestedingsstukken niet regelen.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor één integraal contractueel kader bestaande uit de aanbestedingsstukken, de te sluiten overeenkomst, de verwerkersovereenkomst en de GIBIT 2023. Op grond van artikel 2.3 GIBIT zijn algemene voorwaarden van leverancier of derden niet van toepassing, tenzij de aanbestedende dienst daar uitdrukkelijk mee instemt. De aanbestedende dienst wenst hiervan in deze aanbesteding niet af te wijken.

Dat de aangeboden oplossing standaardsoftware betreft en gebruikmaakt van derdenprogrammatuur, zoals benoemd in het Programma van Eisen en de conceptovereenkomst, doet hier niet aan af. Het is aan de inschrijver om ervoor zorg te dragen dat de aangeboden oplossing, inclusief eventueel gebruikte derdenprogrammatuur, geleverd kan worden conform de voorwaarden van de aanbestedingsstukken en de te sluiten overeenkomst.

Voor zover specifieke kenmerken, beperkingen of randvoorwaarden van de aangeboden standaardoplossing relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht, kunnen deze in de inschrijving worden beschreven. Dergelijke beschrijvingen leiden echter niet tot aanvullende contractuele voorwaarden of tot afwijkingen van de aanbestedingsstukken, tenzij deze

uitdrukkelijk door de aanbestedende dienst zijn aanvaard via een Nota van Inlichtingen of de uiteindelijke overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

3 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Antwoorden referenties 14 en 35, bij Bijlage A, tabblad Informatieveiligheid en privacy, eis 10

Vraag:

Verordening (EU) 2024/1689 legt verplichtingen op aan de aanbieder en aan de gebruiksverantwoordelijke, waarbij de risicoklasse mede wordt bepaald door de context waarin de afnemer het systeem inzet. Wij stellen voor dat de inschrijver bij inschrijving een classificatie van de aangeboden oplossing aanlevert op basis van het beoogde gebruik zoals beschreven in het Programma van Eisen, met de onderbouwing daarvan, en dat de rolverdeling tussen aanbieder en gebruiksverantwoordelijke bij aanvang van de overeenkomst gezamenlijk wordt vastgelegd. Gaat u akkoord met deze invulling?

Antwoord:

Akkoord. Inschrijver levert een classificatie en onderbouwing op basis van het beoogde gebruik. Definitieve beoordeling en rolverdeling worden tijdens implementatie vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, demonstratie 3, 5 en 10 november; Bijlage D overeenkomst, Proof of Concept

Vraag:

Een Proof of Concept binnen de aanbestedingsprocedure vergt inrichting van de oplossing en realisatie van koppelingen, waaronder met Microsoft 365 en Entra ID; daarmee zou een deel van de implementatie worden uitgevoerd voordat gunning heeft plaatsgevonden, hetgeen niet in de aanbieding kan worden verwerkt en voor inschrijvers een ongelijke drempel opwerpt. Wij stellen voor deze verplichting binnen de procedure in te vullen door een aanvullende verificatiesessie aansluitend op de demonstratie, waarin de Opdrachtgever in de testomgeving van de Opdrachtnemer en samen met de Opdrachtnemer de werking van de gevraagde functionaliteit kan vaststellen. Kunt u bevestigen dat naast de demonstratie van 3, 5 en 10 november geen Proof of Concept binnen deze procedure is voorzien, en dat deze verificatiesessie daarvoor in de plaats kan komen?

Antwoord:

Ja, hiermee kunnen wij akkoord gaan. De Opdrachtgever zet een Proof of Concept alleen in wanneer aanvullende verificatie noodzakelijk is om de werking van specifieke functionaliteit vast te stellen. Dit kan ook plaatsvinden in de vorm van een verificatiesessie in de testomgeving van de Opdrachtnemer of via een demonstratie bij een referentieorganisatie.

Wij bevestigen dat er naast de demonstraties op 3, 5 en 10 november 2026 geen separate Proof of Concept binnen deze aanbestedingsprocedure is voorzien. Tijdens de demonstraties worden de vooraf verstrekte use cases gevolgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
44

Onderwerp:

Bijlage B Prijzenblad, regel Koppeling en de vrij in te vullen regels; antwoorden referenties 9 en 10; Bijlage A, tabblad Implementatie eisen 4 en 6

Vraag:

Wij begrijpen uit deze antwoorden dat de migratiescope bij inschrijving nog niet kan worden vastgesteld. Het gevolg daarvan is dat elke inschrijver zijn eigen omvang aanneemt en beprijs, waardoor de inschrijvingen op dit onderdeel niet onderling vergelijkbaar zijn: een inschrijver die een beperkte migratie veronderstelt, biedt een lagere prijs zonder dat dit uit het prijzenblad blijkt, en het verschil komt na gunning als meerwerk terug. Wij stellen daarom voor dat u op het prijzenblad een vaste stelpost voor migratie en conversie opneemt die elke inschrijver verplicht overneemt, en dat na gunning op basis van de dan vastgestelde scope wordt afgerekend tegen de in het prijzenblad opgenomen dagtarieven. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst begrijpt de zorgen van inschrijvers over de datamigratie. Op dit moment kan geen betrouwbare indicatie worden gegeven van de volumes per gegevenscategorie of van de periode waarover historische gegevens moeten worden gemigreerd. Tijdens de marktconsultatie hebben meerdere partijen aangegeven dat een succesvolle migratie

vooral wordt bepaald door een zorgvuldige afweging van welke gegevens daadwerkelijk waarde toevoegen in de nieuwe oplossing. Het onverkort migreren van alle historische gegevens, relaties, workflows en configuraties kan leiden tot onnodige complexiteit, risico's en kosten. Daarom legt de aanbestedende dienst de definitieve migratieomvang niet vooraf vast.

De aanbestedende dienst wil juist gebruikmaken van de expertise van inschrijvers om te bepalen welke gegevens verantwoord en doelmatig kunnen worden meegenomen naar de nieuwe oplossing.

Binnen gunningscriterium G2 wordt van inschrijver een onderbouwd advies verwacht over een passende migratiestrategie voor onder meer historie, CMDB-gegevens, assets, incidenten, wijzigingen, problemen, kennisartikelen, workflows, configuraties en documenten. Inschrijver dient hierin alle informatie op te nemen die relevant is om de voorgestelde aanpak te beoordelen, waaronder:

- mogelijkheden, beperkingen en risico's;
- uitgangspunten en afhankelijkheden;
- mogelijke migratiescenario's;
- gegevens die verantwoord kunnen worden gemigreerd;
- benodigde werkzaamheden en inzet;
- indicatieve eenheidsprijzen, zoals een prijs per GB, per record of gegevenscategorie;
- het toepasselijke uurtarief voor migratiewerkzaamheden.

De feitelijke migratie van de bestaande TOPdesk-gegevens maakt geen onderdeel uit van de te beoordelen inschrijfprijs. De genoemde tarieven en overige prijsinformatie worden uitsluitend gebruikt om inzicht te verkrijgen in de mogelijke financiële gevolgen van de geadviseerde migratiestrategie.

De definitieve migratiescope, waaronder de gegevenscategorieën, volumes en historieperiode, wordt tijdens de implementatiefase na inventarisatie en in overleg met de gekozen opdrachtnemer vastgesteld. Daarbij maakt de aanbestedende dienst nadrukkelijk gebruik van de expertise en aanbevelingen van de leverancier.

Het prijzenblad wordt niet aangepast. De hiervoor genoemde migratie-informatie, eenheidsprijzen en uurtarieven dienen door inschrijvers te worden opgenomen in de beantwoording van gunningscriterium G2 en maken geen onderdeel uit van de prijsbeoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage B Prijzenblad, regel Licenties; Bijlage A, tabblad Aantallen; antwoorden referenties 1 en 20

Vraag:

In de huidige opzet zijn de inschrijvingen op het onderdeel licenties niet onderling vergelijkbaar. Het prijzenblad kent geen veld voor het aantal gebruikers, zodat uit de inschrijving niet blijkt welke populatie is geprijsd; uit referentie 20 volgt niet of de 153 gebruikers deel uitmaken van de 950 medewerkers of daar bovenop komen, waardoor 950, 153 en 1103 alle drie verdedigbaar zijn; en referentie 1 staat daarnaast een model op gelijktijdige gebruikers toe met een indicatie van 60. Een

inschrijver die 60 gelijktijdige gebruikers prijst en een inschrijver die 1103 benoemde gebruikers prijst, worden op dezelfde regel met elkaar vergeleken terwijl zij een factor achttien in omvang verschillen. Wij verzoeken u daarom (a) vast te stellen welke populatie alle inschrijvers verplicht als grondslag hanteren en of de 153 gebruikers binnen de 950 medewerkers vallen, en (b) het prijzenblad zodanig aan te vullen dat de inschrijver het aangeboden licentiemodel, het aantal gelicentieerde gebruikers en de prijs per gebruiker vermeldt, zodat de aangeboden prijzen op gelijke grondslag kunnen worden beoordeeld.

Antwoord:

De aanbestedende dienst wijzigt het prijzenblad niet. In de aanbestedingsstukken zijn voldoende uitgangspunten opgenomen om een prijs te bepalen, ongeacht het door de inschrijver gehanteerde licentiemodel.

Voor de prijsstelling kunnen inschrijvers uitgaan van de volgende aantallen:

- (1) 92.000 inwoners;
- (2) 950 medewerkers/eindgebruikers van het selfserviceportaal (frontend);
- (3) 120 behandelaren;
30 raadgevers (leesrechten);
3 functioneel beheerders;
- (4) een indicatie van 60 gelijktijdige gebruikers (behandelaren, raadgevers en functioneel beheerders) voor het backendgebruik.

De 120 behandelaren, 30 raadgevers en 3 functioneel beheerders maken onderdeel uit van de 950 medewerkers.

De aanbestedende dienst heeft bewust meerdere uitgangspunten opgenomen, omdat uit eerdere aanbestedingen is gebleken dat leveranciers verschillende licentiemodellen hanteren. Hierbij wordt onder meer geprijsd op basis van de omvang van de organisatie, het aantal eindgebruikers, het aantal backendgebruikers, het aantal gelijktijdige gebruikers of een vaste prijsconstructie.

Door deze aantallen beschikbaar te stellen, worden alle inschrijvers in de gelegenheid gesteld hun prijs op een passende wijze op te bouwen binnen het door hen gehanteerde licentiemodel. Omdat leveranciers verschillende licentiemodellen hanteren, vergelijkt de aanbestedende dienst de aangeboden totaalprijs op basis van de verstrekte uitgangspunten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage B Prijzenblad; subgunningscriterium G1

Vraag:

Zonder een afbakening van de gevraagde AI-toepassingen en van het inbegrepen gebruiksvolume zijn de inschrijvingen op dit onderdeel niet vergelijkbaar: een inschrijver kan AI-functionaliteit aanbieden met een gebruiksvolume dat na korte tijd is uitgeput, terwijl een andere inschrijver ruim volume in de licentieprijis opneemt en daardoor op prijs lager scoort. Wij stellen daarom voor dat u (a) de AI-toepassingen benoemt die onder G1 worden beoordeeld, (b) elke inschrijver verplicht per toepassing op te geven of deze in de licentieprijis is inbegrepen, welk gebruiksvolume daarbij hoort en wat er gebeurt wanneer dat volume is bereikt, en (c) voorschrijft dat gebruik boven het inbegrepen volume op het prijzenblad wordt geprijsd, zodat het meeweegt in de prijsvergelijking. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst gaat hier niet in mee.

De aanbestedende dienst heeft geen specifieke eisen gesteld aan AI-functionaliteit. AI maakt onderdeel uit van subgunningscriterium G1, waarbij leveranciers worden uitgenodigd inzicht te geven in de beschikbare AI-mogelijkheden binnen hun standaardoplossing, de wijze waarop deze worden ingezet en hoe deze kunnen worden beheerd en toegepast.

De gemeente maakt op dit moment nog geen gebruik van dergelijke AI-functionaliteiten en heeft daarom geen vooraf gedefinieerde gebruiksscenario's of volumes vastgesteld. Wij zijn juist geïnteresseerd in de mogelijkheden die leveranciers standaard bieden.

Indien AI-functionaliteit onderdeel uitmaakt van de aangeboden oplossing, verwachten wij dat de inschrijver eventuele relevante beperkingen, gebruiksvoorwaarden en licentievoorwaarden toelicht in zijn inschrijving. Deze informatie kan worden betrokken bij de beoordeling van het gunningscriterium.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Beheer en gebruik, eisen 15, 16 en 17

Vraag:

De omvang van deze eerstelijnsdienstverlening is in de aanbestedingsstukken niet bepaald, waardoor zij niet kan worden beprijsd en de inschrijvingen op dit onderdeel niet vergelijkbaar zijn; daarnaast kan de Opdrachtnemer geen eindverantwoordelijkheid dragen voor meldingen waarvan de oorzaak buiten de oplossing ligt, bijvoorbeeld in de werkplek, het netwerk of een systeem van een derde. Wij stellen voor deze eisen als volgt in te vullen: (a) de gemeentelijke eerste lijn blijft aanspreekpunt voor de eindgebruiker en eigenaar van de melding; de Opdrachtnemer levert tweedelijnsondersteuning voor meldingen die aan het platform zijn toe te rekenen en draagt daarvoor de eindverantwoordelijkheid, met onderbouwde terugkoppeling wanneer de oorzaak elders ligt; (b) de prioriteit wordt gezamenlijk vastgesteld op basis van de impact- en

urgentiematrix uit de SLA; en (c) voor wijzigingsvoorstellen geldt een intake met schriftelijke terugkoppeling binnen tien werkdagen, met een besluit en een indicatie van de realisatietermijn, waarbij voorstellen die als maatwerk zouden kwalificeren tegen de overeengekomen tarieven worden aangeboden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, niet volledig. De aanbestedende dienst verduidelijkt de eisen 15, 16 en 17 als volgt.

De gemeentelijke servicedesk blijft het eerstelijnsaanspreekpunt voor eindgebruikers en registreert en beoordeelt meldingen. Eerstelijns functioneel beheer ligt bij de Opdrachtgever. Meldingen en incidenten die betrekking hebben op, of vermoedelijk worden veroorzaakt door, de aangeboden ESM oplossing worden ter behandeling doorgezet naar de servicedesk van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige behandeling en het beheer van deze applicatiegerelateerde meldingen en incidenten, inclusief het relateren daarvan aan bekende problemen en het inzichtelijk maken van de voortgang en status.

Wanneer uit onderzoek blijkt dat de oorzaak aantoonbaar buiten de aangeboden oplossing of de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer ligt, koppelt de Opdrachtnemer dit gemotiveerd terug aan de Opdrachtgever en verstrekt hij de informatie die redelijkerwijs nodig is voor verdere behandeling. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een goede regie en samenwerking voor zover het incident samenhangt met door hem geleverde koppelingen, infrastructuur of ingeschakelde derden.

De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten op basis van de impact- en urgentiebepalingen uit de SLA. Afstemming met de Opdrachtnemer is mogelijk, maar de uiteindelijke prioriteitsbepaling berust bij de Opdrachtgever.

Voor wijzigingsvoorstellen geldt de in de aanbestedingsstukken beschreven intakeprocedure. De aanbestedende dienst neemt geen vaste terugkoppeltermijn van tien werkdagen op. Na de intake wordt inzichtelijk gemaakt of en hoe het voorstel wordt opgepakt en, indien van toepassing, wat de indicatieve planning is. Werkzaamheden die buiten de overeengekomen dienstverlening vallen, kunnen uitsluitend na voorafgaande schriftelijke opdracht en tegen de overeengekomen tarieven als meerwerk worden uitgevoerd.

Met deze verduidelijking blijven de eisen 15, 16 en 17 gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functioneel specifiek eis 147

Vraag:

Onze oplossing neemt gebruikers en hun profielgegevens geautomatiseerd over uit Entra ID en blokkeert accounts die daar zijn gedeactiveerd; deze functionaliteit is standaard beschikbaar en bij meerdere afnemers in gebruik. Autorisaties worden in de oplossing echter niet uit groepslidmaatschap afgeleid, maar op proces-, object-, afdelings- en gebruikersniveau toegekend, hetgeen aansluit op uw eis 140. Synchronisatie van autorisaties via SCIM sluit daar niet op aan. Kunt u bevestigen dat aan eis 147 is voldaan met de bestaande geautomatiseerde overname, profielvulling en blokkering van gebruikers vanuit Entra ID, en dat SCIM 2.0 als protocol niet dwingend is voorgeschreven?

Antwoord:

Er wordt expliciet gevraagd naar de ondersteuning van het open SCIM 2.0-protocol. De aanbesteder heeft bewust gekozen voor deze breed gedragen marktstandaard om te sturen op een leveranciersafhankelijke inrichting van het IT-landschap. Dit voorkomt een vendor lock-in en waarborgt dat de user provisioning flexibel blijft bij eventuele toekomstige wijzigingen in de Identity Provider (IdP) van de aanbesteder. De functionele toewijzing van fijnmazige rechten binnen uw applicatie (eis 140) staat hier los van. SCIM 2.0 functioneert uitsluitend als het transportprotocol om identiteiten en basale kenmerken (zoals afdelingen of groepen) geautomatiseerd aan te maken en te muteren. Hoe deze gegevens vervolgens intern in de ESM /ITSM-oplossing worden gekoppeld aan proces- of objectrollen, is aan de inrichting van de applicatie zelf. Het protocol SCIM 2.0 blijft derhalve ongewijzigd als eis gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
49

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functioneel specifiek, eis 146

Vraag:

Privileged Identity Management is een beheerfunctie binnen Entra ID, gericht op tijdelijk verhoogde rechten binnen de Microsoft-omgeving van de gemeente. Deze functie valt buiten het bereik van een Enterprise Service Management platform. Wij stellen voor deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functioneel specifiek, eis 133

Vraag:

Deze eis vraagt het schrijven van gebruikersinformatie naar de identiteitsvoorziening van de gemeente. Dat is de taak van een voorziening voor identiteits- en toegangsbeheer, waarover de gemeente met HelloID beschikt. Een servicemanagementplatform als bron voor identiteiten doorkruist dat beheer. Wij stellen voor deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbesteder deelt uw architectonische visie dat een centrale voorziening voor identiteits- en toegangsbeheer zoals b.v. HelloID) de regie voert over het wijzigen en vullen van velden in Entra ID en Active Directory. De eis moet dan ook niet zo worden gelezen dat de ESM/ITSM-oplossing rechtstreeks en autonoom in Active Directory of Entra ID dient te schrijven. De eis is erop gericht dat de ESM oplossing mutaties (zoals gegevens uit een in-, door- en uitstroomformulier of een wijzigingsverzoek) geautomatiseerd kan doorgeven aan de identiteitsvoorziening (bijvoorbeeld via standaard API's, webhooks of uitgaande SCIM-koppelingen). De IAM (zoals HelloID) zal deze gegevens vervolgens verwerken richting Entra ID/AD. De ESM oplossing dient dus als initiator of bron van de mutatie te kunnen fungeren binnen deze geautomatiseerde keten. De eis blijft gehandhaafd, met deze verduidelijking van de procesgang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functioneel specifiek, eisen 135, 138 en 141

Vraag:

Autorisaties binnen de oplossing zijn fijnmaziger dan groepslidmaatschap in Entra ID: rechten worden bepaald op proces-, object-, afdelings- en gebruikersniveau en volgen niet een op een uit een functie of een groep. Dat sluit aan op uw eis 140, die afwijkende rechten per medewerker, team, afdeling of locatie verlangt. Wij stellen voor groepslidmaatschap uit Entra ID te gebruiken als

invoer voor de toewijzing en de autorisatie zelf in de applicatie te beleggen, waar de functioneel beheerder deze zonder maatwerk kan onderhouden. Gaat u akkoord met deze invulling?

Antwoord:

De aanbesteder gaat akkoord met de door u voorgestelde functionele invulling, mits deze aan de volgende voorwaarde voldoet: de aanbesteder stemt ermee in dat het groepslidmaatschap uit Entra ID fungeert als de invoer (trigger) en dat de fijnmazige autorisatie (de vertaling van die groep naar specifieke proces-, object- of afdelingsrechten) binnen de ESM/ITSM-oplossing wordt ingericht. De harde voorwaarde hierbij is dat wanneer er een wijziging plaatsvindt in het groepslidmaatschap binnen Entra ID (bijvoorbeeld het toevoegen of verwijderen van een gebruiker in een groep), deze wijziging volledig geautomatiseerd en zonder handmatige tussenkomst van een functioneel beheerder wordt doorgevoerd in de ESM/ITSM-oplossing. De applicatie moet de bijbehorende rechten binnen de oplossing dus direct en automatisch aanpassen op basis van de gewijzigde invoer uit Entra ID. Indien uw oplossing deze geautomatiseerde verwerking ondersteunt op de door u voorgestelde wijze, kunt u de eis met 'Ja / Voldoet' beantwoorden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functioneel specifiek eisen 120, 123, 124, 129 en 130

Vraag:

Youforce, HelloID en Entra ID vormen naar ons begrip een keten met drie rollen: Youforce is het bronsysteem voor medewerker- en organisatiegegevens, HelloID is de voorziening voor identiteits- en toegangsbeheer die op basis van HR-gebeurtenissen accounts provisioneert, en Entra ID is de identiteitsvoorziening waarin die accounts landen. De eisen zijn per product geformuleerd, waardoor onduidelijk is of u drie afzonderlijke koppelingen verlangt. Kunt u aangeven (a) welk systeem u als leidend bronsysteem aanmerkt voor medewerker-, organisatie- en managergegevens, (b) of HelloID reeds gebruikers en groepen naar Entra ID provisioneert, en (c) of u verwacht dat de oplossing gegevens uit meer dan een van deze drie systemen leest?

Antwoord:

De aanbesteder bevindt zich momenteel in de oriëntatiefase omtrent de definitieve inrichting van haar centrale Identity & Access Management (IAM) architectuur. Uw aanname over de exacte werking van de keten kan daarom op dit moment noch worden bevestigd, noch worden ontkracht. De antwoorden op uw subvragen luiden als volgt: (a) Leidend bronsysteem: Visma Youforce is definitief aangemerkt als het leidende bronsysteem voor de basisgegevens van medewerkers, organisatieonderdelen en managers. (b) Provisioning door HelloID: Dit kan op dit moment niet worden bevestigd, aangezien de inzet en de exacte scope van HelloID als centrale IAM-regisseur momenteel het onderwerp is van intern onderzoek. (c) Verwachting omtrent de koppelingen: De aanbesteder verlangt niet dat u gelijktijdig drie afzonderlijke, klantspecifieke koppelingen realiseert. De aanbesteder verwacht echter wel dat de aangeboden ESM/ITSM-oplossing de

technische flexibiliteit bezit om te kunnen koppelen binnen dit applicatielandschap. Juist vanwege deze lopende architectuurkeuzes hecht de aanbesteder veel waarde aan marktconforme, open standaarden. Indien uw oplossing beschikt over de gevraagde open SCIM 2.0-koppeling (zie eis 147), is het platform in de toekomst technisch in staat om aan te sluiten op zowel Microsoft Entra ID als een eventuele IAM-tussenlaag zoals HelloID. De definitieve route van de datastroom (rechtstreeks uit de bron of via een geconsolideerde identiteitsvoorziening) zal tijdens de implementatiefase in overleg worden bepaald. Het uitgangspunt blijft dat data eenmalig wordt ingewonnen en meervoudig wordt gebruikt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functioneel specifiek eis 148; Nota van Inlichtingen referenties 6 en 19

Vraag:

Uit referentie 19 blijkt dat Autotask PSA eigendom is van en beheerd wordt door een derde partij, en uit referentie 6 dat de bestaande uitwisseling via e-mail verloopt. Kunt u bevestigen dat aan eis 148 is voldaan met een koppeling die gelijkwaardig is aan de huidige mailkoppeling, waarbij meldingnummer, status en bijlagen gestructureerd in beide richtingen worden uitgewisseld en verwerkt in het bijbehorende dossier? Indien u wel een rechtstreekse API-koppeling met Autotask PSA verlangt, kunt u dan aangeven (a) welk systeem leidend is voor de status van een melding, (b) of PQR het koppelvlak, de documentatie en een testomgeving ter beschikking stelt, en (c) of de realisatie van die koppeling als maatwerk mag worden aangeboden?

Antwoord:

Nee, een koppeling die uitsluitend gelijkwaardig is aan de huidige e-mailuitwisseling voldoet naar onze mening niet aan de bedoeling van eis 148. De huidige werkwijze voldoet niet volledig aan onze behoefte; wij verwachten een verdergaande integratie waarbij informatie gestructureerd en zoveel mogelijk geautomatiseerd in beide richtingen wordt uitgewisseld. Eis 148 blijft daarom ongewijzigd.

Ten aanzien van uw vragen:

- a. De samenwerking vereist communicatie in twee richtingen. Afhankelijk van het proces en de verantwoordelijke partij moet zowel binnen de ESM-oplossing als binnen Autotask de status van een melding aangepast kunnen worden. De status hoeft daarom niet eenduidig door één systeem te worden geleid, mits de synchronisatie correct en inzichtelijk plaatsvindt.
- b. Voor het realiseren van de koppeling gaan wij ervan uit dat de benodigde documentatie, testfaciliteiten en medewerking van betrokken partijen beschikbaar worden gesteld.
- c. De aanbestedende dienst heeft als uitgangspunt dat de aangeboden oplossing bestaat uit standaardfunctionaliteit en standaardkoppelingen. Wij geven daarom de voorkeur aan een

standaardoplossing. Indien voor de realisatie van de koppeling aanvullende implementatie- of onderhoudskosten noodzakelijk zijn, verzoeken wij deze afzonderlijk en transparant op te nemen in de aanbieding, zodat deze kunnen worden beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functioneel specifiek eisen 124, 131 en 132; tabblad Beheer en gebruik eis 6; antwoord referentie 18

Vraag:

Mutaties in gebruikers-, medewerker- en organisatiegegevens nemen wij geautomatiseerd over uit de door u aan te wijzen bron. Voor locatie- en middelengegevens is uit de eisen niet af te leiden welk systeem als bron geldt; die gegevens worden in onze oplossing in de eigen registratie beheerd. Autorisaties worden toegekend op proces-, object-, afdelings- en gebruikersniveau en volgen niet een op een uit een rol of groep, hetgeen aansluit op uw eis 140. Kunt u (a) aangeven welk systeem u voor locatie- en middelengegevens als bron aanmerkt, en (b) bevestigen dat aan de eisen 124, 131, 132 en Beheer en gebruik eis 6 is voldaan doordat rollen en groepslidmaatschappen uit de identiteitsvoorziening dienen als invoer voor de indeling van gebruikers, terwijl de rechtentoekenning in de applicatie plaatsvindt en elke wijziging wordt gelogd?

Antwoord:

(a) De aanbesteder merkt het HR-bronsysteem (Visma Youforce) aan als de leidende bron voor de initiële locatiegegevens van medewerkers. De ESM/ITSM-oplossing dient in staat te zijn om deze gegevens geautomatiseerd in te lezen (via de identiteitsvoorziening of directe import). Indien er behoefte is aan een fijnmaziger gebouwen-/ruimtere register, zal de definitieve route hiervoor tijdens de implementatiefase worden bepaald. Middelengegevens (CMDB): De aanbesteder merkt Microsoft Intune aan als het primaire bronsysteem voor het automatisch vullen van de CMDB (middelenregistratie). Daarnaast moet de ESM oplossing in staat zijn om middelen- en inventarisgegevens in te lezen vanuit Microsoft Excel / CSV-bestanden. De aangeboden oplossing dient native integraties of importfunctionaliteiten te ondersteunen om data uit deze beide bronnen geautomatiseerd en periodiek te verwerken.

