

Nota van Inlichtingen 1 behorende bij Europese aanbesteding nieuwe applicatie inkomen: budgetbeheer van Kredietbank Limburg

datum: 15 mei 2026

Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord en toelichting
1	Ad Gibit 2025	6.9 Implementatie ICT Prestatie: Kan dit in een separate opdracht worden verwerkt ?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan geen antwoord geven op de vraag van Leverancier, het is Aanbestedende Dienst onduidelijk waar Leverancier op doelt.</p> <p><i>Toelichting:</i> Artikel 6.9 ziet er op toe dat Leverancier bereid en in staat is na de initiële implementatie aanvullende werkzaamheden te verrichten. Op deze werkzaamheden is het bepaalde in artikel 3 weer van toepassing, daarin is geregeld hoe een Overeenkomst tussen beide partijen tot stand komt. Wat Aanbestedende Dienst betreft zijn deze artikelen duidelijk, aanvullende werkzaamheden die (nog) niet in deze Offerteaanvraag zijn geëist of gevraagd, worden in aanvullende overeenkomsten afgesproken. Met artikel 6.9 verklaart Leverancier zich hiertoe bereid en in staat.</p>
2	Ad Gibit 2025	8.1: Kan de aanbestedende dienst een overzicht verstrekken welke normen het betreft?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft het document voor de Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen opgenomen in de publicatie.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst acht de Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen algemeen bekend binnen de overheidsbranche maar heeft voor de goede orde het document nu opgenomen binnen de stukken van de publicatie.</p>
3	Ad Gibit 2025	9.5 Eenzijdig opgesteld; Is aanbestedende dienst bereid om deze wederkerig te maken?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is niet bereid artikel 9.5 wederkerig te maken.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst acht het niet nodig dit artikel wederkerig te maken. Het artikel heeft betrekking op de medewerking die Aanbestedende Dienst moet leveren om het Leverancier mogelijk te maken diens Prestatie te realiseren. Het artikel vormt daarmee een bescherming voor Leverancier.</p>
4	Ad Gibit 2025	11.11 Is aanbestedende dienst bereid om dit wederzijds opzegbaar te maken?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is <u>vooralsnog</u> niet bereid artikel 11.11 wederkerig te maken.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst kijkt naar de toepassing van artikel 11 in het geheel en de combinatie van artikel 11.10 en 11.11 in het bijzonder. Leverancier is gerechtigd prijsverhogingen van derden, waar Leverancier geen grip op heeft, door te berekenen. Bij artikel 11.11 is weliswaar sprake van onvoorziene omstandigheden maar Aanbestedende Dienst gaat er vanuit dat Leverancier hierin meer ruimte heeft om te bepalen hoe te handelen.</p> <p>Aanbestedende Dienst wil hierbij benadrukken in dit soort situaties te allen tijde redelijk en billijk te zullen handelen. Tot slot acht Aanbestedende Dienst de binnen deze aanbesteding overeen te komen contractperiodes en opzegtermijnen goed in balans en verwacht daarmee dat Leverancier zich nimmer met onredelijke lange periodes van onverwacht hoge kosten geconfronteerd zal zien.</p>
5	Ad Gibit 2025	14.5 Gezien de enorme invloed van AI in de software is het aanvragen van een CE-markering disproportioneel op dit moment is de aanbestedende dienst bereid dit voor bepaalde tijd uit te stellen?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is bereid om een CE-markering voor bepaalde tijd uit te stellen, mits er op het moment van inschrijving nog geen AI-toepassing in uw Oplossing aanwezig is die voldoet aan de classificatie van een AI-systeem met hoog risico.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst onderkent het groeiende potentieel en groeiende toepassing van AI in komende jaren. De Gibit 2025 voorwaarden sorteren hier logisch op voor. Artikel 14.5 stelt bepaalde eisen maar alleen bij een AI-systeem dat zich classificeert als hoog risico. Aanbestedende Dienst acht de kans klein dat binnen deze aanbesteding een AI-systeem met hoog risico aan de orde is, gezien de definitie die de EU AI Act hierop toepast. Aanbestedende Dienst wil benadrukken dat in het geval Leverancier toch een AI-toepassing heeft die hieraan voldoet of deze op een later moment ontwikkelt, Leverancier per dan alsnog de verplichting heeft de CE-markering te gaan realiseren binnen een redelijke termijn.</p>

6	Ad Gibit 2025	19.4 Is aanbestedende dienst bereid om de geheimhouding wederkerig te maken?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is niet bereid artikel 19.4 wederkerig te maken.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst interpreteert artikel 19.4 reeds als wederkerig. Geheel artikel 19 ziet toe op geheimhouding voor beide partijen. Artikel 19.4 daarbinnen maakt het voor beide partijen mogelijk om informatie uit de Overeenkomst te delen met partijen zoals die in het artikel zijn benoemd.</p>
7	Ad Gibit 2025	23 Voor Derdenprogrammatuur verwijzen wij naar de EULA's van betreffende leveranciers concreet betreft dit Progress en Microsoft. Is dit acceptabel voor de aanbestedende dienst?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst acht de genoemde verwijzing vooralsnog niet acceptabel.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst kan geen antwoord geven op vraag van Leverancier vanwege ontbrekende informatie. De verwijzing naar de EULA's is niet in het bezit van Aanbestedende Dienst zodat deze daar geen oordeel over kan geven.</p>
8	Ad Gibit 2025	25.2 Gaat de aanbestedende dienst akkoord met een ISO 27001 en NEN 7510 certificering?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met een ISO 27001 of NEN 7510 certificering ten aanzien van artikel 25.2.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst richt zich primair op de Software Bill of Materials (SBOM) zoals benoemd in artikel 25.1. Leverancier is op meerdere manieren in staat om deze beschikbaar te stellen. Indien Leverancier gecertificeerd is conform de norm uit artikel 25.2 is de SBOM per definitie al aanwezig. Dit is naar de interpretatie van Aanbestedende Dienst met 27001 en 7510 niet het geval. Deze certificeringen dienen andere doelen en zijn elders in de aanbesteding benoemd.</p>
9	Programma van Eisen - I6	Kan opdrachtgever aangeven wat er wordt bedoeld met financiële administratie. De applicatie van inschrijver is in de basis een CRM systeem en geen boekhoud pakket. Is het voldoende om inzichtelijk te maken voor opdrachtgever welke dienstverlening er voor welke opdrachtgevers wordt gedaan? Hiermee kan opdrachtgever de financiële administratie buiten applicatie om verzorgen of kan opdrachtgever aangeven wat ze met deze eis beogen.	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst ziet een financiële administratie als één samenhangend geheel aan registraties in de applicatie ten behoeve van één dienst of één of meerdere opdrachtgevers.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst voert meerdere diensten uit op het vlak van inkomensbeheer voor haar opdrachtgevers, dit zijn verschillende vormen van budgetbeheer en daarnaast ook beschermingsbewind. Daarnaast werkt Aanbestedende Dienst voor meerdere soorten opdrachtgevers, namelijk gemeenten binnen de gemeenschappelijke regeling en daarbuiten gemeenten of andersoortige organisaties op basis van dienstverleningsovereenkomsten. Aanbestedende Dienst eist de mogelijkheid om hiervoor scheiding aan te brengen in de registraties zodat de gegevens eenduidig/afgebakend beschikbaar zijn voor vervolgebruik. Dit betreft dan de daadwerkelijke financiële afhandeling met boekhoudapplicatie Exact.</p>
10	Programma van Eisen - I7	Wat voor ondersteuning verwacht de opdrachtgever in de applicatie? Is het voldoende om de IBAN nummer te registreren en daarvan transacties te kunnen verwerken? Of is het noodzakelijk om ook nog betalingen te doen?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst eist het kunnen verrichten van betalingen voor klanten met deze maatschappelijke pas, alleen registratie van IBAN nummer en transacties kunnen verwerken is onvoldoende.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst gebruikt de maatschappelijke pas van BNG voor die klanten die niet bij andere (groot-)banken kunnen of mogen bankieren. Ten behoeve van de klanten die zich in deze positie bevinden, hoort het kunnen verrichten van betalingen en deze kunnen verwerken.</p>
11	Programma van Eisen - I17	Opdrachtnemer is in de veronderstelling dat na het opvragen van extra leefgeld altijd een goedkeuring van de medewerker nodig is. Kunt u toelichten waarom het voor opdrachtgever noodzakelijk is om via het portaal zelfstandig vrij toegankelijk leefgeld op te vragen zonder tussenkomst van medewerkers, en in welke situaties deze functionaliteit volgens u meerwaarde biedt ten opzichte van een aanvraagproces mét medewerker interactie?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst ziet vanuit 2 invalshoeken meerwaarde in de mogelijkheid om (extra) leefgeld op te kunnen vragen zonder goedkeuring van de medewerker, de eis blijft derhalve gehandhaafd.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst ziet vanuit klantperspectief meerwaarde in deze mogelijkheid om zonder goedkeuring (extra) leefgeld op te vragen. Aanbestedende Dienst acht het passend in die fase waarin klanten een toenemende zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijk tonen en op deze wijze toegroeien naar een einde van het inkomensbeheer. Daarnaast ziet Aanbestedende Dienst de meerwaarde vanuit organisatieperspectief, in deze toepasselijke situaties draagt het bij aan het efficiënt opereren van Aanbestedende Dienst, een nadrukkelijke behoefte in de vervulling van de organisatiestrategie in de jaren vooruit.</p>
12	Programma van Eisen - I18	Kan Opdrachtgever aangeven of ze de facturatie in de applicatie willen uitvoeren? Kan de opdrachtgever daarnaast toelichting geven op wat voor een verantwoording er wordt bedoeld, is dit richting opdrachtgever of richting de rechtbank?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst factureert opdrachtgevers niet vanuit de applicatie. Aanbestedende Dienst doelt met verantwoording op opdrachtgevers, niet richting de rechtbank.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst heeft de relevante registraties/cijfers in de applicatie nodig om de facturatie aan opdrachtgevers te kunnen uitvoeren. Deze facturatie loopt buiten de applicatie om middels losse facturatie. Aanbestedende Dienst heeft eveneens de relevante registraties/cijfers in de applicatie nodig voor toelichting en verantwoording richting individuele opdrachtgevers, algemene verantwoording middels de jaarrekening en de controle en goedkeuring door de accountant.</p>

