

Algemene informatie

Aanbesteding: Softwarebroker
Aanbestedende Dienst: Gemeente 's-Hertogenbosch
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 7 - Programma van Eisen (1), Eis A9

Vraag:

Voor de incidentele afname van overige generieke software verlangt Aanbestedende dienst een actuele productcatalogus met onder meer prijsinformatie, die bij wijzigingen binnen vijf werkdagen moet worden geactualiseerd. Een dergelijke catalogus is voor software niet gebruikelijk, omdat het beschikbare assortiment en de prijsstelling afhankelijk zijn van onder meer de fabrikant, licentievorm, contractduur, aantallen en klantspecifieke voorwaarden. Kan Aanbestedende dienst deze eis laten vervallen en ermee instemmen dat inschrijver op aanvraag een actuele, niet-bindende prijsopgave verstrekt?

Antwoord:

Dat is niet akkoord.
Na gunning zal in alle redelijkheid bepaald worden welke software in de productcatalogus opgenomen dient te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 7 - Programma van Eisen (1), Eis A21

Vraag:

Een opslagpercentage van 0% is binnen softwarebrokerdienstverlening niet marktconform en biedt geen reële ruimte om de in deze eis verlangde werkzaamheden, waaronder licentie- en contractbeheer, rapportage, ondersteuning en facturering, kostendekkend uit te voeren. Dit geldt temeer nu incentives en marges vanuit softwareleveranciers de afgelopen jaren structureel zijn afgenomen. Een ondergrens van 0% kan daardoor leiden tot niet-realistische inschrijvingen, druk op de kwaliteit van de dienstverlening en discussies over de uitvoerbaarheid gedurende de looptijd. Kan Aanbestedende dienst daarom bevestigen dat een minimale opslag van 3% wordt

gehanteerd, zodat inschrijvers een reële, transparante en kostendekkende aanbidding kunnen indienen en een gelijk speelveld wordt bevorderd?

Antwoord:

Dit is niet akkoord.

Inschrijvers worden gevraagd een opslagpercentage aan te bieden dat hen in staat stelt alle in het Programma van Eisen gevraagde dienstverlening uit te voeren. Het is aan iedere inschrijver om zelf te beoordelen welk percentage hiervoor reëel en haalbaar is. Eis A21 maakt daarbij expliciet dat een abnormaal laag percentage niet gewenst is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen (1), Eis A21

Vraag:

Voor niet-standaard en aanvullende dienstverlening wordt inschrijvers gevraagd één vast uurtarief aan te bieden, terwijl de aard, complexiteit en benodigde expertise van deze werkzaamheden vooraf niet volledig kunnen worden overzien. Een te laag uurtarief is niet kostendekkend en brengt het risico met zich mee dat specialistische dienstverlening gedurende de looptijd niet tegen een reëel en uitvoerbaar tarief kan worden geleverd. Voor professionele softwarebrokerdienstverlening geldt € 150 per uur als marktconforme ondergrens. Kan Aanbestedende dienst daarom bevestigen dat inschrijvingen met een uurtarief lager dan € 150 per uur als niet-realistisch worden beschouwd en dat een minimumuurtarief van € 150 wordt gehanteerd, zodat inschrijvers op een transparante en gelijkwaardige basis een kwalitatief verantwoorde en kostendekkende aanbidding kunnen indienen? Zo niet, dan verzoeken wij u om uw keuze toe te lichten.

Antwoord:

Omdat bij aanvang van de overeenkomst nog niet bekend is welke opdrachten gedurende de looptijd zullen worden verstrekt en welk ervaringsniveau daarvoor noodzakelijk is, is het standaard uurtarief gebaseerd op de inzet van een senior professional.

Onder een senior professional wordt verstaan: een professional die beschikt over ruime en aantoonbare kennis en kunde binnen het voor de betreffende opdracht relevante vakgebied en die in staat is complexe werkzaamheden zelfstandig uit te voeren, zonder structurele inhoudelijke begeleiding van de opdrachtgever. De professional kan zelfstandig vraagstukken analyseren, afwegingen maken, oplossingen formuleren en hierover adviseren.

Per opdracht bepaalt de opdrachtnemer welk niveau van professional passend is bij de aard en complexiteit van de werkzaamheden, tenzij hierover in de opdracht nadere eisen zijn gesteld. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een passende en doelmatige inzet van professionals. Het overeengekomen vaste uurtarief geldt als maximumtarief. Inzet van een junior, medior of andere professional kan tegen een lager uurtarief plaatsvinden, maar kan nimmer leiden tot

overschrijding van het overeengekomen maximumuurtarief.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen (1), Eis A26

Vraag:

De inschrijver geeft in het prijsmodel voor de gevraagde licenties of licentiegroepen de resulterende totaalprijs op. Het standaard meesturen van een afzonderlijke, volledig gespecificeerde en verifieerbare prijsopbouw veroorzaakt een aanzienlijke administratieve belasting, terwijl de gevraagde informatie voor de beoordeling niet in alle gevallen noodzakelijk is en bovendien commercieel gevoelige gegevens kan bevatten. Kan Aanbestedende dienst deze verplichting daarom aanpassen, zodat de onderbouwing uitsluitend op gemotiveerd verzoek hoeft te worden verstrekt wanneer dit voor verificatie noodzakelijk is?

Antwoord:

Niet akkoord.