(b) Bevestiging omtrent eisen 124, 131, 132 en Beheer en gebruik eis 6: De aanbesteder kan bevestigen dat de door u voorgestelde functionele invulling voldoet aan de gestelde eisen, mits deze aan de volgende harde voorwaarde voldoet: Hoewel de fijnmazige rechtentoekenning binnen de ESM applicatie zelf plaatsvindt op basis van proces-, object-, afdelings- en gebruikersniveau, dient de verwerking van wijzigingen in rollen en groepslidmaatschappen vanuit de identiteitsvoorziening volledig automatisch en zonder handmatige tussenkomst van een functioneel beheerder te verlopen. Wanneer een gebruiker in de identiteitsvoorziening van groep of rol verandert, moet de ESM oplossing deze wijziging direct detecteren en verwerken, waarbij de

bijbehorende applicatierechten automatisch muteren. De eis dat elke wijziging (historie) sluitend en auditeerbaar wordt gelogd, blijft onverkort van kracht. Indien uw oplossing deze geautomatiseerde verwerking en logging ondersteunt op de door u voorgestelde wijze, voldoet u aan de genoemde eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
55

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functioneel specifiek eisen 120 en 126 tot en met 130; antwoord referentie 6

Vraag:

Wij realiseren koppelingen met Youforce en HelloID als onderdeel van de implementatie. Daarvoor is wel nodig dat beide systemen aan uw zijde operationeel zijn en dat het koppelvlak, de documentatie en een testomgeving beschikbaar zijn op het moment dat het implementatietraject start; zijn zij dat niet, dan kan de koppeling niet binnen het project worden opgeleverd en verschuift zij naar een later moment. Kunt u aangeven (a) op welke datum de implementatie van Youforce naar verwachting is afgerond en het koppelvlak beschikbaar is, (b) op welke datum HelloID operationeel is en gebruikers en groepen naar Entra ID provisioneert, en (c) hoe u wenst om te gaan met de situatie waarin een van beide bij aanvang van de implementatie nog niet beschikbaar is: buiten de scope van het implementatietraject houden, of opnemen als een afzonderlijk gepland deeltraject?

Antwoord:

Hierbij verwijzen wij naar het antwoord op vraag 52. Aanvullend daarop kunnen wij delen dat de implementatie van Youforce op 1 januari 2027 gereed moet zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
56

Onderwerp:

Antwoord referentie 15, bij Bijlage A, tabblad Techniek, eis 5

Vraag:

Een als SaaS geleverde applicatie kan zelf niet vaststellen of een gebruiker vanuit de interne VDI-omgeving van de gemeente werkt; die vaststelling vindt plaats in de identiteitsvoorziening van de gemeente. Wij stellen voor dat aan eis 5 is voldaan doordat de applicatie de authenticatie volledig delegeert aan Entra ID van de gemeente, waarbij de gemeente zelf met voorwaardelijke toegang bepaalt in welke situaties aanvullende MFA wordt gevraagd. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

De aanbesteder kan bevestigen dat met de door u voorgestelde systematiek aan eis 5 is voldaan, mits wordt voldaan aan de volgende aanvullende voorwaarde: Hoewel de authenticatie voor reguliere medewerkers volledig wordt gedelegeerd aan Microsoft Entra ID (inclusief het beheer van de Conditional Access-regels door de gemeente), moet de SaaS-oplossing daarnaast native ondersteuning bieden voor lokale accounts (accounts die rechtstreeks in de applicatie zijn aangemaakt, zoals break-glass accounts of accounts voor specifieke externe leveranciers). Voor deze lokale accounts moet het binnen de applicatie verplicht gesteld kunnen worden om in te loggen met Multi-Factor Authentication (MFA), bijvoorbeeld via een authenticator-app (TOTP) of SMS. Indien uw SaaS-oplossing deze hybride vorm ondersteunt — waarbij federatieve authenticatie via Entra ID leidend is, maar lokale accounts inclusief native MFA mogelijk blijven — voldoet u aan eis 5.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
57

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Techniek eis 24; tabblad Functioneel specifiek eis 21

Vraag:

PDF/UA-1 (ISO 14289-1) vereist een getagde documentstructuur met leesvolgorde, gemarkeerde koppen en tabelkoppen, alternatieve teksten en taalaanduiding. In combinatie met eis 21 zou iedere door een gebruiker aangemaakte rapportage-export als getagde PDF moeten worden gegenereerd, ongeacht welke kolommen, filters en groeperingen die gebruiker kiest; een machinaal gegenereerde export kent geen redactionele structuur waaraan een leesvolgorde en alternatieve teksten kunnen worden ontleend. Voor door gebruikers zelf geuploadede PDF-bestanden geldt bovendien dat de Opdrachtnemer die niet opmaakt en de conformiteit daarvan niet kan beïnvloeden. Wij stellen daarom voor, mede gelet op het proportionaliteitsbeginsel, eis 24 te beperken tot standaarddocumenten met een vaste opmaak die de applicatie aan een externe ontvanger verstuurt, en te bevestigen dat (a) rapportage- en gegevensexports die de gebruiker zelf samenstelt buiten eis 24 vallen, (b) door gebruikers geuploadede documenten buiten eis 24 vallen,

en (c) eis 24 niet van toepassing is indien geen onderdeel van de oplossing extern wordt gepubliceerd. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Wij begrijpen de relatie tussen uw vraag en Technische eis 24 niet. Deze eis heeft uitsluitend betrekking op de beschikbaarheid van de applicatie via de gangbare app stores of als webapplicatie.

Indien uw vraag betrekking heeft op Functioneel algemeen eis 18, waarin is opgenomen dat "PDF-bestanden die worden getoond via extern gepubliceerde onderdelen of verstuurd vanuit de applicatie voldoen aan de standaard PDF/UA-1 in verband met toegankelijkheidseisen", dan begrijpen wij uw vraagstelling wel.

In dat geval gaan wij akkoord met uw interpretatie dat:
rapportage- en gegevensexports die door gebruikers zelf worden samengesteld buiten deze eis vallen;
door gebruikers geüploade documenten buiten deze eis vallen;
de eis uitsluitend ziet op PDF-bestanden die via extern gepubliceerde onderdelen worden getoond of vanuit de applicatie worden verstuurd.

De eis is daarmee niet van toepassing op documenten waarvan de inhoud, structuur of toegankelijkheid niet door de applicatie wordt bepaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functionaliteit algemeen eisen 16 en 17; Bijlage G.2 Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen paragraaf 6.2 en norm E1

Vraag:

Wij onderschrijven de inhoudelijke norm: de oplossing voldoet aan WCAG 2.1 niveau A en AA conform EN 301 549 en wordt daarop getoetst. Het bezwaar betreft uitsluitend de voorgeschreven bewijsvorm. Een verplicht onderzoeksrapport van een onafhankelijk bureau, en vervolgens elke drie jaar opnieuw gedurende een looptijd die met de verlengingen tot twintig jaar kan oplopen, betekent tot zeven externe onderzoeken op kosten van de Opdrachtnemer. Die last is in absolute zin voor iedere inschrijver gelijk en drukt daardoor onevenredig zwaar op kleinere aanbieders, terwijl de opdracht een intern gebruikt servicemanagementplatform betreft dat niet voor inwoners of bedrijven toegankelijk is. Mede gelet op het proportionaliteitsbeginsel van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit stellen wij voor eis 16 en eis 17 in te vullen door een door de Opdrachtnemer opgestelde toegankelijkheidsverklaring op basis van een eigen toets volgens de WCAG-EM methodiek, die ten minste elke drie jaar wordt geactualiseerd en op verzoek wordt onderbouwd met de onderliggende testrapportage, in plaats van een

onderzoeksrapport van een onafhankelijk bureau. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever acht een onafhankelijk WCAG-EM-onderzoek een proportionele en objectieve wijze om naleving van EN 301 549 vast te stellen. Een rapport opgesteld door een onafhankelijk gekwalificeerd onderzoeksbureau is vereist om objectiviteit te waarborgen en belangenverstrengeling te voorkomen.

Opdrachtgever komt de markt echter tegemoet door de eis aan te passen. De aangeboden oplossing dient bij oplevering te beschikken over een WCAG-EM-rapport van een onafhankelijk onderzoeksbureau. Het rapport mag op het moment van oplevering niet ouder zijn dan drie jaar en dient betrekking te hebben op de aangeboden versie van de oplossing.

De eis om de oplossing gedurende de contractperiode iedere drie jaar opnieuw te laten toetsen vervalt. Opdrachtgever behoudt zich wel het recht voor een actueel onafhankelijk WCAG-EM-onderzoek te verlangen bij substantiële wijzigingen aan de gebruikersinterface of indien daar naar het oordeel van opdrachtgever aanleiding toe bestaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functionaliteit algemeen eis 12

Vraag:

Een upload zonder enige omvangbeperking is bij een webapplicatie technisch niet realiseerbaar en onwenselijk uit oogpunt van beschikbaarheid, omdat een enkele upload het geheugen- en verbindingbudget van de dienst kan uitputten. Wij stellen voor een maximum van 30 MB per bestand vast te leggen, zonder beperking op het aantal bestanden per dossier, zaak of object, en met ondersteuning van alle in de eis genoemde formaten. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Wij gaan akkoord met het stellen van een maximum van tenminste 100MB (i.p.v. 30 MB) per bestand, zonder beperking op het aantal bestanden per dossier, zaak of object.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functionaliteit algemeen eis 14

Vraag:

Kunt u bevestigen dat met "Token-ID" het accesstoken van de API-koppeling wordt bedoeld, en niet een tweede authenticatiefactor voor eindgebruikers bij het inloggen op de applicatie? Bij de eerste uitleg voldoen wij aan de geldigheidsduur van maximaal 24 uur.

Antwoord:

Dit bevestigen wij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functionaliteit algemeen eis 14

Vraag:

Onze API maakt gebruik van OAuth 2.0 met tokenauthenticatie over TLS 1.2 of hoger. Wederzijdse certificaatauthenticatie (two-way SSL, mTLS) wordt niet ondersteund en is bij een via een gedistribueerd netwerk ontsloten SaaS-dienst niet gebruikelijk. De eis stelt beide mechanismen als alternatief. Kunt u bevestigen dat tokenauthenticatie over versleuteld transport voldoet en dat two-way SSL niet vereist is?

Antwoord:

De eis is aangegeven, wanneer u daar aan voldoet hoeft u niet te voldoen aan de alternatieven. Kunt u daar niet aan voldoen dan moet u voldoen aan minimaal 1 van de aangegeven alternatieven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Techniek, eis 21

Vraag:

Onze oplossing wordt ontsloten via een wereldwijd gedistribueerd netwerk, waardoor uitgaand verkeer niet vanaf een vast IP-adres komt. Deze werkwijze is in moderne SaaS niet gebruikelijk. Wij stellen voor deze eis in te vullen door het toestaan van de gepubliceerde IP-reeksen van onze netwerkleverancier in combinatie met authenticatie op basis van tokens en versleuteld transport, waarmee een aantoonbaar gelijkwaardig beveiligingsniveau wordt bereikt. Gaat u akkoord met deze invulling?

Antwoord:

De aanbesteder gaat niet akkoord met het uitsluitend toestaan van de (brede) gepubliceerde IP-reeksen van uw netwerkleverancier. De aanbesteder begrijpt de dynamische aard van moderne SaaS-infrastructuren, maar wenst vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging het risico van te ruime firewall-openstellingen te minimaliseren. Om aan de marktsituatie tegemoet te komen, zal de aanbesteder de betreffende eis aanpassen (rectificeren). Het is vanaf heden toegestaan om de koppeling te realiseren op basis van een Fully Qualified Domain Name (FQDN). Aangepaste tekst van de eis: "De oplossing dient voor uitgaand verkeer te koppelen op basis van een vast IP-adres OF een Fully Qualified Domain Name (FQDN). In het geval van een FQDN dient dit dwingend gecombineerd te worden met sterke authenticatie op basis van tokens/certificaten en versleuteld transport (TLS 1.3 of minimaal TLS 1.2)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Functionaliteit algemeen, eisen 5, 6 en 7

Vraag:

Deze lijsten bevatten standaarden uit alle gemeentelijke domeinen, waarvan een aanzienlijk deel

betrekking heeft op basisregistraties, zaakgericht werken en geo-informatie en geen raakvlak heeft met een Enterprise Service Management platform. Kunt u aangeven welke standaarden u voor deze opdracht van toepassing acht, zodat inschrijvingen op dit punt vergelijkbaar zijn?

Antwoord:

In eis 5 wordt aangegeven dat via GEMMA Online en referentiecomponenten kan worden getoetst aan welke standaarden voldaan dient te worden. Voor bijvoorbeeld een helpdeskcomponent is slecht één verplichte standaard van toepassing (zie <https://www.gemmaonline.nl/wiki/GEMMA/id-3c8f0d1d-0d4a-4517-9299-409ad59c294f>). U bent zelf in staat om in te schatten welke referentiecomponenten voor u van toepassing zijn (zoals helpdeskcomponent, it-objectcomponent, kennisbeheercomponent). In eis 6 gaat het om de aan de verplichte open standaarden (pas toe of leg uit). U bent zelf in staat om in te schatten welke eisen relevant zijn voor uw oplossing.

In eis 7 worden geen nieuwe eisen gesteld aan standaarden anders dan dat u niet verder achterloopt dan één versie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Techniek eis 29

Vraag:

Een als SaaS geleverde applicatie werkt naar zijn aard uitsluitend met een actieve netwerkverbinding: gegevens, rechten en bedrijfslogica staan centraal, zodat alle afnemers met dezelfde, actuele gegevens werken. Een offline werkmodus veronderstelt een lokale kopie van gegevens en rechten op het apparaat, wat zich niet verhoudt tot dat uitgangspunt en tot de eisen die u elders aan gegevensbescherming en autorisatie stelt. Onze oplossing vangt verbindingsverlies op door de gebruiker daarvan direct op de hoogte te stellen, de reeds ingevoerde informatie in de sessie te bewaren en deze na herstel van de verbinding automatisch alsnog te verzenden, zodat geen invoer verloren gaat. Kunt u bevestigen dat eis 29 daarmee is ingevuld?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Informatieveiligheid en privacy eis 7; tabblad Functioneel specifiek eis 48

Vraag:

Deze twee eisen zijn onderling niet verenigbaar. Een volledige audittrail waarmee een wijziging kan worden gereconstrueerd, zoals eis 48 verlangt, legt per gewijzigd veld de oude en de nieuwe waarde vast; die waarden kunnen persoonsgegevens bevatten, bijvoorbeeld de naam of het telefoonnummer van een melder, en dat zijn andere persoonsgegevens dan de in eis 7 genoemde inlognaam. Kunt u (a) bevestigen dat het vastleggen van gewijzigde veldwaarden ten behoeve van eis 48 is toegestaan, ook wanneer die waarden persoonsgegevens bevatten, en dat het verbod in eis 7 is gericht op authenticatiegegevens en op gegevens waarmee de beveiliging kan worden doorbroken, en (b) bevestigen dat aan het vereiste van een niet-muteerbare audittrail is voldaan met een logisch beschermde vastlegging die voor gebruikers en beheerders van beide partijen uitsluitend leesbaar is en waarvan de opzet en werking binnen onze ISO 27001-certificering jaarlijks worden getoetst, in plaats van met een technisch onveranderbare voorziening?

Antwoord:

Audittrail mag noodzakelijke persoonsgegevens bevatten indien nodig voor reconstructie. Verbod zit op wachtwoorden, tokens, sleutels en onnodige persoonsgegevens. Niet muteerbaar betekent beschermd tegen ongecontroleerde/ onbevoegde wijziging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 29 leden 1 tot en met 3; Bijlage G.2 Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, normen C1 en C2

Vraag:

De BIO is sinds het opstellen van GIBIT 2023 gewijzigd: BIO2 versie 1.3 is op 5 maart 2026 in de Staatscourant gepubliceerd en de Cyberbeveiligingswet is op 15 augustus 2026 in werking getreden. In BIO2 is het stelsel van basisbeveiligingsniveaus (BBN1, BBN2 en BBN3) vervallen en

vervangen door een risicogebaseerde aanpak, terwijl GIBIT 2023 en de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen nog naar het oude stelsel verwijzen. Kunt u aangeven (a) welk normenkader u voor deze opdracht van toepassing acht, BIO 1.04 of BIO2 versie 1.3, en (b) welke risicoclassificatie u voor deze applicatie en de daarin verwerkte gegevens hanteert, dan wel welk basisbeveiligingsniveau geldt indien u BIO 1.04 aanhoudt?

Antwoord:

Uitgangspunt is actuele BIO, namelijk BIO2 incl risicogebaseerde aanpak. Geen vooraf vastgesteld BBN niveau. Gemeente bepaalt risico classificatie, leverancier ondersteunt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Service Level Management, onderdeel Security en datalekken; Bijlage H concept verwerkersovereenkomst artikel 5.1

Vraag:

Een meldtermijn van 24 uur is uitvoerbaar wanneer deze aanvangt op het moment waarop de Opdrachtnemer heeft vastgesteld dat sprake is van een inbreuk. Vangt de termijn aan bij een vermoeden, dan is de gevraagde informatie op dat moment doorgaans nog niet beschikbaar en zou een melding met onjuiste gegevens moeten worden gedaan, hetgeen voor beide partijen schadelijk is. Wij stellen voor vast te leggen dat de termijn van 24 uur aanvangt op het moment waarop de security officer van de Opdrachtnemer heeft vastgesteld dat sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, dat binnen die termijn de op dat moment bekende feiten worden gemeld, dat een eerste feitenrapportage binnen 72 uur volgt en een definitieve rapportage binnen tien werkdagen na herstel. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord met voorgesteld moment van vaststelling door security officer. Melding binnen 24 uur vanaf kennisname of redelijk vermoeden. Eerste melding mag voorlopig zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 25 leden 2, 3 en 5; Bijlage H concept verwerkersovereenkomst, artikel 4.2

Vraag:

Bij een multi-tenant dienst die in datacenters van een derde wordt gehost, kan fysieke toegang voor uw auditor niet worden toegezegd, en is een per afnemer uit te voeren audit cumulatief niet uitvoerbaar. Wij verzoeken u te bevestigen dat (a) artikel 25 lid 2 van toepassing is, zodat eerst de derdenverklaring of certificering van artikel 35 wordt opgevraagd en een audit uitsluitend plaatsvindt voor zover die stukken de te controleren afspraken niet afdekken; (b) voor de infrastructuur wordt volstaan met de assurancerapportage van onze hostingpartij, en artikel 25 lid 5 niet van toepassing is voor zover de controle niet kan worden uitgevoerd door omstandigheden bij een derde waarover de Opdrachtnemer geen zeggenschap heeft; en (c) artikel 4.2 van de verwerkersovereenkomst wordt aangevuld met: "Verwerkingsverantwoordelijke oefent dit recht maximaal eenmaal per kalenderjaar uit, met een aankondigingstermijn van ten minste dertig dagen en tijdens kantooruren. Een geldige ISO 27001-certificering dan wel een derdenverklaring als bedoeld in artikel 35 GIBIT geldt als bewijs van nakoming; een audit omvat geen fysieke toegang tot datacenters van derden." Gaat u akkoord met deze invulling?

Antwoord:

(a) Akkoord. Dit sluit aan bij de systematiek van de overeenkomst, waarbij eerst de beschikbare informatie, certificeringen en/of derdenverklaringen worden betrokken voordat tot een audit wordt overgegaan. (b) Akkoord. Niet akkoord. (c) De gemeente hanteert de standaard VNG-verwerkersovereenkomst en wijzigt deze bepalingen in beginsel niet. Daarnaast achten wij de voorgestelde aanvulling niet noodzakelijk, omdat de huidige auditbepalingen reeds voorzien in een proportionele toepassing van het auditrecht, waarbij aanwezige certificeringen en derdenverklaringen worden meegewogen en audits alleen plaatsvinden indien daarvoor een gerechtvaardigde aanleiding bestaat. Wel akkoord dat dit geen fysieke toegang tot datacenters van derden omvat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Service Level Management, exit en overdracht

Vraag:

Onze oplossing stelt de Opdrachtgever gedurende de gehele looptijd een REST-API met OAS 3.0-documentatie ter beschikking, waarmee de Opdrachtgever op elk moment zelfstandig alle eigen gegevens uit het systeem kan onttrekken; er is daarmee geen afhankelijkheid van de Opdrachtnemer voor toegang tot de eigen data. Bij exit leveren wij daarnaast kosteloos de volledige dataset op in een algemeen uitwisselbaar formaat. Kunt u bevestigen dat daarmee aan de eis is voldaan, en dat werkzaamheden die daarbovenop worden gevraagd, zoals conversie naar het datamodel van een opvolgende leverancier of ondersteuning bij diens inrichting, tegen de overeengekomen tarieven in rekening kunnen worden gebracht?

Antwoord:

Ja. Indien de Opdrachtgever gedurende de gehele looptijd zelfstandig beschikt over een REST-API met actuele documentatie waarmee alle eigen gegevens kunnen worden ontsloten, en bij beëindiging van de overeenkomst de volledige dataset kosteloos in een gangbaar en uitwisselbaar formaat beschikbaar wordt gesteld, dan voldoet dit aan de bedoeling van de eis.

Indien de gegevens daarmee door een opvolgende leverancier zelfstandig kunnen worden ingelezen en de functionaliteit functioneel kan worden overgenomen, beschouwen wij het opleveren van de data in een gangbaar formaat als voldoende voor de exit-procedure.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Techniek, eis 17

Vraag:

Bij een multi-tenant dienst worden herstel- en uitwijktests uitgevoerd op platformniveau en niet per afnemer met diens productiedata. Wij stellen voor deze eis in te vullen door jaarlijkse rapportage van de op platformniveau uitgevoerde uitwijk- en hersteltests, met vermelding van de behaalde RPO en RTO. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbesteder gaat akkoord met de door u voorgestelde invulling voor het uitvoeren en rapporteren van de uitwijk- en hersteltests op platformniveau, mits wordt voldaan aan de volgende harde voorwaarde: De Disaster Recovery Services (DRS) en de bijbehorende restoretests dienen volledig te worden uitgevoerd op het platform binnen de overeengekomen regionale infrastructuur (private of public cloud binnen de Europese Unie) waarop de primaire ESM/ITSM-oplossing en de productiedata van de aanbesteder operationeel draaien. Er mag onder geen beding sprake zijn van back-up-, uitwijk- of teststromen die data verplaatsen naar infrastructuur buiten deze regio. De jaarlijkse rapportage van deze tests op platformniveau — inclusief de daadwerkelijk behaalde Recovery Point Objective (RPO) en Recovery Time Objective (RTO) — dient als bewijslast te worden overlegd om aan te tonen dat de continuïteit en datalocatie conform de

contractuele afspraken zijn geborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
71

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Beheer en gebruik eis 20; tabblad Service Level Management eis 9

Vraag:

Bij een multi-tenant SaaS-dienst wordt een release voor alle afnemers gelijktijdig uitgerold; het tegenhouden of terugdraaien van een release voor een individuele afnemer is daarmee niet mogelijk. Wij stellen voor deze eisen in te vullen door: het vooraf publiceren van de releaseplanning, release notes bij elke release, de mogelijkheid voor de Opdrachtgever om een release voorafgaand aan uitrol naar productie te beproeven in een testomgeving, en uitstel van de uitrol voor alle afnemers indien de Opdrachtgever of een andere afnemer een blokkerend issue constateert. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat gedeeltelijk akkoord met de voorgestelde invulling en onderkent dat bij een generieke multi-tenant SaaS-dienst een release doorgaans gelijktijdig voor alle afnemers wordt uitgerold. De eisen verlangen daarom niet dat de Opdrachtgever een release onbeperkt voor uitsluitend haar eigen omgeving kan tegenhouden of individueel kan laten terugdraaien.

De voorgestelde werkwijze kan als passende invulling gelden, mits de Opdrachtnemer:

- de releaseplanning en release notes tijdig vooraf beschikbaar stelt;
- de Opdrachtgever voldoende gelegenheid biedt om relevante wijzigingen vóór productiegebruik in een representatieve test- en acceptatieomgeving te beproeven;
- een duidelijk proces hanteert voor het melden, beoordelen en oplossen van blokkerende bevindingen; en
- bij een aantoonbaar risico voor bedrijfskritische processen passende maatregelen treft.

Een passende maatregel kan, afhankelijk van de aard en ernst van het risico, bestaan uit uitstel van de algemene uitrol, herstel vóór ingebruikname, tijdelijke toepassing van een ondersteunde voorgaande versie of een andere aantoonbaar effectieve mitigerende maatregel. De aanbestedende dienst schrijft niet voor welke technische maatregel in alle gevallen moet worden toegepast, maar verwacht wel dat een release niet zonder afdoende beheersing van een aantoonbaar blokkerend risico in gebruik wordt genomen.

Indien een kritieke beveiligingsupdate onmiddellijk moet worden uitgerold, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de noodzaak, impact en eventuele mitigerende maatregelen. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de continuïteit van de

dienstverlening en herstel binnen de overeengekomen SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Techniek eis 13; tabblad Informatieveiligheid en privacy eis 12; tabblad Service Level Management, onderdeel Continuïteit en uitwijk; Bijlage G GIBIT 2023 artikel 29 lid 4

Vraag:

Op vier plaatsen in de aanbestedingsstukken worden voor dezelfde voorziening verschillende herstelnormen gesteld. Onze infrastructuur ondersteunt een Recovery Point Objective en een Recovery Time Objective van 24 uur, wat voor een als SaaS geleverd servicemanagementplatform de gangbare industriestandaard is. Een RPO van 24 uur betekent in de praktijk het verlies van maximaal een werkdag aan vastgelegde gegevens, aangezien buiten kantoor tijden nauwelijks registraties plaatsvinden, en herstel valt daarmee binnen de eerstvolgende werkdag. Een RTO van 8 uur en een RPO van 1 uur bij een calamiteit buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer vergen continue replicatie naar een tweede regio; die kosten staan niet in verhouding tot de waarde en de aard van deze opdracht, die geen vitaal proces betreft, en sluiten het merendeel van de SaaS-markt uit. Wij stellen daarom voor, mede gelet op het proportionaliteitsbeginsel van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit, op alle vier de genoemde plaatsen dezelfde norm vast te leggen: een RPO en een RTO van 24 uur, een disaster recovery- en continuïteitsplan op platformniveau, en een jaarlijkse uitwijk- en hersteltest waarvan wij een samenvattend verslag met de behaalde waarden verstrekken. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbesteder gaat niet akkoord met het voorstel om zowel de RPO als de RTO te verruimen naar 24 uur. Een potentieel verlies van een volledige werkdag aan mutaties en incidentregistraties (RPO 24 uur) brengt een te groot operationeel risico met zich mee voor de dienstverlening van de gemeente.

Rekening houdend met het proportionaliteitsbeginsel en de stand van de techniek omtrent moderne cloud-infrastructuren, worden de eisen als volgt aangepast: Recovery Point Objective (RPO): Maximaal 4 uur. Recovery Time Objective (RTO): Maximaal 12 uur. Met deze aanpassing wordt tegemoetgekomen aan de markt (het uitsluiten van kostbare multi-region continuous replication), terwijl de continuïteit van de gemeentelijke organisatie adequaat blijft geborgd.

Eis 17 tabblad techniek word aangepast naar:

De Opdrachtgever ontvangt jaarlijks een rapportage van de uitgevoerde Disaster Recovery test en de rapportage van een restore test.

Eis 13 tabblad techniek word aangepast naar: De Opdrachtnemer garandeert disaster recovery back-up- en restorevoorzieningen van de applicatie waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de

invloedsfeer van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een natuurramp, terroristische aanslag, oorlog, e.d.) de afgesproken dienstverlening (RTO) binnen 12 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens (RPO) maximaal 4 uur bedraagt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Inschrijfleidraad paragraaf 3.11 lid 6; antwoord referentie 13

Vraag:

Het gehanteerde prijsindexcijfer voor groep J62 sluit aan op de systematiek die wij zelf toepassen en behoeft geen aanpassing. Deze vraag betreft daarom niet de indexeringsmethodiek maar het woord uitsluitend: in combinatie met een looptijd die met de verlengingen tot twintig jaar kan oplopen, sluit die formulering elke andere tariefaanpassing uit, ook wanneer een onderliggende leverancier zijn licentiestructuur eenzijdig wijzigt. Dit is geen verzoek om verduidelijking maar een voorstel tot tekstwijziging: wij stellen voor de bepaling aan te vullen met "onverminderd de mogelijkheid om aantoonbare en gedocumenteerde wijzigingen in de licentie- of tariefstructuur van onderliggende leveranciers door te belasten, na voorafgaande onderbouwing en schriftelijke instemming van Opdrachtgever". Gaat u akkoord met dit tekstvoorstel?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kiest bewust voor een contractuele systematiek waarbij prijsaanpassingen gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken opgenomen indexeringsregeling. Deze systematiek biedt voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer vooraf duidelijkheid over de wijze waarop prijswijzigingen gedurende de looptijd worden verwerkt.

