

Nota van Inlichtingen 1: CMS & Websites

Nr	Label	Betreft	Vraag	Antwoord:
1	Inhoud	CMS	Hoe tevreden zijn jullie met het huidige CMS Hippo 11? Kunnen jullie beschrijven waar jullie tevreden over zijn en waar minder?	Het huidige CMS Hippo 11 is verouderd om nog prettig mee te werken. Het is niet erg gebruikersvriendelijk voor contentbeheerders en de look en feel van de websites zijn niet meer representatief.
2	Inhoud	Plan van Eisen	Een van de eisen die is gesteld betreft .Buiten de Raad voor Rechtsbijstand omgeving biedt het CMS Multiple Factor Authenticatie (MFA) eventueel via Active Directory Federation Services (ADFS) van de Raad voor Rechtsbijstand. 2 a) Geldt deze MFA alleen voor CMS toegang, of ook / alleen voor toegang binnen de publieke website? 2 b) Is dit nu ook het geval, of betreft dit nieuwe functionaliteit? Indien nieuwe functionaliteit, is MFA al ingericht binnen ADFS?	2a) Dit geldt alleen voor toegang tot het CMS. 2b) Op dit moment wordt ADFS niet gebruikt als authenticatiemethode voor het CMS, maar enkel username en ww. Dit is dus nieuwe functionaliteit voor het CMS. ADFS-verificatie met MFA is wél al ingericht.
3	Inhoud	Serviceplan, implementatieplan en kennisoverdracht	Het wordt ons niet helemaal duidelijk wat u terug wilt zien in de drie plannen. In implementatieplan wordt gesproken over kennisoverdracht en hoe toekomstige update wordt verzorgd. Dit zou naar ons idee juist in serviceplan of onder de vraag van kennisoverdracht behoren. En onder serviceplan wordt gevraagd naar zaken die naar ons idee onder de andere vragen behoren. Kunt u proberen om nogmaals aan te geven wat u verwacht terug te zien in deze 3 vragen.	Bij het serviceplan gaat het om het leveren van de juiste kwaliteit binnen de gestelde eisen en een optimale klanttevredenheid van de gevraagde dienstverlening. Het implementatieplan heeft betrekking op de implementeren van het nieuwe CMS. Bij kennisoverdracht gaat het onder andere om het overdragen van kennis en ervaringen die Inschrijver opdoet bij andere klanten en op welke wijze dat een bijdrage kan leveren aan de gevraagde dienstverlening.
4	Proces	ISO Certificering	Opdrachtgever stelt ISO9001-2015 en ISO27001-2015 randvoorwaardelijk. Momenteel beschikken wij nog enkel over een intern kwaliteitshandboek. Dit is gestoeld op beide normen, maar is niet gecertificeerd. Wij zijn daarnaast bezig met het formele auditing-proces om de ISO-normering te behalen. Dit heeft vanwege COVID vertraging opgelopen en is daarom nog niet beschikbaar op het moment van gunning. Daarnaast voldoen wij ruim aan de gestelde inhoudelijke kerncompetenties, conform uw §5.1.3. Dit doen wij onder andere via sterk vergelijkbare (rijks-)overheid relaties die aan dezelfde kwaliteits- en informatieveiligheidsnormen moeten voldoen.	Indien Inschrijver een gelijkwaardig alternatief voor de vereiste ISO-normen gebruikt, kan de gelijkwaardigheid worden aangetoond door het indienen van een beschrijving van het Kwaliteitsmanagementsysteem of een kopie van het kwaliteitshandboek. Inschrijver dient aan te tonen dat de organisatie van Inschrijver maatregelen neemt om de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening te waarborgen.

			Mogen wij er daarom vanuit gaan dat ons intern kwaliteitshandboek voldoende is, in combinatie met de aantoonbare competenties/referenties?	
5	Contract	Raamovereenkomst	Is er bewust gekozen om geen optie tot verlengen van de raamovereenkomst na 4 jaar in te bouwen?	De looptijd van een raamovereenkomst mag niet langer zijn dan 4 jaar behalve in goed gemotiveerde uitzonderingsgevallen en daar is bij deze aanbesteding geen sprake van.
6	Uitvoering	Centralisatie	Heeft het uw voorkeur wanneer alle websites, tools en modules onder 1 dak in het nieuwe CMS worden gerealiseerd? Wij zien met name voordelen qua beheer en beheersbaarheid.	Het is de Raad voor Rechtsbijstand niet duidelijk wat met onder 1 dak wordt bedoeld? De Raad voor Rechtsbijstand wil met deze aanbesteding een optimaal beheer en een optimaal haalbare beheersbaarheid realiseren.
