Algemene informatie

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

Vraag en antwoord

Ref.nr. **209**

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 127

Vraag:
In lid 2 van artikel 33 van de AVG staat het volgende: "De verwerker informeert de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens."

Hierin wordt niet gerefereerd aan "vermoedelijke" inbreuken. Dit stelt de verwerker mede in staat om onderzoek te doen naar het datalek en alleen vastgestelde datalekken met de verwerkingsverantwoordelijke te delen. Daarnaast blijkt hieruit duidelijk dat de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging in kennis stelt.

Voor de duidelijkheid merken wij op dat de 72-uurstermijn van de verwerkingsverantwoordelijke pas gaat lopen nadat de kennisgeving door de verwerker heeft plaatsgevonden. De termijn waarin de verwerker onderzoek doet naar een datalek voordat hij de verwerkingsverantwoordelijke informeert, heeft hier dus geen invloed op.

Het huidige artikel is, indien "(vermoedelijke)" blijft staan, op twee punten in strijd met de AVG, waardoor de strekking van het artikel teniet wordt gedaan. Om deze reden stellen wij nogmaals voor dit artikel in lijn te brengen met de AVG. Dit kan als volgt:

"vermoedelijke" wordt geschrapt;
"uiterlijk binnen 24 uur" wordt geschrapt.

Het artikel is volledig in lijn met de AVG indien beide aanpassingen worden doorgevoerd. Om u tegemoet te komen, zijn wij echter akkoord indien slechts één van beide opties wordt gekozen.

Antwoord:
De aanbestedende dienst handhaaft de huidige bepaling. De gemeente hanteert de standaard VNG-verwerkersovereenkomst en wijkt niet af van de daarin opgenomen bepalingen.

De term "(vermoedelijke) inbreuk" is bewust door de VNG in de standaard verwerkersovereenkomst opgenomen. De meldplicht is bedoeld om de verwerkingsverantwoordelijke zo vroeg mogelijk te informeren wanneer er voldoende aanwijzingen zijn dat mogelijk sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.

Op het moment van de initiële melding hoeft nog niet onomstotelijk vast te staan dat daadwerkelijk sprake is van een datalek. De uiteindelijke vaststelling daarvan, inclusief de afweging of melding aan de toezichthouder noodzakelijk is, behoort tot de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke.

Ook de termijn van 24 uur blijft gehandhaafd. Deze termijn geeft invulling aan de verplichting om zonder onredelijke vertraging te informeren en stelt de verwerkingsverantwoordelijke in staat tijdig de benodigde maatregelen te treffen en, indien nodig, aan eventuele wettelijke

Rijksoverheid

meldverplichtingen te voldoen.

De bepaling betekent niet dat iedere eerste of ongefundeerde verdenking direct gemeld moet worden. De verwerker heeft ruimte om een eerste onderzoek uit te voeren. Zodra er voldoende aanleiding is om aan te nemen dat sprake is van een (vermoedelijke) inbreuk, dient hiervan binnen 24 uur melding te worden gedaan aan de verwerkingsverantwoordelijke. Daarbij is begrijpelijk dat op dat moment nog niet alle informatie beschikbaar hoeft te zijn.

De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de voorgestelde wijzigingen over te nemen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
210

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 112

Vraag:
Niet akkoord. Indien klanten updates en upgrades tot 18 maanden kunnen uitstellen, heeft dit grote gevolgen voor het doorontwikkelen van de software: er wordt een aanzienlijke hoeveelheid capaciteit in beslag genomen, en het onderhoud van deze omgeving kost daarna veel extra werk. Wij handhaven dan ook ons voorstel om deze termijn terug te brengen naar 3 maanden. Indien u het hier niet mee eens bent, willen wij hierbij duidelijk maken dat het langer dan 3 maanden uitstellen van updates gevolgen kan hebben voor de beveiliging van uw software, en dat Leverancier hiervoor niet aansprakelijk is.

Antwoord:
Akkoord voor wat betreft de verduidelijking. De aanbestedende dienst onderkent dat bij een standaard SaaS-oplossing updates en upgrades onderdeel uitmaken van een centrale release- en beheerstrategie van de leverancier en dat langdurig uitstel van updates binnen een dergelijke dienstverlening niet altijd mogelijk is.
Voor zover de aangeboden oplossing uitgaat van een standaard releasecyclus waarbij updates maximaal drie maanden kunnen worden uitgesteld, kan de inschrijver hiervan uitgaan bij het opstellen van zijn inschrijving. De inschrijver wordt verzocht eventuele beperkingen, randvoorwaarden en gevolgen hiervan duidelijk in zijn inschrijving te beschrijven.
De aanbestedende dienst verwacht daarbij wel dat de aangeboden oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft voldoen aan de overeengekomen eisen ten aanzien van functionaliteit, beschikbaarheid en beveiliging.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Rijksoverheid

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
211

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 107

Vraag:
Het gedane voorstel heeft geen gevolgen voor de afstemming op de opdracht. Het artikel wordt behouden, echter wordt een maximum toegevoegd zodat het voor Leverancier eenvoudiger is om een goede passende verzekering af te sluiten. Zie in het kader hierbij de reactie op artikel 16.5 i).

Antwoord:
Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2023. De door inschrijver aangevoerde argumenten geven geen aanleiding om alsnog een algemeen aansprakelijkheidsmaximum van € 500.000 op te nemen.
De aanbestedende dienst merkt daarbij op dat in paragraaf 3.7 van de inschrijfleidraad reeds een verzekeringsverplichting is opgenomen die passend wordt geacht voor de aard en omvang van de opdracht. De aanbestedingsstukken worden op dit punt niet gewijzigd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
212

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 106

Vraag:
een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gezien als risico door de verzekeringsmaatschappij bij het afsluiten van een verzekering waardoor het sluiten van een passende verzekering wordt belemmerd. Door een bedrag van 1,25 miljoen toe te voegen aan het artikel, wordt dit risico verminderd en kan een passende verzekering worden afgesloten. Daarnaast gaat het hier om een SaaS dienstverlening waarbij de kans op dood en letsel nihil is en de beperking zodanig hoog is dat dit geen gevolgen heeft voor Opdrachtgever. Om deze reden stellen wij nogmaals voor om de

Rijksoverheid

aansprakelijkheid voor dood en letsel te beperken tot 1,25 miljoen.