Wijzigingen in de licentie-, prijs- of tariefstructuur van onderliggende leveranciers vormen in beginsel onderdeel van het ondernemersrisico van opdrachtnemer. De aanbestedende dienst acht het daarom niet wenselijk om hiervoor een afzonderlijke grond voor tariefaanpassing in de overeenkomst op te nemen.

De aanbestedingsstukken worden op dit onderdeel niet gewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage J concept wachtkamerovereenkomst

Vraag:

Daarmee blijven de aangeboden tarieven tot twee jaar na inschrijving bindend zonder recht op indexering, terwijl de opdracht op elk moment binnen die periode kan worden ingeroepen en dan feitelijk een lopend implementatietraject van een andere partij moet worden overgenomen. Wij stellen voor de wachtkamerovereenkomst aan te vullen met een recht op indexering conform de indexeringsbepaling van de hoofdovereenkomst, en met een herijkingsmoment voor planning en implementatiekosten op het moment van inroepen. Gaat u akkoord met dit voorstel?

Antwoord:

Zie artikel 2 lid 2 wachtkamerovereenkomst:

...'De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen in overleg met Opdrachtgever worden doorgevoerd.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 8 lid 1 en artikel 12 lid 3

Vraag:

In combinatie worden alle normen uit Bijlage G.2 resultaatsverbintenissen, inclusief toekomstige wijzigingen daarvan. Wij stellen voor dat wijzigingen in normen, standaarden en wet- en regelgeving die na de datum van inschrijving in werking treden, gelden als een inspanningsverplichting en bij materiële gevolgen worden behandeld volgens de wijzigingsprocedure van de overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst acht het van belang dat de aangeboden oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving en de relevante normen en standaarden die op de dienstverlening van toepassing zijn. Het kunnen blijven voldoen aan dergelijke ontwikkelingen behoort in beginsel tot de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving, normen of standaarden generiek om te zetten van een resultaatsverplichting naar een inspanningsverplichting.

Indien zich gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen voordoen die aantoonbaar leiden tot substantiële gevolgen voor de uitvoering van de overeenkomst, kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer hierover in overleg treden. Eventuele wijzigingen van de overeenkomst zullen uitsluitend plaatsvinden binnen de contractuele en aanbestedingsrechtelijke kaders die daarvoor gelden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage G.2 Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, paragraaf 8.3 norm G3 en paragraaf 8.4

Vraag:

De Haven-standaard beschrijft de inrichting van een hostingplatform op basis van Kubernetes, met als doel dat een gemeente een applicatie op elk Haven-conform platform kan uitrollen. De standaard bakent zijn werkingsgebied in paragraaf 8.4 zelf af tot opdrachten voor hosting. Deze opdracht betreft geen hostingopdracht maar de afname van een bestaande, multi-tenant applicatiedienst die door de Opdrachtnemer zelf wordt gehost en aan meerdere afnemers gelijktijdig wordt geleverd; die dienst wordt niet als uitrolbaar pakket aan de Opdrachtgever geleverd. Kunt u bevestigen dat norm G3 buiten het werkingsgebied van deze opdracht valt?

Antwoord:

De aanbestedende dienst onderschrijft dat de Haven-standaard in de Gemeentelijke ICT#kwaliteitsnormen primair betrekking heeft op het hostinggedeelte binnen het daarvoor gedefinieerde werkingsgebied. Voor deze opdracht betreft de primaire prestatie de levering van een standaard multi-tenant SaaS-dienst en niet de levering van een hostingplatform aan de gemeente. Daarom wordt norm G3 niet als afzonderlijke geschiktheids-, selectie- of gunningseis beoordeeld. Overige eisen ten aanzien van cloudhosting, beveiliging, interoperabiliteit, dataportabiliteit en voorkoming van vendor lock-in blijven onverkort van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 35

Vraag:

Wij beschikken over een geldig ISO 27001:2022-certificaat met verklaring van toepasselijkheid en scopebeschrijving, dat jaarlijks door een externe partij wordt getoetst, en over een recente pentest en een basisscan cyberweerbaarheid. Wij stellen voor dat het jaarlijks overleggen van dit certificaat met de bijbehorende auditrapportage geldt als invulling van artikel 35. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

ISO27001 met scope en VvT is passend bewijs. SOC2, pentest of vergelijkbare assurance mag aanvullend worden gebruikt. Opdrachtgever kan aanvullende informatie vragen indien nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 13 Algoritmische toepassingen, leden 1, 3, 4 en 5

Vraag:

GIBIT 2023 dateert van voor Verordening (EU) 2024/1689 en bevat geen rolverdeling tussen aanbieder en gebruiksverantwoordelijke of risicoclassificatie, terwijl subgunningscriterium G1 uitdrukkelijk om AI-functionaliiteit vraagt. Daarnaast is de garantie dat de toepassing "nauwkeurig" is niet te geven zolang geen norm, meetmethode of referentiedataset is vastgelegd, terwijl artikel 12 lid 3 een garantie als resultaatsverbintenis aanmerkt. Wij stellen voor artikel 13 op drie punten aan te vullen: (a) toevoegen: "Indien en voor zover het AI-systeem kwalificeert, dan wel gedurende de looptijd van de Overeenkomst gaat kwalificeren, als een AI-systeem met een hoog risico in de zin van Verordening (EU) 2024/1689, is Leverancier gehouden de op hem rustende dwingendrechtelijke verplichtingen uit hoofde van die Verordening na te leven. Partijen treden in overleg over eventuele aanvullende verplichtingen."; (b) lid 1 sub iii vervangen door: "Leverancier beschrijft de beoogde toepassing, de bekende beperkingen en de door hem gehanteerde nauwkeurighedsindicatoren van de Algoritmische toepassing, en spant zich in de daarin vastgelegde waarden te realiseren. Uitkomsten van de Algoritmische toepassing zijn adviserend; de besluitvorming blijft voorbehouden aan Opdrachtgever."; en (c) lid 4 aanvullen met: "Opdrachtgever deelt de in lid 3 bedoelde informatie uitsluitend met een toezichthouder, een rechterlijke instantie of een aan geheimhouding gebonden adviseur, en uitsluitend voor zover dat

noodzakelijk is; het bepaalde in artikel 18 blijft onverkort van toepassing." Gaat u akkoord met deze tekstvoorstellen?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst onderkent dat de regelgeving rondom algoritmische toepassingen en artificiële intelligentie in ontwikkeling is en dat gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende verplichtingen kunnen voortvloeien uit toepasselijke wet- en regelgeving.

De aanbestedende dienst ziet echter geen aanleiding om de door inschrijver voorgestelde wijzigingen op te nemen. De overeenkomst, de GIBIT 2023 en de rechtstreeks toepasselijke wet- en regelgeving bieden reeds een voldoende kader voor de inzet van algoritmische toepassingen en eventuele AI-functionaliteiten.

Voor zover gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende wettelijke verplichtingen van toepassing worden op opdrachtgever en/of opdrachtnemer, dienen partijen deze na te leven voor zover de wet dit vereist. Hiervoor is geen aanvullende contractuele bepaling noodzakelijk.

Ten aanzien van de voorgestelde wijziging betreffende nauwkeurigheid merkt de aanbestedende dienst op dat van opdrachtnemer mag worden verwacht dat deze transparant is over de werking, toepassingsmogelijkheden en beperkingen van aangeboden algoritmische toepassingen. De aanbestedende dienst acht het echter niet wenselijk om de in de GIBIT opgenomen verplichtingen op dit punt aan te passen.

Ook voor de voorgestelde aanvulling inzake het delen van informatie als bedoeld in artikel 13 ziet de aanbestedende dienst geen noodzaak. De bestaande bepalingen inzake vertrouwelijkheid en geheimhouding bieden hiervoor al voldoende waarborgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage D overeenkomst, artikel 3 lid 9 en artikel 11 lid 7

Vraag:

Deze bepalingen zijn onderling tegenstrijdig, en de tweede maakt de verplichting in duur onbepaald: de Opdrachtnemer moet de omgeving, het beheer en de ondersteuning in stand houden zonder dat vaststaat tot welk moment. Wij stellen voor artikel 11 lid 7 te begrenzen tot de in artikel 3 lid 9 genoemde periode van maximaal drie maanden na het einde van de overeenkomst, waarbij verlenging uitsluitend in onderling overleg plaatsvindt tegen de overeengekomen tarieven. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst deelt niet de stelling dat artikel 3 lid 9 en artikel 11 lid 7 onderling tegenstrijdig zijn. Beide bepalingen hebben een eigen functie binnen de overeenkomst en dienen in onderlinge samenhang te worden gelezen.

De door inschrijver voorgestelde wijziging wordt daarom niet overgenomen. De

aanbestedingsstukken worden op dit onderdeel niet gewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
80

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 16 lid 6 en artikel 20 lid 5

Vraag:

Een vrijwaring werkt anders dan een aansprakelijkheid: bij een vrijwaring neemt de Opdrachtnemer de aanspraak van een derde volledig over, inclusief kosten van verweer, zonder dat het maximum van artikel 16 lid 4 daarop van toepassing is. Daarmee is de totale financiële blootstelling van de Opdrachtnemer in de praktijk onbegrensd en is het overeengekomen maximum uit lid 4 niet effectief. Onbegrensde vrijwaringen zijn daarnaast niet verzekeraar. Wij stellen voor beide vrijwaringen te begrenzen tot het bedrag dat in artikel 16 lid 4 als algemeen maximum is opgenomen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de aansprakelijkheids- en vrijwaringsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2023. De in artikel 20 opgenomen vrijwaringsverplichtingen zien op specifieke risico's die binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen, zoals aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. De aanbestedende dienst acht het niet wenselijk deze bescherming te beperken door de vrijwaringsverplichtingen onder het algemene aansprakelijkheidsmaximum te brengen.

De aanbestedende dienst merkt daarbij op dat inschrijvers op grond van paragraaf 3.7 van de inschrijfleidraad gehouden zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een verzekering die aansluit bij de aard en omvang van de opdracht. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver om zich ervan bewust te zijn dat hij de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen kan nakomen en zich, waar mogelijk, adequaat tegen de daarmee samenhangende risico's verzekert.

De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de voorgestelde beperking van de vrijwaringsverplichtingen over te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
81

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 16 lid 5

Vraag:

Wij stellen voor voor schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel een maximum van EUR 1.250.000 per gebeurtenis op te nemen, in lijn met het bedrag dat artikel 16 elders in hetzelfde artikel hanteert. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2023. Schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel betreft een categorie schade waarvoor het niet passend wordt geacht een contractueel aansprakelijkheidsmaximum overeen te komen.

De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om voor deze categorie schade een beperking van de aansprakelijkheid op te nemen. Daarbij geldt dat van inschrijvers op grond van paragraaf 3.7 van de inschrijfleidraad wordt verwacht dat zij gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikken over passende verzekeringen die aansluiten bij de aard en omvang van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
82

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 16 lid 5

Vraag:

Onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van een toezichthouder is voor een leverancier niet verzekeraar en staat niet in verhouding tot de waarde van deze opdracht. Wij stellen voor artikel 16 lid 5 aan te vullen met een maximum van EUR 500.000 per gebeurtenis voor boetes opgelegd door een toezichthouder, en met de verplichting voor beide partijen om schade te beperken. Gaat u akkoord met dit tekstvoorstel?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2023. Boetes en andere sancties die door een toezichthouder

worden opgelegd als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer, raken naar het oordeel van de aanbestedende dienst de kern van de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor een rechtmatige en zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om voor dergelijke boetes een afzonderlijk aansprakelijkheidsmaximum op te nemen. Daarbij geldt dat van inschrijvers op grond van paragraaf 3.7 van de inschrijfleidraad wordt verwacht dat zij beschikken over passende verzekeringen die aansluiten bij de aard en omvang van de opdracht en dat zij de risico's die behoren tot hun eigen bedrijfsvoering op adequate wijze beheersen. Voor zover op beide partijen een wettelijke of contractuele verplichting rust om schade te beperken, geldt deze reeds op grond van het toepasselijke recht. De aanbestedende dienst ziet daarom geen noodzaak hiervoor een aanvullende bepaling op te nemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 8 lid 5 en artikel 19 lid 2; Bijlage D overeenkomst artikel 11 lid 9; Bijlage A, tabblad Service Level Management, onderdeel Ketenafhankelijkheden

Vraag:

Deze bepalingen leggen de Opdrachtnemer verantwoordelijkheid op voor het handelen van derden waarover hij geen zeggenschap heeft; in referentie 41 hebt u bovendien bepaald dat de Opdrachtnemer instaat voor de gehele keten, inclusief derdenprogrammatuur. Wij stellen voor: (a) aan artikel 8 lid 5 toe te voegen: "De ketentest heeft uitsluitend betrekking op de door Leverancier gerealiseerde Koppelingen. Opdrachtgever draagt zorg voor de coördinatie van de ketentest en voor de tijdige beschikbaarheid en medewerking van de betrokken ketenpartners en hun test- en acceptatieomgevingen. Gebreken die niet aan Leverancier toerekenbaar zijn, leiden niet tot afkeuring."; (b) aan artikel 19 lid 2 toe te voegen: "Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt mede verstaan een storing of uitval bij de door Leverancier ingeschakelde cloud- of hostingpartij, alsmede een grootschalige aanval op de infrastructuur van die partij, voor zover Leverancier de in de SLA beschreven beheersmaatregelen heeft getroffen en zich inspanst de gevolgen te beperken."; (c) Bijlage D artikel 11 lid 9 te vervangen door een inspanningsverplichting, waarbij de Opdrachtnemer in het exit-plan vermeldt welke overeenkomsten met derden niet overdraagbaar zijn en welke alternatieve maatregelen de transitie mogelijk maken; en (d) de aansprakelijkheid voor ketenverstoringen te begrenzen tot het maximum van artikel 16 lid 4, zonder service credits bovenop dat maximum. Gaat u akkoord met deze tekstvoorstellen?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de in de aanbestedingsstukken opgenomen verantwoordelijkheids-, aansprakelijkheids- en uitvoeringsverplichtingen. De voorgestelde wijzigingen zouden leiden tot een wezenlijke wijziging van de beoogde risicoverdeling binnen de overeenkomst.

Ten aanzien van de ketenverantwoordelijkheid geldt dat de aanbestedende dienst één

aanspreekpunt wenst voor de levering en werking van de overeengekomen dienstverlening. Indien de aangeboden oplossing gebruikmaakt van derdenprogrammatuur, cloudvoorzieningen, koppelingen of andere onderdelen van derden, blijft het de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om de dienstverlening overeenkomstig de overeenkomst te leveren. De aanbestedende dienst onderkent dat de medewerking van derden of ketenpartners in bepaalde situaties noodzakelijk kan zijn. Voor zover voor de uitvoering van werkzaamheden afhankelijkheden bestaan van opdrachtgever of door opdrachtgever aangewezen derden, zullen partijen hierover in de praktijk samenwerken. Dit leidt echter niet tot de voorgestelde beperking van de verantwoordelijkheden van opdrachtnemer. Ook ten aanzien van overmacht, exit-verplichtingen en aansprakelijkheid ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding de bestaande contractuele bepalingen aan te passen. De aanbestedende dienst acht het van belang dat de continuïteit van de dienstverlening zoveel mogelijk wordt gewaarborgd en dat de opdrachtnemer verantwoordelijkheid draagt voor de door hem gekozen oplossing, leveranciersketen en contractuele relaties met eventuele onderliggende leveranciers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Bijlage D overeenkomst, artikel 3 lid 8

Vraag:

Bijlage D kent geen eigen aansprakelijkheidsregeling, en via GIBIT artikel 16 lid 5 blijft een aantal categorieën ongelimiteerd; in combinatie met een nawerking zonder einddatum is de blootstelling zowel in hoogte als in tijd onbegrensd. Uw antwoord dat de verzekeringsplicht ziet op de op enig moment geldende contractperiode bevestigt bovendien dat na afloop van de overeenkomst geen dekking meer hoeft te bestaan, terwijl de aansprakelijkheid op grond van dit lid dan onverminderd doorloopt. Wij stellen voor artikel 3 lid 8 aan te vullen met: "De in dit lid bedoelde verplichtingen vervallen vijf jaar na de datum van beëindiging van de Overeenkomst, met uitzondering van de geheimhouding, die drie jaar na die datum vervalt. Rechtsvorderingen ter zake verjaren twee jaar nadat Opdrachtgever met de schade bekend is geworden." Gaat u akkoord met dit tekstvoorstel?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de in de overeenkomst en de GIBIT 2023 opgenomen regeling ten aanzien van de doorwerking van verplichtingen na beëindiging van de overeenkomst. De aard van bepaalde verplichtingen kan met zich brengen dat deze ook na afloop van de overeenkomst van kracht blijven.

De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om hiervoor generieke vervalttermijnen of afwijkende verjaringstermijnen overeen te komen. De duur van de nawerking hangt samen met het doel en de aard van de betreffende verplichting. Voor zover wet- en regelgeving of de overeenkomst aanleiding geven tot voortdurende van rechten en verplichtingen na beëindiging van de overeenkomst, blijven deze van toepassing.

Ten aanzien van de verzekeringsplicht merkt de aanbestedende dienst op dat deze verplichting

ertoe strekt gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een passende dekking. Hieruit volgt niet dat de duur van eventuele aansprakelijkheden of andere verplichtingen na beëindiging van de overeenkomst dient te worden beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 9 lid 5 en artikel 10 lid 10; Bijlage D overeenkomst artikel 14 lid 3

Vraag:

Het documentenpakket van artikel 2 lid 1 omvat enkele honderden eisen en normen; iedere afwijking daarvan, hoe gering ook, geeft daarmee een onmiddellijk ontbindingsrecht. Tegenover een implementatie- en migratie-investering die vooraf wordt gedaan, staat zo geen contractuele zekerheid, en het criterium "onbevredigend acht" is niet objectiveerbaar. Wij stellen voor: (a) het testprotocol en de acceptatiecriteria voor ondertekening in onderling overleg vast te stellen en als bijlage bij de Overeenkomst op te nemen, waarbij afkeuring uitsluitend mogelijk is op Gebreken die het Overeengekomen gebruik wezenlijk belemmeren en die aan de Opdrachtnemer toerekenbaar zijn; (b) in artikel 10 lid 10 de zinsnede over het onbevredigend achten te vervangen door "of indien het verbeterplan niet binnen de daarin vastgelegde termijn tot herstel van de Service Levels leidt"; en (c) Bijlage D artikel 14 lid 3 aan te vullen met: "Opdrachtgever kan tot ontbinding overgaan indien sprake is van een tekortkoming van niet ondergeschikte betekenis en Leverancier deze niet binnen een door Opdrachtgever gestelde redelijke termijn van ten minste dertig dagen na schriftelijke ingebrekestelling heeft hersteld. Het bepaalde in artikel 24 GIBIT is van overeenkomstige toepassing." Gaat u akkoord met deze tekstvoorstellen?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de acceptatie-, herstel- en beëindigingsregeling zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de GIBIT 2023. De aanbestedende dienst acht deze bepalingen passend bij de aard, omvang en het belang van de opdracht.

Ten aanzien van de acceptatieprocedure geldt dat de aanbestedende dienst het van belang acht dat de aangeboden oplossing voldoet aan de overeengekomen eisen en functionaliteiten. De aanbestedingsstukken bieden hiervoor reeds een voldoende kader. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om aanvullende beperkingen op de afkeurings- of acceptatiemogelijkheden op te nemen.

Ook voor de voorgestelde wijzigingen ten aanzien van servicelevels en ontbinding ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding. De huidige bepalingen zijn juist bedoeld om opdrachtgever voldoende mogelijkheden te bieden om in te grijpen indien sprake is van onvoldoende prestaties, structurele tekortkomingen of het uitblijven van noodzakelijke verbeteringen.

Daarbij merkt de aanbestedende dienst op dat de wettelijke regels omtrent verzuim, ingebrekestelling, herstel mogelijkheden en ontbinding onverkort van toepassing blijven voor zover

daarvan niet rechtsgeldig is afgeweken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 26 leden 8 en 9; Bijlage D overeenkomst artikel 3 lid 9 en artikel 11 lid 13; Bijlage A, tabblad Beheer en gebruik eis 24

Vraag:

Bij gemeentelijke bewaartermijnen kan de verplichting uit artikel 26 lid 9 tien tot twintig jaar na beëindiging doorlopen; dat is bij inschrijving niet te bepreken en past niet bij de rol van softwareleverancier. Wij stellen daarom een eenvoudige en voor beide partijen heldere exitregeling voor: de omgeving blijft na afloop van de overeenkomst gedurende drie maanden volledig toegankelijk, de Opdrachtgever kan in die periode alle eigen gegevens onbeperkt en zelfstandig onttrekken via een gestructureerde export en via de REST-API, en na afloop van die periode verwijdert de Opdrachtnemer alle gegevens van de Opdrachtgever en verstrekt daarvan een verklaring van vernietiging. Over die drie maanden is de laatste geldende periodieke gebruiksvergoeding naar rato verschuldigd. Gaat u met deze invulling van artikel 26 leden 8 en 9, artikel 3 lid 9 en Beheer en gebruik eis 24 akkoord? Wij stellen daarnaast voor artikel 11 lid 13 aan te vullen met: "Deze uitsluiting geldt zolang Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en van de Exit-periode nakomt."

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de in de aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de GIBIT 2023 opgenomen exit- en continuïteitsbepalingen. Deze bepalingen zijn erop gericht de continuïteit van de dienstverlening en de beschikbaarheid van gegevens gedurende de volledige toepasselijke bewaartermijn te waarborgen.

De aanbestedende dienst acht het daarom niet wenselijk om de verplichtingen rondom gegevensbeschikbaarheid, medewerking aan de transitie en gegevensoverdracht generiek te beperken tot een vaste periode van drie maanden na beëindiging van de overeenkomst. De benodigde ondersteuning en doorlooptijd kunnen afhankelijk zijn van de omstandigheden van het geval, de omvang van de gegevensverzameling en de wijze waarop de opvolgende oplossing wordt ingericht.

Wel verwacht de aanbestedende dienst dat de aangeboden oplossing voorziet in adequate mogelijkheden om gegevens van opdrachtgever op een gestructureerde en gangbare wijze te exporteren en over te dragen, overeenkomstig de eisen uit de aanbestedingsstukken.

Ook ten aanzien van het voorgestelde aanvullingsvoorstel op artikel 11 lid 13 ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding de overeenkomst aan te passen. De bestaande bepalingen bieden naar het oordeel van de aanbestedende dienst voldoende waarborgen voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 4 lid 2 sub ii, artikel 10 lid 12 en artikel 11 lid 3; Bijlage D overeenkomst artikel 8 leden 2 en 3; Bijlage A, tabblad Beheer en gebruik eisen 21 en 22

Vraag:

Deze bepalingen vormen samen een verplichting die naar omvang en duur onbegrensd is: over een looptijd die met de verlengingen tot twintig jaar kan oplopen moet de Opdrachtnemer blijven voldoen aan normen en wetgeving die op de datum van inschrijving nog niet bestaan, zonder recht op vergoeding, met verzuim van rechtswege bij overschrijding, en tegen tarieven die volgens referentie 13 uitsluitend kunnen worden geïndexeerd. Wij stellen daarom voor: (a) aan artikel 10 lid 12 toe te voegen: "Ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en in normen die na de datum van inschrijving in werking treden geldt het in dit artikel bepaalde als een inspanningsverplichting; indien nakoming een wijziging van de ICT Prestatie vergt die redelijkerwijs niet was te voorzien of disproportioneel is in omvang, wordt deze behandeld volgens de wijzigingsprocedure van de Overeenkomst"; (b) aan artikel 11 lid 3 toe te voegen: "Indien Opdrachtgever de gevraagde toestemming niet verleent, vervalt de verplichting van Leverancier uit hoofde van artikel 10.12 voor zover die het onvoorziene of disproportionele deel van de werkzaamheden betreft"; (c) vast te leggen dat artikel 4 lid 2 sub ii niet van toepassing is op wet- en regelgeving die na de datum van inschrijving in werking treedt, en dat de oplossing per de inwerkingtredingsdatum is aangepast mits de definitieve tekst ten minste drie maanden voor die datum is gepubliceerd; en (d) artikel 8 leden 2 en 3 van Bijlage D te lezen als: Updates en Upgrades worden doorgevoerd volgens de voor alle afnemers geldende releasekalender en zijn zonder nadere Vergoeding voor zover zij binnen de gecontracteerde functionaliteit vallen, waarbij nieuwe, separaat gelicentieerde modules worden aangeboden tegen de daarvoor geldende tarieven. Gaat u akkoord met deze tekstvoorstellen?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de in de aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de GIBIT opgenomen verantwoordelijkheidsverdeling. De door inschrijver voorgestelde wijzigingen leiden tot een wezenlijke aanpassing van deze verantwoordelijkheidsverdeling en worden daarom niet overgenomen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de aangeboden oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft voldoen aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, waaronder toepasselijke wet- en regelgeving en relevante normen, voor zover deze op de aangeboden dienstverlening van toepassing zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023, artikel 8 lid 2, artikel 10 lid 14 in samenhang met artikel 34 leden 3 en 4, artikel 31 lid 3 en artikel 32 leden 1 tot en met 3

Vraag:

De gevraagde oplossing is een generieke Dienstverlening op Afstand als bedoeld in artikel 34 lid 3: een versie, een releasestraat en een gedeelde infrastructuur voor alle afnemers gelijktijdig. Deze bepalingen zijn daardoor niet per afnemer uitvoerbaar. Wij verzoeken u te bevestigen dat aan deze bepalingen als volgt is voldaan: (a) aan artikel 8 lid 2 met de op platformniveau uitgevoerde preventieve testen op exact de aan u geleverde versie, waarbij conform artikel 8 lid 3 wordt volstaan met een generiek testrapport; (b) dat de oplossing kwalificeert als generieke Dienstverlening op Afstand, zodat artikel 10 lid 14 op grond van artikel 34 lid 4 buiten toepassing blijft en daarvan in de Overeenkomst, de SLA of het DAP niet wordt afgeweken, waarbij wij de releaseplanning en release notes vooraf publiceren en u iedere release voor uitrol naar productie in een testomgeving kunt beproeven; (c) dat artikel 31 lid 3 wordt gelezen als een verplichting tot logische scheiding van gegevens en tot beheersmaatregelen op het gebied van capaciteitsbeheer, isolatie en monitoring die redelijkerwijs voorkomen dat incidenten bij andere afnemers de overeengekomen Service Levels aantasten, en niet als een absolute garantie; en (d) dat aan artikel 32 is voldaan met een aan u toegewezen test- en acceptatieomgeving die functioneel gelijk is aan productie, met een representatieve maar niet in omvang gelijke dataset en zonder gelijke capaciteit en redundantie. Gaat u akkoord met deze invulling op alle vier de onderdelen?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst onderkent dat de aangeboden oplossing kan kwalificeren als een generieke dienstverlening op afstand en dat de uitvoering van bepaalde verplichtingen uit de GIBIT 2023 dient plaats te vinden binnen de technische en organisatorische kenmerken van een dergelijke dienstverlening.

De aanbestedende dienst ziet echter geen aanleiding om de door inschrijver voorgestelde interpretaties en aanvullingen als contractuele afwijkingen of nadere beperkingen op de GIBIT 2023 vast te leggen.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze voldoet aan de eisen uit de aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de GIBIT 2023, rekening houdend met de aard van de aangeboden oplossing. Daarbij geldt onder meer dat:

- testen aantoonbaar en op zorgvuldige wijze dienen plaats te vinden;
- wijzigingen, releases en updates beheerst moeten worden uitgevoerd;
- de continuïteit, beschikbaarheid en prestaties van de dienstverlening voldoende moeten zijn geborgd;
- test- en acceptatieomgevingen geschikt moeten zijn voor het beoogde doel.

De aanbestedende dienst laat inschrijvers vrij in de wijze waarop zij hieraan invulling geven, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen en verplichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Inschrijfleidraad, huidige situatie

Vraag:

De huidige leverancier beschikt over kennis van de bestaande inrichting, de datastructuur en de organisatie die andere inschrijvers niet hebben, en hoeft daarnaast geen implementatie, inrichting, koppelingen en gegevensmigratie aan te bieden. Daarmee ontstaat op twee onderdelen een ongelijk speelveld: op informatiepositie en op prijs. Op welke wijze waarborgt u het gelijke speelveld, en bent u bereid de eenmalige implementatiekosten separaat op het prijzenblad op te nemen en buiten de prijsvergelijking te houden, zodat inschrijvers uitsluitend op de structurele kosten worden vergeleken?