7	Inhoud	Beperkingen huidige implementatie?	Opdrachtgever gaat in de uitvraag reeds uit van een nieuw CMS; Waar lopen jullie nu tegenaan bij het gebruik van Hippo CMS 11?	Zie antwoord op vraag 1.
8	Inhoud	Ontwerpen?	Verstaat opdrachtgever onder "ontwerpen" naast de architectuur ook een nieuw multi-site design/template in lijn met de huisstijl? Is dit onderdeel van de scope?	Ja.
9	Inhoud	CMS Keuze	Nu Hippo CMS versie 11. Staan jullie open voor gebruik TYPO3 CMS aangezien ook dit CMS volledig aan jullie wensen en eisen voldoet? Inschrijfleidraad par 1.3	Zoals aangegeven in par. 1.3 staat de Raad voor Rechtsbijstand open voor een CMS dat voldoet aan de gestelde eisen. De Inschrijver is vrij in het kiezen van het CMS dat in de ogen van Inschrijver het beste bij de Raad voor Rechtsbijstand past.
10	Uitvoering	Advies Hosting	Heeft u niet de voorkeur om ook Hosting bij dezelfde toeleverancier onder te brengen? Wij hebben hier zeer prettige ervaringen mee bij andere ZBO's. Sterker nog, dat was een belangrijk selectiecriteria. Met name de aansprakelijkheid tussen meerdere partijen is hiermee verholpen.	Hosting en applicatiebeheer zijn bij de Raad voor Rechtsbijstand gescheiden zaken.
11	Inhoud	Hosting migratie/cloud	Er wordt gesproken over Cloud migratie, wanneer is deze gepland? Welke cloud dienst is beoogd? Is er een advies gewenst in deze?	De Raad voor Rechtsbijstand gaat voorlopig nog niet naar de Cloud. Het is een mogelijke wens voor de toekomst.
12	Inhoud	Hosting platform	Infra/OS vraag: Redhat + Docker + Kubernetes heeft onze voorkeur; welke versie van Kubernetes wordt momenteel gebruikt?	Kubernetes wordt niet gebruikt.

13	Inhoud	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 6.1 blz 22	Gebeuren de koppelingen met de genoemde externe systemen via API's? Zijn hier specificaties voor beschikbaar en indien ja, kunnen deze beschikbaar gesteld worden?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft nog geen API's.
14	Contract	Bijlage 5 Concept verwerkersovereenkomst, artikel 11.2	Welke audits betreft dit en hoeveel audits per jaar? Medewerking aan audits kan nogal wat tijd vergen van de opdrachtnemer. Kan de Aanbestedende dienst dit verder specificeren of maximaliseren?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft vier veiligheidsaudits per jaar. Onze huidige leverancier levert nazorg.
15	Contract	Bijlage 4 concept Raamovereenkomst, artikel 4.1	In de concept Raamovereenkomst staat vermeld dat de aanvangsdatum van deze Raamovereenkomst is op 1 november 2020. Echter is op dat moment de definitieve gunning nog niet bekend en staat in de aanbestedingsleidraad dat de start van de dienstverlening is op 1 januari 2021. We gaan er van uit dat de hier genoemde datum, incl. datum beëindiging nog aangepast dient te worden, is deze aanname correct?	De aanname is correct. De datum waarop de dienstverlening van start gaat zal worden aangepast in de Raamovereenkomst.
16	Proces	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 3.5, blz 13	Is het mogelijk om een tweede NVI in te lassen om onder andere evt. vragen naar aanleiding van de eerste NVI te stellen? Ook gezien de tijd tussen het stellen van de vragen voor de bestaande NVI en het indienen van de inschrijving kunnen we ons ook voorstellen dat er na 9 september nog vragen naar boven komen die Inschrijver alsnog zou willen stellen. Kan de aanbestedende dienst hierin tegemoetkomen?	De Raad voor Rechtsbijstand is bereid om een tweede vragenronde in te plannen. De vragen dienen uiterlijk 30 september om 14:00 uur worden ingediend. De tweede Nota van Inlichtingen zal 2 oktober worden gepubliceerd. De rest van de planning blijft onveranderd.