Antwoord:
Niet akkoord. De aanbestedende dienst handhaaft de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2023.
De door inschrijver aangevoerde argumenten geven de aanbestedende dienst geen aanleiding om voor schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel een aansprakelijkheidsmaximum op te nemen. Daarbij merkt de aanbestedende dienst op dat ook het Nederlandse aansprakelijkheidsrecht terughoudend is ten aanzien van het contractueel beperken van aansprakelijkheid voor schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
213

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 105

Vraag:
Artikel 16.5 iv) maakt civiel rechtelijke afspraken over het “doorleggen” van een boete. Dit is voor ons niet acceptabel omdat dit tot erg onredelijke gevolgen kan leiden: i) De partij die de boete krijgt doorgelegd, kan namelijk geen bezwaar aantekenen bij de toezichthouder. Dit kan alleen de partij die de boete initieel kreeg. Dit kan leiden tot een partij die een boete krijgt maar geen rechtsmiddelen om zich hier tegen te kunnen verweren. ii) Een boete wordt begroot met oog op de (omzet van de) partij die de boete ontvangt. Een boete die voor de ene partij proportioneel is, kan voor de andere partij tot faillissement leiden. Het doorleggen van boetes leidt dus tot verlies van proportionaliteit. iii) De AP kijkt bij het opleggen van de boete naar mate van verwijtbaarheid en kan er ook voor kiezen om zowel de Opdrachtgever als Leverancier een boete op te leggen voor dezelfde gebeurtenis. Het doorleggen van de boete kan in dat geval leiden tot “dubbele boetes” voor één partij, waar beide partijen verantwoordelijkheid dragen. Al met al vormt een dergelijke afspraak voor ons een onduidelijk, onvoldoende afgebakend financieel risico waar wij ons bovendien niet tegen kunnen verzekeren. Om deze reden herhalen wij nogmaals ons verzoek:

Wij stellen 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.

Rijksoverheid

Antwoord:
Niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft kennisgenomen van de nadere toelichting van inschrijver, maar ziet hierin geen aanleiding het eerder gegeven antwoord te herzien.
De aanbestedende dienst handhaaft de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de GIBIT 2023. De voorgestelde maximering van de aansprakelijkheid voor boetes van toezichthouders tot € 500.000 en de voorgestelde aanvulling worden niet overgenomen.
Voor zover op partijen verplichtingen rusten ten aanzien van medewerking, het beperken van schade en het voeren van verweer, vloeien deze voort uit de toepasselijke wet- en regelgeving, de overeenkomst en de GIBIT 2023.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
214

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 104

Vraag:
Graag zien wij dit uitdrukkelijk terugkomen bij het vastleggen van de wijzigingen.

Antwoord:
Akkoord voor wat betreft de verduidelijking. De aanbestedende dienst bevestigt dat het antwoord op vraag 104, net als alle overige antwoorden op alle vragen, uit de eerste Nota van Inlichtingen onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
215

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 103

Rijksoverheid

Vraag:
Wij stellen voor om het volgende op te nemen aansluitend bij de reactie van Gemeente Dijk en Waard: 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.

Antwoord:
Akkoord. De aanbestedende dienst kan zich vinden in het opnemen van de volgende verduidelijking:
"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."
Voor het overige blijft het eerder gegeven antwoord ongewijzigd van kracht.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
216

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 98

Vraag:
Wij begrijpen uw reactie en stellen voor om op basis daarvan, het volgende als lid 5 toe te voegen aan artikel 30:
Opdrachtgever begrijpt dat Leverancier 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.

Antwoord:
Akkoord. De aanbestedende dienst kan zich vinden in het opnemen van de volgende verduidelijking:
"Opdrachtgever begrijpt dat Leverancier 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."
Voor het overige blijft het eerder gegeven antwoord ongewijzigd van kracht.

Rijksoverheid

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
217

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 121

Vraag:
Kunt u aangeven welke functionaliteiten volgens de MoSCoW-prioritering 'Must have' zijn voor de eerste livegang en welke als 'Could have' in een latere fase mogen worden gerealiseerd? Zo kunnen inschrijvers de fasering op dezelfde uitgangspunten baseren.

Antwoord:
De Opdrachtgever stelt geen afzonderlijke en gedetailleerde MoSCoW-prioritering vast voor de gevraagde functionaliteiten. Uit het Programma van Eisen en de beantwoording van de Nota van Inlichtingen moet voldoende blijken welke functionaliteiten benodigd zijn bij de eerste livegang en welke eventueel op een later moment gerealiseerd kunnen worden.

De Opdrachtgever verwacht van inschrijvers dat zij hun expertise en ervaring inzetten om een passende implementatiefasering voor te stellen. Juist omdat de Opdrachtgever niet over de specialistische implementatiekennis van de aangeboden oplossingen beschikt, wil zij hierin niet te veel vooraf voorschrijven. Het risico bestaat anders dat een fasering wordt voorgeschreven die niet aansluit bij bewezen best practices of de mogelijkheden van de aangeboden oplossing.

Van inschrijvers wordt daarom verwacht dat zij, op basis van de gestelde eisen, de gegeven antwoorden in de Nota van Inlichtingen en hun eigen expertise, een onderbouwd voorstel doen voor een doelmatige en beheersbare implementatiefasering.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Rijksoverheid

Ref.nr.
218

Onderwerp:
NvI 1, vraag 8

Vraag:
Om in het implementatieplan een passend migratievoorstel op te nemen en de aangeboden prijs daarop te baseren, verzoeken wij u de beoogde migratieomvang nader te specificeren. Welke gegevenscategorieën wenst de gemeente Dijk en Waard te migreren, en hoeveel jaar historische gegevens moeten per functionaliteit/module worden meegenomen? Kunt u daarbij, indien beschikbaar, ook een indicatie geven van de aantallen records en het datavolume?