13	Programma van Eisen - T9	Kan opdrachtgever aangeven om welke (regie-) applicatie het gaat? Gaat opdrachtgever ermee akkoord de koppeling met de (regie-)applicatie na gunning te onderzoeken met de bijbehorende additionele kosten?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kijkt in eerste instantie naar de applicatie Fincen als het gaat om de kortere termijn waarbij nog geen besluiten zijn genomen. Aanbestedende Dienst sluit niet uit dat het op iets langere termijn ook een andere applicatie zou kunnen zijn. Aanbestedende Dienst handhaaft eis T9 dat Leverancier deze mogelijkheid tot koppelen in de applicatie dient te ondersteunen. De daadwerkelijke realisatie die mogelijk tot additionele kosten zal leiden, zal later gezamenlijk worden onderzocht.</p> <p><i>Toelichting:</i> Gezien de vraagstelling vereist het antwoord geen nadere toelichting wat Aanbestedende Dienst betreft.</p>
14	Programma van Eisen - V16	Kan opdrachtgever aangeven wanneer deze noodzaak zou ontstaan? In de aanbestedingseisen lezen wij dat een ISAE 3402 Type 2-verklaring mogelijk wordt gevraagd. Onze SaaS-oplossing voor beschermingsbewind richt zich op administratieve ondersteuning, niet op financiële verslaglegging. Derhalve is deze norm naar onze mening niet toepasselijk. Wij beschikken wel over een ISO 27001-certificering, die beter aansluit bij de beveiliging van gevoelige gegevens binnen deze context. Is de opdrachtgever bereid om ISO 27001 als alternatief te overwegen?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan op enig moment verplicht worden om in het kader van de accountantscontrole een dergelijke verklaring vanuit de Leverancier te verstrekken. Eis V16 blijft daarmee gehandhaafd.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst opereert met haar dienstverlening in een gebied dat het midden houdt tussen administratieve en financiële dienstverlening met bijbehorende verslaglegging. Reeds eerder is er door en met de accountant gesproken over de ISAE3402 Type2 verklaring. Tot nu toe is deze niet aan de orde geweest en met de huidige informatie voorziet Aanbestedende Dienst dit ook niet op korte termijn. Gezien de potentiële lange duur van de gezamenlijke Overeenkomst kan deze situatie zich later echter wel voordoen vandaar de gestelde eis. Aanbestedende Dienst is zich bewust van de werkzaamheden die dit bij Leverancier met zich meebrengt en heeft dat nadrukkelijk in de formulering van de eis meegenomen.</p>
15	Offerteaanvraag - 6.4.2.1 Referentie technische bekwaamheid	Met betrekking tot eis 6.4.2.1: Is de Aanbestedende Dienst bereid om, in plaats van 3 jaar ervaring met een specifieke budgetbeheer applicatie, ook een referentie te accepteren waarbij de Inschrijver minimaal 3 jaar ervaring heeft met een vergelijkbare, bedrijfskritische applicatie binnen het sociaal domein (zoals Werk & Inkomen) voor >1.000 cliënten, mits de aangeboden budgetbeheer applicatie reeds succesvol is geïmplementeerd bij een vergelijkbare gemeente?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is niet bereid om de genoemde vergelijkbare referentie te accepteren.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst heeft de gevraagde referentie zorgvuldig samengesteld als het gaat om de opgenomen competenties. De duur van het functioneren van de specifieke applicatie is daarvan een essentieel onderdeel, een vergelijkbare applicatie geeft daarin onvoldoende zekerheden.</p>
16	Offerteaanvraag 3.6.2. - 5	De applicatie werkt vanuit één gemeenschappelijke rekening (dat kan BNG rekening zijn). Iedere cliënt krijgt interne beheerrekening en per reservering een interne rekening. De standaard interne rekeningen worden per client bij het opstarten van het budgetbeheer traject geautomatiseerd aangemaakt. Budgetbeheerder kan per client eenvoudig nog meer interne rekeningen aanmaken. KBL kan in de beheermodule aangeven welke namen voor interne rekeningen het team kan gebruiken. Wij ondersteunen fysieke client rekeningen niet. Dit omdat dit extra werk voor de beheerder en extra kosten voor client met zich meebrengt. Client kan al zijn interne rekeningen inzien vanuit het portaal en de applicatie verstuurd iedere maand volledig geautomatiseerd bankafschriften naar iedere client (correspondentiewijze van client bepaalt of dit in het portaal, via e-mail of post gebeurt). Bent u akkoord met de werkwijze zoals hier beschreven?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is niet akkoord met de beschreven werkwijze. Eis 15 blijft gehandhaafd.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst onderzoekt de mogelijkheden en bijbehorende voor- en nadelen vanuit diverse perspectieven (zowel vanuit de organisatie als vanuit de klanten) van de diverse in de eis genoemde rekensystematieken. Dit komt voort uit de noodzaak om de efficiëntie van de uitvoerende werkzaamheden blijvend te verbeteren om de groeiende uitdaging in het domein het hoofd te bieden zoals ook in de Offerteaanvraag is aangegeven. Aanbestedende Dienst eist hierin, mede gezien de potentiële lange duur van de Overeenkomst, de benoemde reikwijdte zowel op zeer korte als eventueel langere termijn.</p>
17	Offerteaanvraag 3.6.2. - 6	Wat bedoelt u met 'meerdere financiële administraties'? Moeten we hier denken aan een scheiding van mandaten? Of acties op groepen medewerkers? Wilt u de eis s.v.p. verduidelijken.	Zie voor het antwoord op deze vraag het antwoord onder vraag nummer 9.
18	Offerteaanvraag 3.6.2. - 7	Wij ondersteunen deze functionaliteit niet. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is niet bereid deze eis te laten vervallen.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst gebruikt de maatschappelijke pas van BNG voor die klanten die niet bij andere (groot-)banken kunnen of mogen bankieren. Ten behoeve van de (weliswaar beperkte groep) klanten die zich in deze positie bevinden, is het gebruik van deze pas essentieel om de dienstverlening vanuit Aanbestedende Dienst te ontvangen. Dit komt mede voort vanuit het sociale karakter van de positionering van Aanbestedende Dienst.</p>