17	Inhoud	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 1.3 blz 5	De huidige CMS oplossing is gebaseerd op Hippo versie 11. Is RvR tevreden met het bestaande CMS? Zo nee, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 1.
18	Inhoud	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 1.3 blz 7	Op pagina 7 onder G. Servicedesk lijkt onder G2 een deel van de zin te missen. Kan de Aanbestedende dienst deze zin aanvullen?	De volledige zin moet zijn: Inschrijver biedt een Nederlandstalige skilled servicedesk voor functionele vragen. De kosten voor de optionele G2 kunnen als aanvulling in het specificatie document toegevoegd worden.
19	Inhoud	Bijlage 7 - PvE, T13 blz 4	Onder T13 wordt aangegeven dat het CMS de mogelijkheid dient te bieden om 'on-premise' geïmplementeerd te worden en later gemigreerd te worden naar een cloud oplossing. Wat is de reden dat de Aanbestedende dienst graag eerst 'on-premise' wil hosten (in plaats van direct in de Cloud)?	Zie antwoord op vraag 11. De Raad voor Rechtsbijstand is een ZBO en vooralsnog zijn er restricties vanuit het ministerie waar we onder vallen.
20	Inhoud	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 1.3 blz 7	De kostenraming wordt geschat op €1.100.000 (incl. BTW) over 4 jaar incl. herbouw. Omdat het veel onderdelen betreft vraagt Inschrijver zich af wat	Op dit moment is de verwachte hoeveelheid (door)ontwikkeling van websites nog onbekend.

			de verwachte hoeveelheid doorontwikkeling is. Is het mogelijk om dit te specificeren?	
21	Inhoud	Bijlage 7 - PvE T12 blz 4	In het Programma van Eisen wordt verwezen naar de doelarchitectuur van RvR. Kan de Aanbestedende Dienst deze doelarchitectuur ter beschikking stellen aan Inschrijvers?	De Raad voor Rechtsbijstand zal de doelarchitectuur meesturen met de Nota van Inlichtingen.
22	Inhoud	Inschrijvingsleidraad - Gunningscriterium en beoordeling prijs	Kunt u bevestigen dat we bij Bijlage 6, Rij C, Kolom 8, in de eenmalige kosten die wij hier gaan invullen geen rekening kunnen houden met de doorontwikkelingen van de website? Dit omdat er geen eisen/wensen/features geformuleerd staan.	De Raad voor Rechtsbijstand heeft besloten om voor de punten C, E en F uit de scope een uurtarief uit te vragen in plaats van een vast bedrag. Dit uurtarief zal niet meegenomen worden in de beoordeling. In het tariefmodel zijn rollen opgesomd, mocht de Inschrijver rollen missen in desbetreffende overzicht, dan mag de Inschrijver zelf rollen toevoegen. Het nieuwe tariefmodel zal meegestuurd worden met de Nota van Inlichtingen.
23	Inhoud	Inschrijvingsleidraad - Binnen scope - G2	Zou u de zin willen afmaken om de wens duidelijker te krijgen?	Zie het antwoord op vraag 18.
24	Inhoud	Inschrijvingsleidraad - Binnen scope - G1	Voldoet de Inschrijver zelf als servicedesk indien er een direct telefoonnummer en een portaal beschikbaar is?	In principe moet de servicedesk vragen kunnen afhandelen, incidenten kunnen oplossen etc., zo direct en snel mogelijk en dit via diverse communicatiekanalen.
25	Inhoud	Inschrijvingsleidraad - Binnen scope - C & F	Goed omschreven staan wat de eisen en wensen zijn van het CMS. De werkzaamheden zijn daardoor nauwkeurig in te schatten. Echter, wij missen dezelfde nauwkeurigheid rondom de website en applicaties. Het is moeilijk om in te schatten wat de omvang van deze opdracht is doordat de webapplicaties kort omschreven staan. Is het mogelijk om alle applicaties en websites uit te schrijven in een functioneel ontwerp?	Zie het antwoord op vraag 22.
26	Inhoud	Inschrijvingsleidraad - Binnen scope - E	In paragraaf 1.3. De opdracht, onder Gewenste situatie, vermeldt u dat het nieuwe CMS eind 2020 live gaat met daarin gemigreerde content. In Binnen scope, E, beschrijft u dat het over een 'eventuele migratie' gaat. Dit lijkt tegenstrijdig. Kunt u dit toelichten?	De Raad voor Rechtsbijstand wil zoveel mogelijk webcontent automatisch migreren.