Antwoord:

De aanbestedende dienst stelt alle voor de opdracht relevante informatie op gelijke wijze aan alle inschrijvers beschikbaar en acht deze voldoende voor het opstellen van een passende inschrijving. De aanbestedende dienst deelt niet de veronderstelling dat de huidige leverancier geen implementatie- of transitiekosten maakt. Ook de huidige leverancier zal kosten moeten maken om de dienstverlening gedurende een nieuwe contractperiode te continueren en aan de gestelde eisen te voldoen.

Implementatie, inrichting, koppelingen en gegevensmigratie maken integraal onderdeel uit van de opdracht. De daarmee samenhangende kosten worden daarom betrokken bij de prijsbeoordeling. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding deze kosten separaat op te nemen of buiten de prijsvergelijking te laten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.**Onderwerp:**

90

Bijlage J wachtkamerovereenkomst; Bijlage D overeenkomst paragraaf 2.4; Bijlage B Prijzenblad, regel "Structurele kosten voor 4 jaar"

Vraag:

De einddata in beide documenten lopen uiteen. Kunt u bevestigen welke einddatum leidend is voor de initiële contractperiode, en kunt u tevens bevestigen dat de berekening op het prijzenblad met die periode in lijn wordt gebracht, zodat voor iedere inschrijver vaststaat over welke periode de totaalaanbieding wordt berekend en de inschrijvingen op dezelfde grondslag worden vergeleken?

Antwoord:

De aanbestedende dienst ziet geen tegenstrijdigheid tussen de genoemde documenten.

De looptijd van de overeenkomst wordt bepaald door de overeenkomst en de aanbestedingsstukken waarin de contractduur is vastgelegd. De wachtkamerovereenkomst heeft een eigen doel en looptijd en staat los van de reguliere overeenkomst voor het ESM-platform. Het prijzenblad is ingericht ten behoeve van een uniforme prijsvergelijking van de inschrijvingen. De daarin gehanteerde periode of rekendatum dient uitsluitend als rekenkundige grondslag voor de beoordeling van de prijs en heeft geen invloed op de contractuele looptijd van de overeenkomst.

Alle inschrijvers worden op basis van dezelfde uitgangspunten beoordeeld. De aanbestedingsstukken worden op dit punt niet gewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage A, tabblad Techniek, eisen 10 en 18

Vraag:

Eis 10 geldt volgens zijn eigen tekst uitsluitend voor een applicatie met een publieke functie of publieke toegang. Wij begrijpen de gevraagde oplossing als een intern platform voor medewerkers van de gemeente, zonder functie of toegang voor inwoners of bedrijven. Kunt u (a) bevestigen dat geen enkel onderdeel van de oplossing extern wordt gepubliceerd voor inwoners of bedrijven, zodat eis 10 niet van toepassing is, (b) bevestigen dat aan eis 18 is voldaan doordat de oplossing wordt ontsloten via een subdomein onder het domein van de Opdrachtnemer, en (c) aangeven welke consequentie uw antwoord op (a) heeft voor de eisen die uitdrukkelijk betrekking hebben op "extern gepubliceerde onderdelen", in het bijzonder Functionaliteit algemeen eis 16 en Techniek eis 24?

Antwoord:

De gevraagde oplossing is bedoeld als intern platform voor medewerkers van de gemeente. Er

wordt geen publieke functie of toegang voor inwoners of bedrijven voorzien. Toegang via internet door geautoriseerde medewerkers wordt daarbij niet beschouwd als publieke toegang.

a. Techniek eis 10 blijft van kracht, maar het onderdeel dat een door Opdrachtgever geleverd PKI-certificaat met de domeinextensie dijenwaard.nl voorschrijft, is niet van toepassing. De overige bepalingen van deze eis, waaronder het verbod op self-signed certificaten bij ontsluiting via internet, blijven onverkort gelden.

b. Aan Techniek eis 18 wordt voldaan wanneer de oplossing via een subdomein onder het domein van Opdrachtnemer wordt ontsloten, mits de naamgeving voldoet aan de in die eis opgenomen voorwaarden. Opdrachtnemer dient hiervoor een geldig en publiek vertrouwd certificaat te verzorgen.

c. Eisen of onderdelen daarvan die uitsluitend betrekking hebben op extern voor inwoners of bedrijven gepubliceerde functionaliteiten zijn niet van toepassing zolang dergelijke functionaliteiten geen onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing. De overige onderdelen van de genoemde eisen, waaronder Functionaliteit algemeen eis 16 en Techniek eis 24, blijven van toepassing voor zover deze betrekking hebben op de aangeboden oplossing. Indien Opdrachtnemer desondanks extern gepubliceerde functionaliteit aanbiedt, zijn de daarop betrekking hebbende eisen volledig van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 10.12 i)

Vraag:

Het is ook in het belang van Leverancier dat de diensten voldoen aan wet- en regelgeving. Wij zullen ons hier dan ook altijd voor inspannen. Tegelijkertijd zijn wij in hele diverse branches actief en is het niet mogelijk om te garanderen dat onze oplossingen altijd zullen voldoen aan specifieke wet- en regelgeving voor al deze branches. Indien onze diensten niet langer voldoen aan wet- of regelgeving die voor Opdrachtgever van belang is, bieden wij daarom de mogelijkheid om kosteloos de overeenkomst op te zeggen. Deze bepaling is geschrapt. In plaats hiervan nemen Partijen de volgende bepaling op:

Leverancier zal zich redelijkerwijs inspannen om ervoor te zorgen dat de ICT-prestatie blijft voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever erkent dat Leverancier actief is in meerdere branches en dat niet kan worden gegarandeerd dat de ICT-prestatie blijvend voldoet aan alle sectorspecifieke wet- en regelgeving. Indien de ICT-prestatie als gevolg van een wijziging in toepasselijke wet- of regelgeving niet langer geschikt is voor rechtmatig gebruik door Opdrachtgever en aanpassing of herstel door Leverancier niet mogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden gerealiseerd, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst per

directe kosteloos op te zeggen."

Antwoord:

Niet akkoord. De tekst van artikel 10.12 1) wordt gewijzigd in:
"dat de ICT Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante wet- en regelgeving, tenzij Leverancier aantoont dat de concrete (wijziging in) wet- of regelgeving voor hem niet voorzienbaar was, of aantoont dat de inwerkingtredingstermijn voor de (wijziging van) wet- of regelgeving, gelet op de aard en omvang van de vereiste aanpassingen, redelijkerwijs te kort was om deze tijdig door te voeren"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
93

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 10.12 iii)

Vraag:

Wij kunnen niet garanderen dat onze diensten zullen voldoen aan toekomstige normeringen of versies van normeringen, omdat de inhoud daarvan voor ons nog niet bekend is. We stellen daarom voor om art. 10.12 iii) te vervangen door:

Leverancier zal redelijkerwijs inspannen om ervoor te zorgen dat dat eventuele door de NCSC of anderszins publiekelijk uitgebrachte veiligheidsadviezen die (mede) zien op de ICT Prestatie zo spoedig mogelijk worden opgevolgd en het risico op misbruik door het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades of anderszins zo spoedig mogelijk zal worden gemitigeerd. Indien de ICT-prestatie als gevolg van een wijziging als bedoeld in dit artikellid niet langer geschikt is voor rechtmatig gebruik door Opdrachtgever en aanpassing of herstel door Leverancier niet mogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden gerealiseerd, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst kosteloos per direct op te zeggen."

Antwoord:

Niet akkoord. De tekst onder artikel 10.12 iii) wordt gewijzigd naar: "dat eventuele door het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), zijn rechtsopvolger, of anderszins publiekelijk uitgebrachte veiligheidsadviezen die (mede) zien op de ICT Prestatie zo spoedig mogelijk worden opgevolgd en het risico op misbruik door het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades of anderszins zo spoedig mogelijk zal worden gemitigeerd."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 12.1 i)

Vraag:

Wij bieden standaard software, die wij onderhouden onze software middels Continuous Deployment. Dit houdt in dat wij onze software voortdurend ontwikkelen en verbeteren. Onderdeel hiervan is dat functionaliteiten kunnen veranderen. Daarom nemen wij ter verduidelijking graag het volgende als aanvulling bij deze bepaling op: Opdrachtgever neemt een abonnement op standaard software af. Functionaliteiten in deze software zijn aan verandering onderhevig. Leverancier is niet gehouden om specifieke functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden of verder te ontwikkelen in Updates en Upgrades.

Materiele wijzigingen in de functionaliteit van de software worden binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging aangekondigd. Als een functionaliteit End-of-life gaat, zal dit ten minste 6 maanden van te voren worden aangekondigd.

Als een essentiële functionaliteit wijzigt, en de ICT Prestatie als een gevolg hiervan niet langer geschikt is voor het overeengekomen gebruik, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te beëindigen vanaf het moment dat de wijziging is aangekondigd, tot 30 dagen na het beëindigen van de functionaliteit.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst begrijpt dat bij standaard SaaS-oplossingen sprake kan zijn van doorlopende ontwikkeling van de software en dat updates en upgrades tot wijzigingen in functionaliteiten kunnen leiden.

De aanbestedende dienst acht het echter van belang dat de aangeboden oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst geschikt blijft voor het overeengekomen gebruik en blijft voldoen aan de eisen en functionaliteiten die voor opdrachtgever van wezenlijk belang zijn. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om op voorhand te accepteren dat specifieke functionaliteiten kunnen vervallen zonder dat daarbij wordt getoetst of de oplossing nog steeds voldoet aan de overeengekomen behoefte.

Van opdrachtnemer mag worden verwacht dat hij wijzigingen in de dienstverlening tijdig communiceert en zorgvuldig beheert. Indien wijzigingen in functionaliteiten gevolgen hebben voor het gebruik van de oplossing door opdrachtgever, dienen partijen hierover tijdig met elkaar in overleg te treden.

De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de voorgestelde bepaling op te nemen of de bestaande contractuele verplichtingen te wijzigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 12.1 v)

Vraag:

Wij kunnen niet garanderen dat onze diensten zullen voldoen aan toekomstige normeringen of nieuwe versies daarvan, aangezien de inhoud daarvan nu nog niet bekend is. Wel kunnen wij opnemen dat Leverancier zich redelijkerwijs inspanst om de ICT-prestatie gedurende de looptijd te laten aansluiten bij relevante wet- en regelgeving en gangbare normeringen, en om tijdig in te spelen op relevante en algemeen geldende ontwikkelingen voor zover deze voorzienbaar zijn. Indien hieraan niet kan worden voldaan, kan een opzegmogelijkheid worden geboden. Wij stellen daarom voor dit uitgangspunt op te nemen in artikel 12.1 onder v):

de Leverancier zich redelijkerwijs zal inspannen dat de ICT Prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante Wet- en regelgeving. Indien de ICT-prestatie als gevolg van een wijziging in toepasselijke wet- of regelgeving niet langer geschikt is voor rechtmatig gebruik door Opdrachtgever en aanpassing of herstel door Leverancier niet mogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden gerealiseerd, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst kosteloos per direct op te zeggen.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst begrijpt dat toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving en normeringen op het moment van inschrijving niet altijd volledig voorzienbaar zijn. Tegelijkertijd acht de aanbestedende dienst het van belang dat de ICT-prestatie gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft voldoen aan de voor het overeengekomen gebruik relevante wet- en regelgeving.

De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de in de GIBIT 2023 opgenomen verplichting generiek om te zetten naar een inspanningsverplichting. Het kunnen blijven voldoen aan relevante wet- en regelgeving en algemeen geaccepteerde normen behoort in beginsel tot de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

Indien zich gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen voordoen die aantoonbaar ingrijpende gevolgen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst, kunnen partijen hierover in overleg treden. Eventuele aanpassingen van de overeenkomst zullen uitsluitend plaatsvinden binnen de contractuele en aanbestedingsrechtelijke kaders die daarvoor gelden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 23.3

Vraag:

Opdrachtnemer werkt met verschillende prijsklassen voor consultants, gebaseerd op deskundigheid, opleiding en ervaring, en vervanging van personeel kan leiden tot inzet van een consultant in een andere prijsklasse. Indien Opdrachtgever gemotiveerd verzoekt om vervanging van Personeel en deze vervanging aantoonbaar leidt tot inzet van een consultant met een andere deskundigheid, opleiding en ervaring die in een andere prijsklasse valt, kan de prijs voor de betreffende consultancywerkzaamheden overeenkomstig die prijsklasse worden aangepast. Een dergelijke prijsaanpassing vindt niet automatisch plaats, wordt voorafgaand transparant en deugdelijk onderbouwd en staat in redelijke verhouding tot de gewijzigde inzet. Het artikel wordt als volgt aangepast:

Bij vervanging van Personeel stelt Leverancier tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel dan wel voldoet aan hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen. Indien Opdrachtgever gemotiveerd verzoekt om vervanging van Personeel en deze vervanging aantoonbaar leidt tot inzet van een consultant met een andere deskundigheid, opleiding en ervaring die in een andere prijsklasse valt, kan de prijs voor de betreffende consultancywerkzaamheden overeenkomstig die prijsklasse worden aangepast. Een dergelijke prijsaanpassing vindt niet automatisch plaats, wordt voorafgaand transparant en deugdelijk onderbouwd en staat in redelijke verhouding tot de gewijzigde inzet.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de bepaling dat vervangend personeel qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig dient te zijn aan het oorspronkelijk ingezette personeel en dat dit tegen hetzelfde tarief beschikbaar wordt gesteld. De aanbestedende dienst acht het risico van personeelwisselingen en de daarmee samenhangende inzet van medewerkers in een andere prijsklasse onderdeel van de bedrijfsvoering van opdrachtnemer. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om een uitzondering op te nemen waarbij een verzoek tot vervanging van personeel kan leiden tot een aanpassing van de overeengekomen tarieven. Indien opdrachtgever verzoekt om vervanging van personeel, blijft het uitgangspunt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor passende vervanging overeenkomstig de contractuele afspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 36

Vraag:

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 36.2 het volgende toe: De klant kan samen met Leverancier een 'Virtual Appliance' constructie opzetten, zodat de klant de software lokaal kan blijven gebruiken. Partijen maken in dat geval nadere afspraken over onder meer de voorwaarden, uitvoerbaarheid en kosten.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst waardeert dat inschrijver een mogelijke aanvullende maatregel aandraagt ter ondersteuning van de continuïteit van de dienstverlening. De aanbestedende dienst ziet echter geen aanleiding om de in artikel 36 van de GIBIT 2023 opgenomen continuïteitsregeling aan te passen. De bestaande bepalingen beogen juist te waarborgen dat passende maatregelen worden getroffen om de continuïteit van de dienstverlening en de beschikbaarheid van gegevens te borgen indien zich omstandigheden voordoen die de uitvoering van de overeenkomst in gevaar brengen. Het staat inschrijvers vrij om in hun inschrijving toe te lichten welke aanvullende continuïteitsmaatregelen of voorzieningen beschikbaar zijn, waaronder eventuele escrow-, continuïteits- of virtual appliance-oplossingen. Dergelijke voorzieningen kunnen echter niet afdoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en de GIBIT 2023 en leiden niet tot aanpassing van de contractuele afspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 30

Vraag:

Wij bieden onze klanten een systeem waarbinnen zij zelf naar eigen inzicht gegevens kunnen opslaan en verwijderen. Wij hebben geen inzage in om welke gegevens dit inhoudelijk gaat. Wij zijn daarom niet in de positie om deze verplichtingen rondom archivering na te leven, maar bieden onze klanten een systeem dat hen in staat stelt hier zelf zorg voor te dragen. Daarom willen wij graag voorstellen om het volgende ter vervanging op te nemen: Opdrachtgever kan naar eigen inzicht gegevens in de ICT Prestatie opslaan of verwijderen. De gegevens bevinden zich dan nog in de back-ups van Leverancier, tot de laatste back-up waarin deze gegevens staan in de reguliere back-up cyclus is verwijderd.

Tijdens de Overeenkomst wordt Opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om een kopie te maken

van de gegevens die in de ICT Prestatie zijn opgeslagen.

Na beëindiging van overeenkomst zal Leverancier de gegevens in haar back-ups op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit is mogelijk tot 30 dagen na het beëindigen van de diensten. Hierna, maar uiterlijk na 90 dagen, worden de gegevens verwijderd.

Dit artikel (archivering) is geschrapt.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om artikel 30 van de GIBIT 2023 te schrappen of te vervangen.

De verantwoordelijkheid van opdrachtnemer onder artikel 30 ziet niet uitsluitend op de inhoudelijke beoordeling van de door opdrachtgever opgeslagen gegevens, maar mede op het bieden van passende functionaliteiten en voorzieningen waarmee opdrachtgever kan voldoen aan de voor haar geldende verplichtingen ten aanzien van archivering, beschikbaarheid, bewaartermijnen en gegevensbeheer.

De aanbestedende dienst begrijpt dat opdrachtnemer geen inhoudelijke verantwoordelijkheid draagt voor de aard van de door opdrachtgever opgeslagen gegevens. Dat laat echter onverlet dat van de aangeboden oplossing mag worden verwacht dat deze opdrachtgever ondersteunt bij het beheren, bewaren, ontsluiten en exporteren van gegevens overeenkomstig de eisen uit de aanbestedingsstukken.

De aanbestedende dienst acht een beschikbaarheid van gegevens gedurende uitsluitend 30 dagen na beëindiging van de dienstverlening onvoldoende. De benodigde termijn voor gegevensoverdracht, migratie en uitdiensttreding van een oplossing kan afhankelijk zijn van de omstandigheden en dient niet op voorhand contractueel te worden beperkt tot de door inschrijver voorgestelde termijnen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

99

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 29.4

Vraag:

Wij begrijpen dat u waarde hecht aan een back-up verplichting voor leverancier zodat de continuïteit wordt gewaarborgd. Op onze SaaS informatie kunt u meer informatie vinden over onze back-up procedure. Alhoewel we ons uiterste best doen om de hersteltijd zo laag mogelijk te houden is het voor ons niet mogelijk om een fatale termijn hieraan te verbinden omdat vooraf niet in te schatten is om wat voor calamiteit het gaat. Graag doen we een vervangend voorstel. De laatste zinsnede wordt als volgt: Bij ernstige verstoringen binnen een site zorgen redundantie- en failoverprocedures voor de volgende waarborgen bedraagt het maximale dataverlies (RPO) 24 uur en zal Leverancier zich uiterst inspannen om het verlies zo snel mogelijk te herstellen. De (RTO) zal maximaal 16 werkuren bedragen. Tenzij anders overeengekomen. In het geval van een volledige

site-uitval (bijvoorbeeld wanneer een datacenter geheel verloren gaat), gelden de volgende uitgangspunten: de Recovery Time Objective (RTO) houdt in dat de dienstverlening voor alle klanten van de getroffen site binnen 5 dagen volledig operationeel is hersteld. De Recovery Point Objective (RPO) houdt in dat maximaal 24 uur aan data verloren kan gaan.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst onderschrijft het belang van een robuuste back-up- en herstelvoorziening als onderdeel van de continuïteit van de dienstverlening. De aanbestedende dienst begrijpt tevens dat de aard en omvang van een calamiteit van invloed kunnen zijn op de daadwerkelijke herstelwerkzaamheden.

De aanbestedende dienst ziet echter geen aanleiding om de in de GIBIT 2023 opgenomen verplichtingen te vervangen door de voorgestelde regeling. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij beschikt over passende maatregelen op het gebied van back-up, uitwijk, herstel en continuïteit, passend bij de aard van de aangeboden dienstverlening.

Inschrijvers zijn vrij om in hun inschrijving toe te lichten op welke wijze zij invulling geven aan hun back-up-, herstel- en continuïteitsprocedures, waaronder eventuele RPO- en RTO-doelstellingen. Deze toelichting doet echter geen afbreuk aan de verplichtingen die voortvloeien uit de aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 26.10

Vraag:

Het uitgangspunt van Leverancier is dat aan de overdracht van het gebruiksrecht zelf geen kosten zijn verbonden. Echter, indien de verkrijgende partij het gebruiksrecht voortzet met een ander feitelijk gebruik dan voorheen van toepassing was, bijvoorbeeld door een hoger aantal gebruikers, wordt de licentie aangepast aan de bij dat gebruik behorende staffel. De daarbij horende tarieven zijn van toepassing. Dit kan betekenen dat de totale licentiekosten wijzigen, waarbij het tarief per gebruiker afhankelijk is van de geldende staffel. De verkrijgende partij zal Leverancier tijdig informeren over de relevante gegevens die nodig zijn om deze aanpassing correct door te voeren. Wij voegen daarom het volgende toe: 'De licentie zal bij Overdracht worden aangepast zodat deze aansluit bij het gebruik door de partij die het gebruiksrecht op de ICT Prestatie verkrijgt. Deze verkrijgende partij zal Leverancier op de hoogte stellen van de hiervoor relevante informatie.'

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om artikel 26.10 van de GIBIT 2023 aan te passen.

De aanbestedende dienst acht het van belang dat overdracht van de overeenkomst, rechten of gebruiksrechten niet wordt bemoeilijkt door aanvullende voorwaarden of prijsaanpassingen die op het moment van inschrijving nog niet zijn te overzien. Het voorgestelde artikel kan ertoe leiden dat

bij een toekomstige overdracht van gebruiksrechten aanvullende kosten of gewijzigde voorwaarden van toepassing worden, afhankelijk van omstandigheden die zich op dat moment voordoen.

Voor zover sprake is van een wijziging in de omvang van het gebruik van de ICT-prestatie gedurende de looptijd van de overeenkomst, gelden de afspraken die partijen daarover via een addendum op de overeenkomst. Een eventuele overdracht van gebruiksrechten vormt op zichzelf geen aanleiding om aanvullende contractuele bepalingen op te nemen over aanpassing van licenties, staffels of tarieven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 26.5

Vraag:

Ter aanvulling van de exit regeling in artikel 26 stellen wij voor het volgende op te nemen met betrekking tot het bestandsformaat: De gegevensbestanden zullen in een digitaal en algemeen gangbaar bestandsformaat worden aangeleverd. In beginsel bestaat in het kader van de exitregeling geen verdere verplichting tot dataconversie, behoudens voor zover en in redelijkheid noodzakelijk om de gegevens bruikbaar en herbruikbaar te maken buiten de ICT-prestatie. Indien aanvullende of specifieke dataconversie wordt gewenst die verder gaat dan een standaardexport, treden partijen daarover in overleg en kunnen hierover nadere afspraken worden gemaakt.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst acht het van belang dat de in de overeenkomst (artikel 11 Exit-plan), de aanbestedingsstukken en de GIBIT 2023 opgenomen exitverplichtingen voldoende waarborgen bieden voor een zorgvuldige overdracht van gegevens en continuïteit van de dienstverlening bij beëindiging van de overeenkomst.

De aanbestedende dienst onderschrijft dat gegevens in een digitaal en gangbaar bestandsformaat beschikbaar moeten kunnen worden gesteld. De aanbestedende dienst ziet echter geen aanleiding om de verplichtingen ten aanzien van gegevensoverdracht, gegevensconversie en medewerking aan de transitie op voorhand te beperken tot een standaardexport.

De aard en omvang van de benodigde werkzaamheden bij een exit kunnen afhankelijk zijn van de omstandigheden van het geval, de inrichting van de oplossing en de wijze waarop de opvolgende voorziening wordt ingericht. De aanbestedende dienst acht het daarom niet wenselijk om vooraf contractueel vast te leggen dat verdere conversiewerkzaamheden in beginsel zijn uitgesloten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 20.7

Vraag:

Indien zou blijken dat onze software een inbreuk maakt op IE rechten van derden, zullen wij ons er natuurlijk voor inspannen om ervoor te zorgen dat u en onze andere klanten zo veel mogelijk ongestoord gebruik kunnen blijven maken van de software. Dit is niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onszelf van groot belang. Wij zijn hierbij echter ook afhankelijk van factoren die buiten onze invloedssfeer liggen, zoals de bereidheid van de derde om hier nadere afspraken over te maken. Wij kunnen daarom niet garanderen dat het altijd lukt om de software of een alternatief ter beschikking te (blijven) stellen. Daarom stellen wij voor om de bepaling als volgt aan te passen: Bij vervanging of wijziging als onder (ii) en (iii) bedoeld, zal de functionaliteit van de vervangende onderdelen minimaal gelijkwaardig zijn aan de vervangen onderdelen en zullen de garanties van artikel 12 en, voor zover van toepassing, artikel 13 volledig intact blijven. Indien vervanging of wijziging niet leidt tot een oplossing die functioneel gelijkwaardig is en geschikt blijft voor het overeengekomen gebruik, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden, conform artikel 20.6 van de GIBIT 2023.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst begrijpt dat de uitkomst van een geschil over intellectuele eigendomsrechten mede afhankelijk kan zijn van omstandigheden die niet volledig binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen. Niet akkoord. De aanbestedende dienst begrijpt dat de afhandeling van een gestelde inbreuk op intellectuele eigendomsrechten mede afhankelijk kan zijn van omstandigheden waarop opdrachtnemer niet altijd volledige invloed heeft. Dit neemt echter niet weg dat het risico van een IE-inbreuk die voortvloeit uit de door opdrachtnemer geleverde software in beginsel bij opdrachtnemer behoort te liggen. De voorgestelde wijziging beperkt de bescherming van opdrachtgever en wijkt daarmee af van het uitgangspunt van de GIBIT dat opdrachtgever het overeengekomen gebruik van de software ongestoord moet kunnen voortzetten. Om die reden wordt de voorgestelde aanpassing niet geaccepteerd.

De aanbestedende dienst acht het echter van belang dat zij in geval van een gestelde of vastgestelde inbreuk op intellectuele eigendomsrechten kan blijven beschikken over een oplossing die geschikt is voor het overeengekomen gebruik. De in artikel 20 opgenomen regeling beoogt juist daarin te voorzien en legt de verantwoordelijkheid hiervoor bij opdrachtnemer.

De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de verplichtingen van opdrachtnemer op dit punt te beperken of deze te vervangen door uitsluitend een ontbindingsmogelijkheid voor opdrachtgever. Een ontbinding van de overeenkomst biedt op zichzelf immers geen oplossing voor de continuïteit van de dienstverlening, de beschikbaarheid van gegevens en de bedrijfsvoering van opdrachtgever.

Van opdrachtnemer mag worden verwacht dat deze zich inspannt om eventuele aanspraken van derden op een zodanige wijze af te handelen dat opdrachtgever de ICT-prestatie kan blijven gebruiken overeenkomstig de gemaakte afspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 20.4

Vraag:

Wij leveren niet standaard maatwerk, maar als wij maatwerk leveren, dan maken wij graag afspraken die zijn afgestemd op de omstandigheden van dat specifieke geval. Graag vervangen wij het artikel als volgt: Indien er sprake is van Maatwerk zullen Partijen specifiek afspraken maken over het intellectueel eigendom.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft in de aanbestedingsstukken aangegeven dat een standaardoplossing wordt gevraagd en dat maatwerk geen onderdeel uitmaakt van de uitvraag. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de in de GIBIT 2023 opgenomen regeling met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op maatwerk aan te passen. Indien zich gedurende de uitvoering van de overeenkomst onverhoopt een situatie voordoet waarin partijen nadere afspraken wensen te maken over eventueel aanvullend ontwikkelde functionaliteiten, kunnen partijen daarover op dat moment binnen de contractuele en aanbestedingsrechtelijke kaders in overleg treden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

104

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 18.6

Vraag:

Wij verbinden ons niet aan contractuele boetebepalingen, waaronder begrepen boetes bij een eventuele schending van de geheimhoudingsverplichting. Dergelijke boetes houden onvoldoende

rekening met de aard, ernst en gevolgen van een eventuele overtreding, waardoor deze in veel gevallen als disproportioneel kunnen worden aangemerkt. Een eventuele geheimhoudingsplicht blijft onverkort gelden.