Antwoord:
Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 44.

Op dit moment kan geen betrouwbare indicatie worden gegeven van de volumes per gegevenscategorie, het datavolume of de periode waarover historische gegevens moeten worden gemigreerd. De definitieve migratieomvang, waaronder de te migreren gegevenscategorieën, aantallen records, volumes en historieperiode, wordt tijdens de implementatiefase na inventarisatie en in overleg met de geselecteerde opdrachtnemer vastgesteld.

In het implementatieplan wordt van inschrijvers verwacht dat zij inzicht geven in hun voorgestelde migratiestrategie, de mogelijkheden, beperkingen, randvoorwaarden en afhankelijkheden, alsmede de wijze waarop zij omgaan met verschillende gegevenscategorieën en historische gegevens. Daarbij wordt nadrukkelijk gebruikgemaakt van de expertise van de geselecteerde leverancier om te bepalen welke gegevens verantwoord en doelmatig kunnen worden gemigreerd.

De feitelijke migratie maakt geen onderdeel uit van de te beoordelen inschrijfprijs. Eventuele eenheidsprijzen, aannames en benodigde inzet kunnen door inschrijvers worden opgenomen overeenkomstig het antwoord op vraag 44.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
219

Onderwerp:
NVI 1 referentie 54 - Integratie met Intune

Vraag:
De aanbestedende dienst geeft aan dat de aangeboden oplossing native integraties of importfunctionaliteiten dient te ondersteunen om data uit Intune en MicrosoftExcel/CSV bestanden periodiek te verwerken. Daarop hebben wij de volgende vragen:
1. Deze eis staat niet in het Programma van Eisen. Wat is de aard van deze eis? betreft het een knock-out criterium ?

Rijksoverheid

2. Wat is het aantal assets waarmee via Microsoft Intune de CMDB wordt gevuld en deze tevens periodiek wordt bijgewerkt?
3. In welke fase van de implementatie dient de Microsoft Intune en Excel integratie te worden opgeleverd?

Antwoord:
De betreffende functionaliteit is geen afzonderlijk knock-outcriterium. De aanbestedende dienst heeft in het Programma van Eisen opgenomen dat de aangeboden oplossing dient te beschikken over functionaliteit voor het beheren van configuratie-items (CMDB) en de mogelijkheid moet bieden gegevens uit bronapplicaties te verwerken. De verwijzing naar Microsoft Intune en Excel /CSV-bestanden betreft een verduidelijking van de verwachte integratie- en importmogelijkheden die benodigd zijn voor de inrichting en het beheer van de CMDB.

Op dit moment kan de aanbestedende dienst geen exact aantal assets afgeven dat via Microsoft Intune zal worden gesynchroniseerd. Indicatief betreft dit enkele duizenden managed endpoints, waaronder werkplekken, laptops, tablets en mobiele apparaten. Inschrijvers dienen uit te gaan van een schaalbare oplossing die periodieke synchronisatie en verwerking van deze gegevens ondersteunt.

De Microsoft Intune-integratie en de mogelijkheid om gegevens uit Excel/CSV-bestanden te importeren dienen uiterlijk bij oplevering van de CMDB-functionaliteit beschikbaar te zijn. De exacte planning en fasering worden in overleg met de opdrachtnemer vastgesteld tijdens de implementatiefase.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
220

Onderwerp:
Programma van Eisen - aantallen gebruikersgroepen/behandelaren

Vraag:
Kunt u het volgende aangeven? het aantal behandelaren dat veldwerkzaamheden toewijst en/of uitvoert met gebruik van werkbonnen, mobiele uitvoering en GPS-navigatie

Antwoord:
De genoemde aantallen hebben betrekking op twee verschillende functionaliteiten en gebruikersgroepen.

Het aanmaken en afhandelen van werkbonnen wordt voornamelijk uitgevoerd door medewerkers van de facilitaire organisatie. Het aantal gebruikers dat actief werkbonnen aanmaakt wordt geraamd op circa 10 medewerkers.

De GPS-functionaliteit is bedoeld voor medewerkers die werkzaamheden op locatie of in de

Rijksoverheid

buitenruimte uitvoeren, voornamelijk medewerkers van Stadsbedrijf. Dit betreft een bredere gebruikersgroep dan uitsluitend behandelaren, juist ook eindgebruikers die meldingen maken. Op dit moment zijn er zo'n 120 eindgebruikers waarvoor wij deze functionaliteit zouden willen inrichten.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
221

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - artikel 16 Verantwoording, facturering en betaling

Vraag:
• Artikel 16 lid 1 bepaalt dat de omvang van een factuur wordt vastgesteld op basis van artikel 11.2 GIBIT en eventuele nadere afspraken. Artikel 11.2 GIBIT bepaalt dat periodieke vergoedingen bij vooruitbetaling verschuldigd zijn, dat 30% daarvan eerst opeisbaar is na integrale Acceptatie, en dat voor de resterende 70% in de Overeenkomst afspraken worden gemaakt. De Overeenkomst bevat die afspraken niet.
Tegelijk koppelt artikel 3 lid 5 de looptijd van de Gebruiksrechten aan de looptijd van de Overeenkomst, en niet aan de Acceptatie. De Gebruiksrechten vangen dus aan bij inwerkingtreding van de Overeenkomst en de Opdrachtgever beschikt vanaf dat moment over de omgeving. Bij een implementatietermijn van maximaal zes maanden (artikel 6 lid 2) betekent dit dat Leverancier gedurende die periode Gebruiksrechten en de onderliggende Dienstverlening op Afstand levert en de daaraan verbonden kosten voor Derdenprogrammatuur en hostingcapaciteit draagt, zonder dat de Overeenkomst voorziet in facturering daarvan.
Wij verzoeken de Opdrachtgever om in artikel 16 het volgende factureringsschema op te nemen, gebruikmakend van de in artikel 11.2 GIBIT geboden ruimte ("tenzij anders overeengekomen"):
a) de vergoedingen voor Gebruiksrechten en Dienstverlening op Afstand worden vanaf de datum van inwerkingtreding van de Overeenkomst periodiek bij vooruitbetaling gefactureerd, zonder inhouding;
b) de inhouding van 30% als bedoeld in artikel 11.2 GIBIT wordt beperkt tot de eenmalige implementatie- en ontwikkelingskosten als bedoeld in artikel 15 lid 1 sub a, en wordt opeisbaar na integrale Acceptatie;
c) vergoedingen voor Derdenprogrammatuur zijn conform artikel 11.2 GIBIT volledig verschuldigd bij levering.
Kan de Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:
Akkoord voor wat betreft de verduidelijking. De aanbestedende dienst onderschrijft dat bij een standaard SaaS-oplossing reeds vanaf de start van de overeenkomst kosten kunnen ontstaan voor gebruiksrechten en dienstverlening op afstand.
De aanbestedende dienst bevestigt dat periodieke vergoedingen voor gebruiksrechten, dienstverlening op afstand en eventuele derdenprogrammatuur vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst kunnen worden gefactureerd overeenkomstig de tussen partijen overeengekomen