27	Inhoud	Inschrijvingsleidraad - Binnen scope – E	Om in te kunnen schatten wat er met ‘eventuele migratie, herontwerp, herontwikkeling en herschikking’ wordt bedoelt, kunt u toelichten in hoeverre deze plannen al uitgedacht zijn? Kunt u alle uitgewerkte plannen, sketches, MVP’s of functionele ontwerpen aanleveren?	Op dit moment zijn hier nog geen concrete plannen over.
28	Inhoud	Inschrijvingsleidraad - Gewenste situatie	Wie verzorgt de migratie van de content in Hippo versie 11 naar het door Inschrijver gekozen CMS? Wij zullen bij de migratie ook input van Raad van Rechtsbijstand en huidige leverancier nodig hebben. Ziet u dit ook zo en gaat u hiermee akkoord?	Een samenwerking tussen Inschrijver en de Raad voor Rechtsbijstand hierin lijkt logisch.
29	Inhoud	Programma van Eisen - C6	Wat wordt er verstaan onder thema’s en het vastzetten van berichten?	Er moet de mogelijkheid zijn dat belangrijke berichten c.q. thema’s voor bepaalde tijd zichtbaar zijn op de homepage van de website.
30	Inhoud	Programma van Eisen - T15	De oplossing die wij bieden gebruikt PostgreSQL als voorkeur backend. Deze database voldoet volledig aan de SQL standaarden. Is dit een acceptabel alternatief?	Nee, de Raad voor Rechtsbijstand maakt gebruik van Microsoft SQL.
31	Inhoud	Programma van Eisen - T12	Kunnen deze pakketten overweg met API’s? Kunt u toelichten welke koppelmogelijkheden er zoal zijn? Bestaat er een doelarchitectuur plaat/schets en kunt u deze delen?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft geen API’s.
32	Inhoud	Programma van Eisen - G6	Zou u kunnen aangeven aan welke type berichten u refereert en hiervan voorbeelden geven?	Zowel nieuwsberichten, enquêtes en contentberichten.
33	Inhoud	Programma van Eisen - G2	Zou u kunnen aangeven welke browsers u verstaat onder ‘meest gangbare browsers’?	Onder de meest gangbare browsers wordt verstaan: Chrome, Safari en Edge.
34	Inhoud	Programma van Eisen	Kan RvR per site aangeven hoeveel contentpagina's het betreft.	Helaas kan de Raad voor Rechtsbijstand dit niet aangeven. Een alternatief is om te kijken op de websites: rechtsbijstand.nl, rvr.org, bureauwsnp.nl, etc.
35	Contract	Inschrijvingsleidraad	Er wordt in de inschrijvingsleidraad gesproken over een toekomstvast CMS. Tegelijkertijd wordt een contract aangegaan voor 4 jaar. Is er daarna mogelijkheid tot verlenging?	Er is geen mogelijkheid tot verlenging van de Raamovereenkomst. Zie verder antwoord op vraag 5.

36	Inhoud	Programma van Eisen	Hoeveel procent van de content zal worden herzien door RvR?	De meeste content blijft behouden, maar stijl/vorm en mogelijk de plek van de content zal worden aangepast.
37	Inhoud	Hosting	Hosting is geen onderdeel, is RvR bewust NIET op zoek naar cloudoplossingen?	Zie antwoord op vraag 11.
38	Programma van Eisen	Programma van Eisen	Door hosting niet als onderdeel van de aanbesteding te zien, zijn cloudoplossingen prijstechnisch in het nadeel. Kan er een hosting kostenpost worden bepaald (welke in mindering wordt gebracht indien hosting niet door RvR wordt verzorgt)?	De Raad voor Rechtsbijstand is niet op zoek naar een cloudoplossing.
39	Inhoud	Algemeen	Kunt u cijfers betreft bezoekersaantallen / pagerequest delen (per maand en/of jaar)	De Raad voor Rechtsbijstand beschikt niet over deze gegevens.
40	Inhoud	Inschrijvingsleidraad, 6.2.2 pagina 25	In paragraaf 6.2.2 wordt gesproken over 'Bijlage 6a Wensinvulformulier Perceel 1 Primair te worden gebruikt voor Perceel 1 en Bijlage 6b Wensinvulformulier Perceel 2'. Wij zien geen bijlage 6a en 6b en ook geen beschrijving van percelen. Is het correct dat er slechts 1 perceel bestaat en 1 bijlage 6 die ingevuld dient te worden?	Aanname is correct. Er bestaat slechts 1 perceel en bijlage 6 dient 1 keer ingevuld te worden.