19	Offerteaanvraag 3.6.2. - 8	De applicatie ondersteunt fysieke client rekeningen niet, dus inlezen reguliere banken in deze context niet. De applicatie maakt het mogelijk om zonder bestandsuitwisseling (format CAMT053) financiële transacties met de BNG uit te wisselen. Wij hanteren daartoe PONTO-connect. Gaat u hiermee akkoord?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Eis I8 blijft in volledigheid gehandhaafd.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag en antwoord ten aanzien van eis I5. De werkwijze met externe rekeningen kan nadrukkelijk toegepast gaan worden door Aanbestedende Dienst. De functionaliteit zoals opgenomen bij Eis I8 is hier onlosmakelijk mee verbonden.</p>
20	Offerteaanvraag 3.6.2. - 9	De applicatie ondersteunt fysieke client rekeningen niet, dus inlezen reguliere banken in deze context niet. Bent u akkoord met een volledige opzet vanuit één gemeenschappelijke rekening en per client interne rekeningen?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Eis I9 blijft in volledigheid gehandhaafd.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst verwijst naar vraag en antwoord ten aanzien van eis I5. De werkwijze met externe rekeningen kan nadrukkelijk toegepast gaan worden door Aanbestedende Dienst. De functionaliteit zoals opgenomen bij Eis I9 is hier onlosmakelijk mee verbonden.</p>
21	Offerteaanvraag 3.6.3. - 3	Wordt hier bedoeld: data tussen productie en acceptatie omgeving?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bedoelt inderdaad data in en tussen de productie-omgeving en de acceptatie (ofwel test-)omgeving.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat bij het inkopieren van de eisen in de Offerteaanvraag op onderdelen tekst is weggevallen. Voor de goede orde luidt de volledige tekst van eis T3: "De applicatie kent gescheiden datasets voor de omgevingen. Opdrachtgever kan zelf beslissen wanneer inrichting en/of data van de productieomgeving naar de acceptatie-/testomgeving wordt gekopieerd. Deze kopieslagen maken onderdeel uit van de Overeenkomst en zijn zonder meerkosten."</p>
22	Offerteaanvraag 3.6.3. - 7	De oplossing ondersteunt het werken met een intern digitaal dossier als alternatief voor een koppeling met een zaakstelsel of DMS. Binnen dit digitale dossier worden zowel inkomende als uitgaande documenten centraal opgeslagen, waardoor voor de gebruiker een volledig en samenhangend klantbeeld beschikbaar is. Ten aanzien van archivering geldt het volgende: de oplossing is voor wat betreft archivering een proces ondersteunende applicatie welke voorzieningen biedt ten aanzien van het verwijderen van archiefbescheiden conform de selectielijst gemeentelijke en intergemeentelijke organen 2020, nummers 8.1.9, 8.3.5 en 8.4.1 van het processtype 'Voorzieningen verstrekken'. Voor 8.1.9 en 8.3.5 geldt een specifieke bewaartermijn van 5 jaar en voor 8.4.1 geldt een specifieke bewaartermijn van 6 weken. Het verwijderen van archiefbescheiden wordt geregistreerd in het log-systeem van de ICT Prestatie. Volstaat deze invulling?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan vooralsnog nog niet instemmen met de beschreven invulling.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst eist een archiefwaardig beheer van het interne digitaal dossier en zou bereid kunnen zijn in te stemmen met de beschreven invulling. De bewaartermijn zoals aangegeven in de invulling van 5 jaar is logisch maar vanuit het oogpunt van efficiënt archiefbeheer heeft Aanbestedende Dienst de bewaartermijnen over de set aan diensten die Aanbestedende Dienst levert gesynchroniseerd op 7 jaar. Indien de 7 jaar in de applicatie kan worden gehanteerd, kan Aanbestedende Dienst wel akkoord gaan. Aanbestedende Dienst verneemt in de tweede vragenronde hier graag een reactie op om het standpunt ten opzichte van de vraag zomogelijk te wijzigen.</p>
23	Offerteaanvraag 3.6.3. - 8	De oplossing ondersteunt het verwijderen van een dossier en klant nadat het digitale dossier intern conform de geldende bewaartermijn is vernietigd. Ten aanzien van archivering geldt dat de oplossing een procesondersteunende applicatie is, die voorzieningen biedt voor het verwijderen van archiefbescheiden conform de selectielijst gemeentelijke en intergemeentelijke organen 2020, nummers 8.1.9, 8.3.5 en 8.4.1 van het processtype 'Voorzieningen verstrekken'. Het verwijderen van archiefbescheiden wordt geregistreerd in het log-systeem van de ICT-prestatie. Volstaat deze invulling?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dat deze invulling volstaat.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van mening dat de geschetste invulling voldoende handvatten biedt voor het beoogde gebruik van een eventueel intern digitaal dossier in de applicatie.</p>
24	Offerteaanvraag 3.6.3. - 9	Binnen de oplossing wordt managementinformatie, zoals caseload, instroom, uitstroom en doorlooptijden, standaard beschikbaar gesteld via de beheermodule. Voor de operationele aansturing van de opdrachtgever is het daarom niet noodzakelijk om zelf gegevens samen te stellen. Alle relevante managementinformatie wordt kant-en-klaar aangeboden in de applicatie. Geeft dit naar uw oordeel voldoende invulling aan deze eis?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat de geschetste mogelijkheden voldoende invulling geven aan de eis.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst heeft de eis rondom managementinformatie gesteld vanuit haar behoefte tot interne sturing van de organisatie en de werkprocessen en de externe verantwoording naar (in ieder geval) opdrachtgevers en accountant. Centraal daarbij staat de beschikbaarheid en toegankelijkheid van die informatie, niet de noodzaak of behoefte om deze zelf te kunnen genereren of standaard aangereikt te krijgen.</p>

25	Offerteaanvraag 3.6.4. - 18	Er wordt gebruikgemaakt van een klantgroepgenerieke SLA. Voor beschikbaarheid geldt een prestatienorm van 99,4% op de productieomgeving, gemeten binnen de beschikbaarheidstijden. Daarbij geldt dat de ICT-prestatie niet beschikbaar is indien deze binnen de beschikbaarheidstijden niet te gebruiken is als gevolg van een aan de leverancier toerekenbaar incident. Voldoet dit aan de eis van de opdrachtgever?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat de geschetste mogelijkheden niet voldoen aan de eis.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst heeft bewust het beschikbaarheidspercentage in de eis opgenomen om de eventuele en onverhoopte downtime binnen 1 werkdag te houden. Aanbestedende Dienst kan instemmen met een verlaging van de eis van 99,7% naar 99,5% die al een halve werkdag (4 uur) extra downtime kan betekenen. Een nog lager percentage is voor Aanbestedende Dienst niet acceptabel.</p>
26	3.6.4. - 19	Er wordt gebruikgemaakt van een klantgroepgenerieke SLA. Daarin is opgenomen dat een Nederlandstalige servicedesk als centraal aanspreekpunt beschikbaar is voor het melden van incidenten, het opvragen van informatie over de behandeling daarvan en het stellen van vragen. De servicedesk is toegankelijk op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur en is bereikbaar via het klantenportaal en telefoon. Voldoet dit aan de eis van de opdrachtgever?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat de geschetste mogelijkheden niet voldoen aan de eis.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst mist in de geschetste mogelijkheden de calamiteitenregeling zoals opgenomen in de eis. In zeer dringende omstandigheden kan Aanbestedende Dienst deze contactmogelijkheid nodig hebben, met name in situaties waarin het proces van inkomende betalingen hapert. Dit vormt een serieuze bedreiging voor de dienstverlening naar de klanten die dan in de precare situatie van een tekort aan geld terecht kunnen komen. Wanneer Leverancier wel over een dergelijke calamiteitenregeling beschikt en deze toe zou voegen aan de beschrijving in de vraag zou Aanbestedende Dienst mogelijk wel kunnen instemmen.</p>
27	Offerteaanvraag 3.6.4. - 21	Er wordt gebruikgemaakt van een klantgroepgenerieke SLA. Daarin is opgenomen dat regulier onderhoud plaatsvindt buiten de beschikbaarheidstijden op vaste en voorspelbare momenten. Updates en upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT-prestatie worden steeds tijdig vooraf expliciet aangekondigd, tenzij dit gelet op de spoedeisende aard van de update niet mogelijk is. Voldoet dit aan de eis van de opdrachtgever?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat de geschetste mogelijkheden niet voldoen aan de eis.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst ziet veel overeenkomst tussen de geschetste mogelijkheden in de vraag en het gestelde in de eis. Er ontbreekt echter informatie over de werkuren waardoor Aanbestedende Dienst zich onvoldoende een oordeel kan vormen over de geschetste mogelijkheden en op dit moment geen andere keuze heeft dan te oordelen dat ze niet voldoen.</p>
28	Offerteaanvraag 3.6.4. - 23	Wilt u voor deze bepaling aansluiten bij artikel 10.11 van de GIBIT 2025, waarin is geregeld dat bij herhaaldelijk niet halen van de service levels onder meer een verbeterplan kan worden verlangd?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt voor deze eis aan te sluiten bij artikel 10.11 van de Gibit 2025.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst acht de bereidheid om te verbeteren alsmede concrete resultaten daarin een essentieel onderdeel in de SLA en de algehele samenwerking tussen Aanbestedende Dienst en Leverancier. Vandaar dat deze apart is benoemd als eis maar de werking hiervan wordt (ook) op een goede manier verwoord in artikel 10.11 van de Gibit 2025.</p>
29	Concept overeenkomst 3.8	In de concept overeenkomst spreekt u over vijf (5) jaar. In de offerteaanvraag spreekt u onder 3.2, derde alinea, laatste zin, echter over drie (3) jaar. Kunt u aangeven wat juist is?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst geeft bij deze aan dat de initiële looptijd drie (3) jaar bedraagt. De vermelding van vijf (5) jaar bij artikel 3.8 in de Overeenkomst is onjuist.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is voornemens een Overeenkomst te sluiten met een initiële looptijd van drie (3) jaar. Dit is correct vermeld in zowel de Offerteaanvraag als in de Conceptovereenkomst bij artikel 3.2. Bij artikel 3.8 is inderdaad per ongeluk een onjuiste looptijd van vijf (5) jaar opgenomen.</p>
30	Offerteaanvraag 3.4 - SaaS versus Hosting	Hoe kan inschrijver ervan op aan dat zijn/haar volledige SaaS-applicatie op een juiste wijze wordt vergeleken met die van een concurrent die een hosting-oplossing aanbiedt. Een belangrijk onderdeel daarbij is de prijsstelling. Bij het vergelijken van de kosten bestaat het gevaar dat u appels met peren gaat vergelijken. Inschrijver heeft reeds een investering gedaan teneinde een volledige SaaS-oplossing te kunnen bieden, terwijl u van een concurrent met een hosting-oplossing niet meer vraagt dan dit op termijn te ontwikkelen. Dat laatste is noemt een 'doorontwikkeling', echter zonder een verplichting daartoe.	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst eist ontzorgt te worden en accepteert daarbij verschillende technische oplossingen. Eventuele kostenverschillen horen daarbij tot de verantwoordelijkheid van Leveranciers, Aanbestedende Dienst kan deze slechts op totaalprijs met elkaar vergelijken.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst maakt in deze aanbesteding (zoals in iedere willekeurige aanbesteding plaats vindt) een keuze uit de beschikbare alternatieven in de markt waarbij deze op allerlei gronden (waaronder maar niet uitsluitend technisch, inhoudelijk en voorwaardelijk) van elkaar verschillen. Aanbestedende Dienst meent uit uw vraag op te maken dat u als Leverancier van mening bent op dit technische aspect verder te zijn dan andere Leveranciers. Dat kan mogelijk zijn maar kan op andere onderdelen evenzeer andersom zijn. Aanbestedende Dienst vergelijkt niet op één onderdeel appels en peren maar over het afgewogen geheel van de eisen en wensen 'fruitmanden met fruitmanden'.</p>