Eis A26 heeft betrekking op het prijsmodel van deze aanbesteding ter verificatie van de ingevulde totaalprijzen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen (1), B.2 Microsoft

Vraag:

We verzoeken u om aan te geven wat de einddatum is van uw huidige Microsoft overeenkomst?

Antwoord:

De einddatum van de lopende Microsoft Enterprise Agreement Subscription (EAS) is 31-12-2027.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 7 - Programma van Eisen (1), B.4 ZENworks Suite

Vraag:

Om te borgen dat alle inschrijvers de prijzen kunnen opvragen, verzoeken wij u om het contractnummer met alle inschrijvers te delen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Overeenkomst: 00900414

Enrollment nummer: SOIEL00080012497

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2025, artikel 4.2

Vraag:

In dit artikellid geeft u de vaste en fatale termijn aan. Een vaste en fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim

pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Een implementatie of implementatieplan is niet relevant voor deze aanbesteding.

Uitgangspunt van GIBIT is dat termijnen niet fataal zijn, behoudens:

- a) overeengekomen einddata voor de primaire Implementatie; en
- b) overeengekomen data voor Implementatie of levering van Updates/Upgrades in verband met de inwerkingtreding van wijzigingen in wet- en regelgeving. Hiermee wordt aangesloten bij de systematiek van de wet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2025, artikel 7.1

Vraag:

Artikel 7 van de GIBIT 2025 vraagt om transparantie over afhankelijkheden van derden. Veel software maakt gebruik van bestaande softwareonderdelen van andere leveranciers of van open-source software (software die vrij beschikbaar is). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij zich hiervan bewust is?

Antwoord:

Van toepassing is uitsluitend de ICT prestatie die in deze aanbesteding van inschrijver wordt gevraagd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2025, artikel 10.15

Vraag:

Het komt regelmatig voor dat een Opdrachtgever updaten van een omgeving niet toestaat vanwege compatibiliteitsproblemen met andere elementen (buiten scope van Leverancier). Graag opnemen dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan Leverancier wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Het implementeren van Upgrades en Updates is niet relevant voor deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2025, artikel 27.1

Vraag:

Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 14 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Bent u bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?

Antwoord:

Niet akkoord.

De GIBIT geeft enkele aanvullende regels op de wettelijke regels omtrent opschorting, opzegging en ontbinding. De overige wettelijke regels blijven dus bestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2025, artikel 17.3

Vraag:

In dit artikel wordt aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade niet uitgesloten. In de markt is het gebruikelijk dat aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder onder meer gederfde winst, gemiste besparingen en reputatieschade, contractueel wordt uitgesloten, mede omdat dergelijke schade doorgaans niet of slechts beperkt verzekeraar is. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom te bevestigen dat aansprakelijkheid voor indirecte en gevolgschade wordt uitgesloten.

Indien Opdrachtgever hier niet mee kan instemmen, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te motiveren waarom afwijking van de gangbare marktpraktijk in dit geval noodzakelijk en proportioneel wordt geacht, mede in het licht van het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet.

In dat geval verzoekt Inschrijver tevens te bevestigen dat eventuele aanspraken op grond van dit artikel uitsluitend zullen worden ingesteld indien sprake is van aantoonbare schade die in causaal verband staat met de tekortkoming van Leverancier en dat de omvang van dergelijke aanspraken steeds in redelijke verhouding staat tot de aard en omvang van de overeenkomst

Antwoord:

Dat is niet akkoord.

Naast de bepalingen in de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt onder meer in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de Leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van Leverancier. Van onbeperkte aansprakelijkheid is geen sprake (immers beperkt door de kaders van het BW).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.**Onderwerp:**

12

Bijlage 2 - GIBIT 2025, artikel 29.2

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat met “verwerker” in GIBIT 2025 wordt bedoeld een verwerker zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 8 van de AVG? Klopt het dat de GIBIT verwijst voor alle definities naar de AVG om consistentie met de wetgeving te waarborgen?

Antwoord:

Een verwerkersrelatie is niet relevant voor deze aanbesteding. Bovendien gaat artikel 29.2 over een ander onderwerp.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 2 - GIBIT 2025, artikel 29.2

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de rangorde bepaling uit Artikel 28.1 is in GIBIT 2025 komt te vervallen om meer flexibiliteit te bieden en beter aan te sluiten op de AVG en actuele normen zoals ISO27001? Privacy, beveiliging en archivering zijn nu afzonderlijk geregeld (artikelen 28 t/m 30), waardoor een vaste hiërarchie niet langer noodzakelijk is?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 28.1 bevat geen rangorde bepaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage 2 - GIBIT 2025, Artikel 32.6

Vraag:

In dit artikellid is de meldplicht voor incidenten in verband met informatiebeveiliging opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht enkel de incidenten bedoelt welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van de Aanbestedende dienst? Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) incidenten melden welke betrekking hebben op uw informatiebeveiliging en geen incidenten welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Een verwerkersrelatie is niet relevant voor deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage 2 - GIBIT 2025, Artikel 32.8

Vraag:

Inschrijver maakt gebruik van generieke beveiligingsprotocollen en beveiligingsarchitectuur die voor meerdere klanten wordt ingezet. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikel uitsluitend ziet op beveiligingsmaatregelen die specifiek voor Opdrachtgever worden ingericht?

Antwoord:

Een verwerkersrelatie is niet relevant voor deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

20 okt 2026

Percelen:

P1 Softwarebroker