41	Inhoud	Inschrijvingsleidraad, 1.3 pagina 6	Bij G2 staat de volgende afgebroken zin: Inschrijver biedt een Nederlandstalige skilled servicedeks voor functionele... Moeten we hier functionele vragen lezen?	Correct. Zie antwoord op vraag 18.
42	Inhoud	Inschrijvingsleidraad, 1.3 pagina 6	Kunnen wij inzage krijgen in de webapplicaties Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen?	De applicaties kunnen opgestart worden via de site www.bureauwsnp.nl , zoals de applicatie 'zoek een bewindvoerder' https://www.bureauwsnp.nl/voor-burgers/register-wsnp-bewindvoerders/overzicht
43	Inhoud	Inschrijvingsleidraad 1.3 pagina 6	In de inschrijvingsleidraad staat een verwijzing naar het intranet. Deze link werkt niet. Kunnen wij inzage krijgen in het intranet?	Nee, intranet is alleen beschikbaar voor medewerkers van de Raad voor Rechtsbijstand.
44	Inhoud	Inschrijvingsleidraad, 1.3 pagina 6	Kunnen wij inzage krijgen in het smoelenboek?	Nee, het smoelenboek is onderdeel van het intranet en dat is alleen beschikbaar voor medewerkers van de Raad voor Rechtsbijstand.
45	Inhoud	Programma van Eisen	Bij T 12 wordt gesproken over de doelarchitectuur van de RvR. Kunt u deze doelarchitectuur omschrijven, cq een schema hiervan aanleveren?	De Raad voor Rechtsbijstand zal de doelarchitectuur meesturen met de Nota van Inlichtingen.

46	Inhoud	OTAP	Programma van Eisen, C15: Welke omgevingen (OTAP) is in scope van de opdracht voor inschrijver? Kunnen we ervan uitgaan dat opdrachtgever productie (P) voor haar rekening neemt inclusief uitrol naar productie?	De aanname is correct.
47	Inhoud	Hoofdstuk en paragraaf	Programma van Eisen, C12: Wat bedoelt u met hoofdstuk en paragraaf? Kunt u een voorbeeld geven?	Hiermee wordt bedoeld een automatische indeling op titel/hoofdstuk en paragraaf niveau. Dit is voor de diverse websites verschillend. Bij de ene website wel automatisch, bij de andere website niet.
48	Inhoud	Thema	Programma van Eisen, C6: Wat bedoelt u met thema? En wat met het vastzetten van berichten?	Zie het antwoord op vraag 29.
49	Inhoud	Persoonsgegevens	Programma van Eisen, V6 en 11: Aan welke persoonsgegevens moeten wij denken aangezien het puur de herbouw van content-driven sites betreft?	De websites van de Raad voor Rechtsbijstand bevatten persoonsgegevens, voornamelijk van medewerkers en rechtsbijstandverleners. Enkele voorbeelden: • Op het intranet van de Raad voor Rechtsbijstand is een smoeleboek ingericht, met o.a. namen, telefoonnummers, e-mailadressen en pasfoto's van collega's. • De website rechtsbijstand.nl bevat een zoekmachine voor advocaten/mediators, die NAW-gegevens bevat. Deze gegevens zijn in beginsel openbaar. • De website bureauwbvtv.nl bevat een zoekmachine voor tolken/vertalers. Deze bevat naast openbare gegevens ook een niet-openbaar deel, waarvoor moet worden ingelogd. • Op rvr.org is een mogelijkheid voor burgers om een aanvraag in te dienen na aanmelding met DigiD.
50	Inhoud	Functionaliteiten	Programma van Eisen, G13: Wat wordt hier bedoeld met media en functionaliteiten en Welke andere non-functional requirements stelt u aan het CMS en de oplossing?	G13 komt te vervallen.
51	Inhoud	Intranetten	Programma van Eisen, G11: Betekent dit dat er of meerdere intranetten zijn of hebben afdelingen binnen 1 intranet eigen omgevingen?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft één intranet.

52	Inhoud	Browsermatrix	Programma van Eisen, G2: Gebruikt u een browsermatrix? Kunt u die delen met ons?	Zie het antwoord op vraag 33.