31	Concept overeenkomst 1.2	De door u genoemde volgordelijkheid van de documenten komt niet overeen met de wijze waarop artikel 2.5 GIBIT 2025 dit voorschrijft. Twee voorbeelden: 2.5. i) ten eerste dienen de licentie- en onderhoudsvoorwaarden van Derdenprogrammatuur te worden opgesomd. U biedt geeft ruimte daarvoor. 2.5. iii) hier dient de SLA te worden genoemd, dus boven de GIBIT 2025. Die laatste komt pas bij 2.5. v) aan de orde. In uw opsomming is volgorde juist andersom, respectievelijk e. en h. Bent u bereid om na gunning en het opstellen van de definitieve overeenkomst om in goed overleg de juiste volgorde vast te leggen.	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is bereid om na gunning bij het opstellen van de definitieve Overeenkomst de definitieve volgorde in goed overleg vast te stellen met de gegunde partij uit de Aanbesteding. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst kan zich vinden in het voornemen om met name de SLA, die inderdaad een bijlage vormt bij de specifieke Overeenkomst een hogere positie in de rangorde te geven.
32	Offerteaanvraag Paragraaf 6.4.2.1	In paragraaf 6.4.2.1 van de offerteaanvraag wordt voor de referentie een adequate uitvoering van - en support op - de applicatie van minimaal 3 jaar gevraagd. In het bijgevoegde inschrijfformulier is echter sprake van 2 jaar. Kunt u aangeven wat juist is?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst eist de referentie op een periode van drie (3) jaar. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat in het Inschrijfformulier in bijlage 1 per ongeluk melding is gemaakt van twee (2) jaar. De correcte periode is zoals hierboven aangegeven drie (3) jaar.
33	Offerteaanvraag Paragraaf 7.2.3 - K1 t/m K5	Gunningscriterium Kwaliteit K1 t/m K5: Begrijpen wij correct dat de schermprints geen deel uitmaken van het maximale aantal van 3 A4-pagina's per onderdeel?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dat de schermprints geen deel uitmaken van het maximale aantal pagina's. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst wenst duidelijke en voor de beoordeling behapbare hoeveelheden tekst vandaar de vermelding(en) van de maximale aantallen pagina's. Aanbestedende Dienst wijst voor de goede orde op de toevoeging van een overzichtelijk aantal schermprints. Daarmee bedoelt Aanbestedende Dienst eerder 4 à 5 à 6 schermprints en niet 12 of 15 of 20 schermprints.
34	Offerteaanvraag Paragraaf 7.2.3 - K2	Gunningscriterium Kwaliteit K2: Begrijpen wij correct dat de schermprints geen deel uitmaken van het maximale aantal van 3 A4-pagina's?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dat de schermprints geen deel uitmaken van het maximale aantal pagina's. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst verwijst voor de toelichting naar de gelijke vraag over de gunningscriteria K1 t/m K5 waar ook K2 uit deze vraag onder valt.
35	Hoofdovereenkomst Artikel 11.2 onder a	In artikel 11.2.a staat aangegeven dat periodieke vergoedingen per kwartaal worden betaald. Periodieke vergoedingen t.b.v. de dienstverlening worden door ons altijd jaarlijks vooraf gefactureerd met een betaaltermijn van 30 dagen. Gaat u daarmee akkoord?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst kent meerdere overeenkomsten op het gebied van IT en heeft daarbij de behoefte om de uitgaven en de momenten hiervan te spreiden. De spreiding in kwartalen komt hier uit voort.
36	Hoofdovereenkomst Artikel 11.2 onder a	In artikel 11.2.a. staat aangegeven "Indien (onderdelen van) het onderwerp van deze Overeenkomst eveneens onderdeel uitmaken van reeds bestaande overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Leverancier, wordt de zogenaamde ingebruikname voor productieve doeleinden voor desbetreffende (onderdelen van het) onderwerp vastgesteld op de eerste dag na het verlopen van deze reeds bestaande overeenkomsten en gaan de periodieke vergoedingen vanuit deze Overeenkomst per dan voor desbetreffende (onderdelen van het) onderwerp lopen. Wordt hiermee bedoeld dat de levering van diensten afkomstig uit deze uitvraag na ingebruikname vallen onder de eventueel lopende overeenkomst?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bedoeld niet dat de levering van diensten afkomstig uit deze uitvraag na ingebruikname vallen onder eventueel lopende overeenkomsten. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst ziet er met artikel 11.2.a. op toe dat er geen overlappende overeenkomsten voor producten of diensten ontstaan.
37	Hoofdovereenkomst Artikel 11.2 onder b	In artikel 11.2 onder b stelt u dat of 30% van de jaarlijkse vergoeding kan worden gefactureerd na het technisch opleveren en accepteren van de aangeboden ICT-oplossing of 100% van de kosten van leverancier. Echter, als 100% van de kosten van leverancier op dat moment worden gefactureerd, wanneer kan dan de 30% van de jaarlijkse vergoeding worden gefactureerd? Onder c en d in hetzelfde artikel is immers sprake van respectievelijk 40% en 30% (totaal 70%)?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst verwacht dat een eventueel verschil tussen de 30% van de jaarlijkse vergoeding en de 100% daadwerkelijke kosten van de leverancier bij de 2e stap van 40% wordt gefactureerd. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst biedt met artikel 11.2.b. aan Leverancier de mogelijkheid om een eerste facturering uit te voeren die passend is bij de werkwijze van Leverancier en het moment waarop deze kosten maakt. Beide keuzes kunnen verschillend uitpakken en Aanbestedende Dienst acht het reëel dat het verschil bij de 2e stap wordt gefactureerd.