Antwoord:

Artikel 18.6 van de GIBIT 2023 is op deze opdracht niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
105

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 16.5 iv)

Vraag:

Wij achten een onbeperkte aansprakelijkheid voor boetes van de toezichthouder niet redelijk. Dit kan ertoe leiden dat boetes contractueel worden doorgelegd aan Leverancier, terwijl de Autoriteit Persoonsgegevens in beginsel alleen de partij aanspreekt die de AVG schendt. Dit kan resulteren in dubbele aanspraken voor Leverancier. Daarom stellen wij voor voor dit type schade een verhoogd, maar gemaximeerd aansprakelijkheidslimiet van € 500.000 op te nemen, evenals een verplichting tot schadebeperking. Dit leidt tot het volgende voorstel voor dit artikellid:

1. Voor schade door boetes in de zin van deze bepaling geldt geen onbeperkte aansprakelijkheid. Wel is er voor dit soort schade een verhoogde totale aansprakelijkheidslimiet opgenomen van € 500.000 euro.
2. Opdrachtgever neemt alle redelijke maatregelen ter beperking van schade en aansprakelijkheid, waaronder, maar niet beperkt tot, het tijdig en adequaat voeren van verweer of het verlenen van medewerking aan een verweer jegens de Autoriteit Persoonsgegevens.

Antwoord:

Zie vraag en antwoord ref 82.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Ref.nr.
106

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 16.5 i)

Vraag:

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.

Antwoord:

Zie vraag en antwoord ref. 81.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
107

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 16.4

Vraag:

Graag sluiten wij de aansprakelijkheid aan bij onze gebruikelijke bepaling. De overige aansprakelijkheid van Leverancier, op welke grond dan ook, beperkt zich tot de directe schade tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen) met een maximum van €500.000,- (vijfhonderdduizend euro). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2023. Deze regeling is afgestemd op de aard, omvang en het belang van de opdracht en vormt een integraal onderdeel van het contractuele kader van deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
108

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 12.1 iii)

Vraag:

Wij schrappen deze bepaling omdat dit niet van toepassing is op onze dienstverlening.

Antwoord:

Artikel 12.1 onder iii van de GIBIT 2023 is niet van toepassing op deze opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 11.11

Vraag:

Het voor ons gebruikelijk dat wijzigingen in gebruikersaantallen en daaraan gekoppelde vergoedingen plaatsvinden op een vast en voorspelbaar moment, namelijk aan het einde van een contractperiode. Het aantal gebruikers wordt voorafgaand aan de ingangsdatum in overleg vastgesteld en vormt een bepalende basis voor de prijsstelling over de gehele looptijd, inclusief eventuele staffels en kortingen die afhankelijk zijn van het afnamevolume. Als het gebruikersaantal tijdens de looptijd wordt verlaagd, klopt deze berekening niet meer en verandert de afspraak feitelijk tussentijds, terwijl wij dergelijke wijzigingen alleen per einde contractperiode doorvoeren. Wij stellen daarom voor de laatste zin van deze bepaling als volgt te wijzigen:

Indien en voor zover de vergoeding en/of het aantal Gebruiksrechten voor het gebruik van de ICT Prestatie afhankelijk is gesteld van een aan Opdrachtgever gerelateerd getal dat aan wijziging onderhevig is (zoals inwoneraantal, oppervlakte werkgebied, etc.), en in de Overeenkomst geen moment is bepaald voor vaststelling van dat getal (en daarmee de wijziging van de vergoeding), dan zal dit na het einde van de eerste contractperiode

plaatsvinden.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst neemt het voorgestelde tekstvoorstel niet over. Artikel 11.11 van de GIBIT 2023 biedt een regeling voor situaties waarin de vergoeding en/of het aantal gebruiksrechten afhankelijk is van een aan opdrachtgever gerelateerd gegeven dat gedurende de looptijd kan wijzigen. De aanbestedende dienst acht het wenselijk deze bepaling ongewijzigd te handhaven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 11.8

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de indexeringsregeling zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en de GIBIT 2023. Een uniform en vooraf vastgesteld indexeringsmoment draagt bij aan de eenvoud, voorspelbaarheid en beheersbaarheid van de overeenkomst.

De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om voor individuele inschrijvers afwijkende indexeringsmomenten toe te staan of de bepaling aan te passen. Voor alle inschrijvers geldt dezelfde indexeringsregeling en hetzelfde indexeringsmoment.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 11.2

Vraag:

Het is voor Leverancier niet gebruikelijk om betaling te koppelen aan acceptatie. Wij laten graag de gehele betalingsverplichting al eerder ontstaan, omdat wij ook voor acceptatie al kosten maken voor de uitvoer van de overeenkomst. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan de kosten voor het datacenter waar onze SaaS omgevingen worden gehost. Wij zien betaling overigens uitdrukkelijk niet als acceptatie of afstand van recht door Opdrachtgever. Wij stellen graag voor om de volgende bepaling op te nemen: De facturering van de Vergoedingen vindt plaats op de in de Overeenkomst opgenomen wijze. Indien er in de Overeenkomst niets is overeengekomen, zal de eerste betaling verschuldigd zijn op de eerste dag van de eerste maand na levering van de software.

Betaling impliceert op geen enkele wijze acceptatie en houdt geen afstand van recht in.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de betalings- en acceptatieregeling zoals opgenomen in de overeenkomst en de GIBIT 2023. De koppeling tussen acceptatie en betalingsverplichtingen vormt een belangrijk onderdeel van de overeengekomen risicoverdeling en biedt opdrachtgever waarborgen dat de overeengekomen prestaties daadwerkelijk zijn geleverd overeenkomstig de gemaakte afspraken.

Dat opdrachtnemer kosten maakt voorafgaand aan acceptatie is een gebruikelijk onderdeel van de uitvoering van opdrachten en vormt voor de aanbestedende dienst geen aanleiding om de bestaande regeling aan te passen.

De aanbestedende dienst onderschrijft dat betaling op zichzelf geen acceptatie van de prestatie of afstand van rechten impliceert. Dit geeft echter geen aanleiding om de in de GIBIT opgenomen systematiek te wijzigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 10.14 ii)

Vraag:

De SaaS-omgevingen van onze klanten maken automatisch deel uit van onze update- en upgradecyclus. Hierdoor beschikt u altijd over de meest recente versie van onze software. Binnen ons abonnementsmodel is het mogelijk om updates tot maximaal 3 (drie) maanden uit te stellen. Wij stellen daarom voor om de termijn van 18 maanden in artikel 10.14 ii) te vervangen door een termijn van 3 (drie) maanden.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst begrijpt dat de aangeboden oplossing wordt geleverd als SaaS-dienst en dat updates en upgrades onderdeel kunnen uitmaken van een centrale release- en beheerstrategie.

De aanbestedende dienst heeft echter bewust gekozen voor de bepalingen zoals opgenomen in de GIBIT 2023. De daarin opgenomen termijn biedt opdrachtgever voldoende flexibiliteit om updates en upgrades op een beheerste wijze te beoordelen, te testen en organisatorisch in te passen.

Daarbij kan het onder meer gaan om wijzigingen die gevolgen hebben voor processen, koppelingen, werkinstructies, autorisaties of gebruikersacceptatie.

De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de in de GIBIT opgenomen termijn te verkorten naar drie maanden. Inschrijvers blijven vrij om hun reguliere release-, update- en upgradeproces toe te lichten, mits wordt voldaan aan de eisen uit de overeenkomst de aanbestedingsstukken, en de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
113

Onderwerp:

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 4.2

Vraag:

Vanwege de aard van onze diensten, is het moment van implementatie afhankelijk van de onderlinge samenwerking en afstemming van beide partijen. Het kan daardoor voorkomen dat een implementatiedatum in onderling overleg wordt aangepast. Naar ons idee past een fatale termijn hier niet goed bij. Het is wel mogelijk om t.a.v. een specifieke termijn af te spreken dat deze fataal is. Indien dat gewenst is, maken wij daar graag specifieke afspraken over. Deze eerste zin uit deze bepaling wordt geschrapt. In plaats hiervan gelden de in deze bepaling genoemde data uitsluitend als fatale termijn indien de Partijen dit expliciet zijn overeengekomen.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst neemt het voorgestelde tekstvoorstel niet over.

De aanbestedende dienst onderkent dat de implementatie van een oplossing samenwerking van beide partijen vereist. De in de overeenkomst en de GIBIT opgenomen bepalingen bieden reeds voldoende ruimte om in de uitvoering rekening te houden met omstandigheden die invloed hebben op de planning. De aanbestedende dienst acht het echter niet wenselijk om het uitgangspunt ten aanzien van fatale termijnen aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

**Ref.nr.
114****Onderwerp:**

Bijlage G GIBIT 2023 - artikel 3.2

Vraag:

Naar het idee van Leverancier zou het selecteren van een passende oplossingen een gedeelde verantwoordelijkheid moeten zijn van beide Partijen. Hierbij heeft Leverancier vanuit haar rol als softwareleverancier een zorgplicht om in redelijkheid na te gaan of de oplossing past bij wat Opdrachtgever hiermee voor ogen heeft. Tegelijkertijd zijn wij voor onze beeldvorming afhankelijk van de informatie die wij van Opdrachtgever ontvangen. Ter verduidelijking willen wij bij deze bepaling opnemen dat Leverancier er hierbij in redelijkheid uit mag gaan van de informatie die de Opdrachtgever met haar deelt. Bijvoorbeeld: Indien Opdrachtgever meent dat bepaalde informatie in dit kader relevant is voor Leverancier, zal zij deze informatie proactief met Leverancier delen.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om artikel 3.2 van de GIBIT 2023 aan te passen.

De aanbestedende dienst onderkent dat opdrachtnemer bij zijn dienstverlening gebruikmaakt van de informatie die door opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. Tegelijkertijd rust op opdrachtnemer een eigen verantwoordelijkheid om zich ervan te vergewissen dat de aangeboden oplossing aansluit bij de in de aanbestedingsstukken beschreven behoefte en eisen.

De aanbestedingsstukken bevatten de informatie die de aanbestedende dienst voor deze opdracht relevant acht. Daarnaast hebben inschrijvers gedurende de aanbestedingsprocedure de mogelijkheid om vragen te stellen indien zij voor het opstellen van hun inschrijving behoefte hebben aan nadere informatie of verduidelijking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Ref.nr.
115

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Enterprise Service Management (ESM) platform - 2.2. Beschrijving, 2. Doelstelling

Vraag:

Welke gegevens uit de huidige TOPdesk-omgeving moeten minimaal worden overgenomen, en voor welke historische periode? Graag ook aangeven of historie, bijlagen, configuraties, workflows, kennisartikelen en gesloten tickets volledig migreerbaar moeten zijn of alleen archief.

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 44. In aanvulling daarop:

Op dit moment is nog niet vastgesteld welke gegevens exact worden gemigreerd en in welke omvang. Om die reden is ook nog geen definitieve exportspecificatie beschikbaar.

In het implementatieplan verzoeken wij inschrijvers inzicht te geven in de mogelijkheden, randvoorwaarden en voorkeursaanpak voor de migratie van gegevens uit de huidige TOPdesk-omgeving. Daarbij verwachten wij dat inschrijvers aangeven welke gegevens zij kunnen migreren, welke gegevensformaten hiervoor geschikt zijn en welke eventuele beperkingen van toepassing zijn.

De definitieve migratieomvang, waaronder historie, bijlagen, configuraties, workflows, kennisartikelen en gesloten tickets, wordt in overleg met de geselecteerde opdrachtnemer vastgesteld tijdens de implementatiefase. Hierbij willen wij nadrukkelijk gebruikmaken van de expertise van de leverancier om te bepalen wat technisch en functioneel het meest passend is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
116

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Functionaliteit algemeen, nr. 11

Vraag:

Kunt u toelichten waarom u vraagt om na implementatie een geactualiseerde visualisatie met functionele en technische architectuurtekeningen, inclusief IP-nummers, URL's, poorten en een gedetailleerde beschrijving van segmentatie en beveiligingsmaatregelen? Gezien het feit dat dit in een SaaS-omgeving deels leveranciersspecifieke en wijzigingsgevoelige informatie betreft, en de exacte technische invulling vaak pas in de implementatiefase definitief wordt, verzoeken wij u deze eis te heroverwegen en te beperken tot een hoogover architectuuroverzicht van de geleverde oplossing, zonder verplichte opname van IP-adressen, URL's en poorten. Indien deze

detailinformatie toch noodzakelijk wordt geacht, kunt u dan aangeven of een beveiligde technische bijlage volstaat en op welk moment deze informatie daadwerkelijk beschikbaar moet zijn?

Antwoord:

Gemeente Dijk en Waard wil na afloop van de implementatie een geactualiseerde visualisatie hebben waarin o.a. voor ons relevante IP adressen, URL's en poorten zijn opgenomen om (netwerk) technisch aan onze kant ook helder te hebben welke aanpassingen wij of andere betrokken leveranciers bij koppelingen door hebben moeten voeren en hoe en wat we moeten monitoren. Detailinformatie is voor ons relevant. Een beveiligde technische bijlage volstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
117

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Functioneel specifiek, nr. 104

Vraag:

Naar onze mening kan de beoogde kwaliteitsverbetering ook worden bereikt zonder GPS- en/of kaartfunctionaliteit. Bovendien verwachten wij dat dit in de praktijk afhankelijk is van apparaatinstellingen, browserrechten en privacy-afwegingen. Kunt u daarom bevestigen dat deze eis komt te vervallen, dan wel de eis aanpassen zodat een optionele handmatige locatiekeuze volstaat? Zo niet, kunt u dan verduidelijken of het hier gaat om een harde verplichting voor alle meldingen of alleen voor specifieke gebruiksscenario's?

Antwoord:

De GPS- of kaartlocatie is vereist voor meldingen waarbij een voertuig op locatie stilstaat. Door de locatie aan de melding toe te voegen, kan de monteur rechtstreeks naar de juiste locatie navigeren. De eis blijft daarom gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Functioneel specifiek, nr. 126

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u precies bedoelt met “de oplossing moet integreren met Youforce”? Wij ontvangen graag nadere specificatie van de gewenste gegevensuitwisseling, zoals welke HR-gegevens, gebeurtenissen of workflows moeten worden gesynchroniseerd, of het gaat om een eenrichtings- of tweerichtingskoppeling, en of de integratie real-time of in batch moet plaatsvinden. Kunt u daarnaast aangeven welke use cases in scope zijn, bijvoorbeeld instroom, doorstroom, uitstroom, managergegevens, organisatieonderdelen of autorisaties?

Antwoord:

De gegevensuitwisseling met het ESM-platform betreft:

- medewerkergegevens, zoals identificatie, naam en zakelijk e-mailadres;
- dienstverbandgegevens, waaronder begin- en einddatum en status;
- functie-, afdeling-, team- en locatiegegevens;
- organisatiestructuur en organisatorische wijzigingen;
- managergegevens en de relatie tussen medewerker en manager;
- HR-gebeurtenissen rond instroom, doorstroom en uitstroom, inclusief ingangsdatum.

Deze gegevens moeten onder meer het automatisch initiëren van taken, servicerequests, goedkeuringen en middelenverstrekking ondersteunen. Het uitgangspunt is dat uitsluitend gegevens worden uitgewisseld die noodzakelijk zijn voor de betreffende ESM-processen.

Salarisgegevens, verzuimgegevens en andere bijzondere of niet-noodzakelijke persoonsgegevens maken hiervan in beginsel geen onderdeel uit. De oplossing moet de uitwisseling van de hiervoor genoemde gegevens kunnen ondersteunen. Tijdens de implementatiefase bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk met welke gegevens bij de ingebruikname wordt gestart en stellen zij de definitieve gegevensset, veldmapping, uitwisselingsrichting, frequentie en technische koppelwijze vast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

119

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Functioneel specifiek, nr. 146

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u precies verstaat onder deze eis om Privileged Identity Management (PIM) vanuit Entra ID te ondersteunen?

Antwoord:

Eis 146 van tabblad Functioneel specifiek komt te vervallen. Deze eis is niet van toepassing op deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
120

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Aantallen, nr. 13

Vraag:

Kunt u bevestigen of de aantallen in tabblad Aantallen de vaste basis vormen voor licenties, inrichting en implementatie, of dat deze alleen indicatief zijn?

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 45.

De genoemde aantallen vormen de uitgangspunten voor de prijsstelling en mogen door inschrijvers als definitief worden gehanteerd.

Voor de prijsstelling kunnen inschrijvers uitgaan van:
92.000 inwoners;
950 medewerkers/eindgebruikers van het selfserviceportaal;
120 behandelaren;
30 raadgevers (leesrechten);
3 functioneel beheerders;
een indicatie van 60 gelijktijdige gebruikers.

De 120 behandelaren, 30 raadgevers en 3 functioneel beheerders maken onderdeel uit van de 950 medewerkers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Ref.nr.
121

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Functioneel specifiek, nr. 1

Vraag:

Welke onderdelen moeten bij go-live echt live zijn, en welke mogen in fase 2 of later volgen?

Antwoord:

De vraag verwijst naar eis 1 van het tabblad 'Functioneel specifiek'. De aanbestedende dienst vermoedt echter dat wordt bedoeld op eis 1 van het tabblad 'Functionaliteit algemeen'.

Deze eis is erop gericht dat de aangeboden oplossing de functionaliteiten kan bieden zoals die in de aanbestedingsstukken zijn uitgevraagd. De eis schrijft niet voor dat alle functionaliteiten gelijktijdig bij de eerste livegang in gebruik moeten worden genomen en ziet daarmee niet op een verplicht gefaseerde of juist integrale livegang.

In de gunningscriteria van de inschrijffleidraad wordt de inschrijver uitgenodigd een plan van aanpak voor de implementatie in te dienen. Daarin kan de inschrijver een gemotiveerde implementatieaanpak beschrijven, waaronder een eventuele fasering en de onderdelen die volgens die aanpak bij de eerste livegang of in een vervolgfase worden gerealiseerd. De voorgestelde aanpak wordt beoordeeld binnen het daarvoor geldende gunningscriterium en moet passen binnen de eisen, randvoorwaarden en planning van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
122

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Techniek, nr. 4 en 5; tabblad Beheer en gebruik, nr. 6; tabblad Functioneel specifiek, nr. 120 t/m 147

Vraag:

Welke combinatie van SSO, MFA, HelloID, Entra ID en Active Directory verwacht u precies, en welk systeem is leading voor authenticatie en autorisatie?

Antwoord:

De Entra ID omgeving van opdrachtgever is leidend voor authenticatie en MFA maar voor binnen de oplossing aangemaakte lokale gebruikers (externen) is de applicatie leidend en dient te voorzien in een MFA oplossing.

Voor autorisatie zie antwoord op vraag: 52

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
123

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Functioneel specifiek, nr. 99 t/m 107; tabblad Aantallen

Vraag:

Kunt u bevestigen of de 5.500 assets op tabblad Aantallen al in fase 1 via QR-ondersteuning ontsloten moeten worden, en wie verantwoordelijk is voor labeling en beheer?

Antwoord:

Nee, dit aantal hoeft niet direct in fase 1 via QR-ondersteuning ontsloten te zijn.

De genoemde 5.500 assets betreft het beoogde eindbeeld. Op dit moment zijn circa 700 assets van het stadsbedrijf in gebruik binnen de QR-functionaliteit. In een latere fase wordt dit uitgebreid met circa 800 aanvullende assets voor het stadsbedrijf en circa 4.000 facilitaire objecten (meubilair).

De verantwoordelijkheid voor labeling, registratie en beheer van de assets ligt bij de opdrachtgever. De oplossing dient deze functionaliteit wel te ondersteunen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
124

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Implementatie, nr. 6

Vraag:

Kunt u toelichten wat u precies verwacht als oplevering en uitvoering binnen deze eis, en op welk moment in het traject u deze onderdelen verwacht? Wij ontvangen graag duidelijkheid over wanneer de analyse van de over te nemen gegevens, historie, relaties, configuraties en koppelingen moet zijn afgerond, wanneer de migratiestrategie en migratieomvang formeel worden vastgesteld, en of dit al vóór de start van de implementatie, tijdens de implementatiefase of pas vlak voor de daadwerkelijke migratie moet plaatsvinden. Kunt u daarnaast aangeven wanneer de daadwerkelijke migratie en de aantoonbare validatie van juistheid, volledigheid en werking gereed moeten zijn, en of u hiervoor nog afzonderlijke mijlpalen of acceptatiemomenten hanteert?

Antwoord:

Zoals in eis 6 is opgenomen, verwacht de aanbestedende dienst dat voorafgaand aan de migratie een analyse wordt uitgevoerd van de over te nemen gegevens, historie, relaties, configuraties en koppelingen. Op welk moment deze analyse plaatsvindt en hoe deze wordt uitgevoerd, kan door de inschrijver worden uitgewerkt in het implementatieplan. Dit implementatieplan wordt beoordeeld onder gunningscriterium G2.

Voor de migratieomvang en migratiestrategie verwijzen wij naar het antwoord op vraag 44.

Op dit moment is nog niet vastgesteld welke gegevens exact worden gemigreerd en in welke omvang. Om die reden is ook nog geen definitieve exportspecificatie beschikbaar.

In het implementatieplan verzoeken wij inschrijvers inzicht te geven in de mogelijkheden, randvoorwaarden en voorkeursaanpak voor de migratie van gegevens uit de huidige TOPdesk-omgeving. Daarbij verwachten wij dat inschrijvers aangeven welke gegevens zij kunnen migreren, welke gegevensformaten hiervoor geschikt zijn en welke eventuele beperkingen van toepassing zijn.

De definitieve migratieomvang, de over te nemen gegevens en de wijze van aanlevering worden in overleg met de gekozen opdrachtnemer vastgesteld tijdens de implementatiefase, waarbij wij nadrukkelijk willen uitgaan van de expertise van de leverancier.

De daadwerkelijke migratie, validatie van de gemigreerde gegevens en de acceptatie daarvan dienen te zijn afgerond vóór ingebruikname van de oplossing. Eventuele mijlpalen en acceptatiemomenten kunnen door de inschrijver worden opgenomen in het implementatieplan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
125

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Implementatie, nr. 2

Vraag:

Kunt u aangeven hoe de projectorganisatie aan de zijde van Gemeente Dijk en Waard eruitziet voor deze implementatie? Wij ontvangen graag duidelijkheid over welke rollen en sleutelpersonen de gemeente beschikbaar stelt, wie het mandaat heeft voor besluitvorming, welke stuurgroep- en werkgroepstructuur u voorziet, hoe vaak overlegmomenten plaatsvinden en welke inzet van de gemeente per fase wordt verwacht, zodat wij onze capaciteit en projectleider hierop goed kunnen afstemmen.

Antwoord:

De projectorganisatie bestaat in ieder geval uit een projectleider vanuit de gemeente, twee functioneel beheerders die direct betrokken zijn bij de inrichting van de oplossing en key-users vanuit de betrokken domeinen, waaronder Stadsbedrijf, Facilitair en Functioneel Beheer.

Besluitvorming vindt plaats via een stuurgroep met vertegenwoordiging vanuit I&A en Facilitair.

De frequentie van overlegmomenten en de exacte overlegstructuur worden in onderling overleg vastgesteld.

Ten aanzien van de benodigde inzet per fase verwachten wij juist dat inschrijvers hiervoor een onderbouwd voorstel doen in het implementatieplan. Dit maakt onderdeel uit van gunningscriterium G2, waarin onder meer de projectorganisatie, rolverdeling, verantwoordelijkheden en benodigde inzet van opdrachtgever en opdrachtnemer worden beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
126

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Beheer en gebruik, nr. 25

Vraag:

Kunt u aangeven of u akkoord gaat met het train-the-trainer principe voor deze eis? Wij gaan er daarbij van uit dat de Opdrachtnemer de raadgelegers, gebruikers en beheerders eerst opleidt en de benodigde documentatie en hulpmiddelen overdraagt, waarna door de gemeente aangewezen key-users de verdere interne kennisoverdracht verzorgen. Indien u dit niet akkoord acht, kunt u dan aangeven welke doelgroepen u rechtstreeks door de leverancier getraind wilt hebben en welke opleidingsvorm u per doelgroep verwacht?

Antwoord:

Ja, de door u beschreven invulling voldoet aan eis 25.

Tijdens de implementatiefase leidt de Opdrachtnemer de in de eis genoemde rollen op, waaronder de functioneel beheerders, raadgelegers, gebruikers en de door de Opdrachtgever aangewezen key-users. De Opdrachtnemer levert daarbij toereikende opleidingsmaterialen, documentatie en

hulpmiddelen op.

Na afronding van de implementatiefase verzorgt de Opdrachtgever in beginsel zelf de verdere interne kennisoverdracht en de opleiding van nieuwe of aanvullende gebruikers, ondersteund door de door de Opdrachtnemer meegeleverde middelen. Eventuele aanvullende opleidingen of ondersteuning door de Opdrachtnemer na de implementatiefase kunnen in onderling overleg worden afgenomen overeenkomstig de contractuele afspraken.

Met deze invulling wordt aan de eis voldaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Bijlage H (concept) verwerkersovereenkomst - artikel 5. Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

Vraag:

"De toevoeging '(vermoedelijke)' maakt het ingaan van de 24 uur verwarrend. Wij zijn akkoord met een 24 uur termijn na vaststelling van een Inbreuk en stellen daarom voor om '(vermoedelijke)' te schrappen.

Verwerker zal Verwerkingswerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, in zoveel detail als gepast en redelijkerwijs voor de Verwerker mogelijk is ten tijde van het informeren.

Kunt u aangeven of u akkoord gaat met deze voorgestelde toevoeging? Mocht dit niet het geval zijn, dan ontvangen wij graag een toelichting op de redenen hiervan. "

Antwoord:

De gemeente hanteert de standaard VNG-verwerkersovereenkomst en wijkt in beginsel niet af van de daarin opgenomen bepalingen.

De term (vermoedelijke) inbreuk is bewust opgenomen. De meldtermijn van 24 uur is juist bedoeld om ervoor te zorgen dat de verwerkingsverantwoordelijke in een zo vroeg mogelijk stadium wordt geïnformeerd wanneer er aanwijzingen zijn dat mogelijk sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Op het moment van de initiële melding hoeft nog niet vast te staan dat daadwerkelijk sprake is van een datalek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
128

Onderwerp:

Bijlage D (concept) overeenkomst ESM platform - artikel 3. Duur van de Overeenkomst

Vraag:

Uit het artikel blijkt voor Leverancier niet voldoende duidelijk welke inbreng Leverancier heeft bij de verleningen. Omdat het gaat om een groot aantal verleningen, in totaal maximaal 16 jaar, willen we graag verduidelijken dat verleningen in samenspraak dienen plaats te vinden. Gaat u akkoord met de volgende wijzigingen? Zo niet, kunt u dit toelichten?

Partijen kunnen de Overeenkomst, onder dezelfde voorwaarden, zestien maal verlengen met een periode van maximaal twaalf maanden. De Opdrachtgever zal deze beslissing, per verlengingsoptie, drie maanden voor verstrijken van de actuele looptijd schriftelijk aan Leverancier kenbaar maken. Leverancier zal binnen 30 dagen na kennisgeving aan Opdrachtgever mededelen of Leverancier akkoord is met de verlenging en zal in dat geval een daarop aansluitende offerte aan Opdrachtgever toesturen.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst neemt het voorgestelde tekstvoorstel niet over. De verlenging van de overeenkomst vindt plaats op basis van wederzijdse instemming van beide partijen. De in artikel 3 opgenomen bepaling dient aldus te worden gelezen dat voor iedere verlenging overeenstemming tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vereist is. De aanbestedende dienst ziet echter geen aanleiding om de voorgestelde procedure, waaronder het uitbrengen van een nieuwe offerte bij iedere verlenging, in de overeenkomst op te nemen. Voor het overige geldt hetgeen hierover in de aanbestedingsstukken en de overeenkomst is bepaald.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
129

Onderwerp:

Bijlage D (concept) overeenkomst ESM platform - artikel 12. Intellectuele eigendom

Vraag:

Bij maatwerk maken wij graag ten zijner tijd afspraken over de IE-rechten omdat dit afhankelijk is het geval. Om deze reden stellen wij voor om het artikel te schrappen of te vervangen door bovenstaande zinsnede.

Antwoord:

Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft in de aanbestedingsstukken aangegeven dat een standaard SaaS-oplossing wordt uitgevraagd. Maatwerk maakt geen onderdeel uit van de opdracht. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om artikel 12 te schrappen of te vervangen. Indien zich gedurende de looptijd van de overeenkomst onverhoopt een situatie voordoet waarin aanvullende ontwikkelingen of maatwerk aan de orde zijn, kunnen partijen daarover op dat moment binnen de contractuele en aanbestedingsrechtelijke kaders afspraken maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
130

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Techniek, nr. 31

Vraag:

Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met informed consent en wat u hier van de leverancier verwacht?