53	Inhoud	Vergelijking Bijlage 6	Bijlage 6: Wij voorzien een risico in de vergelijking van de tariefbladen van inschrijvers. Inschrijvers hebben onvoldoende informatie om de scope in detail te calculeren. Dit zou kunnen zorgen voor een aanbidding met vele aannames, die verschillen per inschrijver, waardoor u de inschrijvers niet kunt vergelijken. Staat u open voor een ander tariefsmodel? Of kunt u meer details verschaffen voor een gedegen functiepuntanalyse c.q. detailcalculatie? Bij diverse aanbestedingen wordt een agile aanpak omarmt waarbij het prijscomponent juist op de uurtarieven van een scrumteam gestoeld zijn cq een prijs per sprint. Mag de inschrijver daarnaast een open voorstel doen tot bijvoorbeeld staffelkorting c.q. bonus bij het behalen van specifieke tijdslijnen of scores (Product owner tevredenheid of andere KPI's die we kunnen overeenkomen)?	Zie het antwoord op vraag 22.
54	Inhoud	Bestaande webapplicaties	Inschrijvingsleidraad, pagina 7: De bestaande webapplicaties kunnen tevens ook behouden worden en beheert in plaats van nieuwbouw staan in de scope en het tarievenblad, echter geeft u bij een aantal applicaties aan 'maar is eveneens uit zijn krachten gegroeid'. Wat zijn de problemen en daadwerkelijk mogelijkheden voor de beheeroptie? Hoe ziet Recht voor Rechtsbijstand dit indien de inschrijver geen kennis heeft van Hippo?	Sommige webapplicaties moeten met een code gewijzigd worden dus in die zin beheerd worden en sommige webapplicaties moeten opnieuw gebouwd worden in het nieuwe CMS. De Raad van Rechtsbijstand ziet het niet als een probleem indien Inschrijver geen kennis heeft van Hippo, omdat er voldoende kennis intern aanwezig is en teruggevallen kan worden op de leverancier van Hippo.
55	Inhoud	Toevoegen profielen	Bijlage 6: In deze bijlage missen we functies zoals Tester en Scrummaster voor de uitvoering van de gevraagde werkzaamheden. Hoe gaat u om met functies die nu niet in Bijlage 6 zijn opgenomen, maar wel een wezenlijk rol dienen te fungeren bij de uitvoering van de opdracht?	Zie het antwoord op vraag 22.
56	Inhoud	Calculatie	Bijlage 6: E. Eventuele migratie, herontwerp, herontwikkeling en herschikking van content.' Op basis waarvan moet inschrijver deze calculatie maken? En op basis waarvan kunt u deze prijzen vergelijken?	Zie het antwoord op vraag 22.
57	Inhoud	Verwachte inschatting	Bijlage 6: Wat voor een inschatting wordt hier verwacht? Op basis van de huidige informatie kan men hier alleen grove inschattingen opnemen, bijvoorbeeld een X aantal sprints dus een prijs. Is dit wat u verwacht?	Zie het antwoord op vraag 22.

58	Inhoud	Reële inschatting	Bijlage 6: Kunnen we extra informatie per te vervangen (web)applicatie/intranet ontvangen zodat wij een functiepunt telling kunnen uitvoeren om te komen tot een reële inschatting?	Zie het antwoord op vraag 22.
59	Juridisch	Verwerker	Bijlage 5: Opdrachtnemer verwerkt geen Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst en kan dus niet gekenmerkt worden als Verwerker. Kan Raad voor Rechtsbijstand deze eis (V14 in Programma van Eisen) laten vallen? Zo niet, graag toelichten wanneer dit van toepassing voor de betreffende scope.	Zie het antwoord op vraag 49.
60	Inhoud	Nieuwe content	Inschrijvingsleidraad, pagina 7: Eventuele migratie, herontwerp, herontwikkeling en herschikking van content is aangegeven als onderdeel van de scope. In hoeverre speelt de Raad van Rechtsbijstand een rol in het aanleveren van nieuwe content? Dit kan tevens een moment zijn om de content editors van Raad voor Rechtsbijstand in te werken in het nieuwe CMS. Staat Raad voor Rechtsbijstand hiervoor open?	De content wordt door de Raad voor Rechtsbijstand aangeleverd. Het inwerken/trainen van content editors van de Raad voor Rechtsbijstand maakt onderdeel uit van de implementatie.