38	Hoofdovereenkomst Artikel 11.5	In artikel 11.5 stelt u dat alle facturiemomenten (met uitzondering van 30% van de eenmalige kosten) pas gefactureerd kunnen worden na formele acceptatie door Opdrachtgever en dat Opdrachtgever daar 30 dagen, plus eventueel nog eens, 30 dagen, de tijd voor heeft. In artikel 11.2 onder c en d is echter ook benoemd dat facturatie alleen mag per datum acceptatie en niet met terugwerkende kracht. Dit kan in de praktijk een enorm nadeel (en kostenpost) voor Opdrachtnemer betekenen: immers, na, bijvoorbeeld, oplevering op 1 oktober 2026, zou het kunnen zijn dat pas per en vanaf 1 december 2026 gefactureerd zou mogen worden. Bent u bereid in dit artikel daarom op te nemen dat, hoewel de formele acceptatie wellicht pas veel later verzonden wordt, als datum van acceptatie de datum van oplevering (11.2.b) c.q. ingebruikname voor productieve doeleinden (11.2.c en 11.2.d) geldt?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is vooralsnog niet bereid om als datum van acceptatie de datum van oplevering cq ingebruikname te laten gelden. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst ziet voor zich dat een ingebruikname voor productieve doeleinden in principe een acceptatie betekent. Anders zou er immers niet te werken zijn met de applicatie. Er kunnen echter specifieke onderdelen zijn die nog niet werken en derhalve nog niet geaccepteerd zijn maar die normale ingebruikname voor productieve doeleinden niet in de weg staan. Indien hier nadere afspraken over te maken zijn, zou Aanbestedende Dienst mogelijk met het voorstel akkoord kunnen gaan.
39	Hoofdovereenkomst Artikel 11.6; Gibit 2025 Artikel 11.8	Bent u bereid overeen te komen dat, ondanks dat de index J6202 wellicht nog wel wordt bijgewerkt, jaarlijkse indexering plaats vindt op basis van J62? Index J62 ziet toe op het prijsverloop, oftewel inflatie van diensten, die door in Nederland ingezeten bedrijven op het vlak van 'Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' zijn geleverd en verkocht. Prijsstijgingen of -dalingen worden hiermee op een representatieve wijze weergegeven en door toepassing ervan ondervangen. Met andere woorden: de integrale J62-index is representatiever voor de prijsontwikkelingen voor alle activiteiten binnen softwarelevering; Het alternatief J6202 is niet representatief en vertegenwoordigt slechts een deel van onze werkzaamheden;	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is bereid om jaarlijkse indexering op basis van J62 overeen te komen. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat een nadere toelichting niet nodig is.
40	Gibit 2025 Artikel 4.2	In artikel 4.2 is opgenomen dat de in de overeenkomst genoemde specifieke einddatum als fataal wordt beschouwd. Indien gedurende de uitvoering blijkt dat deze einddatum niet haalbaar is, stellen wij voor om hierover tijdig in overleg te treden en, indien beide partijen daarmee instemmen, de planning in onderling overleg aan te passen zonder dat hieraan automatisch consequenties worden verbonden. Kunt u aangeven of u zich kunt vinden in deze werkwijze?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan zich vinden in deze werkwijze. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst onderkent dat een implementatie een samenwerking is tussen beide partijen en dat beide partijen hierbij de plicht hebben om gebeurtenissen af te stemmen. Wanneer beide partijen akkoord zijn met een aanpassing van de planning (inclusief de onderliggende oorzaak daarvan) zijn hieraan niet automatisch de genoemde consequenties verbonden.
41	Gibit 2025 Artikel 6.8	In artikel 6.8 is opgenomen dat noodzakelijke, niet-voorzien aanpassingen in het applicatielandschap volledig voor rekening en verantwoordelijkheid van de leverancier komen. Wij willen hierbij opmerken dat het in de praktijk niet altijd mogelijk is om het volledige applicatielandschap vooraf volledig inzichtelijk te hebben. Hierdoor kan het voorkomen dat tijdens de uitvoering aanvullende aanpassingen noodzakelijk blijken die buiten de initiële scope vallen. Wij stellen daarom voor om in dergelijke gevallen in overleg te treden en gezamenlijk tot een passende oplossing te komen, waarbij de verantwoordelijkheid en eventuele kosten in redelijkheid worden verdeeld. Kunt u aangeven of u zich kunt vinden in deze benadering?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan zich niet vinden in deze benadering. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst volgt de precieze tekst van artikel 6.8 die stelt dat het gaat om aanpassingen die Leverancier had behoren te voorzien. Wat Aanbestedende Dienst betreft is dat een situatie die niet overeenkomt met het voorbeeld of voorbeelden die Leverancier in haar vraag stelt. Anders gezegd, wanneer Leverancier kan aantonen dat een dergelijke aanpassing echt niet voorzien had kunnen worden, is artikel 6.8 niet van toepassing.
42	Gibit 2025 art. 10.3	Onder de onderhoudsverplichtingen die in artikel 10.3 sub iii zijn opgenomen valt ook Innovatief Onderhoud, hetgeen in artikel 1.41 is gedefinieerd als het doorvoeren van Upgrades, waaronder weer wordt verstaan een nieuwe versie met in overwegende mate nieuwe functionaliteiten. Kunt u bevestigen dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd? Wanneer dit wel het geval zou zijn, zal dit de ontwikkeling van de software van Leverancier enkel stagneren.	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dat de dat deze verplichting alleen ziet op vernieuwing van reeds overeengekomen functionaliteiten/modules die vervangen moeten worden, maar dat Upgrades die niet binnen de initiële scope van het Bestek (extra functionaliteiten) vallen, niet kosteloos hoeven te worden doorgevoerd. Aanbestedende Dienst maakt expliciet wel Innovatief onderhoud te ontvangen op al datgene wat geleverd is binnen de Overeenkomst. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst gaat er bij de vraag vanuit dat Leverancier verwijst naar artikel 1.47 van de Gibit 2025 in plaats van de genoemde 1.41.
43	Gibit 2025 Artikel 17.4	Voorstel om als volgt te wijzigen: "De aansprakelijkheid voor overige schade, op welke grond dan ook, en vrijwaringen, is beperkt tot [...]" Toelichting: De toevoeging is om tot uitdrukking te brengen dat wij, behoudens opzet of grove schuld (zie 17.5 hieronder), geen andere onbeperkte aansprakelijkheden accepteren.	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is akkoord met de voorgestelde wijziging. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst accepteert de uitdrukking die Leverancier wil aanbrengen in de toepassing van het betreffende artikel.