Rijksoverheid

betalings- en facturatieafspraken.
De in artikel 11.2 GIBIT opgenomen bepalingen ten aanzien van acceptatie zien primair op de implementatie- en opleveringsfase van de oplossing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
222

Onderwerp:
GIBIT art 21.2 Toegang tot data en autorisaties

Vraag:
• Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de norm voor dataportabiliteit (open formaat, bij voorkeur XML of JSON, met metadata over entiteiten, relaties, attributen en waardenbereik) het toetsingskader vormt, en niet een verdergaande eis?

Antwoord:
Zie paragraaf 5.3 /D2 van Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen
Behorende bij de GIBIT en eisen zoals gesteld in tabblad Gegevensmanagement.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
223

Onderwerp:
GIBIT art 21.2 Toegang tot data en autorisaties

Vraag:
• Artikel 5 lid 3 verlangt een beschrijving van de datamodellen inclusief "eventueel toegepaste berekeningen", waar artikel 21.2 sub iii GIBIT dit als één van drie alternatieve wijzen van nakoming noemt. Kan de Opdrachtgever bevestigen dat Leverancier de

Rijksoverheid

keuze houdt tussen de drie in artikel 21.2 GIBIT genoemde wijzen, en dat voor bedrijfsvertrouwelijke onderdelen kan worden volstaan met de productdocumentatie van de datamodellen en de klantspecifieke configuratie, onder geheimhouding?

Antwoord:
Artikel 5 lid 3 van de Overeenkomst is een aanvullende verplichting ten opzichte van artikel 21.2 GIBIT en is bewust opgenomen. De in artikel 21.2 GIBIT genoemde mogelijkheden blijven van toepassing, maar laten de aanvullende verplichtingen uit artikel 5 lid 3 van de Overeenkomst onverlet.

Voor bedrijfsvertrouwelijke onderdelen kan worden volstaan met productdocumentatie, aangevuld met de klantspecifieke configuratie, mits deze informatie gezamenlijk een juiste, volledige en voldoende gedetailleerde beschrijving geeft van de voor de ICT Prestatie relevante datamodellen, kenmerken, relaties en eventueel toegepaste berekeningen. Indien noodzakelijk kan deze informatie onder geheimhouding worden verstrekt.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
224

Onderwerp:
GIBIT art 21 Toegang tot data en autorisaties

Vraag:
• Artikel 21.1 GIBIT verplicht tot toegang tot de gegevens tijdens normale kantoortijden dan wel de overeengekomen beschikbaarheidstijden. Artikel 5 lid 3 van de Overeenkomst verzwaart dit tot realtime, 24/7 en geautomatiseerd. Is dit een bewuste verzwaring? Kan de Opdrachtgever bevestigen dat hieraan wordt voldaan met gedocumenteerde API's en een exportvoorziening, binnen redelijke fair-use grenzen ter bescherming van de performance van de gedeelde omgeving?

Antwoord:
Ja, de in artikel 5 lid 3 van de Overeenkomst opgenomen eis ten aanzien van realtime, 24/7 en geautomatiseerde toegang tot de data is een bewuste aanvulling op artikel 21.1 GIBIT. Aan deze verplichting kan worden voldaan door middel van gedocumenteerde API's en een geautomatiseerde exportvoorziening, mits daarmee aan de in artikel 5 lid 3 gestelde eisen wordt voldaan.

Redelijke technische maatregelen ter bescherming van de beschikbaarheid en performance van de gedeelde omgeving zijn toegestaan. Eventuele fair-use grenzen mogen de overeengekomen realtime, 24/7 en geautomatiseerde toegang tot de gegevens van Opdrachtgever echter niet zodanig beperken dat niet meer aan artikel 5 lid 3 wordt voldaan.

Rijksoverheid

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
225

Onderwerp:
GIBIT - art 7.3

Vraag:
Wie coördineert de betrokken derde partijen tijdens implementatie en ketentest, en voor wiens rekening komen de kosten van die derden en van de coördinatie (artikel 7.3 sub vi en vii GIBIT)?

Antwoord:
De gemeente coördineert de betrokken derde partijen tijdens de implementatie- en ketentestfase. Deze coördinatie vindt plaats in samenwerking met de projectleider van de geselecteerde opdrachtnemer, zodat afstemming tussen alle betrokken partijen tijdig en effectief kan plaatsvinden.

De kosten van de inzet van derde partijen, voor zover deze betrekking hebben op systemen en contracten waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, komen voor rekening van de gemeente. Ook de kosten van de coördinatie vanuit de gemeentelijke organisatie komen voor rekening van de gemeente. De geselecteerde opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eigen project- en implementatieorganisatie.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
226

Onderwerp:
GIBIT art 7.6

Rijksoverheid

Vraag:
Kan de Opdrachtgever bevestigen dat artikel 7.6 GIBIT onverkort geldt, zodat een niet-geslaagde ketentest die niet aan Leverancier toerekenbaar is niet als Gebrek geldt en niet in de weg staat aan Acceptatie van het overige?