61	Inhoud	Uitvoerend personeel	Inschrijvingsleidraad, pagina 18: U schrijft: Het uitvoerend personeel van Inschrijver dat contacten onderhoudt met Aanbesteder, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Betekent dit dat u open staat voor uitvoerend personeel van Inschrijver dat geen directe contacten onderhoudt met Aanbesteder die niet de Nederlandse taal beheersen?	Het personeel dat contacten onderhoudt met medewerkers van de Raad voor Rechtsbijstand dienen de Nederlandse taal in schrift en mondeling machtig zijn. Deze eis geldt niet voor andere medewerkers die bij Inschrijver werkzaam zijn.
62	Inhoud	Agile/Scrum	Inschrijvingsleidraad: Heeft de Raad voor Rechtsbijstand ervaring met Agile werken c.q. Scrum. Heeft u medewerkers in dienst om de rol van product owner in te vullen?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft ervaring met Agile werken c.q. scrum. De Raad voor Rechtsbijstand heeft medewerkers in dienst die de rol van product owner op zich zouden kunnen nemen. Echter praktische ervaring ontbreekt.
63	Inhoud	Hippo versie 11	Inschrijvingsleidraad, pagina 5: De Raad voor Rechtsbijstand maakt momenteel gebruik van een CMS-oplossing voor het beheren en hosten van haar websites. Deze oplossing is gebaseerd op Hippo versie 11. Wat gaat er goed in dit CMS en wat kan er beter (waar zit de pijn en dus de vooruitgang)?	Zie het antwoord op vraag 1.
64	Inhoud	Vervanging Hippo	Inschrijvingsleidraad, pagina 5: De Raad voor Rechtsbijstand maakt momenteel gebruik van een CMS-oplossing voor het beheren en hosten	Hippo versie 11 voldoet niet meer en is zwaar verouderd.

			van haar websites. Deze oplossing is gebaseerd op Hippo versie 11. Wat is de reden dat de Raad voor Rechtsbijstand dit nu wil vervangen?	
65	Inhoud	Doelstelling live gang	Inschrijvingsleidraad, pagina 7: De doelstelling is om uiterlijk eind 2021 het nieuwe CMS live te hebben voor alle sites. Is dit inclusief of exclusief de webapplicaties en intranet? Is er voldoende capaciteit en expertise aanwezig binnen de Raad voor Rechtsbijstand om dit in 12 maanden te realiseren?	Inclusief de webapplicaties en intranet. Na gunning van de opdracht zal met de winnende Inschrijver worden gesproken over de benodigde en beschikbare capaciteit binnen de Raad voor Rechtsbijstand.
66	Inhoud	Kostenraming	Inschrijvingsleidraad, pagina 7: De kostenraming wordt geschat op €1.100.000 (inclusief BTW) over 4 jaar gerekend voor vervanging, (door)ontwikkeling en beheer van de websites inclusief een nieuw CMS. Hoe is deze verdeeld over 4 jaar?	Deze kostenraming is gebaseerd op de huidige kosten van het CMS, (inclusief beheer), een inschatting van de implementatiekosten en het (door)ontwikkelen van de websites. Een planning van het (door)ontwikkelen van de websites is nog niet beschikbaar.
67	Inhoud	Kostenraming	Inschrijvingsleidraad, pagina 7: De kostenraming wordt geschat op €1.100.000 (inclusief BTW) over 4 jaar gerekend voor vervanging, (door)ontwikkeling en beheer van de websites inclusief een nieuw CMS. Waar is deze kostenraming op gebaseerd?	Zie antwoord op vraag 66.
68	Inhoud	Aantal visits	Inschrijvingsleidraad: Hoeveel unieke visits heeft u op jaarbasis verdeeld over alle sites en applicaties die van het CMS gebruik maken?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft geen zicht op het aantal unieke bezoekers per website en applicatie.
69	Inhoud	Herbouw en beheer	Inschrijvingsleidraad, pagina 5: U geeft aan dat sommige applicaties, indien niet hergebouwd door leverancier, in beheer genomen moeten worden. De leverancier mag dit zelf bepalen. Wat is de reden daarachter? En hoe is dit van invloed op de scoring van de offerte?	Sommige webapplicaties moeten met een code gewijzigd worden dus in die zin beheerd worden en sommige webapplicaties moeten opnieuw gebouwd worden in het nieuwe CMS. In overleg met de Raad voor Rechtsbijstand of de Inschrijver het beheer van de betreffende applicatie voor zijn rekening neemt.