Antwoord:

Met deze eis beoogt de aanbesteder te borgen dat de mobiele app voldoet aan de principes van privacy by design en transparantie richting de eindgebruiker (medewerkers van de gemeente). Het gaat hier niet om de AVG-breed gedefinieerde juridische grondslag voor de algehele gegevensverwerking (deze wordt door de gemeente zelf vastgesteld). Van de leverancier wordt het volgende verwacht met betrekking tot de app: Transparante informatievoorziening: Bij de allereerste keer opstarten van de app (of na een grote update) dient de app de gebruiker via een duidelijk en leesbaar scherm te informeren over welke gegevens de app verwerkt en welke apparaatfunctionaliteiten (zoals camera voor het scannen van barcodes/bijlagen, pushnotificaties of optionele locatiediensten) worden aangesproken. Tevens dient er een link naar de privacyverklaring te worden getoond. Expliciete handeling (akkoord): De app mag pas functioneel in gebruik worden genomen nadat de gebruiker via een actieve, expliciete handeling (bijvoorbeeld het aantikken van een knop "Ik ga akkoord en start de app" of "Accepteren") heeft bevestigd kennis te hebben genomen van deze informatie. Apparaatrechten: De app dient daarnaast gebruik te maken van de native toestemmingsvragen van het mobiele besturingssysteem (iOS en Android) op het moment dat er daadwerkelijk toegang wordt gevraagd tot specifieke functies (zoals de camera of opslag).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
131**Onderwerp:**

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Techniek, nr. 17

Vraag:

U vraagt om een op u toegespitste test en rapportage. Dat is ongebruikelijk en draagt niet bij aan de veiligheid. Dit wordt klantonafhankelijk getest en gerapporteerd en is ook onderdeel van onafhankelijk audits. Kunt u deze eis aanpassen of bevestigen dat u instemt met deze werkwijze?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 70.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
132**Onderwerp:**

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Informatieveiligheid en privacy, nr. 10

Vraag:

Kunt u verduidelijken welke informatie u wilt hebben? Er is momenteel geen sprake van algoritmes en AI toepassingen die als hoog risico gekwalificeerd zijn, dat past niet bij de aard van de applicatie. Kunt u verwachten waar u precies inzicht in wil hebben?

Antwoord:

Indien geen AI of algoritmische functionaliteiten onderdeel uitmaken van de aangeboden oplossing, kan inschrijver dit verklaren. In dat geval wordt voor de huidige oplossing voldaan aan de gestelde eis.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst AI of algoritmische functionaliteiten worden toegevoegd die relevant zijn voor de aangeboden oplossing, informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover proactief. Waarbij deze eis in in werking treedt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
133

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Informatieveiligheid en privacy, nr. 8

Vraag:

Kunt u deze eis verduidelijken en aangeven over welke logging u het heeft en welke bewaartermijnen u bedoelt?

Antwoord:

Betreft beveiligings, audit, beheer en autorisatielogs. Voor logbestanden geldt conform tabblad Techniek eis 16 een minimale bewaartermijn van één jaar. Voor specifieke logging kan opdrachtgever op basis van een risicoafweging besluiten een langere bewaartermijn te hanteren. leverancier dient aan te tonen hoe de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de logging gedurende de overeengekomen bewaartermijnen wordt geborgd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
134

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Enterprise Service Management (ESM) platform - 5.2 Subgunningscriteria

Vraag:

Voor gunningscriterium G2 Implementatieplan staat nu een aantal van maximaal 6 pagina's A4

genoemd. Gezien de diverse gevraagde onderdelen, vragen wij u om het aantal pagina's voor het gunningscriterium naar minimaal 8 A4 te verhogen, exclusief voorblad en inhoudsopgave. Op deze manier kan alles voldoende worden toegelicht, krijgt u een beter beeld en blijft het een behapbaar document. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, de aanbestedende dienst komt inschrijvers hierin tegemoet.

Het maximaal toegestane aantal pagina's voor gunningscriterium G1 (Gebruiksfunctionaliteit en vormgeving) wordt aangepast naar 8 A4-pagina's, waarbij een voorblad en inhoudsopgave niet meetellen in de paginalimiet.

Voor het overige verwijzen wij naar het antwoord op vraag 36. Afbeeldingen, schema's, screenshots en overige inhoudelijke uitwerkingen maken onderdeel uit van de inschrijving en tellen mee binnen de gestelde paginalimiet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
135

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Enterprise Service Management (ESM) platform - 5.2 Subgunningscriteria

Vraag:

Voor gunningscriterium G1 Gebruiksfunctionaliteit en vormgeving staat nu een aantal van maximaal 12 pagina's A4 genoemd. Gezien de diverse gevraagde onderdelen, vragen wij u om het aantal pagina's voor het gunningscriterium naar minimaal 16 A4 te verhogen, exclusief voorblad en inhoudsopgave. Op deze manier kan alles voldoende worden toegelicht, krijgt u een beter beeld door het kunnen toevoegen van screenshots en blijft het een behapbaar document. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, de aanbestedende dienst komt inschrijvers hierin tegemoet.

Het maximaal toegestane aantal pagina's voor gunningscriterium G1 (Gebruiksfunctionaliteit en vormgeving) wordt verhoogd van 12 naar 16 A4-pagina's.

Hierbij blijft gelden wat reeds is opgenomen in het antwoord op vraag 36: een voorblad en inhoudsopgave tellen niet mee voor de paginalimiet. Afbeeldingen, schema's, screenshots en overige inhoudelijke uitwerkingen maken wel onderdeel uit van de inschrijving en tellen mee binnen de gestelde paginalimiet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

136

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Enterprise Service Management (ESM) platform - 3.1 Planning

Vraag:

Gezien de beschikbaarheid van de betrokken collega's zouden wij voor de demonstratie graag onze voorkeur uitspreken voor 5 november. Kunt u rekening houden met onze voorkeur in de planning?

Antwoord:

Ja, we houden hiermee rekening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

137

Onderwerp:

Bijlage E Controlelijst in te leveren stukken

Vraag:

Bijlage E is een Controlelijst van in te leveren stukken. Aangezien er in deze Nota van Inlichtingen vragen zijn gesteld die mogelijk gevolgen kunnen hebben voor de stukken die bij de inschrijving moeten worden aangeleverd, willen wij verzoeken om Bijlage E waar nodig te actualiseren en opnieuw beschikbaar te stellen. Dit om onduidelijkheid te voorkomen over welke documenten onderdeel dienen uit te maken van de inschrijving. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Bijlage E Controlelijst in te leveren stukken is een controlemiddel om stukken in te leveren. Deze dient daarnaast ondertekend en ingeleverd te worden bij inschrijving. In Bijlage E Controlelijst in te

leveren stukken staan geen actuele versies of data van de in te leveren stukken. Deze wordt daarom niet gewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Service Level Management, nr. 12

Vraag:

Wij zijn gewend dat een Service Improvement plan gevraagd/geëist wordt, in geval dat wij als leverancier de gestelde SLA (herhaaldelijk) niet hebben gehaald. In dat geval is de dienstverlening kennelijk niet op het niveau wat er verwacht mag worden, en wordt geëist dat wij met een service improvement plan te komen om aan te tonen wat we gaan verbeteren en hoe we dat gaan meten. In de eis zoals u stelt, lijkt u elk jaar te vragen om een service improvement plan. Ook als de dienstverlening goed is, en voldoet aan de gestelde SLA. Graag zouden wij deze eis aan laten passen naar, van leverancier wordt geëist met een Service Improvement plan bij het nadrukkelijk niet nakomen van de SLA. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, hiermee kunnen wij akkoord gaan.

Het doel van deze eis is om verbetermaatregelen inzichtelijk te maken wanneer de dienstverlening structureel achterblijft bij de overeengekomen servicelevels. Indien de dienstverlening conform de overeengekomen SLA wordt geleverd, ziet de aanbestedende dienst geen noodzaak voor een jaarlijks Service Improvement Plan.

Eis 12 wordt daarom als volgt gelezen: de opdrachtnemer stelt een Service Improvement Plan op wanneer sprake is van het herhaaldelijk of structureel (2 rapportageperiodes) niet behalen van de overeengekomen servicelevels, waarbij wordt aangegeven welke verbetermaatregelen worden getroffen, hoe deze worden gemonitord en binnen welke termijn verbetering wordt gerealiseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Service Level management, nr. 8

Vraag:

Inschrijver beschikt over ingerichte continuïteits- en disaster-recoveryprocessen, met vastgestelde RTO- en RPO-waarden. Deze processen worden periodiek getest en maken onderdeel uit van de externe toetsing van onze beheersmaatregelen. Informatie over de getroffen maatregelen, de geldende RTO- en RPO-waarden en de testfrequentie kan worden verstrekt via onze SaaS-documentatie en relevante assurance- of auditrapportages. De volledige interne BCP- en DRP-documenten en gedetailleerde testresultaten worden echter niet als afzonderlijke klantdocumenten verstrekt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze aanpak voldoende is om aan de eis te voldoen?

Antwoord:

De aanbesteder kan bevestigen dat de voorgestelde aanpak via SaaS-documentatie en assurance- of auditrapportages voldoende is om aan de eis te voldoen. Het is afdoende wanneer de leverancier bij de periodieke rapportage een beknopt verslag overlegt met het algemene testresultaat, de gerealiseerde RPO- en RTO-waarden, en de belangrijkste bevindingen met eventuele vervolgacties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

140

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - tabblad Service Level Management, nr. 5

Vraag:

U vraagt om een voorbeeld van de SLA, met daarin tenminste aandacht voor een aantal onderdelen. In onze standaard SLA en DAP is de service request management en change management processen enkel onderdeel van onze DAP. Voor beide van deze processen geldt dat de definitie van service requests en changes dusdanig breed te interpreteren is, dat het onmogelijk wordt om hier vaste oplostijden overeen te komen die binnen de SLA als bindend afgesproken kunnen worden. Een verzoek voor aanvullende functionaliteit in de software kan ook als change gezien worden, als voorbeeld. Wij lichten in onze DAP uitgebreid toe wat wij onder service requests en changes zien, en hoe de werkwijze is bij dergelijke processen en welk commitment wij daarin bieden. Graag ontvangen wij akkoord dat service request management en change management niet per definitie onderdeel hoeven te zijn van de SLA, mits wel helder is een DAP wordt

overeengekomen wat deze processen behelzen en welke afspraken hierover gelden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja, wij gaan hiermee akkoord.

Service Request Management en Change Management hoeven niet per definitie onderdeel uit te maken van de SLA, mits deze processen duidelijk zijn beschreven in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

In dat geval verwachten wij wel dat in het DAP helder wordt vastgelegd welke prestatienormen, werkwijzen, verantwoordelijkheden, doorlooptijden, escalatieprocedures en afspraken voor deze processen gelden, zodat voor beide partijen duidelijk is welke dienstverlening wordt geleverd en hoe daarop wordt gestuurd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
141

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - Algemeen

Vraag:

Kunt u aangeven of en in hoeverre de documenten die bij sommige eisen in het PvE bij inschrijving worden gevraagd, meewegen in de beoordeling?

Antwoord:

Nee, de documenten die bij bepaalde eisen in het Programma van Eisen bij inschrijving worden gevraagd, worden niet meegenomen in de puntentoekenning van de gunningscriteria.

Deze documenten worden gevraagd omdat de aanbestedende dienst inzicht wil verkrijgen in de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan de betreffende eis. De invulling hiervan kan per inschrijver verschillen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - Algemeen

Vraag:

Kunt u aangeven of de eisen in het Programma van Eisen als knock-out/minimumeis gelden?

Antwoord:

Ja. Alle opgenomen vereisten in het Programma van Eisen betreffen eisen en gelden daarmee als minimumeisen voor de aangeboden oplossing. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver te voldoen aan deze eisen.

Indien een inschrijver van mening is dat aan een specifieke eis niet of niet volledig kan worden voldaan, of een alternatieve invulling wil voorstellen, dan kan dit gedurende de Nota van Inlichtingen worden voorgelegd aan de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst beoordeelt vervolgens of dit aanleiding geeft tot een verduidelijking of aanpassing van de betreffende eis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Bijlage A Programma van Eisen ESM applicatie - Algemeen

Vraag:

Kunt u verduidelijken hoe inschrijver het Programma van Eisen dienen te beantwoorden en of een ingevuld exemplaar onderdeel dient uit te maken van de inschrijving?

Uit de inschrijfleidraad en Bijlage E Controlelijst in te leveren stukken komt niet naar voren dat het het PvE ingevuld bij de inschrijving hoeft te worden aangeleverd. In het document zijn echter wel kolommen opgenomen die suggereren dat van inschrijvers wordt verwacht per eis aan te geven of hieraan wordt voldaan en, indien dit niet het geval is, een toelichting te geven.

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 39.

Het Programma van Eisen hoeft niet ingevuld of ondertekend als onderdeel van de inschrijving te worden aangeleverd. De opgenomen kolommen "Akkoord J/N" en "Toelichting N" zijn niet bedoeld om door inschrijvers in te vullen. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Indien een inschrijver van mening is dat aan een bepaalde eis niet kan worden voldaan of een alternatieve invulling wenst voor te stellen, dient dit tijdens de Nota van Inlichtingen kenbaar te worden gemaakt.

Het Programma van Eisen maakt geen onderdeel uit van de in te dienen stukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Integraties

Vraag:

Kan de Opdrachtgever nadere technische informatie verstrekken over de bestaande koppelingen /API's van Youforce, HelloID en Autotask PSA (bijv. beschikbare standaardconnectoren, versies, documentatie) zodat inschrijvers de technische haalbaarheid van de gevraagde koppelingen kunnen beoordelen?

Antwoord:

Op dit moment is alleen de koppeling met autotask middels een e-mail koppeling actief. De koppelingen met Yourforce en Hello ID dienen nog ingericht te worden aangezien ook deze applicaties ook nog geïmplementeerd of voorbereid dienen te worden. Dit zal dus tijdens de implementatie geïnventariseerd en uitgevoerd moeten worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
145

Onderwerp:
Wachtkamerovereenkomst

Vraag:

Bijlage D noemt een einddatum van 31 december 2030, terwijl Bijlage J (wachtkamerovereenkomst) een placeholder-tekst bevat die spreekt over een periode tot en met 31 december 2029. Kan worden bevestigd dat de looptijd uit de Inschrijfleidraad (4 jaar vanaf 1 januari 2027 tot en met 31 december 2030) leidend is en dat Bijlage J hierop wordt aangepast?

Antwoord:

Bedankt voor uw scherpte. De looptijd van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2030 is leidend. Op het moment dat de wachtkamerovereenkomst ter ondertekening aan nummer 2 in rangorde wordt aangeboden, is de einddatum daarin veranderd in 31 december 2030.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
146

Onderwerp:
Normen certificering

Vraag:

Welke norm(en) accepteert de Opdrachtgever als bewijs van passende informatiebeveiliging, en is een expliciete BIO-koppeling/gap-verklaring vereist naast een ISO 27001/SOC 2 Type II-certificering?

Antwoord:

ISO27001 (incl. VvT en scope) is uitgangspunt. SOC2 Type II of gelijkwaardig assurance rapport kan aanvullend of gelijkwaardig bewijs zijn. Geen verplichte BIO certificering/ verklaring.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
147

Onderwerp:

G1

Vraag:

Wordt bij G1 ook verwacht dat gebruikersfunctionaliteit en vormgeving middels screenshots worden aangetoond?

Antwoord:

Nee, screenshots zijn niet verplicht. Inschrijvers mogen gebruikersfunctionaliteit en vormgeving desgewenst met screenshots, afbeeldingen of schema's toelichten.

Voor de paginalimiet verwijzen wij naar het antwoord op vraag 36. Screenshots, afbeeldingen en schema's tellen mee binnen het maximaal toegestane aantal pagina's.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
148

Onderwerp:

Functioneel algemeen eis 15

Vraag:

In het kader van deze eis wordt aangegeven dat de applicatie zowel voor inkomende als uitgaande e-mail gebruikmaakt van de mailserverapplicatie (Microsoft Exchange Online) van de Opdrachtgever en dat de koppeling verloopt middels het protocol 'NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0'.

Wij begrijpen dat deze inrichting voor inkomende e-mail relevant kan zijn. Voor uitgaande e-mail kan echter ook worden gewerkt met directe aflevering aan de geadresseerde, waarbij inzichtelijk is welke e-mails vanuit de applicatie zijn verzonden.

Kunt u toelichten wat de functionele en/of technische meerwaarde is van de eis dat ook uitgaande e-mail via de Microsoft Exchange Online-omgeving van de Opdrachtgever moet worden verzonden?

Indien deze inrichting uitsluitend als voorschrift geldt en niet noodzakelijk is vanuit functioneel of technisch oogpunt, kunt u dan bevestigen of een oplossing waarbij uitgaande e-mail rechtstreeks aan de geadresseerde wordt afgeleverd, eveneens als passend binnen deze eis wordt beschouwd?

Antwoord:

De aanbesteder gaat niet akkoord met het voorstel om uitgaande e-mail rechtstreeks vanuit de SaaS-applicatie aan de geadresseerde af te leveren. De eis dat zowel inkomende als uitgaande e-mail via de Microsoft Exchange Online-omgeving van de opdrachtgever verloopt, blijft ongewijzigd gehandhaafd. De functionele en technische meerwaarde van deze inrichting is voor de aanbesteder essentieel en rust op de volgende zwaarwegende fundamenten: Informatiebeveiliging en domeinreputatie (SPF/DKIM/DMARC): De aanbesteder hanteert een strikt e-mailbeveiligingsbeleid. Directe verzending vanuit de SaaS-infrastructuur vereist dat er uitzonderingen of uitbreidingen moeten worden doorgevoerd in de SPF-records en DMARC-politicijs van de gemeente. Om het risico op e-mailspoofing en misbruik te minimaliseren, staat de aanbesteder dit niet toe. Volledige regie en compliance (In Control): Door uitgaand e-mailverkeer via de eigen Exchange Online-omgeving te routeren, behoudt de aanbesteder de volledige controle en regie over alle in- en uitgaande communicatie. Dit is noodzakelijk voor centrale logging, auditing, e-discovery en het voldoen aan wettelijke archiveringsplichten (zoals de Archiefwet). Uniformiteit en herkenbaarheid: Dit garandeert dat e-mails voor zowel de interne verzender als de externe ontvanger (zoals burgers en ketenpartners) herkenbaar en betrouwbaar afkomstig zijn van het officiële gemeentelijke domein, zonder technische "verzonden via"- of "namens"-headers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

149

Onderwerp:

TOPdesk – omvang datamigratie

Vraag:

Voor de migratie vanuit de huidige TOPdesk-omgeving wordt gevraagd om onder andere historie, CMDB-gegevens, assets, incidenten, wijzigingen, problems, kennisartikelen, workflows, configuraties en documentatie over te nemen. Kunt u per gegevenscategorie een indicatie geven van de huidige volumes en aangeven over welke periode historische gegevens moeten worden gemigreerd?

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
150

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Onderwerp:

Youforce : integratie

Vraag:

Kunt u aangeven welke Youforce-modules momenteel in gebruik zijn en welke gegevens minimaal met het ESM-platform moeten worden uitgewisseld, bijvoorbeeld medewerker-, organisatie- en managergegevens?

Antwoord:

Verwezen wordt naar antwoord op vraag 118.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
151

Onderwerp:

HelloID : richting van de koppeling

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt uitgegaan van gebruikersprovisioning vanuit HelloID en het gebruik van rollen en groepen uit HelloID. Kunt u bevestigen dat de koppeling alleen vanuit HelloID naar het ESM-platform loopt, of worden ook mutaties vanuit het ESM-platform richting HelloID verwacht?

Antwoord:

De aanbesteder kan bevestigen dat de koppeling voor de gebruikersprovisioning en de synchronisatie van rollen en groepen uitsluitend in één richting loopt: van IAM(zoals HelloID) naar het ESM platform.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
152**Onderwerp:**

Autotask: gebruik en synchronisatie

Vraag:

Voor Autotask wordt een bidirectionele koppeling gevraagd. Kunt u toelichten hoe Autotask momenteel binnen de dienstverlening wordt gebruikt, welk systeem leidend is voor de behandeling van tickets en of Autotask door de gemeente zelf of door een externe dienstverlener wordt gebruikt? Indien beschikbaar ontvangen wij ook graag een indicatie van het aantal tickets dat via deze koppeling wordt verwerkt.

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 19.

PQR gebruikt Autotask PSA voor de uitvoering van haar beheerdienstverlening aan de gemeente. De koppeling wordt gebruikt voor de uitwisseling van meldingen en werkzaamheden tussen het servicemanagementsysteem en de beheerorganisatie van PQR.

De samenwerking vereist communicatie in twee richtingen. Afhankelijk van het proces en de verantwoordelijke partij moet zowel binnen de ESM-oplossing als binnen Autotask de status van een melding aangepast kunnen worden. Er is daarom geen eenduidig leidend systeem voor alle tickets.

Het betreft indicatief circa 100 tot 150 tickets per maand, waaronder meldingen, incidenten, changes en vergelijkbare registraties.

Van inschrijvers wordt verwacht dat zij een gangbare bidirectionele integratie ondersteunen voor de uitwisseling van incidenten, verzoeken, statussen, opmerkingen, correspondentie en bijlagen met een externe beheerpartij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.**Onderwerp:**

153

TOPdesk: workflows en configuraties

Vraag:

Bij de datamigratie wordt ook gesproken over het overnemen van workflows en configuraties uit TOPdesk. Indien deze vanwege verschillen tussen platformen niet één-op-één kunnen worden gemigreerd, is het dan toegestaan om deze functioneel gelijkwaardig opnieuw in te richten in het nieuwe ESM-platform?

Antwoord:

Ja. Indien workflows of configuraties vanwege verschillen tussen de huidige TOPdesk-omgeving en de aangeboden oplossing niet één-op-één kunnen worden gemigreerd, is het toegestaan deze functioneel gelijkwaardig opnieuw in te richten binnen het nieuwe ESM-platform.

De aanbestedende dienst gaat daarbij uit van de expertise van de inschrijver. De definitieve inrichting en migratieaanpak worden in overleg met de gekozen opdrachtnemer vastgesteld tijdens de implementatiefase. Hiervoor verwijzen we naar ons antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

154

Onderwerp:

Ingebruikname nieuw ESM-platform

Vraag:

Het huidige TOPdesk-contract loopt af op 1 april 2027. Dient het nieuwe ESM-platform, inclusief migratie en koppelingen, uiterlijk vóór deze datum volledig in productie en geaccepteerd te zijn, of voorziet Opdrachtgever in een overgangs- of parallelperiode?

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 12.

De aanbestedende dienst schrijft geen harde datum voor waarop het nieuwe ESM-platform volledig in productie en geaccepteerd moet zijn. Een implementatie vóór 1 april 2027 heeft de voorkeur, maar indien voor een zorgvuldige overgang meer tijd benodigd is, bestaat de mogelijkheid om het huidige contract tijdelijk te verlengen.

Wij verwachten dat gedurende de overgang sprake zal zijn van een vorm van parallel gebruik of overgangsperiode. De exacte invulling hiervan is echter nog niet vastgesteld. Wij verzoeken inschrijvers daarom hun aanbevelingen en voorgestelde aanpak hiervoor op te nemen in het implementatieplan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

155

Onderwerp:

Datamigratie – scope

Vraag:

31. Welke data uit de huidige TOPdesk-omgeving moet worden gemigreerd? En wat is de omvang hiervan?

32. Moeten historische tickets, assets, CMDB-gegevens, kennisartikelen, leveranciers, sjablonen, workflows en bijlagen worden gemigreerd?

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

156

Onderwerp:

Integraties

Vraag:

22. Welke integraties zijn verplicht voor de eerste implementatie?

23. Wat is de verwachte scope voor Youforce, HelloID, Entra ID, Exchange Online en Autotask?

Antwoord:

De koppelingen met Entra ID, Exchange Online en Autotask dienen bij de initiele implementatie meegenomen te worden. De koppeling met Youforce en HelloID zijn nader te bepalen. Zie antwoord vraag 52.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
157**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

Vraag:

36. Inschrijfleidraad, H3.5 Eisen aan de Inschrijving. De bij de inschrijving te verstrekken documenten dienen te zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Wij beschikken een Engelstalige ISO certificering en verklaring van toepasbaarheid. Kunt u accoord gaan met het bijsluiten van deze documenten?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
158**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

Vraag:

37. Inschrijfleidraad H3.8 Onderaanneming De uitsluitingsgronden zoals vermeld in paragraaf 3.7 zijn ook van toepassing op door de ondernemer in te zetten onderaannemers. 4.1. Combinaties van inschrijvers In geval van inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(-s) dient alleen de hoofdaannemer aan de gestelde voorwaarden en eisen te voldoen. Dit lijkt in tegenspraak met elkaar.

Antwoord:

Van een tegenstrijdigheid is geen sprake. Paragraaf 4.1 ziet op de geschiktheidseisen, minimumeisen en overige voorwaarden die aan de inschrijver worden gesteld. Bij inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemer(s) dient de hoofdaannemer hieraan te voldoen, tenzij voor het voldoen aan een specifieke eis een beroep wordt gedaan op de draagkracht of bekwaamheid van een onderaannemer.

Paragraaf 3.8 ziet op de uitsluitingsgronden. Deze zijn ook van toepassing op de door de inschrijver in te zetten onderaannemers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

159

Onderwerp:

Inschrijfleidraad

Vraag:

38. Inschrijfleidraad 4.1 Combinatie van inschrijvers. Indien de hoofdaannemer een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of de beroepsbekwaamheid van de onderaannemer, dient dit te worden aangegeven in het UEA bij deel IV die bij de inschrijving dient te worden toegevoegd. Echter EUA deel IV geeft hier geen ruimte voor.

Antwoord:

De aanbestedende dienst erkent dat het UEA in deel IV hiervoor geen afzonderlijk invulveld bevat. Indien een inschrijver een beroep doet op de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde, dient dit in het UEA te worden aangegeven op de daarvoor bestemde onderdelen betreffende derden waarop een beroep wordt gedaan. Daarnaast dient uit de inschrijving duidelijk te blijken op welke bekwaamheden of draagkracht van de betreffende derde een beroep wordt gedaan. De verwijzing naar deel IV dient in zoverre als een verwijzing naar het UEA in algemene zin te worden gelezen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Ref.nr.
160

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Onderwerp:

PvE

Vraag:

39. Bijlage A Programma van Eisen – verwacht u een toelichting per eis, ongeacht of leverancier wel of niet aan deze eis kan voldoen?

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 39.

Het Programma van Eisen ESM applicatie.xlsx hoeft niet ingevuld of ondertekend als onderdeel van de inschrijving te worden aangeleverd. De opgenomen kolommen "Akkoord J/N" en "Toelichting N" zijn niet bedoeld om door inschrijvers te worden ingevuld.

Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Een toelichting per eis wordt daarom niet verwacht.

Indien een inschrijver van mening is dat aan een bepaalde eis niet kan worden voldaan of een alternatieve invulling wenst voor te stellen, dient dit tijdens de Nota van Inlichtingen kenbaar te worden gemaakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
161

Onderwerp:

PvE

Vraag:

40. Bijlage A Programma van Eisen – Aantallen gebruikersgroepen. De gemeente kent 30 Raadplegers. Kunt u aangeven welke activiteiten deze gebruikersgroep uitvoert? Dient deze groep gebruikers bijvoorbeeld ook goedkeuring te verlenen aan bepaalde verzoeken?

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 20.

Een raadpleger is een gebruiker met uitsluitend leesrechten binnen de backend van het systeem. Deze gebruiker kan gegevens raadplegen, maar kan geen meldingen, configuraties of andere gegevens aanmaken, wijzigen of verwijderen. Raadplegers vervullen geen behandelende rol

binnen het servicemanagementproces.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
162

Onderwerp:

PvE

Vraag:

41. Bijlage A Programma van Eisen – Algemene eisen 2. Alle modules en onderdelen van de applicatie worden beheerd door de Opdrachtnemer zelf. Kunt u bevestigen dat met beheer het functioneel beheer wordt bedoeld en niet het technisch beheer?

Antwoord:

Nee. Met deze eis wordt niet het functioneel beheer bedoeld.