Antwoord:
Dat is letterlijk waar artikel 7.6 over gaat. Dus bij deze bevestigd.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
227

Onderwerp:
Functionaliteit algemeen, eis 15 (NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0)

Vraag:
Eis 15 schrijft voor dat de mailkoppeling verloopt via het protocol 'NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0'. In NvI 148 bevestigt de aanbestedende dienst dat al het e-mailverkeer via Microsoft Exchange Online van Opdrachtgever moet verlopen. Microsoft Exchange Online implementeert dit profiel niet; de koppeling verloopt via OAuth 2.0 met Microsoft Entra ID (Microsoft Graph, modern authentication). Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat een koppeling op basis van OAuth 2.0 met Entra ID aan eis 15 voldoet, dan wel de verwijzing naar het NL GOV Assurance Profile voor deze specifieke koppeling laten vervallen?

Antwoord:
Akkoord. Voor deze specifieke koppeling met Microsoft Exchange Online wordt de verwijzing naar het 'NL GOV Assurance Profile for OAuth 2.0' niet gehandhaafd. Aan eis 15 wordt voldaan wanneer de applicatie voor inkomende en uitgaande e-mail gebruikmaakt van de Microsoft Exchange Online-omgeving van Opdrachtgever en de koppeling wordt gerealiseerd op basis van OAuth 2.0 via Microsoft Entra ID en Microsoft Graph. De overige onderdelen van de eis blijven ongewijzigd.

Eis 15 wordt daarmee:
De applicatie maakt voor inkomende en uitgaande e-mail gebruik van Microsoft Exchange Online van Opdrachtgever. De koppeling met Microsoft Exchange Online vindt plaats via Microsoft Graph en maakt voor authenticatie en autorisatie gebruik van OAuth 2.0 via Microsoft Entra ID.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
228

Onderwerp:
Programma van Eisen - Eis 6

Vraag:
Eis 6 staat toe dat een applicatie zonder publieke functie op basis van IPv4 wordt aangeboden, mits de applicatie IPv6 ondersteunt. In NvI 91 heeft de aanbestedende dienst bevestigd dat de oplossing geen publieke functie of toegang voor inwoners of bedrijven kent. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ontsluiting op basis van IPv4, in combinatie met IPv6-ondersteuning op netwerkniveau en in de productroadmap van de platformleverancier, aan eis 6 voldoet?

Antwoord:
Akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
229

Onderwerp:
Vraag 68 (auditrechten en fysieke toegang tot datacenters)

Vraag:
GIBIT artikel 25 en artikel 4.2 van de verwerkersovereenkomst blijven daarmee onverkort gelden. Fysieke toegang tot de datacenters van een cloud- of platformleverancier wordt door geen enkele aanbieder van SaaS-diensten aan individuele afnemers verstrekt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat aan het auditrecht wordt voldaan met jaarlijkse onafhankelijke auditrapportages (ISO 27001-certificering met verklaring van toepasselijkheid en SOC 2 Type 2), aangevuld met een recht op documentaire audit en op audit van de door Opdrachtnemer beheerde inrichtingslaag?

Antwoord:
Ja, dat bevestigen we. Als deze onvoldoende inzicht geven in de naleving van de overeengekomen afspraken rondom fysieke toegang, dan behouden wij het recht om aanvullende documentatie op te vragen of een nadere audit uit te voeren.

Rijksoverheid

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
230

Onderwerp:
Programma van Eisen - aantal behandelaren

Vraag:
Kan de aanbestedende dienst een indicatie geven van de verdeling van de 120 behandelaren over de domeinen IT, Stadsbedrijf en Facilitair?

Antwoord:
De verdeling is op dit moment als volgt: ICT 50%, Stadsbedrijf 15%, Facilitair 15%, HR en Communicatie 10%, Overig 10%.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
231

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 156

Vraag:
Volgens de antwoorden op vraag 52 en 156 zijn de koppelingen met Youforce en HelloID nader te bepalen en is de inrichting van de IAM-architectuur nog niet vastgesteld. Daarmee kan elke inschrijver een andere omvang aannemen, waardoor de prijzen op dit onderdeel niet vergelijkbaar zijn. Wij stellen voor de realisatie van de koppelingen met Youforce en HelloID buiten de te beoordelen inschrijfprijs te houden, in lijn met uw keuze voor de datamigratie in het antwoord op vraag 44, en deze na vaststelling van de architectuur af te rekenen tegen de in de inschrijving opgegeven uurtarieven. Gaat u hiermee akkoord?

Rijksoverheid

Antwoord:
Nader te bepalen betekent dat de Opdrachtgever op dit moment nog geen definitieve keuze heeft gemaakt ten aanzien van de inrichting van de IAM-architectuur en de wijze van implementatie van de koppelingen. Inschrijvers dienen echter wel aan te tonen dat zij de gevraagde koppelingen technisch kunnen realiseren conform de gevraagde standaarden. Hiermee wordt voorkomen dat inschrijvers uitgaan van verschillende functionele of technische uitgangspunten.

De daadwerkelijke realisatie van de koppelingen met Youforce en HelloID maakt op dit moment geen onderdeel uit van de implementatieopdracht. Over de realisatie hiervan zullen in een later stadium nadere afspraken met Opdrachtnemer worden gemaakt.

De Opdrachtgever gaat niet akkoord met het buiten de inschrijfprijs houden van deze koppelingen. Wij verwachten immers van alle inschrijvers dat zij deze koppelingen uiteindelijk kunnen realiseren. Om die reden willen wij reeds bij de beoordeling inzicht verkrijgen in de hiermee gemoeide kosten, ongeacht of de daadwerkelijke realisatie bij livegang plaatsvindt of op een later moment. Hierdoor blijven de inschrijvingen op dit onderdeel vergelijkbaar en ontstaat vooraf duidelijkheid over de financiële consequenties van de gevraagde koppelingen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
232

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 53

Vraag:
In het antwoord op vraag 53 verzoekt u eventuele aanvullende implementatie- en onderhoudskosten voor de koppeling met Autotask PSA afzonderlijk en transparant in de aanbieding op te nemen, terwijl het prijzenblad volgens het antwoord op vraag 45 niet wordt gewijzigd. Kunt u aangeven op welke regel van Bijlage B deze kosten moeten worden opgenomen, en bevestigen dat zij voor alle inschrijvers op dezelfde wijze in de te beoordelen totaalprijs voor vier jaar worden meegeteld?