44	Gibit 2025 Artikel 17.5	De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 17 GIBIT is buiten toepassing verklaard bij schending van IE-rechten en schade als gevolg van een boete van een overheidstoezichthouder. Dit is disproportioneel en voor Leverancier onacceptabel, om de volgende redenen: Allereerst zijn boetes en vrijwaringen in de praktijk niet verzekeraar (zie ook de toelichting bij Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit, onder de tweede bullet). Voor zover een verzekeraar hiertoe al bereid zou zijn, zullen de verzekeringspremies de inschrijfprijs van leveranciers enkel opdrijven. Ten tweede is een feitelijk onbeperkte aansprakelijkheid niet proportioneel nu wij – zoals bepaald in de verwerkersovereenkomst - uitsluitend overeenkomstig uw schriftelijke instructies verwerken. Tot slot dient een aanbestedende dienst bij het overnemen van modelvoorwaarden, te beoordelen of de hierin opgenomen aansprakelijkheidsbepaling in deze concreet voorliggende opdracht proportioneel is, wat hier niet gemotiveerd is in de aanbestedingsstukken. Dit in verband met Voorschrift 3.9D lid 2 van de Gids Proportionaliteit, zoals ook is bevestigd door de Commissie van Aanbestedingsexperts (Advies 154). Bent u daarom bereid artikel 17.5 sub iii en iv GIBIT te laten vervallen of een aparte, hogere cap op te nemen voor deze schade? We stellen een bedrag voor van € 2.000.000.	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is bereid akkoord te gaan met een aparte hogere cap voor deze schade conform voorstel van Leverancier voor een bedrag van € 2.000.000,-.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst accepteert de redenatie van Leverancier en de redelijkheid van het gedane voorstel.</p>
45	Gibit 2025 Artikel 38.1	Leverancier beschikt over een ISO 27001 en ISO 9001 certificaat. Kunt u bevestigen dat daarmee wordt voldaan aan artikel 38.1 en dat hiermee geen jaarlijkse TPM nodig is . Dit mede naar aanleiding van onze eerder gestelde vragen rondom de TPM-verklaring als gevolg van artikel 9.3 uit de conceptovereenkomst.	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dat met de beschikking over ISO27001 certificaat geen jaarlijkse TPM nodig is.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst vermoedt dat een onjuiste/onvolledige vraag is ingekopieerd door Leverancier. Er is geen eerdere vraag in de lijst gesteld over dit onderwerp en de Overeenkomst bevat geen artikel 9.3. Met dit deel van de vraag heeft Aanbestedende Dienst dan ook niets gedaan.</p>
46	Gibit 2025 Artikel 41.1	Erkent Opdrachtgever dat het afhangt van de licentievoorwaarden van de open source software of de intellectuele eigendomsrechten op de Open-Source-programmatuur bij Opdrachtgever kunnen rusten? Zo ja, dan stellen wij voor aan ii) de volgende tekst toe te voegen: “voor zover de licentievoorwaarden dat toestaan”.	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst gaat akkoord met de toevoeging van de tekst “voor zover de licentievoorwaarden dat toestaan” aan artikel 41.1 van Gibit 2025.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat geen nadere toelichting op het antwoord nodig is.</p>
47	Gibit 2025 Artikel 41.1	Erkent Opdrachtgever dat het afhangt van de licentievoorwaarden van de open source software of de intellectuele eigendomsrechten op de Open-Source-programmatuur bij Opdrachtgever kunnen rusten? Zo ja, dan stellen wij voor aan ii) de volgende tekst toe te voegen: “voor zover de licentievoorwaarden dat toestaan”.	Aanbestedende Dienst gaat ervan uit dat deze vraag per ongeluk dubbel is opgenomen en heeft deze daarom niet separaat beantwoord. Verwezen wordt naar de eerdere/antwoorden.
48	Gibit 2025 Artikel 11.8	Bent u bereid overeen te komen dat, ondanks dat de index J6202 wellicht nog wel wordt bijgewerkt, jaarlijkse indexering plaats vindt op basis van J62? Index J62 ziet toe op het prijsverloop, oftewel inflatie van diensten, die door in Nederland ingezeten bedrijven op het vlak van ‘Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten’ zijn geleverd en verkocht. Prijsstijgingen of -dalingen worden hiermee op een representatieve wijze weergegeven en door toepassing ervan ondervangen. Met andere woorden: de integrale J62-index is representatiever voor de prijsontwikkelingen voor alle activiteiten binnen softwarelevering; Het alternatief J6202 is niet representatief en vertegenwoordigt slechts een deel van onze werkzaamheden;	Aanbestedende Dienst gaat ervan uit dat deze vraag per ongeluk dubbel is opgenomen en heeft deze daarom niet separaat beantwoord. Verwezen wordt naar de eerdere/antwoorden.
49	Gibit 2025 art. 21.4	Leverancier kan op geen enkele wijze afstand doen van enig IE-recht. Kunt u daarom bevestigen dat alle IE-rechten omtrent de ICT-Oplossing of maatwerk bij Leverancier berusten, tenzij hier voor wat betreft maatwerk schriftelijk afwijkende afspraken over worden gemaakt?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan voorstel van Leverancier bevestigen.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is niet geïnteresseerd in intellectueel eigendom van onderdelen van de ICT-oplossing. In die uitzonderlijke gevallen dat er een wezenlijk cocreatie aan de orde is tussen Aanbestedende Dienst en Leverancier is de werkwijze om hier gezamenlijk afwijkende afspraken over te maken acceptabel.</p>

50	Gibit 2025 23.4	Deze bepaling is voor Leverancier niet duidelijk. Ook in het geval van SaaS dienstverlening kan er sprake zijn van programmatuur van derden waarbij specifiek een gebruiksrecht moet worden geleverd aan de eindgebruiker. Kunt u bevestigen dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 23 op van toepassing is?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dat ook deze gevallen (waarbij ook de IE-rechten niet bij leverancier liggen), zich kwalificeren als derdenprogrammatuur waar artikel 23 op van toepassing is. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat geen nadere toelichting op het antwoord nodig is.
51	Gibit 2025 art. 29.9	Kunt u bevestigen dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dat alle kosten die Leverancier in dit kader redelijkerwijs maakt, kunnen worden doorbelast. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat geen nadere toelichting op het antwoord nodig is.
52	Offerteaanvraag Paragraaf 3.4	Kan opdrachtgever bevestigen dat inschrijvers een minimale licentieafname mogen hanteren en dat afschaling van gebruikersaantallen pas mogelijk kan zijn na afloop van de initiële contract periode.	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dit niet. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst kan op voorhand niet instemmen met een minimale licentieafname die niet nader gespecificeerd is. Daarnaast vervult Aanbestedende Dienst dienstverlening voor meerdere opdrachtgevers die sneller in de tijd op- of afgeschaald zou kunnen worden dan de overeen te komen contractperiodes. Aanbestedende Dienst houdt vast aan de toelichting en eisen hieromtrent in de Offerteaanvraag.
53	Offerte aanvraag paragraaf 3.4	kan de opdrachtgever bevestigen dat de prijsberekening dient plaats te vinden o.b.v. 30 gelijktijdige gebruikers?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt de genoemde prijsberekening. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat geen nadere toelichting op het antwoord nodig is.
54	Bijlage 3 Prijzen- en tarievenblad	In het Prijzen- en tarievenblad dienen de prijzen voor de volledige contractperiode te worden vermeld. De prijzen worden vanaf 2028 jaarlijks geïndexeerd o.b.v. de contract voorwaarden. We kunnen hier in de prijsstelling geen rekening mee houden omdat de indexatie percentages nog niet bekend zijn. Is het akkoord dat de prijzen worden vermeld excl. indexatie?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is akkoord met een vermelding exclusief indexatie. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat geen nadere toelichting op het antwoord nodig is.
55	Eisen en Wensen A4	Bij eis A4 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "De applicatie bevat geen maatwerkfunctionaliteiten. Indien toch een bepaalde functionaliteit specifiek wordt ontwikkeld (voor deze aanbesteding of elders), dan wordt deze in een zo spoedig als mogelijke release opgenomen als standaardfunctionaliteit." <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.
56	Eisen en wensen A7	Bij eis A7 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "De applicatie maakt het mogelijk om te autoriseren op functionele onderdelen (modules, menu's, procedures, zaken, gegevens)." <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.
57	Eisen en wensen A14	Bij eis A14 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "De applicatie ondersteunt een overzicht van en inzicht in werkvoorraad, zowel voor de gebruiker zelf als voor andere gebruikers. " <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.
58	Eisen en wensen I9	Bij eis I9 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "De applicatie ondersteunt het fiatieren, accorderen en exporteren van betaalbestanden naar zowel de BNG als reguliere banken. " <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.

59	Eisen en wensen T3	Bij eis T3 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "De applicatie kent gescheiden datasets voor de omgevingen. Opdrachtgever kan zelf beslissen wanneer inrichting en/of data van de productieomgeving naar de acceptatie-/testomgeving wordt gekopieerd. Deze kopieslagen maken onderdeel uit van de Overeenkomst en zijn zonder meerkosten. "</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.</p>
60	Eisen en wensen T4	<p>"Eis T4 bepaalt dat de versie van de ICT-oplossing in gebruik bij Opdrachtnemer niet meer dan één major versie achterloopt ("neerwaartse compatibiliteit") en dat ditzelfde geldt voor onderliggende voor de ICT-oplossing benodigde softwarecomponenten.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat met deze eis wordt bedoeld dat de door Inschrijver geleverde ICT-oplossing gedurende de looptijd wordt onderhouden op een actuele, door Inschrijver ondersteunde versie, waarbij de productieversie niet meer dan één door Inschrijver ondersteunde major release achterloopt op de algemeen beschikbaar gestelde stabiele major release van de ICT-oplossing?</p> <p>Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat de verplichting ten aanzien van onderliggende softwarecomponenten uitsluitend geldt voor componenten die rechtstreeks onder beheer en invloedssfeer van Inschrijver vallen, voor zover deze componenten door de betreffende leverancier nog worden ondersteund, veilig toepasbaar zijn en technisch geschikt zijn voor de ICT-oplossing?</p> <p>Kan Opdrachtgever tot slot bevestigen dat deze eis niet inhoudt dat Inschrijver verplicht is om oudere versies, verouderde componenten of componenten waarvoor beveiligings- of leverancierssupport is beëindigd te blijven ondersteunen, en dat noodzakelijke updates om beveiligings-, continuïteits- of compliance-redenen conform het release- en updatebeleid van Inschrijver mogen worden doorgevoerd?"</p>	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan alle drie de elementen uit de gestelde vraag ten aanzien van eis T4 bevestigen.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat geen nadere toelichting op het antwoord nodig is.</p>
61	Wensen en eisen T6	<p>"Inschrijver kan een koppeling met zaaksysteem/DMS Join ondersteunen, maar het automatisch doorgeven van bijbehorende NAW-gegevens via deze koppeling is op dit moment nog niet als standaardfunctionaliteit beschikbaar.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver aan eis T6 voldoet indien de overige onderdelen van de koppeling bij implementatie beschikbaar zijn en het automatisch doorgeven van bijbehorende NAW-gegevens binnen één jaar na implementatie wordt gerealiseerd?"</p>	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan dit niet bevestigen.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst ziet zich bij het door Leverancier gedane voorstel potentieel één jaar verstoken van de geeiste functionaliteit. Een dergelijke lange periode is niet acceptabel. Aanbestedende Dienst zou mogelijk met een ander voorstel akkoord kunnen gaan maar laat het aan Leverancier om hierin voorstellen te doen.</p>
62	Eisen en wensen T7	Begrijpen wij correct dat als aan eis T6 kan worden voldaan, eis T7 niet van toepassing is, doch alleen van toepassing is als niet aan eis T6 kan worden voldaan?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt de interpretatie van Leverancier als correct.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat geen nadere toelichting op het antwoord nodig is.</p>
63	Eisen en wensen	Bij eis T13 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.</p>
64	Eisen en wensen T13	Bij eis T13 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "De applicatie ondersteunt logging van de handelingen/wijzigingen in de database inclusief de gebruikersnaam of - code bij deze handelingen. De gehele logging is overzichtelijk beschikbaar voor minimaal functioneel beheer en is minimaal 1,5 jaar beschikbaar voor verantwoordingsdoeleinden. "</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.</p>

