

Nota van Inlichtingen 2 behorende bij Europese aanbesteding nieuwe applicatie inkomen: budgetbeheer van Kredietbank Limburg

datum: 28 mei 2026

Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord en toelichting
76	Hoofdovereenkomst Artikel 11.2 onder a	Gaat u er mee akkoord dat we per kwartaal vooraf factureren in geval van de kwartaalfacturatie van de periodieke vergoedingen?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst gaat hiermee accoord. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat een nadere toelichting niet nodig is.
77	Hoofdovereenkomst Artikel 11.2 onder a	Wij begrijpen dat het niet wenselijk is dat er overlappende overeenkomsten zijn. Wordt hiermee bedoeld dat de levering van diensten afkomstig uit deze uitvraag en/of diensten welke na deze uitvraag aan de dienstverlening worden toegevoegd na ingebruikname vallen onder de eventueel lopende overeenkomst?	<i>Antwoord :</i> Aanbestedende Dienst bedoelt dat alle leveringen/diensten beoogd in de onderhavige aanbesteding onder de met de gegunde partij te sluiten overeenkomst vallen (zoals opgenomen in bijlage 4 Hoofdovereenkomst (concept)) en dat leveringen/diensten die na ingebruikname nader overeengekomen worden ook onder deze overeenkomst zullen vallen. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst heeft haar toepassing van het artikel in het antwoord geformuleerd. Het is geen een-op-een antwoord op de vraag van Leverancier die met name in de laatste zin multi-interpreteerbaar is.
78	Hoofdovereenkomst Artikel 11.5	Graag maken we nadere afspraken over de facturatiemomenten zoals benoemd in het antwoord op de vraag NVI 1 - 38. Gaat u daarmee akkoord?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst gaat hiermee accoord met dien verstande dat de nader af te spreken facturatiemomenten een evenredige afspiegeling vormen van openstaande acceptatie-onderdelen. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat een nadere toelichting niet nodig is.
79	PVE T3	Eis T3: Hoe vaak voorziet u in het gebruik van deze datakopiëeringsfunctionaliteit per maand/kwartaal?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst verwacht gemiddeld 1 keer per maand van deze functionaliteit gebruik te maken, maar behoudt zich desalniettemin het recht voor dat het in een jaar vaker nodig zal zijn voortkomende vanuit de volledige omvang van het dagelijkse gebruik van de applicatie. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat een nadere toelichting niet nodig is.
80	PVE V21	Eis V21: Onderhoudsfrequentie; De opdrachtnemer voert onderhoudsmomenten uit volgens een release planning van 4 major versies per jaar (éénmalig per kwartaal). Verklaart u zich bereid deze onderhoudsfrequentie te accepteren en in te passen in het beleid zoals uiteengezet in vraag 1?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst gaat in de basis akkoord met 4 major versies per jaar. Aanbestedende Dienst kan daarbij niet sluitend vaststellen naar welke vraag 1 u verwijst in uw tekst. Een volledige inpassing in het beleid waar u aan refereert is op dit moment dan ook niet van toepassing anders dan dat wij dus kunnen leven met 4 major versies. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat een nadere toelichting niet nodig is.
81	PVE V22	Eis V22: De opdrachtnemer hanteert een eenduidige Service Level Agreement voor alle klanten. Onze SLA is afgestemd op de sociale sector en voorziet in: Reactietijd prioriteit 1 (snel): 1 uur; Oplostijd prioriteit 1: 12 kantooruren. Gaat u akkoord met deze voorwaarden?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met deze voorwaarden. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst wil benadrukken dat het bij budgetbeheer gaat om tijdskritische dienstverlening aan een financieel kwetsbare doelgroep van klanten. Simpel gezegd zijn deze klanten afhankelijk van de dagdagelijkse dienstverlening, onder andere en met name als het gaat om de uitbetaling van leefgeld. Situaties waarin Aanbestedende Dienst tot 12 kantooruren (1,5 dag) deze dienstverlening niet kan leveren dankzij een niet functionerende applicatie, zijn niet acceptabel. Een oplostijd van 4 uur kan, afhankelijk van de specifieke dag in de maand en het specifieke moment op de dag , zelfs al voor problemen zorgen.

82	PVE V5	Kan Opdrachtgever bevestigen dat eis V5 uitsluitend ziet op die verplichtingen uit AVG, BIO, NIS2 en AI-wetgeving die concreet, rechtstreeks en aantoonbaar van toepassing zijn op de door Opdrachtnemer geleverde ICT-oplossing, en niet op organisatiebrede verplichtingen die primair bij Opdrachtgever zelf berusten?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst kan dit bevestigen. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is afhankelijk van Leverancier voor het voldoen aan alle verplichtingen uit alle geledende wetgevingen rondom het gebruik van de te gunnen applicatie. Aanbestedende Dienst beseft daarbij dat dit een samenwerking is tussen beide partijen waarbij iedere partij haar (aan)deel levert. De formulering zoals Leverancier die toepast voor haar deel is acceptabel.
83	PVE V10	Is Opdrachtgever bereid na eventuele gunning specifieke communicatie-afspraken te maken over het delen van geïdentificeerde kwetsbaarheden?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst is bereid tot het maken van communicatie-afspraken na eventuele gunning waarbij onverkort van kracht blijft dat de de verantwoordelijk functionaris voor informatiebeveiliging bij Aanbestedende Dienst wordt geïnformeerd over kwetsbaarheden zo spoedig mogelijk na de constatering daarvan. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst is van oordeel dat een nadere toelichting niet nodig is.
84	PVE V19	"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. 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. 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: - 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?	<i>Antwoord:</i> Aanbestedende Dienst bevestigt dat inschrijver voldoet aan eis V19 zoals beschreven in de laatste alinea van de tekst. Met uitzondering van het laatste aandachtsstreepje ten aanzien van de afhandeling van spoedcalls. Hierover verwijst Aanbestedende Dienst naar vraag 81 en het bijbehorende antwoord. Een oplosstijd voor prioriteit 1 meldingen van 12 uur is niet acceptabel en dus niet accoord. <i>Toelichting:</i> Aanbestedende Dienst verwijst naar de toelichting bij het antwoord op vraag 81.