De bedoeling van deze eis is dat de opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor de volledige aangeboden oplossing en dienstverlening en voor de opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is.

Hierbij is het toegestaan dat onderdelen van het technische beheer worden uitgevoerd door een onderaannemer of leverancier van de programmatuur, mits de opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor de geleverde dienstverlening en de aansturing van eventuele onderaannemers. Verwezen wordt tevens naar het antwoord op vraag 23.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
163

Onderwerp:

PvE

Vraag:

42. Bijlage A, Programma van Eisen. Beheer en gebruik 20. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om nieuwe releases tegen te houden, indien dit een risico vormt voor bedrijfskritische processen. Wij kennen een N-1 beleid, het onbeperkt tegenhouden van releases is daarmee niet mogelijk. Is dit voor de Gemeente acceptabel?

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 71. In aanvulling daarop bevestigt de aanbestedende dienst dat een N-1-beleid als passende invulling kan gelden, mits aan de daarin genoemde voorwaarden voor voorafgaande informatie, testen, risicobeheersing en continuïteit wordt voldaan.

Een N-1-beleid is voor de aanbestedende dienst acceptabel, mits de Opdrachtgever bij een aantoonbaar risico voor bedrijfskritische processen de invoering van een nieuwe release tijdelijk kan uitstellen en gedurende die periode op de voorgaande ondersteunde versie kan blijven werken. De eis is niet bedoeld om releases onbeperkt tegen te kunnen houden.

De Opdrachtnemer dient de releaseplanning en release notes tijdig vooraf beschikbaar te stellen en de Opdrachtgever in staat te stellen relevante wijzigingen vóór productiegebruik in een representatieve test- en acceptatieomgeving te beproeven. Wanneer een blokkerend risico wordt vastgesteld, treden partijen in overleg over passende maatregelen, zoals uitstel binnen het N-1-beleid, herstel van het probleem of een andere aantoonbaar effectieve mitigerende maatregel.

De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de continuïteit, beveiliging en ondersteuning van de versie die gedurende het uitstel in gebruik blijft. Kritieke beveiligingsupdates mogen niet worden uitgesteld indien dit tot een onaanvaardbaar beveiligingsrisico leidt. Met deze verduidelijking wordt eis 20 gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
164

Onderwerp:

PvE

Vraag:

43. Bijlage A, Programma van Eisen, Functionaliteit algemeen 11. Inschrijver levert na implementatie een geactualiseerde functionele en technische architectuurtekening met de geleverde componenten, de toegepaste koppelvlakken, de verbindingen, de URL's, de gebruikte poorten en de door de platformleverancier gepubliceerde vaste IP-reeksen van het betreffende datacenter. Inschrijver kan geen tekeningen van de interne netwerksegmentatie van de multi-tenant cloudinfrastructuur verstrekken; het verstrekken daarvan zou zelf een beveiligingsrisico vormen. De toegepaste logische en fysieke segmentatie en de functionele en technische beveiligingsmaatregelen worden aangetoond via de ISO 27001-certificering met Verklaring van

Toepasselijkheid, de SOC 2 Type 2-rapportage en de aanvullende beveiligingsdocumentatie op de trustportal van de platformleverancier. Inschrijver verzoekt via de Nota van Inlichtingen om de eis hierop aan te passen.

Antwoord:

Akkoord met het niet verstrekken van tekeningen van interne netwerksegmentatie. Aantonen via ISO 27001 certificering en verklaring toepasselijkheid, SOC2 Type 2 rapportage en aanvullende beveiligingsdocumentatie op de trustportal van de platformleverancier volstaat.

Eis wordt aangepast naar: Inschrijver levert na implementatie een geactualiseerde functionele en technische architectuurbeschrijving van de aangeboden dienstverlening. Deze bevat ten minste de geleverde componenten, koppelvlakken, gegevensstromen, verbindingen, URL's, gebruikte poorten en relevante publieke IP-reeksen. Voor multitenant SaaS-diensten kan de wijze van logische en fysieke segmentatie en de getroffen beveiligingsmaatregelen worden aangetoond door middel van actuele certificeringen (zoals ISO 27001 en/of SOC 2 Type 2) aangevuld met beveiligingsdocumentatie. Verstrekking van gedetailleerde interne netwerkarchitectuur of interne segmentatie van het cloudplatform is niet vereist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
165

Onderwerp:

PVE

Vraag:

44. Bijlage A, Programma van Eisen, Functionaliteit algemeen 12. Bestanden in alle genoemde formaten kunnen worden geüpload en gerelateerd aan meldingen, dossiers, objecten en assets. Het platform kent wel een instelbare maximale bestandsgrootte per bijlage en een gecontracteerd totaal datavolume; een onbeperkt aantal MB's kan door geen enkele SaaS-dienst worden gegarandeerd. Inschrijver verzoekt via de Nota van Inlichtingen om een werkbare maximale bestandsgrootte per bijlage en een totaal datavolume vast te leggen, en biedt daarbij een ruime standaardinstelling aan die de gemeentelijke praktijk (inclusief foto's en video's vanaf mobiele apparaten) volledig ondersteunt.

Antwoord:

Wij gaan akkoord met het stellen van een maximum van tenminste 100MB (i.p.v. 30 MB) per bestand, zonder beperking op het aantal bestanden per dossier, zaak of object.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
166**Onderwerp:**

PVE

Vraag:

45. Bijlage A, Programma van Eisen, Functionaliteit algemeen 18. PDF-documenten die vanuit de applicatie worden gegenereerd zijn machineleesbaar en voorzien van tekstlagen, maar zijn niet gecertificeerd conform PDF/UA-1. Als alternatief biedt Inschrijver: (a) alle informatie tevens in toegankelijke HTML via het selfserviceportaal (WCAG 2.1 AA), waarmee de toegankelijkheidsdoelstelling wordt gehaald, en (b) de mogelijkheid om PDF-generatie via een gekoppelde documentgeneratievoorziening PDF/UA-1-conform uit te voeren. Inschrijver verzoekt via de Nota van Inlichtingen om de eis te beperken tot extern gepubliceerde documenten en om HTML als gelijkwaardig alternatief te aanvaarden.

Antwoord:

Alternatief A is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
167**Onderwerp:**

PVE

Vraag:

46. Bijlage A, Programma van Eisen, Functioneel specifiek 133. De oplossing kan Entra ID voeden met gebruikers-, groeps- en autorisatiegegevens via de Microsoft Graph API (cloud-naar-cloud, zonder lokale software). Het rechtstreeks voeden van een on-premise Active Directory vereist een lokaal te installeren integratiecomponent, wat in strijd is met de eis in tabblad Techniek, nr. 3 (geen lokale software). Inschrijver biedt als conforme oplossing: het schrijven naar Entra ID via Microsoft Graph, waarna Microsoft Entra Cloud Sync / Entra Connect de gegevens naar de on-premise Active Directory doorzet, dan wel provisioning via HelloID, dat deze rol in de architectuur van Opdrachtgever al vervult. Inschrijver verzoekt via de Nota van Inlichtingen om de tegenstrijdigheid

tussen deze eis en Techniek nr. 3 op te heffen.

Antwoord:

De door inschrijver geconstateerde spanning tussen eis Functioneel specifiek 133 en Techniek nr. 3 wordt erkend. Het is niet vereist dat de oplossing rechtstreeks schrijft naar een on-premises Active Directory.

De eis wordt aangepast naar: De applicatie moet Entra ID automatisch kunnen voeden met gebruikersinformatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
168

Onderwerp:

PVE

Vraag:

47. Bijlage A, Programma van Eisen, Informatiebeveiliging en privacy 6. De applicatie wordt continu gescand en er worden periodiek (ten minste jaarlijks) penetratietests uitgevoerd door onafhankelijke gespecialiseerde partijen. Opdrachtgever ontvangt bij oplevering en daarna jaarlijks een bewijs van uitvoering en een samenvattend rapport met bevindingen, risicoclassificatie en opvolging. Volledige penetratietestrapporten van een multi-tenant platform worden niet verstrekt, omdat deze informatie bevatten over de omgevingen van alle andere afnemers en daarmee zelf een beveiligingsrisico vormen. Aanvullend kan Opdrachtgever na schriftelijke goedkeuring een eigen penetratietest laten uitvoeren op de acceptatieomgeving. Inschrijver verzoekt via de Nota van Inlichtingen om samenvattende rapportage plus de ISO 27001-, SOC 2 Type 2- en aanvullende beveiligingsrapportages als gelijkwaardig te aanvaarden.

Antwoord:

Opdrachtgever kan zich gedeeltelijk vinden in het voorstel van inschrijver.

Opdrachtgever begrijpt dat volledige penetratietestrapporten van een multi-tenant SaaS-platform vanwege vertrouwelijkheid en beveiligingsrisico's niet zonder meer kunnen worden verstrekt. Als invulling van deze eis accepteert opdrachtgever een samenvattend rapport van de uitgevoerde penetratietest, inclusief ten minste de scope, datum van uitvoering, onafhankelijke uitvoerende partij, classificatie van de bevindingen en de wijze waarop geconstateerde risico's zijn opgevolgd. Aanvullend kunnen relevante assurance- en beveiligingsrapportages, zoals ISO 27001-, SOC 2 Type 2- of vergelijkbare rapportages, als ondersteunend bewijs worden verstrekt.

Opdrachtgever stemt echter niet in met het beperken van aanvullend beveiligingsonderzoek tot uitsluitend een acceptatieomgeving. Indien opdrachtgever een gegronde aanleiding heeft voor aanvullend onderzoek, zal in overleg met opdrachtnemer worden bepaald op welke omgeving en onder welke voorwaarden dit onderzoek kan plaatsvinden. Hierbij geldt dat de gekozen omgeving

voldoende representatief moet zijn voor de daadwerkelijk geleverde dienstverlening en dat de continuïteit, integriteit en vertrouwelijkheid van de dienstverlening gewaarborgd blijven.

De eis wordt daarom uitsluitend verduidelijkt voor wat betreft de wijze van rapporteren en niet voor wat betreft de beperking tot een acceptatieomgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
169

Onderwerp:

PVE

Vraag:

48. Bijlage A, Programma van Eisen, Techniek 3. De oplossing werkt volledig via de browser en vereist geen installatie van software op de werkplek van Opdrachtgever. Twee onderdelen vragen om nuancering: (a) de mobiele toepassing voor selfservice en QR-gestuurd melden wordt als app op smartphones en tablets geïnstalleerd, conform de eisen 24 tot en met 32 van dit tabblad, dan wel als responsieve webapplicatie gebruikt; en (b) een koppeling met een on-premise systeem (zoals een on-premise Active Directory, zie tabblad Functionaliteit specifiek nr. 133) vereist een lokaal te installeren integratiecomponent. De in dit Programma van Eisen gevraagde koppelingen (Youforce, HelloID, Entra ID, Exchange Online, Autotask PSA) zijn alle cloud-naar-cloud en vereisen dus geen lokale software. Inschrijver verzoekt via de Nota van Inlichtingen om de eis te scopen op de werkplekken van Opdrachtgever en om de mobiele app expliciet uit te zonderen.

Antwoord:

A: Het installeren van software voor het inzetten van een mobiele applicatie of webapp op de mobiele telefoon zijn een uitzondering op eis "Tabblad Techniek Eis nr 3"

B: Zie antwoord vraag 167.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
170

Onderwerp:
PVE

Vraag:

49. Bijlage A Programma van Eisen, Techniek 19. De applicatie is uitsluitend voor intern gebruik en wordt niet als publieke website ontsloten; een toets via internet.nl is daarmee niet representatief. HTTPS met moderne TLS-configuratie wordt volledig ondersteund. Inschrijver verzoekt via de Nota van Inlichtingen om de eis te beperken tot HTTPS/TLS voor interne applicaties, dan wel om deze eis als wens te classificeren.

Antwoord:

Niet akkoord.

Opdrachtgever deelt de opvatting van inschrijver niet dat de applicatie uitsluitend voor intern gebruik wordt ingezet. De oplossing wordt tevens gebruikt door externe partijen, waaronder leveranciers en andere ketenpartners, en is vanaf het internet benaderbaar. Om die reden dient de oplossing te voldoen aan de gestelde beveiligingseisen voor internettoegankelijke toepassingen.

De eis blijft derhalve ongewijzigd van kracht. Een toetsing via internet.nl of een vergelijkbare toetsingsmethodiek wordt door opdrachtgever beschouwd als een passend middel om te beoordelen of gangbare beveiligingsstandaarden en configuraties worden toegepast.

Opdrachtgever begrijpt dat een beoordeling via internet.nl of een vergelijkbare toets een momentopname betreft en dat de uitkomsten in de tijd kunnen variëren als gevolg van wijzigingen in standaarden, configuraties of nieuw ontdekte kwetsbaarheden.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze conform een risicogebaseerde aanpak en de uitgangspunten van ISO 27001 passende technische en organisatorische maatregelen treft om kwetsbaarheden tijdig te voorkomen, te mitigeren en waar nodig te verhelpen. Het streven dient te zijn om blijvend te voldoen aan actuele beveiligingsstandaarden voor internettoegankelijke applicaties.

De eis wordt niet omgezet naar een wens en blijft ongewijzigd van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
171

Onderwerp:
ICT Overeenkomst

Vraag:

50. ICT Overeenkomst ESM Platform, artikel 6.2 Implementatie. Het huidige contract loopt af op 1 april 2027. De Gemeente wenst een implementatieperiode van 6 maanden, welke start op 1 Januari 2027. Wat is de gewenste scope van de implementatie van januari tot en met maart 2027 en welke functionaliteit dient in de periode 1 april tot 1 juli 2027 te worden opgeleverd?

Antwoord:

Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 12.

De aanbestedende dienst schrijft geen vaste scope voor de periode van januari tot en met maart 2027 of voor de periode van 1 april tot 1 juli 2027 voor. Een implementatie vóór 1 april 2027 heeft de voorkeur, maar er is geen harde uiterste livegangsdatum vastgesteld. Indien voor een zorgvuldige implementatie meer tijd benodigd is, bestaat de mogelijkheid om het huidige contract tijdelijk te verlengen.

Wij verwachten van inschrijvers dat zij in het implementatieplan een realistische implementatieplanning en fasering voorstellen, inclusief de gewenste scope per fase, eventuele overgangs- of parallelperiode en de bijbehorende randvoorwaarden. Dit maakt onderdeel uit van de beoordeling van gunningscriterium G2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
172

Onderwerp:

Implementatieblad

Vraag:

35. Wat wordt bedoeld met "conversie-werkzaamheden" in het implementatieblad?

Antwoord:

Met "conversie-werkzaamheden" bedoelt de aanbestedende dienst de werkzaamheden die nodig zijn om gegevens uit de huidige TOPdesk-omgeving over te nemen naar de nieuwe oplossing. Hieronder vallen onder andere de analyse, export, transformatie, import, validatie en eventuele proefconversies van gegevens.

De exacte omvang van de conversie wordt tijdens de implementatiefase vastgesteld. Voor de verdere invulling verwijzen wij naar het antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
173

Onderwerp:

HR / IDU Functionaliteit

Vraag:

18. Is HR-dienstverlening onderdeel van de beoogde oplossings-scope?

19. Zijn de IDU-vereisten bedoeld als HR-casemanagement, workflow-orkestratie, ondersteuning voor IAM-provisioning of service request fulfillment?

20. Welke levenscyclusscenario's van werknemers moeten door de oplossing worden ondersteund?

21. Welke systemen zijn leidend voor data van medewerkers, managers, afdelingen en organisaties?

Antwoord:

Vraag 18 Is HR-dienstverlening onderdeel van de beoogde oplossings-scope?

Nee. HR-dienstverlening maakt geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding. De gevraagde oplossing richt zich op het ondersteunen en automatiseren van processen rondom identiteiten, rollen, autorisaties en toegangsrechten. Eventuele integraties met HR-bronsystemen dienen uitsluitend ter ondersteuning van deze processen.

Vraag 19 Zijn de IDU-vereisten bedoeld als HR-casemanagement, workflow-orkestratie, ondersteuning voor IAM-provisioning of service request fulfillment?

De IDU-vereisten zijn primair gericht op het ondersteunen van de in-, door- en uitstroombepalingen ten behoeve van identiteits- en toegangsbeheer (IAM). Hierbij verwacht opdrachtgever ondersteuning van workflow-orkestratie, geautomatiseerde provisioning en deprovisioning van accounts, groepen, rollen en autorisaties. HR-casemanagement maakt geen onderdeel uit van de gevraagde functionaliteit.

Vraag 20 Welke levenscyclusscenario's van werknemers moeten door de oplossing worden ondersteund?

De oplossing dient minimaal ondersteuning te bieden voor gebeurtenissen die impact hebben op identiteiten, accounts, rollen en autorisaties, waaronder:
indiensttreding; functiewijzigingen; wijzigingen in afdeling, team of organisatieonderdeel; wijzigingen in leidinggevenderelaties;
tijdelijke rol- of autorisatietoekenningen; inhuur en beëindiging van externe medewerkers; contractwijzigingen indien deze gevolgen hebben voor autorisaties; uitdiensttreding.
Opdrachtgever verwacht dat deze gebeurtenissen geautomatiseerd kunnen leiden tot het toekennen, wijzigen of intrekken van accounts, groepen, rollen en autorisaties conform het vastgestelde autorisatiebeleid.

Vraag 21 Welke systemen zijn leidend voor data van medewerkers, managers, afdelingen en organisaties?

Opdrachtgever kent verschillende bronsystemen voor persoonsgegevens, organisatorische gegevens en identiteitsgegevens. De oplossing dient gegevens uit relevante bronsystemen te kunnen verwerken en op basis daarvan geautomatiseerd identiteiten, groepen, rollen en autorisaties te beheren. De exacte inrichting van de gegevensstromen en systeemkoppelingen wordt tijdens de implementatiefase nader uitgewerkt.

Hierbij verwijzen wij ook naar het antwoord op vraag 144.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
174

Onderwerp:

Leveranciersbeheer

Vraag:

- 14. Wat is de beoogde use case voor leveranciersmanagement?
- 15. Is leveranciersbeheer beperkt tot leveranciersmasterdata en contacten, of moeten operationele leveranciersprocessen worden ondersteund?
- 16. Hebben leveranciers directe toegang tot de oplossing nodig, of is communicatie via e-mail voldoende?
- 17. Moeten leveranciersprestaties, contracten, SLA's/UC's of servicekwaliteit worden bijgehouden in de oplossing?

Antwoord:

Voor de beantwoording van deze vragen verwijzen wij in eerste instantie naar de functionele eisen uit het Programma van Eisen.

De beoogde toepassing van leveranciersmanagement binnen deze aanbesteding richt zich met name op het ondersteunen van de afhandeling van meldingen en werkbonden voor facilitaire assets en werkzaamheden.

Het uitgangspunt is dat een melding eerst intern wordt behandeld. Indien afhandeling door een externe partij noodzakelijk is, moet vanuit het systeem een werkbond aan een leverancier kunnen worden verstrekt, bijvoorbeeld per e-mail. Daarbij heeft het de voorkeur dat een leverancier via e-mail kan reageren, waarna deze informatie automatisch wordt toegevoegd aan de betreffende melding of werkbond. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een terugmelding dat werkzaamheden zijn uitgevoerd. De interne behandelaar kan vervolgens de melding verder afhandelen en sluiten. Communicatie via e-mail is hiervoor voldoende.

Leveranciersbeheer is daarmee primair gericht op leveranciersgegevens, contactpersonen en de ondersteuning van operationele processen rondom meldingen en werkbonden.

De aanbestedende dienst heeft niet de ambitie om leveranciersprestaties, contractmanagement, SLA-/UC-naleving of servicekwaliteit van leveranciers binnen het ESM-platform te monitoren. Wij willen wel sturen op de kwaliteit en doorlooptijd van onze eigen dienstverlening en meldingenafhandeling, maar verwachten niet dat het ESM-platform wordt ingezet voor formele leveranciersprestatiebewaking of contractmanagement.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

175

Onderwerp:

Assets, locaties en QR code

Vraag:

- 9. Omvat de asset scope alleen IT-assets/CMDB-items, of ook faciliteiten en stadsbedrijven?
- 10. Welke asset-/objecttypes zijn opgenomen in de vermelde QR-code volumes?
- 11. Wat moet er gebeuren nadat een gebruiker een QR-code heeft gescand?
- 12. Moet QR-code rapporteren alleen beschikbaar zijn voor medewerkers, of ook voor leveranciers, aannemers of andere externe gebruikers?

Antwoord:

De scope voor assets met QR-codefunctionaliteit betreft op dit moment assets van het Stadsbedrijf, zoals voertuigen, materieel en containers, en facilitaire assets zoals meubilair.

Voor assetmanagement maken ook IT-assets en CMDB-items onderdeel uit van de scope. Voor deze assets wordt momenteel echter niet gewerkt met QR-codes.

Na het scannen van een QR-code dient de gebruiker direct in een meldformulier terecht te komen om een melding te registreren. De gewenste functionaliteit en randvoorwaarden hiervoor zijn beschreven in de eisen 99 t/m 107 van het Programma van Eisen. Deze eisen blijven ongewijzigd.

De QR-codefunctionaliteit dient beschikbaar te zijn voor gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

Onderwerp:

176

Facilitair Management

Vraag:

4. Welke processen voor facilitair beheer moeten ondersteund worden?
5. Gaat de scope van de faciliteiten vooral over faciliteitsgerelateerde rapporten, of over bredere dienstverlening op de werkplek en faciliteiten?
6. Welke soorten faciliteitsdiensten of -processen moeten worden overwogen voor de implementatie?
7. Wie verzorgt faciliteitsgerelateerd werk: interne teams, externe leveranciers, of beide?
8. Vereist faciliteitswerk planning, dispatching, mobiele uitvoering en registratie van voltooiing?

Antwoord:

Voor de beantwoording van deze vragen verwijzen wij in eerste instantie naar de functionele eisen uit het Programma van Eisen. Voor de facilitaire processen ligt de nadruk met name op het melden van storingen en verzoeken rondom meubilair en overige facilitaire middelen, het beheren van deze middelen, het aanmaken en afhandelen van werkbonnen en het aansturen van leveranciers.

De voornaamste relevante onderdelen van de uitvraag zijn de functionele eisen rondom Meldingenbeheer, Werkbonnen, Middelenbeheer, Meldingen via QR-code en de Servicecatalogus.

De uitvoering van facilitaire werkzaamheden vindt plaats door zowel interne medewerkers als externe leveranciers. De oplossing dient beide vormen van samenwerking te ondersteunen.

Ja, wij verwachten dat de oplossing ondersteuning biedt voor planning, werkverdeling, werkvoorraden, werkbonnen en registratie van uitgevoerde werkzaamheden. Mobiele ondersteuning heeft daarbij onze voorkeur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

177

Onderwerp:

Scope / fasering

Vraag:

Moet de eerste implementatie zich richten op de migratie, terwijl andere behoeften als platformondersteunde mogelijkheden voor toekomstige implementaties worden beschouwd?

Antwoord:

Nee. De eerste implementatie richt zich niet uitsluitend op de migratie.

De aanbestedende dienst verwacht een werkende implementatie van de aangeboden oplossing, inclusief de overeengekomen inrichting, migratie en relevante koppelingen. Daarbij begrijpen wij

dat niet alle toekomstige mogelijkheden van het platform direct in de eerste fase hoeven te worden gerealiseerd.

Wij verzoeken inschrijvers in het implementatieplan een voorstel te doen voor een realistische fasering, waarbij onderscheid kan worden gemaakt tussen functionaliteit die bij ingebruikname beschikbaar moet zijn en functionaliteit die in een latere fase kan worden gerealiseerd. Voor vragen rondom migratie verwijzen wij naar ons antwoord op vraag 44.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

178

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

1.1 De Overeenkomst is gedateerd 24 augustus 2026 en verklaart de GIBIT 2023 en de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen versie 2024-01 van toepassing. De VNG heeft in maart 2026 de GIBIT 2025 gepubliceerd en adviseert nadrukkelijk om deze bij nieuwe IT-contracten te gebruiken en geen oudere versie meer als basis te hanteren. Is de keuze voor de GIBIT 2023 een bewuste keuze, of berust deze op de datum waarop de aanbestedingsstukken zijn voorbereid? Is de Opdrachtgever bereid alsnog de GIBIT 2025 van toepassing te verklaren?

Antwoord:

Op het moment van publicatie van deze aanbesteding was de GIBIT 2025 nog niet door het college van de aanbestedende vastgesteld.

De aanbestedingsstukken, de conceptovereenkomst en de bijbehorende voorwaarden zijn opgesteld op basis van de GIBIT 2023. Het alsnog vervangen van de van toepassing verklaarde voorwaarden door een nieuwere versie zou leiden tot inhoudelijke wijzigingen in het contractuele kader van deze aanbesteding.

Voor deze aanbesteding blijft de GIBIT 2023 onverkort van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
179

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Indien de Opdrachtgever vasthoudt aan de GIBIT 2023: is hij bereid een aantal wijzigingen uit de GIBIT 2025 over te nemen die op deze opdracht direct van invloed zijn, in het bijzonder het vervallen van de omgekeerde bewijslast bij garanties (artikel 12.2 GIBIT 2023), het vervallen van de preventieve testverplichting bij een geldige TPM verklaring of ISO-certificering (artikel 8.2 GIBIT 2023) en het vervallen van de verplichting om alle werkzaamheden vóór de jaarwisseling uiterlijk op 6 januari te factureren (artikel 11.5 GIBIT 2023)?

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor toepassing van de GIBIT 2023 als integraal onderdeel van het contractuele kader van deze aanbesteding. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om gedurende de aanbestedingsprocedure afzonderlijke bepalingen uit een latere versie van de GIBIT over te nemen.

Ten aanzien van artikel 11.5 merkt de aanbestedende dienst op dat zij geen bezwaar heeft tegen facturatie van werkzaamheden over het voorgaande kalenderjaar in de eerste helft van januari van het daaropvolgende jaar, mits dit niet leidt tot onduidelijkheden in de administratie of de uitvoering van de overeenkomst.

Voor het overige blijft de GIBIT 2023 onverkort van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
180

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Geldt de versie van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen die ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voorgeschreven is, of verlangt de Opdrachtgever dat gedurende de looptijd steeds aan de meest actuele versie wordt voldaan? In dat laatste geval: op welke wijze worden de daaruit voortvloeiende kosten verrekend?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat uit van de versie van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen die in

de aanbestedingsstukken van toepassing is verklaard.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
181

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Artikel 5 lid 2 bepaalt ongeclausuleerd dat Leverancier garandeert dat de ICT Prestatie voldoet aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Artikel 8.1 GIBIT en de kwaliteitsnormen zelf kennen twee beperkingen: bereik (alleen voor zover relevant voor de functie of het werkingsgebied van de ICT Prestatie) en tijd (alleen de normen die ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voorgeschreven waren). Kan de Opdrachtgever bevestigen dat deze twee beperkingen onverkort gelden en dat artikel 5 lid 2 geen verzwaring beoogt?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 5 lid 2 van de GIBIT in samenhang met de overige bepalingen van de GIBIT dient te worden gelezen.

Daarbij geldt dat de verplichting ziet op de voor de betreffende ICT-prestatie relevante gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en dat deze normen worden beoordeeld binnen de kaders zoals opgenomen in de GIBIT. Artikel 5 lid 2 beoogt geen uitbreiding of verzwaring van de verplichtingen ten opzichte van hetgeen elders in de GIBIT is bepaald

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

Onderwerp:

182

GIBIT

Vraag:

Op welke GEMMA-referentiecomponent(en) plot de Opdrachtgever het ESM platform? Kan de Opdrachtgever de daaruit voortvloeiende verplichte eindproduct- en halffabricaatstandaarden expliciet in de aanbestedingsstukken opnemen, zoals de kwaliteitsnormen zelf ook aanbevelen? Zonder die specificatie kunnen inschrijvers de omvang van de garantie uit artikel 5 lid 2 niet bepalen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 63.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

183

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Acht de Opdrachtgever de Haven-standaard voor platformonafhankelijke cloud hosting van toepassing op deze opdracht? Voor een internationaal SaaS-ESM platform is Haven doorgaans niet realiseerbaar. Zo ja, hoe verhoudt zich dat tot de aard van de gevraagde dienst?