Antwoord:
Het prijzenblad hoeft hiervoor niet te worden aangepast.

De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de gevraagde koppeling, inclusief het beheer en onderhoud daarvan gedurende de contractperiode, onderdeel uitmaakt van de aangeboden oplossing en daarmee in de aangeboden prijs is inbegrepen.

Indien inschrijver van mening is dat hiervoor afzonderlijke kosten van toepassing zijn, dan kunnen deze binnen de huidige opzet van het prijzenblad worden opgenomen. Eventuele eenmalige kosten voor realisatie van de koppeling kunnen worden opgenomen bij de incidentele kosten onder "vrij door inschrijver in te vullen". Eventuele terugkerende kosten voor beheer en

Rijksoverheid

onderhoud kunnen worden opgenomen bij de structurele kosten onder "vrij door inschrijver in te vullen".

Een aanpassing van het prijzenblad wordt daarom niet noodzakelijk geacht.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
233

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 45

Vraag:
Volgens het antwoord op vraag 45 bestaat de gebruikerspopulatie uit 950 medewerkers. Uit de antwoorden op vraag 56, 122 en 170 blijkt dat daarnaast externe partijen, zoals leveranciers en ketenpartners, met een eigen account toegang tot de oplossing krijgen. Kunt u bevestigen dat het totaal aantal personen dat kan inloggen op de oplossing, inclusief deze externe partijen, maximaal 950 bedraagt? Zo niet, kunt u dan aangeven hoeveel externe personen daar naar verwachting bij komen?

Antwoord:
Wij bevestigen dat het aantal personen maximaal 950 bedraagt.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
234

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 72

Vraag:

Rijksoverheid

In de eerste Nota van Inlichtingen is de herstelnorm in Techniek eis 13 vastgesteld op RPO 4 uur en RTO 12 uur. Een kortere herstelnorm dan 24 uur is voor een als SaaS geleverd servicemanagementplatform niet gebruikelijk in de markt: de door u zelf van toepassing verklaarde GIBIT 2023 hanteert in artikel 29 lid 4 voor dezelfde voorziening RPO 24 uur en RTO 16 werkuren. Een servicemanagementplatform ondersteunt bovendien geen vitaal proces; bij een calamiteit kunnen meldingen tijdelijk via telefoon en e-mail worden aangenomen en daarna worden nageregistreerd. Gelet op het proportionaliteitsbeginsel van artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit staat een strengere norm niet in verhouding tot de aard van de opdracht en sluit zij een groot deel van de markt uit. Wij stellen voor de herstelnorm in Techniek eis 13, Informatieveiligheid en privacy eis 12 en Service Level Management eis 8 gelijk te trekken met artikel 29 lid 4 GIBIT 2023: RPO 24 uur en RTO 16 werkuren. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:
De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel om het de Recovery Point Objective (RPO) naar 24 uur te verruimen als de Recovery Time Objective (RTO) te verruimen naar 24 uur. Een mogelijk verlies van een volledige werkdag aan mutaties, meldingen en incidentregistraties (RPO 24 uur) wordt beschouwd als een te groot operationeel risico voor de continuïteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Mede gelet op het proportionaliteitsbeginsel en de mogelijkheden die moderne cloudinfrastructuren bieden, is de eis als volgt aangepast:

Recovery Point Objective (RPO): maximaal 4 uur
Recovery Time Objective (RTO): maximaal 12 uur

Met deze aanpassing wordt enerzijds tegemoetgekomen aan de marktvraag door kostbare voorzieningen, zoals continue multi-region replicatie, niet verplicht te stellen. Anderzijds blijft de continuïteit van de gemeentelijke dienstverlening voldoende gewaarborgd en wordt het risico op gegevensverlies beperkt tot een acceptabel niveau.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
235

Onderwerp:
Nvl 1, vraag 134 en 135

Vraag:
Vraag 134 in de eerste Nota van Inlichtingen betrof gunningscriterium G2 Implementatieplan, maar het antwoord noemt G1 met een maximum van 8 A4-pagina's, terwijl het antwoord op vraag 135 G1 op 16 A4-pagina's stelt. Kunt u bevestigen dat voor G1 maximaal 16 A4-pagina's gelden en voor G2 maximaal 8 A4-pagina's, in beide gevallen exclusief voorblad en inhoudsopgave?

Antwoord:

Rijksoverheid

Excuus voor de ontstane verwarring. In de beantwoording van vraag 134 is een onjuiste verwijzing opgenomen.

Ter verduidelijking gelden de volgende maximale omvangseisen:
G1: maximaal 16 A4-pagina's (gewijzigd ten opzichte van de oorspronkelijk genoemde 12 pagina's);
G2: maximaal 8 A4-pagina's (gewijzigd ten opzichte van de oorspronkelijk genoemde 6 pagina's).

Voor beide gunningscriteria geldt dat een voorblad en inhoudsopgave niet meetellen voor het maximale aantal pagina's.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
236

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - artikel 6 lid 2

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 de 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 hiermee rekening worden gehouden bij de beoordeling van de planning en voortgang van de implementatie.
De aanbestedende dienst kan echter niet op voorhand bevestigen dat in alle gevallen sprake is van opschorting van contractuele termijnen of schuldeisersverzuim. De beoordeling daarvan is afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
237

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - artikel 6 Implementatie

Vraag:
Welke concrete inzet en beschikbaarheid van de eigen organisatie zegt de Opdrachtgever toe gedurende de implementatiefase?

Antwoord:
Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 125.

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.

De gemeente stelt deze rollen gedurende de implementatiefase beschikbaar voor deelname aan projectoverleggen, workshops, validatie van inrichting, testen, acceptatie en besluitvorming. Besluitvorming vindt plaats via een stuurgroep met vertegenwoordiging vanuit I&A en Facilitair.