65	Eisen en wensen V3	<p>"Eis V3 bepaalt dat Opdrachtnemer akkoord gaat met GIBIT 2025 en de daaraan verbonden normen en standaarden, en dat Inschrijver bij wijziging van verplichte standaarden binnen 12 maanden aan de nieuwe standaard voldoet en de oude standaard gedurende dezelfde periode ondersteunt.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze verplichting uitsluitend ziet op verplichte normen en standaarden die concreet van toepassing zijn op de overeengekomen ICT Prestatie, in de Overeenkomst of aanbestedingsstukken als vereiste norm of standaard zijn gespecificeerd, binnen de initiële scope van de Opdracht vallen, voldoende duidelijk en definitief zijn vastgesteld, technisch uitvoerbaar zijn binnen de SaaS-oplossing en binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen? Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat de verplichting om de oude standaard gedurende 12 maanden te ondersteunen alleen geldt voor zover dit technisch mogelijk, veilig en redelijkerwijs uitvoerbaar is, niet strijdig is met wet- en regelgeving of beveiligingsadviezen, en niet afhankelijk is van derden waarop Opdrachtnemer geen beslissende invloed heeft?</p> <p>Kan Opdrachtgever tot slot bevestigen dat wijzigingen die leiden tot nieuwe functionaliteiten, aanvullende modules, klant-specifieke inrichting, herbouw van bestaande functionaliteit, wijzigingen in koppelingen of andere werkzaamheden die redelijkerwijs niet voorzienbaar of disproportioneel in omvang zijn, worden behandeld conform artikel 11.3 en 11.4 GIBIT 2025 en dus, na voorafgaande afstemming en akkoord van Opdrachtgever, als meerwerk kunnen worden geoffreerd?"</p>	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt de drie elementen in de gestelde vraag met één uitzondering: herbouw van bestaande functionaliteit valt wat Aanbestedende Dienst betreft onder Innovatief onderhoud zoals bepaald in artikel 10.3 van Gibit 2025.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst maakt dus nadrukkelijk de benoemde uitzondering in het antwoord met dien verstande dat Leverancier gerechtigd is de toepassing van artikel 11.3 in te brengen in dergelijke specifieke situatie ter bespreking met Aanbestedende Dienst.</p>
66	Eisen en wensen V5	Bij eis V5 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "De ICT-oplossing functioneert voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving (AVG, BIO en aanstaande NIS2) en andere van toepassing zijnde wetgeving Wet- en regelgeving rondom Algoritmes en Artificial Intelligence (AI), tenzij door de Inschrijver nadrukkelijk anderszins in de Inschrijving aangegeven en de mitigerende maatregelen hiervoor naar oordeel van Opdrachtgever toereikend zijn."</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.</p>
67	Eisen en wensen V7	Bij eis V7 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "Aangeboden producten en diensten van derden, inclusief open-source, die (via licenties) worden gebruikt in de aangeboden ICT-oplossing, worden door Inschrijver geleverd als een integraal onderdeel van de totaallevering, waarvoor alle opgestelde kaders en Eisen onverminderd gelden."</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.</p>
68	Eisen en wensen V10	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de resultaten van periodieke penetratietesten en vulnerability assessments pas met de Opdrachtgever worden gedeeld nadat de geïdentificeerde kwetsbaarheden aantoonbaar zijn verholpen, zodat het risico op misbruik of ongewenste verspreiding van beveiligingsgevoelige informatie zo klein mogelijk wordt gemaakt?	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan niet bevestigen dat deze resultaten pas na verhelpen worden gedeeld.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst kan hier eigen verplichtingen op dit vlak niet vervullen als niet minimaal de verantwoordelijk functionaris voor informatiebeveiliging wordt geïnformeerd over kwetsbaarheden zo spoedig mogelijk na de constatering daarvan. Aanbestedende Dienst zou kunnen instemmen met het maken van specifieke communicatieafspraken hierover.</p>

69	Eisen en wensen V15	<p>Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de in eis V15 genoemde auditverplichting in beginsel wordt ingevuld door het verstrekken van ISO27001 certificering door een onafhankelijke derde, en dat aanvullende audits, inspecties of controles door of namens Opdrachtgever uitsluitend aan de orde zijn indien Opdrachtgever aantoonbaar gereede twijfel heeft over naleving van de overeengekomen beveiligings- of continuïteitsverplichtingen, waarbij scope, planning, frequentie, kosten en wijze van uitvoering vooraf redelijk en proportioneel met Opdrachtnemer worden afgestemd?</p>	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt de door Leverancier genoemde interpretatie en werkwijze.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van mening dat het geschetste in lijn is met de eis zoals opgenomen in V15.</p>
70	Eisen en wensen V17	<p>"Eis V17 bepaalt dat Opdrachtnemer tijdige en volledige medewerking dient te verlenen aan het toezicht op het informatiebeheer door de gemeente of andere daartoe bevoegde partijen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze medewerkingsplicht uitsluitend ziet op redelijke en noodzakelijke medewerking voor zover deze betrekking heeft op de overeengekomen ICT Prestatie en het daarin uitgevoerde informatiebeheer, en dat de medewerking wordt uitgevoerd met inachtneming van proportionaliteit, vertrouwelijkheid, informatiebeveiliging, bescherming van bedrijfsvertrouwelijke informatie en de rechten van derden?</p> <p>Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat eventuele controles, onderzoeken, inspecties of informatieverzoeken vooraf qua doel, scope, planning, wijze van uitvoering, betrokken partijen en benodigde informatie met Opdrachtnemer worden afgestemd, en dat geen onbeperkt recht ontstaat op toegang tot systemen, broncode, beveiligingsinformatie, technische detailinformatie, hostingomgevingen, subverwerkers of overige ketenpartners?</p> <p>Kan Opdrachtgever tot slot bevestigen dat werkzaamheden die verder gaan dan het verstrekken van reeds beschikbare documentatie, bestaande rapportages of redelijke toelichting, waaronder aanvullende rapportages, exports, technische ondersteuning, migratie- of archiefwerkzaamheden, worden behandeld als aanvullende dienstverlening en separaat kunnen worden geoffreerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen?"</p>	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt de 3 elementen in de gestelde vraag.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst kan zich vinden in de redelijkheid van de door Leverancier voorgestelde invullingen en afbakeningen.</p>