Antwoord:

De aanbestedende dienst onderschrijft dat de Haven-standaard in de Gemeentelijke ICT#kwaliteitsnormen primair betrekking heeft op het hostinggedeelte binnen het daarvoor gedefinieerde werkingsgebied. Voor deze opdracht betreft de primaire prestatie de levering van een standaard multi-tenant SaaS-dienst en niet de levering van een hostingplatform aan de gemeente. Daarom wordt norm G3 niet als afzonderlijke geschiktheids-, selectie- of gunningseis beoordeeld. Overige eisen ten aanzien van cloudhosting, beveiliging, interoperabiliteit, dataportabiliteit en voorkoming van vendor lock-in blijven onverkort van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

184

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Acht de Opdrachtgever de archiveringsnormen (KIDO, MDTO, Selectielijst 2020, verplichte functionele eisen uit NEN-ISO 16175-1) van toepassing op het ESM-platform, of gaat de Opdrachtgever ervan uit dat archiefwaardige informatie in een afzonderlijk archiefsysteem binnen het Applicatielandschap wordt geborgd? Dit is bepalend voor de inschrijfprijs.

Antwoord:

Nee. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat archiefwaardige informatie wordt opgeslagen in daarvoor bestemde systemen binnen het applicatielandschap en niet in het ESM-platform zelf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

185

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Verwacht de Opdrachtgever dat Leverancier productinformatie bijhoudt in de GEMMA Softwarecatalogus (norm H1), of volstaat documentatie op andere wijze met vergelijkbare inhoud, diepgang en actualiteit (norm H2)?

Antwoord:

De Opdrachtgever verlangt niet dat de productdocumentatie uitsluitend via de GEMMA Softwarecatalogus beschikbaar wordt gesteld. Gelijkwaardige documentatie wordt geaccepteerd. De Opdrachtgever hecht er echter waarde aan dat de aangeboden oplossing is opgenomen in de GEMMA Softwarecatalogus en dat daarin de relevante referentiecomponenten, standaarden en interoperabiliteitskenmerken actueel zijn vastgelegd. Dit wordt beschouwd als een belangrijke bijdrage aan transparantie binnen het gemeentelijke applicatielandschap.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

186

Onderwerp:

ICT Overeenkomst

Vraag:

Artikel 2 lid 3 plaatst de Offerte van Leverancier onderaan de rangorde. Artikel 2.5 GIBIT hanteert de omgekeerde volgorde en plaatst nadere overeenkomsten en bijlagen zoals het Implementatieplan, de SLA, de Verwerkersovereenkomst en het exit plan juist bóven de Overeenkomst. Nu het Implementatieplan en het onderhoudsplan blijkens de artikelen 6 en 8 onderdeel zijn van de Offerte, ontstaat een situatie waarin de Overeenkomst deze documenten kan doorkruisen. Is deze afwijking van artikel 2.5 GIBIT bewust? Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de Offerte prevaleert voor zover deze de ICT Prestatie nader specificeert zonder in strijd te zijn met de eisen?

Antwoord:

De in artikel 2 van de overeenkomst opgenomen rangorde is bewust vastgesteld en prevaleert boven een eventueel afwijkende rangorde in de GIBIT 2023. De aanbestedende dienst heeft hiermee beoogd één duidelijke en eenduidige documentenhiërarchie voor deze opdracht vast te leggen.

De Offerte, inclusief daarin opgenomen documenten zoals het implementatieplan, onderhoudsplan, SLA en overige uitwerkingen van de dienstverlening, dient te worden beschouwd als een nadere invulling van de door de aanbestedende dienst gestelde eisen en randvoorwaarden. Deze documenten kunnen de aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de overige hoger gerangschikte documenten niet wijzigen of beperken.

Voor zover de Offerte de aangeboden ICT-prestatie nader specificeert en deze specificatie niet strijdig is met hoger gerangschikte documenten, maakt deze specificatie onderdeel uit van de overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid prevaleert de in artikel 2 lid 3 van de overeenkomst vastgelegde rangorde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Ref.nr.
187

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Artikel 2.5 GIBIT plaatst de licentie- en onderhoudsvoorwaarden voor Derdenprogrammatuur bovenaan de rangorde, en artikel 22.5 GIBIT bepaalt dat deze prevaleren boven de Overeenkomst voor zover het de Derdenprogrammatuur betreft, mits is voldaan aan de informatieverplichtingen van artikel 22.1. De rangorde in artikel 2 lid 3 van de Overeenkomst noemt deze voorwaarden niet. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat artikel 22.5 GIBIT onverlet blijft?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 22.5 van de GIBIT onverkort van toepassing blijft. De rangorderegeling in artikel 2 lid 3 van de overeenkomst dient in samenhang met de GIBIT te worden gelezen.

Voor zover sprake is van Derdenprogrammatuur als bedoeld in hoofdstuk 22 van de GIBIT en is voldaan aan de daarvoor geldende voorwaarden, waaronder de informatieverplichtingen genoemd in artikel 22.1 GIBIT, geldt de regeling van artikel 22.5 GIBIT. Artikel 2 lid 3 van de overeenkomst beoogt daarvan niet af te wijken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
188

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de op grond van artikel 22.1 GIBIT bij de Offerte te verstrekken specificatie en licentievoorwaarden van de Derdenprogrammatuur als bijlage aan de Overeenkomst worden gehecht, en op welke plaats in de rangorde?

Antwoord:

Voor zover de inschrijver op grond van de aanbestedingsstukken of artikel 22.1 GIBIT een specificatie van de toegepaste derdenprogrammatuur verstrekt, maakt deze informatie onderdeel uit van de inschrijving en, na gunning, van de contractdocumentatie.

Dit betekent echter niet dat eventuele licentievoorwaarden of andere voorwaarden van derden automatisch onderdeel uitmaken van de overeenkomst of een plaats krijgen binnen de

contractuele rangorde. De aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de GIBIT 2023 vormen het contractuele kader van de opdracht. Eventuele beschrijvingen van derdenprogrammatuur dienen ter identificatie en specificatie van de aangeboden oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
189

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Artikel 2 lid 5 bepaalt dat bij nadere afspraken "nieuw voor oud" geldt, terwijl lid 3 een vaste rangorde kent. Prevaleert een latere schriftelijke nadere afspraak boven de in lid 3 genoemde documenten?

Antwoord:

Artikel 2 lid 3 bevat de contractuele rangorde van de documenten die op het moment van het sluiten van de overeenkomst onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Artikel 2 lid 5 ziet op nadere afspraken die partijen gedurende de looptijd van de overeenkomst schriftelijk maken. Indien partijen na het sluiten van de overeenkomst schriftelijk nadere afspraken maken of een wijziging van de overeenkomst overeenkomen, geldt daarvoor het uitgangspunt "nieuw voor oud". Een dergelijke nadere afspraak prevaleert dan ten opzichte van eerdere afspraken voor zover zij hetzelfde onderwerp regelt en partijen ondubbelzinnig hebben beoogd daarvan af te wijken. Dit laat onverlet dat wijzigingen van de overeenkomst gedurende de looptijd dienen te passen binnen de contractuele bepalingen en de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
190

Onderwerp:
Bijlagen

Vraag:

Alle bijlagen zijn aangeduid met "d.d. datum". Worden de Verwerkersovereenkomst, de SLA en het DAP vóór de inschrijvingsdatum verstrekt? Zonder deze documenten kunnen de boete-, beschikbaarheids- en beveiligingsrisico's niet worden geprijsd.

Antwoord:

De Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en is al beschikbaar gesteld als zijnde bijlage H.

De SLA en een eventueel Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden niet door de aanbestedende dienst verstrekt. Conform de aanbestedingsstukken worden deze documenten door de inschrijver opgesteld en aangeboden als onderdeel van de dienstverlening, rekeninghoudend met het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
191

Onderwerp:
Intellectuele eigendom (artikel 12)

Vraag:

Artikel 12 bepaalt dat de IE op maatwerkcomponenten die een aanvulling zijn op bestaande Programmatuur "conform artikel 20.1 GIBIT" bij Leverancier ligt. Artikel 20.4 GIBIT bepaalt echter dat de IE op Maatwerkprogrammatuur bij Opdrachtgever berust en dat de broncode wordt overgedragen. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat artikel 12 een bewuste afwijking van artikel 20.4 GIBIT betreft en dat de Overeenkomst op dit punt op grond van artikel 2.5 GIBIT prevaleert boven de Inkoopvoorwaarden?

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft in de aanbestedingsstukken aangegeven dat een standaard SaaS-oplossing wordt uitgevraagd. Maatwerk maakt geen onderdeel uit van de beoogde dienstverlening. Voor zover in de overeenkomst bepalingen zijn opgenomen die betrekking hebben op intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van maatwerk(componenten), zijn deze opgenomen voor situaties waarin dergelijke werkzaamheden zich gedurende de looptijd van de overeenkomst onverhoopt zouden voordoen. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding hierover op voorhand nadere uitspraken te doen.

In geval van tegenstrijdigheid tussen contractdocumenten geldt de in de overeenkomst opgenomen rangorde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

192

Onderwerp:

Intellectuele eigendom (artikel 12)

Vraag:

De definitie van Maatwerkprogrammatuur in de GIBIT omvat mede aanpassingen in en inrichtingen van Standaardprogrammatuur; de toelichting bevestigt dat ook configuraties eronder kunnen vallen. Bij een ESM-platform bestaat de inrichting grotendeels uit configuratie binnen het standaardplatform. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de in artikel 12 gemaakte keuze zich ook uitstrekt tot deze configuratie, en dat er geen aanspraak op broncode van het standaardplatform bestaat?

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft in de aanbestedingsstukken aangegeven dat een standaard SaaS-oplossing wordt uitgevraagd. De inrichting van de aangeboden oplossing dient daarom primair plaats te vinden door middel van configuratie van standaardfunctionaliteit en niet door middel van maatwerkontwikkeling.

De aanbestedende dienst maakt geen aanspraak op de broncode van het standaardplatform. Voor zover sprake is van configuraties, instellingen, workflows, formulieren, autorisaties en overige inrichtingscomponenten binnen de standaardoplossing, geldt hetgeen daaromtrent in de overeenkomst en de GIBIT 2023 is bepaald.

De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om vooruitlopend op eventuele toekomstige situaties een nadere generieke kwalificatie te geven van alle mogelijke configuraties of inrichtingshandelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
193

Onderwerp:
Intellectuele eigendom (artikel 12)

Vraag:
Kan de Opdrachtgever bevestigen dat artikel 20.2 GIBIT (rechten op de verwerkte gegevens blijven bij Opdrachtgever) hierdoor onverlet blijft?

Antwoord:
De aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 20.2 van de GIBIT 2023 onverkort van toepassing blijft. De rechten op de door opdrachtgever ingevoerde, opgeslagen en verwerkte gegevens blijven bij opdrachtgever berusten.
De in de overeenkomst opgenomen bepalingen over intellectuele eigendomsrechten op programmatuur, configuraties, maatwerkcomponenten of andere onderdelen van de ICT-prestatie doen geen afbreuk aan de rechten van opdrachtgever op zijn eigen gegevens.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
24 sep 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
194

Onderwerp:
ICT Overeenkomst

Vraag:
Artikel 3 lid 3 voorziet in zestien verlengingen van maximaal twaalf maanden bovenop een initiële looptijd tot 31 december 2030, in totaal circa twintig jaar. Is dit aantal correct of berust het op een verschrijving? Hoe verhoudt deze looptijd zich tot het proportionaliteitsbeginsel en de geraamde opdrachtwaarde?

Antwoord:
De overeenkomst is geen raamovereenkomst. Het in de overeenkomst opgenomen aantal verlengingsmogelijkheden is correct en berust niet op een verschrijving.
De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor een initiële looptijd met de mogelijkheid om de overeenkomst vervolgens telkens met maximaal twaalf maanden te verlengen. Een verlenging vindt uitsluitend plaats indien beide partijen daarmee instemmen.
De opgenomen maximale contractduur creëert daarmee een contractueel kader waarbinnen partijen de samenwerking kunnen voortzetten, maar leidt niet tot een automatische verlenging van de overeenkomst. Partijen behouden bij ieder verlengingsmoment de mogelijkheid om te beoordelen of voortzetting van de overeenkomst gewenst is.
De aanbestedende dienst acht de gekozen contractsystematiek, gelet op de aard van de opdracht, de implementatie-investeringen, de continuïteit van de dienstverlening en het feit dat verlenging uitsluitend met wederzijdse instemming plaatsvindt, proportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

195

Onderwerp:

ICT Overeenkomst

Vraag:

Lid 3 verlangt van beide Partijen een schriftelijke beslissing drie maanden vóór afloop. Is verlenging daarmee een wederzijdse optie of een eenzijdig recht van de Opdrachtgever? Wat is het gevolg als één van beide Partijen niet tijdig reageert?

Antwoord:

De in artikel 3 lid 3 opgenomen verlengingsmogelijkheid betreft een verlenging op basis van wederzijdse instemming van partijen. Verlenging van de overeenkomst vindt plaats indien partijen daarover overeenstemming bereiken.

De termijn van drie maanden vóór afloop is opgenomen om partijen tijdig duidelijkheid te bieden over een eventuele voortzetting van de overeenkomst. Indien deze termijn niet wordt gehaald, betekent dit niet zonder meer dat verlenging niet meer mogelijk is. Partijen kunnen ook op een later moment alsnog afspraken maken over een verlenging van de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.

196

Onderwerp:

GIBIT Jaarvergoeding

Vraag:

De Jaarvergoeding wordt in de GIBIT berekend door de Vergoeding te delen door de initieel beoogde looptijd in jaren, terwijl de Vergoeding ziet op de overeengekomen dan wel, indien langer, de feitelijke looptijd. Bij een looptijd die tot circa twintig jaar kan

oplopen, is onduidelijk hoe de Jaarvergoeding — en daarmee het aansprakelijkheidsplafond van artikel 16.4 GIBIT — zich gedurende de looptijd ontwikkelt. Kan de Opdrachtgever bevestigen hoe de Jaarvergoeding wordt vastgesteld en dat het plafond niet met de feitelijke looptijd meegroeit?

Antwoord:

De Jaarvergoeding wordt vastgesteld overeenkomstig de definities en systematiek van de GIBIT 2023. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om voor deze aanbesteding een afwijkende berekeningswijze van de Jaarvergoeding of het aansprakelijkheidsplafond vast te stellen. Voor de verzekerbaarheid van risico's wijst de aanbestedende dienst tevens op paragraaf 3.7 van de inschrijffleidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
197

Onderwerp:

ICT Overeenkomst

Vraag:

Artikel 3 lid 7 merkt Onderhoud, Gebruiksrechten, Dienstverlening op Afstand en de Verwerkersovereenkomst aan als afzonderlijke Overeenkomsten in de zin van artikel 24.3 GIBIT. Daarmee kan de Opdrachtgever deze onderdelen selectief opzeggen tegen het einde van de actuele looptijd met een opzegtermijn van drie maanden, zonder effect op de overige onderdelen. Bij een SaaS-ESM-platform zijn Gebruiksrechten, Onderhoud en Dienstverlening op Afstand echter onlosmakelijk verbonden: een Gebruiksrecht zonder Dienstverlening op Afstand is functioneel betekenisloos. Kan de Opdrachtgever toelichten welk praktisch scenario hij hiermee beoogt te faciliteren?

Antwoord:

Met artikel 3 lid 7 is niet beoogd om in alle gevallen de afzonderlijke beëindiging van Gebruiksrechten, Onderhoud, Dienstverlening op Afstand en de Verwerkersovereenkomst mogelijk of wenselijk te maken. De bepaling is opgenomen om aan te sluiten bij de systematiek van de GIBIT 2023 en ruimte te bieden voor situaties waarin onderdelen van de dienstverlening juridisch of feitelijk onderscheiden kunnen worden. De aanbestedende dienst onderkent dat binnen een SaaS-oplossing de Gebruiksrechten, het Onderhoud en de Dienstverlening op Afstand in de praktijk veelal nauw met elkaar samenhangen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
198**Onderwerp:**

ICT Overeenkomst - Ontbinding en verzuim (artikel 14 lid 3)

Vraag:

Artikel 14 lid 3 geeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst zonder schadevergoeding en zonder gerechtelijke tussenkomst (op onderdelen) te ontbinden zodra Leverancier meldt op onderdelen tijdelijk niet aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen. Dit wijkt af van artikel 24.9 GIBIT, dat ingebrekestelling met een redelijke termijn voorschrijft, en van de getrapte regeling van artikel 10.10 GIBIT (verbeterplan, directieoverleg) bij het niet halen van Service Levels. Bovendien straft de bepaling de meldplicht van dezelfde lid 3 af. Is de Opdrachtgever bereid dit te beperken tot een wezenlijke tekortkoming en Leverancier een redelijke hersteltermijn te bieden?

Antwoord:

Niet akkoord, de aanbestedende dienst neemt het voorgestelde wijzigingsvoorstel niet over. Artikel 14 lid 3 ziet op de situatie waarin Leverancier zelf aangeeft niet (langer) aan zijn contractuele verplichtingen te kunnen voldoen. De aanbestedende dienst acht het van belang om in een dergelijke situatie haar belangen en de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen.

De aanbestedende dienst deelt niet de opvatting dat artikel 14 lid 3 in strijd is met de in de GIBIT opgenomen regelingen. Deze bepalingen hebben ieder een eigen toepassingsbereik en dienen in onderlinge samenhang te worden gelezen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
199**Onderwerp:**

ICT Overeenkomst - Ontbinding en verzuim (artikel 14 lid 3)

Vraag:

Betekent "zonder schadevergoeding" dat Leverancier bij ontbinding op deze grond

geen aanspraak houdt op vergoeding van reeds verrichte Prestaties en reeds gemaakte, niet-afgeschreven implementatiekosten? Is de Opdrachtgever bereid de afrekensystematiek van artikel 24.6 GIBIT van overeenkomstige toepassing te verklaren?

Antwoord:

Niet akkoord, de aanbestedende dienst is niet bereid om artikel 24.6 van de GIBIT van overeenkomstige toepassing te verklaren op artikel 14 lid 3 van de overeenkomst. Met de zinsnede "zonder schadevergoeding" wordt beoogd dat opdrachtgever in de in artikel 14 lid 3 bedoelde situatie niet gehouden is tot vergoeding van schade als gevolg van de ontbinding. De bepaling strekt niet tot een nadere regeling van de financiële afwikkeling van reeds verrichte en geaccepteerde prestaties. De overeenkomst en de GIBIT dienen op dit punt in onderlinge samenhang te worden gelezen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
200

Onderwerp:

ICT Overeenkomst - Ontbinding en verzuim (artikel 14 lid 3)

Vraag:

3 Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 16 GIBIT onverkort van toepassing blijven en dat de in de SLA op te nemen boetes binnen het jaarmaximum van vier maal de Jaarvergoeding vallen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat de aansprakelijkheidsregeling uit de GIBIT van toepassing is, voor zover daarvan in de overeenkomst niet uitdrukkelijk wordt afgeweken. Daarnaast geldt dat eventuele in de SLA opgenomen boetes deel uitmaken van het contractuele kader dat tussen partijen wordt overeengekomen. De aanbestedende dienst beoogt met artikel 14 lid 3 geen afwijking van de aansprakelijkheidsregeling uit de GIBIT te introduceren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
201

Onderwerp:

ICT Overeenkomst - Ontbinding en verzuim (artikel 14 lid 3)

Vraag:

Artikel 16 lid 5 geeft de Opdrachtgever het recht boetes te verrekenen met facturen. Is de Opdrachtgever bereid dit te beperken tot boetes die door Leverancier zijn erkend of in rechte zijn vastgesteld?

Antwoord:

De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de verrekeningsbevoegdheid te beperken tot boetes die door opdrachtnemer zijn erkend of in rechte zijn vastgesteld. De opgenomen regeling beoogt een effectieve handhaving van de overeengekomen contractuele verplichtingen mogelijk te maken. Uiteraard zal de aanbestedende dienst hierbij zorgvuldig handelen en zal zij opdrachtnemer in de gelegenheid stellen zijn zienswijze te geven indien discussie bestaat over de verschuldigdheid van een boete.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
202

Onderwerp:

Implementatie, acceptatie en afhankelijkheid van derden

Vraag:

De einddatum van zes maanden uit artikel 6 lid 2 is op grond van artikel 4.2 sub i GIBIT een fatale termijn. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat deze termijn wordt opgeschort met de periode waarin vertraging voortvloeit uit het uitblijven van de medewerking die op grond van artikel 4.4 GIBIT van de Opdrachtgever mag worden verwacht (beschikbaarheid van key users en beslissers, tijdige data-aanlevering, beschikbaarstelling van omgevingen, medewerking van bestaande leveranciers), en dat de Opdrachtgever in dat geval in schuldeisersverzuim verkeert?

Antwoord:

De aanbestedende dienst onderschrijft dat een succesvolle implementatie mede afhankelijk is van tijdige medewerking van beide partijen. Indien vertraging in de implementatie aantoonbaar wordt veroorzaakt door het niet tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke medewerking, informatie, besluitvorming, systemen of andere door opdrachtgever te leveren bijdragen, zal dit bij de beoordeling van de voortgang en planning van de implementatie worden betrokken.

De aanbestedende dienst kan echter niet op voorhand bevestigen dat in alle gevallen sprake is van opschorting van contractuele termijnen of van schuldeisersverzuim. De beoordeling daarvan is afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
203

Onderwerp:

Implementatie, acceptatie en afhankelijkheid van derden

Vraag:

Artikel 7 lid 2 bepaalt dat de Acceptatieprocedure binnen drie weken na ondertekening van het positief bevonden testverslag moet zijn voltooid. Ondertekening van een positief testverslag is echter het sluitstuk van de procedure. Bedoelt de Opdrachtgever hier de termijn van artikel 9.2 sub ii GIBIT (afgifte van een herstelplanning na ondertekening van het testverslag), of bedoelt hij dat Acceptatie geacht wordt te zijn verleend binnen drie weken na een positief testverslag tenzij schriftelijk gemotiveerd afgewezen?

Antwoord:

Met artikel 7 lid 2 is beoogd aan te geven dat de acceptatie binnen drie weken na ondertekening van een positief testverslag wordt afgerond. Indien sprake is van een positief testverslag, mag in beginsel worden verwacht dat de acceptatie binnen deze termijn plaatsvindt, tenzij opdrachtgever gemotiveerd aangeeft waarom acceptatie alsnog niet kan worden verleend. De bepaling dient niet te worden gelezen als een verwijzing naar de herstelplanning als bedoeld in artikel 9.2 sub ii GIBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
204

Onderwerp:
Overeenkomst art 8

Vraag:

Artikel 8 lid 2 verplicht tot Implementatie van Updates en Upgrades "zodra deze beschikbaar zijn". Artikel 34.3 GIBIT bepaalt dat Leverancier bij Dienstverlening op Afstand de installatie verzorgt, en artikel 34.4 GIBIT verlangt daarbij tijdige voorafgaande aankondiging van releases die downtime veroorzaken. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat implementatie plaatsvindt conform de releasekalender en de in de SLA overeen te komen onderhoudsvensters, en niet op het moment van beschikbaar komen?

Antwoord:

Met "zodra deze beschikbaar zijn" wordt niet bedoeld dat Updates en Upgrades onmiddellijk na beschikbaar komen in productie moeten worden geïmplementeerd. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat Updates en Upgrades binnen een redelijke termijn en op een beheerste wijze worden doorgevoerd, rekening houdend met de aard van de dienstverlening, de overeengekomen SLA, aangekondigde onderhoudsvensters en de belangen van opdrachtgever. Voor zover sprake is van Dienstverlening op Afstand, dienen Updates en Upgrades te worden uitgevoerd overeenkomstig de afspraken die partijen daarover maken en met inachtneming van de toepasselijke bepalingen uit de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
205

Onderwerp:
Overeenkomst art 8

Vraag:

Artikel 8 lid 3 bepaalt dat Updates en Upgrades zonder nadere Vergoeding worden geïmplementeerd. Artikel 11.3 GIBIT geeft Leverancier het recht werkzaamheden onder artikel 10.12 GIBIT die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren of disproportioneel in omvang zijn als meerwerk in rekening te brengen. Beoogt artikel 8 lid 3 dit recht uit te sluiten? Kan de Opdrachtgever bevestigen dat artikel 8 lid 3 uitsluitend ziet op het beschikbaar stellen en installeren van releases binnen de bestaande functionele scope, en dat nieuwe modules, uitbreiding van Gebruiksrechten en het herstellen of aanpassen van klantspecifieke configuratie naar aanleiding van een Upgrade wél als meerwerk kwalificeren?

Antwoord:

Artikel 8 lid 3 van de overeenkomst beoogt niet het bepaalde in artikel 11.3 van de GIBIT buiten

toepassing te verklaren. De overeenkomst en de GIBIT dienen in onderlinge samenhang te worden gelezen.

Artikel 8 lid 3 ziet op Updates en Upgrades die behoren tot de aangeboden oplossing en de daarbij overeengekomen dienstverlening. Nieuwe functionaliteiten, modules, gebruiksrechten of andere uitbreidingen die buiten de overeengekomen scope van de opdracht vallen, maken daarvan geen onderdeel uit en kunnen uitsluitend worden afgenomen indien opdrachtgever daartoe besluit.

Of in een concreet geval sprake is van meerwerk als bedoeld in de GIBIT, is afhankelijk van de aard en omvang van de betreffende werkzaamheden en dient per situatie te worden beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
206

Onderwerp:

Overeenkomst art 8

Vraag:

Artikel 10.12 sub i en v GIBIT verlangen dat de ICT Prestatie steeds tijdig blijft voldoen aan relevante wet- en regelgeving en dat bij Updates en Upgrades de performance ten minste gelijk blijft. Hoe wenst de Opdrachtgever om te gaan met wetgeving waarvan de implementatietermijn aantoonbaar te kort is, en met functionele wijzigingen of end-of-life-besluiten die de fabrikant van de Derdenprogrammatuur eenzijdig doorvoert?

Antwoord:

De aanbestedende dienst onderkent dat wijzigingen in wet- en regelgeving of besluiten van fabrikanten van derdenprogrammatuur zich kunnen voordoen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij dergelijke ontwikkelingen actief monitort en zich inspant om de gevolgen daarvan voor de dienstverlening tijdig te beheersen. Indien zich uitzonderlijke omstandigheden voordoen, zoals zeer korte implementatietermijnen of ingrijpende wijzigingen in derdenprogrammatuur, zullen partijen hierover in overleg treden om te bepalen welke maatregelen redelijkerwijs kunnen worden getroffen.

Dit laat onverlet dat opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het leveren en onderhouden van een oplossing die geschikt blijft voor het overeengekomen gebruik overeenkomstig de aanbestedingsstukken, de overeenkomst en de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
207**Onderwerp:**

Overeenkomst art 8

Vraag:

Welke certificering of derdenverklaring verwacht de Opdrachtgever in het kader van artikel 35 GIBIT? Volstaat een ISO 27001-certificaat of een SOC 2 Type II rapportage, of verlangt de Opdrachtgever een specifieke TPM?

Antwoord:

ISO27001 met scope en verklaring van toepasselijkheid is passend bewijs. SOC2, pentest of vergelijkbare assurance mag aanvullend worden gebruikt. Aanbestedende dienst kan aanvullende informatie vragen indien nodig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
208**Onderwerp:**

SLA

Vraag:

Artikel 2 lid 1 sub e noemt de SLA als bijlage, terwijl artikel 10 lid 1 spreekt van een nader op te stellen SLA. Wordt de SLA vóór inschrijving verstrekt of pas na gunning opgesteld? Indien geen SLA wordt overeengekomen, geldt op grond van artikel 34.2 GIBIT een beschikbaarheid van 98% per maand op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur. Is dat het uitgangspunt, of verlangt de Opdrachtgever een hoger niveau?

Antwoord:

De SLA wordt niet door de aanbestedende dienst verstrekt. Conform het Programma van Eisen dient de inschrijver bij de offerte een voorbeeld-SLA aan te leveren. De definitieve SLA wordt na gunning in overleg verder uitgewerkt en vastgesteld.

Het uitgangspunt voor de beschikbaarheid is niet 98%. In het Programma van Eisen is in het

tabblad Service Level Management, eis 3, een minimale beschikbaarheid van 99,5% opgenomen. Inschrijvers dienen in hun voorbeeld-SLA aan te geven op welke wijze zij hier invulling aan geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

24 sep 2026

Percelen:

P1 Enterprise Service Management (ESM) platform