De exacte inzet, overlegstructuur, frequentie van overlegmomenten en benodigde beschikbaarheid worden in onderling overleg vastgesteld en afgestemd op de voorgestelde implementatieaanpak. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij in het implementatieplan een onderbouwd voorstel doen voor de benodigde inzet en rolverdeling van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Dit maakt onderdeel uit van gunningscriterium G2.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
238

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - art 7 Acceptatie

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

Rijksoverheid

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 dat de acceptatieprocedure 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 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
239

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - art 7 Acceptatie

Vraag:
Kan de Opdrachtgever bevestigen dat artikel 7.6 GIBIT onverkort geldt, zodat een niet-geslaagde ketentest die niet aan Leverancier toerekenbaar is niet als Gebrek geldt en niet in de weg staat aan Acceptatie van het overige?

Antwoord:
De aanbestedende dienst bevestigt dat de overeenkomst en de GIBIT 2023 in onderlinge samenhang dienen te worden gelezen. Voor zover een niet-geslaagde ketentest het gevolg is van omstandigheden die niet aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen, dient hiermee rekening te worden gehouden bij de beoordeling van de testresultaten en de acceptatie.
Of in een concreet geval sprake is van een aan opdrachtnemer toerekenbaar gebrek, is afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
240

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - art 7 Acceptatie

Vraag:
Wie coördineert de betrokken derde partijen tijdens implementatie en ketentest, en voor wiens rekening komen de kosten van die derden en van de coördinatie (artikel 7.3 sub vi en vii GIBIT)?

Antwoord:
Zie vraag en antwoord referentie 225.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
241

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - art 11 Acceptatie

Vraag:
Artikel 11 lid 3 verlangt een eerste exit-plan binnen twaalf weken na ondertekening, dus midden in de implementatiefase. Is de Opdrachtgever bereid deze termijn te koppelen aan de datum van integrale Acceptatie?

Antwoord:
Niet akkoord. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding de termijn voor het opleveren van het eerste exit-plan te koppelen aan de datum van integrale acceptatie.
Het doel van het exit-plan is om reeds in een vroeg stadium inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening, de overdracht van gegevens en een eventuele toekomstige transitie worden geborgd. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij hier reeds tijdens de implementatiefase over kunnen nadenken en de eerste uitgangspunten kunnen vastleggen.

Voor zover bepaalde onderdelen van het exit-plan gedurende de implementatie nader moeten worden uitgewerkt of aangevuld, kan dit gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
242

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - art 15 Prijzen en tarieven

Vraag:
Artikel 11.2 GIBIT bepaalt dat 30% van de eenmalige én van de periodieke vergoedingen pas opeisbaar is na integrale Acceptatie, en verlangt dat voor de resterende 70% in de Overeenkomst afspraken worden gemaakt. Artikel 16 lid 1 verwijst naar artikel 11.2 GIBIT maar maakt die afspraken niet. Welk factureringsschema hanteert de Opdrachtgever voor de resterende 70%? Accepteert de Opdrachtgever facturering van periodieke vergoedingen jaarlijks vooraf?

Antwoord:
Zie vraag en antwoord referentie 221.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
243

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - art 15 Prijzen en tarieven

Vraag:
Kan de Opdrachtgever bevestigen dat artikel 11.9 GIBIT (doorbelasting van nietvoorzienbare prijsstijgingen van Derdenprogrammatuur) onverkort geldt?

Antwoord:
De aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 11.9 van de GIBIT 2023 van toepassing blijft. Voor zover aan de voorwaarden van dat artikel wordt voldaan, geldt de daarin opgenomen regeling.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Rijksoverheid

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
244

Onderwerp:
Concept Overeenkomst ESM - art 3 Duur van de Overeeenkomst

Vraag:
Artikel 3 lid 9 verplicht Leverancier tot afronding gedurende maximaal drie maanden na beëindiging, terwijl artikel 11 lid 7 en 8 bepalen dat de Exit-periode ten minste doorloopt tot de transitie is afgerond en pas eindigt na schriftelijke bevestiging door de Opdrachtgever. Deze bepalingen zijn tegenstrijdig. Welke prevaleert, en is de Opdrachtgever bereid een absolute maximumduur voor de Exit-periode op te nemen?

Antwoord:
De aanbestedende dienst deelt niet de opvatting dat sprake is van een tegenstrijdigheid. De genoemde bepalingen hebben ieder een eigen functie en dienen in onderlinge samenhang te worden gelezen.
Artikel 3 lid 9 ziet op de verplichting tot medewerking aan de afronding van de dienstverlening na beëindiging van de overeenkomst. Artikel 11 lid 7 en 8 zien op de borging van een zorgvuldige overdracht en transitie van de dienstverlening en gegevens.
De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om een absolute maximumduur voor de Exit-periode op te nemen. De duur van een exit is mede afhankelijk van de omstandigheden van het geval, de complexiteit van de transitie en de medewerking van betrokken partijen.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
245

Onderwerp:
Programma van eisen

Vraag:
Hebben IT-medewerkers/behandelaren een mobiele gebruikerservaring nodig? Zo ja, in welke fase van de implementatie wordt dit vereist?

Rijksoverheid

Antwoord:
Ja, mobiele ondersteuning is benodigd. Daarbij maken wij onderscheid tussen verschillende gebruikersgroepen en gebruikssituaties.

Voor alle eindgebruikers geldt dat de selfservicefunctionaliteit volledig via mobiele apparaten beschikbaar moet zijn. Medewerkers moeten zelfstandig meldingen kunnen indienen, raadplegen en opvolgen via een mobiele gebruikerservaring.

Daarnaast maken medewerkers in de buitendienst, met name binnen Stadsbedrijf en Facilitair, gebruik van de QR-oplossing voor het melden van incidenten en verzoeken via een mobiele applicatie. Hierbij spelen locatiegegevens een belangrijke rol in het proces.