71	Eisen en wensen V18	<p>"Eis V18 bepaalt dat de gehele ICT-oplossing in beginsel 24 uur per dag en 7 dagen per week toegankelijk is, met een beschikbaarheid van 99,7% op werkdagen van 07:00 tot 20:00 uur. Buiten deze tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95%.</p> <p>Inschrijver hanteert voor de ICT-oplossing een standaard SLA waarin voor de cloudomgeving een Service Level van minimaal 99,9% beschikbaarheid per maand geldt op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur. Daarnaast voldoet de ICT-oplossing minimaal aan een up-time van 99,5% per maand op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur. Voor het klantportaal geldt een minimale up-time van 99,5% per maand op alle dagen van de week tussen 07:00 en 22:00 uur, waarbij het klantportaal voor de functionele werking afhankelijk is van de beschikbaarheid van de ICT-oplossing.</p> <p>In deze SLA is daarnaast bepaald dat de verantwoordelijkheid van Inschrijver met betrekking tot beschikbaarheid niet van toepassing is bij geplande werkzaamheden, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur van derden, uitval veroorzaakt door een door Opdrachtgever aangevraagde change en overmacht.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver aan eis V18 voldoet indien Inschrijver de beschikbaarheidsafspraken toepast zoals opgenomen in haar standaard SLA voor de ICT-oplossing, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voor de cloudomgeving: minimaal 99,9% beschikbaarheid per maand op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur; - voor de ICT-oplossing: minimaal 99,5% up-time per maand op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur; - voor het klantportaal: minimaal 99,5% up-time per maand op alle dagen van de week tussen 07:00 en 22:00 uur; - met uitsluiting van geplande werkzaamheden, storingen bij derden, door Opdrachtgever aangevraagde changes en overmacht bij de berekening van beschikbaarheid" 	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dat Leverancier aan eis V18 voldoet met de beschrijving zoals opgenomen in de vraag.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst heeft bewust het beschikbaarheidspercentage in de eis opgenomen om de eventuele en onverhoopte downtime binnen 1 werkdag te houden. Aanbestedende Dienst kan instemmen met een verlaging van de eis van 99,7% naar 99,5% die al een halve werkdag (4 uur) extra downtime kan betekenen. Een nog lager percentage is voor Aanbestedende Dienst niet acceptabel.</p>
----	---------------------	--	--

72	Eisen en wensen V19	<p>"Eis V19 bepaalt dat Opdrachtnemer een Nederlandstalige helpdesk verzorgt die als single point of contact dient voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. Daarnaast bepaalt de eis dat de helpdesk telefonisch bereikbaar is van 09:00 uur tot 17:30 uur op werkdagen en dat buiten deze tijden een 24/7 bereikbaar storingsnummer als calamiteitenregeling beschikbaar wordt gesteld.</p> <p>Inschrijver hanteert voor de ICT-oplossing een standaard SLA waarin de Nederlandstalige Helpdesk bereikbaar is via het helpdesk-portaal en per e-mail. Telefonisch is de Helpdesk bereikbaar op werkdagen van 08:30 uur tot 17:00 uur. Het helpdesk-portaal is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar, uitgezonderd bij internetstoringen of door Inschrijver gepland en aangekondigd onderhoud. Via dit portaal kunnen meldingen worden ingediend en kan de status van ingediende meldingen worden geraadpleegd. Spoedcalls worden conform de SLA tevens telefonisch gemeld binnen de telefonische bereikbaarheid van de Helpdesk.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver aan eis V19 voldoet indien Inschrijver de bereikbaarheid en werkwijze toepast zoals opgenomen in haar standaard SLA voor de ICT-oplossing, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een Nederlandstalige Helpdesk als aanspreekpunt voor vragen, incidenten, wensen, scriptverzoeken en ontwikkelverzoeken; - bereikbaarheid via helpdesk-portaal en e-mail; - telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 08:30 uur tot 17:00 uur; - 24/7 beschikbaarheid van het helpdesk-portaal voor het indienen en raadplegen van meldingen, behoudens internetstoringen of gepland en aangekondigd onderhoud; - afhandeling van spoedcalls conform de prioritering, response- en afhandeltijden uit de standaard SLA?" 	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dit niet.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst kan zich in het grootste deel van de geschetste invulling vinden maar mist het onderdeel van een calamiteitenregeling. In specifieke situaties, met name waar het storingen in inkomend betalingsverkeer betreft, heeft Aanbestedende Dienst hier behoefte aan om de precare dienstverlening aan klanten niet onnodig in gevaar te laten komen. Zonder nadere informatie oordeelt Aanbestedende Dienst dat de 24/7 beschikbaarheid van het helpdesk-portaal als onvoldoende.</p>
----	---------------------	---	---

73	Eisen en wensen V21	<p>"Eis V21 bepaalt dat onderhoudswerkzaamheden die van invloed zijn op de werkomgeving worden uitgevoerd buiten werktijd van Opdrachtgever, te weten maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 20:00 uur. Daarnaast bepaalt de eis dat onderhoudswerkzaamheden ten minste 14 dagen vooraf worden aangekondigd, dat de planning in overleg met Opdrachtgever definitief wordt gemaakt en dat hiervan alleen kan worden afgeweken bij calamiteiten of na akkoord van Opdrachtgever.</p> <p>Inschrijver hanteert voor de ICT-oplossing een standaard SLA waarin het initiatief voor het installeren van releases bij Inschrijver ligt. Reguliere releases worden opgenomen in de releaseplanning, waarbij de releaseplanning minimaal 2 weken vooraf wordt afgegeven en uitvoering in overleg plaatsvindt. Inschrijver voert releasewerkzaamheden buiten kantooruren van 08:30 tot 17:00 uur uit. Voor noodzakelijke tussentijdse updates, waaronder updates in verband met productie-verstorende problemen of calamiteiten, gelden kortere plannings- en uitvoeringstermijnen conform de prioritering in de standaard SLA.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver aan eis V21 voldoet indien Inschrijver onderhoud, releases en tussentijdse updates uitvoert conform haar standaard SLA voor de ICT-oplossing, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reguliere releases op basis van een vooraf afgegeven releaseplanning; - aankondiging van reguliere releaseplanning minimaal 2 weken vooraf; - uitvoering van reguliere releasewerkzaamheden buiten kantooruren van 08:30 tot 17:00 uur; - uitvoering in overleg met Opdrachtgever; - mogelijkheid tot kortere aankondigings- en uitvoeringstermijnen bij noodzakelijke tussentijdse updates, productie-verstorende problemen of calamiteiten?" 	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan vooralsnog niet akkoord gaan met het genoemde venster tot 17.00 uur.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst vraagt Leverancier om de toepassing van het venster en het aantal verwachte momenten dat er buiten het venster wordt gewerkt nader toe te lichten. Mogelijk kan Aanbestedende Dienst dan een betere beoordeling maken en alsnog instemmen.</p>
74	Eisen en wensen V22	<p>Bij eis V22 is de laatste zin middenin afgekapt (niet leesbaar in de pdf). Kunt u deze eis alsnog volledig publiceren?</p>	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst heeft bedoeld de volgende tekst te publiceren: "De Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van een klantspecifieke of klantgroepenerieke Service Level Agreement (SLA) na het sluiten van de Overeenkomst. Daarbinnen is in ieder geval aandacht voor de reactie- en oplostijden voor meldingen van categorie hoog (productiebelemmerend), midden en laag. Oplostijden van de categorie hoog mogen daarbij niet meer dan 4 uur bedragen. Binnen de SLA is eveneens aandacht voor periodiek overleg over de gezamenlijke prestatie en het afstemmen van wederzijdse ontwikkelingen in de voortliggende periode. "</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst constateert dat enkele eisen bij het inkopieren van de tabellen verkeerd zijn geschaald en niet volledig leesbaar zijn.</p>

75	Eisen en wensen V23	<p>Eis V23 bepaalt dat Opdrachtnemer verplicht is met een verbeterplan te komen in geval van een bedrijfskritisch incident en indien servicenormen uit de SLA twee aaneengesloten maanden niet worden gehaald.</p> <p>Inschrijver hanteert voor de ICT-oplossing een standaard SLA waarin is opgenomen dat, indien afgesproken servicelevels gedurende meerdere achtereenvolgende meetperiodes niet worden behaald, Opdrachtgever gerechtigd is een verbeterplan te verlangen van Inschrijver om de prestaties binnen een redelijke periode te verbeteren. Daarnaast worden prestaties, bevindingen en verbetermaatregelen besproken binnen de overeengekomen overlegstructuren en opgevolgd volgens de PDCA-cyclus.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver aan eis V23 voldoet indien Inschrijver deze werkwijze uit haar standaard SLA toepast, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een verbeterplan op verzoek van Opdrachtgever indien afgesproken servicelevels gedurende meerdere achtereenvolgende meetperiodes niet worden behaald; - bespreking van prestaties, bevindingen en verbetermaatregelen binnen de overeengekomen overlegstructuren; - afhandeling van bedrijfskritische incidenten conform de prioritering, response- en afhandeltijden uit de standaard SLA, waarbij een afzonderlijk verbeterplan aan de orde is indien sprake is van een structurele of herhaalde tekortkoming binnen de invloedssfeer van Inschrijver? 	<p><i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt de werkwijze die Leverancier in haar standaard SLA aanbiedt.</p> <p><i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst beoordeelt de geschetste werkwijze als adequaat ten opzichte van het gestelde in eis V23.</p>
----	---------------------	---	---