Tot slot wenst de aanbestedende dienst dat (een deel van) de behandelaren meldingen ook via een mobiele applicatie kan verwerken, zodat zij werkzaamheden en opvolging niet uitsluitend vanaf een vaste werkplek hoeven uit te voeren.

De aanbestedende dienst verwacht dat deze mobiele functionaliteiten bij livegang volledig beschikbaar en operationeel zijn voor de gebruikersgroepen waarvoor zij bedoeld zijn.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
246

Onderwerp:
Programma van eisen - leveranciers

Vraag:
Zijn leveranciers uitsluitend nodig voor facilitaire dienstverlening, of ook voor IT-onderhoudswerkzaamheden?

Antwoord:
Op dit moment is deze functionaliteit uitsluitend benodigd voor medewerkers van Facilitair, in samenhang met de eisen rondom het aanmaken en afhandelen van werkbonnen.

De aanbestedende dienst sluit echter niet uit dat deze functionaliteit gedurende de contractperiode ook door andere organisatieonderdelen zal worden gebruikt. De oplossing dient daarom voldoende schaalbaar en flexibel te zijn om toekomstig gebruik door aanvullende gebruikersgroepen mogelijk te maken.

Voor de gebruikersgroepen waarvoor de functionaliteit bij ingebruikname is vereist, dient deze bij livegang volledig beschikbaar en operationeel te zijn.

Rijksoverheid

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
247

Onderwerp:
Programma van eisen - CMDB

Vraag:
Hoeveel CMDB-objecten zijn momenteel in gebruik in TOPdesk? Wat is de huidige datakwaliteit van de CMDB? Welke attributen worden als verplicht beschouwd voor de CMDB-migratie?

Antwoord:
Verwezen wordt naar de antwoorden op de eerder gestelde vragen inzake migratie (waaronder vraag 44).

Op dit moment zijn in het middelenbeheer van TOPdesk bijna 4.000 middelen geregistreerd. De aanbestedende dienst kan echter geen nadere of betrouwbaardere specificatie geven van de omvang, samenstelling, datakwaliteit of historische diepgang van de te migreren CMDB-gegevens.

Ook kan de aanbestedende dienst geen uitputtende opgave verstrekken van de verplichte attributen voor de migratie. Zoals reeds in eerdere antwoorden is aangegeven, wordt de definitieve migratieomvang en de exacte scope van de over te nemen gegevens tijdens de implementatiefase in overleg met de geselecteerde opdrachtnemer vastgesteld.

Van inschrijvers wordt verwacht dat zij uitgaan van een pragmatische migratieaanpak en in hun implementatieplan beschrijven hoe zij omgaan met verschillen in gegevensvolume, datakwaliteit, attributensets en beschikbare historie. De expertise van de geselecteerde leverancier wordt hierbij nadrukkelijk betrokken. Hierbij geldt dat de aanbestedende dienst verwacht dat gezamenlijk wordt bepaald welke gegevens noodzakelijk zijn voor een werkbare en beheersbare inrichting van de nieuwe oplossing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
248

Onderwerp:
Programma van eisen - CMDB

Vraag:
Maakt u binnen de bestaande oplossing momenteel gebruik van een CMDB? Zo ja, wat is daarin op dit moment gedefinieerd?

Antwoord:
Ja hier wordt gebruik van gemaakt. Op dit moment gebruiken we registratie van software, hardware, gereedschap (buitendienst) en willen we ook de facilitaire items gaan registreren.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
249

Onderwerp:
NVI 54 - Intune Integratie

Vraag:
In veband met uw eis tot het integreren met Intune hebben wij de volgende vragen:
Welke typen Intune-objecten moet de oplossing importeren?

Welke attributen moet de oplossing importeren?

Moet de oplossing uitsluitend beheerde apparaten importeren, of ook applicaties, gebruikers, compliancestatus en apparaateigendom?

Is de gegevensstroom van Intune naar de ESM-oplossing eenrichtingsverkeer?

Welke synchronisatiefrequentie is vereist?

Moet de integratie ook verwijderde en buiten gebruik gestelde apparaten ondersteunen?

Moet de integratie dubbele records uit Intune en Excel- of CSV-bestanden kunnen detecteren?

Welke bron heeft prioriteit wanneer twee bronnen hetzelfde asset of configuratie-item (CI) bevatten?

Moet de inschrijver deze integratie opnemen in de initiële implementatieprijs?

Rijksoverheid

Kunt u representatieve voorbeelddata of een specificatie van de attributen aanleveren?

Antwoord:
De oplossing moet uitsluitend beheerde apparatuur kunnen importeren (eenrichtingsverkeer) met minimaal de volgende velden en een frequentie van minder of gelijk aan 60 minuten:
Algemeen:
Apparaatnaam
Serienummer
Fabrikant
Model
Type
Primary User
Besturingssysteem
Versie
Intune Device ID
Entra Device ID
Compliant (niet als geregistreerd veld maar ter om te bepalen of het een managed device is)
Managed (niet als geregistreerd veld maar ter om te bepalen of het een managed device is)

Mobiele telefoon/Tablet:
IMEI
Telefoonnummer
SIM-nummer
Subscriber Carier
EID (eSIM)
Knox-status (Android)/ Apple business manager (IOS)
Android-versie / IOS Versie

PC:
Encryptiestatus

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Ref.nr.
250

Onderwerp:
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 opdrachtgeve

Vraag:
Vervolgvraag

Wij kunnen vanaf Q4 2026 voorzien in een wijziging waarmee zowel inkomende als uitgaande e-

Rijksoverheid

mail via de Microsoft Exchange Online-omgeving van de opdrachtgever verloopt, waarmee aan het betreffende requirement wordt voldaan.

Kan de aanbesteder bevestigen dat deze wijziging voldoende is om aan het gestelde requirement te voldoen en dat onze oplossing daarmee voor deze aanbesteding als passend kan worden beschouwd?

Antwoord:
Wanneer opdrachtnemer aan de gevraagde eis kan voldoen op het moment van implementatie is dit akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 2

Beantwoord op:
8 okt 2026

Percelen:
P1 Enterprise Service Management (ESM) platform

Rijksoverheid