70	Inhoud	Web analytics en webstandaarden	Inschrijvingsleidraad: Hoe zijn de web analytics op dit moment geregeld en welke eisen heeft u aan webstandaarden?	De Raad voor Rechtsbijstand maakt gebruik van Google Analytics. Voor eisen aan webstandaarden geldt de Wet digitale toegankelijke en alle andere wettelijke richtlijnen/eisen.
71	Inhoud	Content CMS	Inschrijvingsleidraad, pagina 5: Neemt uw de nieuwbouw, herontwikkeling en herschikking van content nodig zijn voor uw rekening of dient de leverancier dit te doen?	Dat geschiedt in overleg met de Raad voor Rechtsbijstand.

72	Inhoud	Open Source vs Proprietary software	Wat zijn uw wensen of eisen ten aanzien van open source versus proprietary software?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft geen wensen of eisen ten aanzien van Proprietary of Open source Software en laat zich graag adviseren door Inschrijver.
73	Uitvoering	Designs	Inschrijvingsleidraad, pagina 5: Er wordt gesproken over "ontwerpen, bouwen, beheren en doorontwikkelen van websites met een door de leverancier gekozen Content Management Systeem " Wat bedoelt u met "ontwerpen". Betekent dit dat huidige designs van sites ook vernieuwd moeten worden?	De aanneme is correct dat huidige designs van websites vernieuwd moeten worden.
74	Inhoud	Buiten scope	Inschrijvingsleidraad, pagina 7: Buiten scope van deze aanbesteding: wat wordt er bedoeld met C. Portalen?	Portalen zijn interfaces met klanten van de Raad voor Rechtsbijstand.
75	Inhoud	Visie	We zien ook binnen de (semi) overheid ook een toenemende behoefte om relevanter te zijn voor burgers, partners, etc. op het digitale kanaal. In welke mate bent u hier mee bezig? Welke visie, doelstellingen heeft u op dit vlak?	In de (nabije) toekomst wordt dit inderdaad belangrijker. De Raad voor Rechtsbijstand bevindt zich al op sociale media en heeft verschillende websites voor verschillende doelgroepen.
76	Proces	CMS	Inschrijvingsleidraad, pagina 4: U geeft aan op zoek te zijn naar één Opdrachtnemer voor het ontwerpen, bouwen, beheren en (door)ontwikkelen van de websites van de Raad voor Rechtsbijstand op een door de inschrijver gekozen en geleverd Content Management Systeem (CMS) voor de Raad voor Rechtsbijstand. Waarom is er gekozen om dit te combineren en niet eerst een aanbesteding te doen voor een passend CMS, daarna de juiste implementatie partij?	De Raad voor Rechtsbijstand is ervan overtuigd dat een CMS, de implementatie van het CMS en het ontwerpen, bouwen beheren en (door)ontwikkelen van de websites onlosmakelijk verbonden zijn met elkaar en heeft daarom voor deze aanbestedingsstrategie gekozen.
77	Juridisch	Bijlage 10 - ARBIT 2018, artikel 47	Hoe dient dit artikel te worden geïnterpreteerd in het licht van het in te zetten CMS?	De Raad voor Rechtsbijstand hecht veel waarde aan de continuïteit van haar dienstverlening en dat is de reden dat art. 47 ARBIT 2018 van toepassing is op deze opdracht.
78	Juridisch	Bijlage 10 - ARBIT 2018, artikel 27.2	Is Aanbestedende dienst bereid om achter het woord "stakingen" de toevoeging "bij Opdrachtnemer dan wel door Opdrachtnemer ingeschakelde derden" te plaatsen?	De Raad voor Rechtsbijstand is akkoord met deze toevoeging. Bij inschrijving dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) worden vermeld welke onderaannemers worden ingezet bij de uitvoering van deze opdracht.

79	Proces	Bijlage 6 - Tariefmodel RvR	Bij de invulinstructie staat vermeld dat alle rood gekeurde cellen ingevuld dienen te worden. Betekent e.e.a. dat de grijs gekleurde cellen onder "Uurtarief" op tabblad "Tarievenblad" niet hoeven te worden ingevuld?	De grijs gekleurde cellen onder "Uurtarief" op tabblad "Tarievenblad" dienen wel ingevuld te worden. De invulinstructie heeft betrekking op de eenmalige en de jaarlijks terugkerende kosten.
80	Inhoud	Inschrijvingsleidraad EA CMS & Websites V1.0, Onderdeel G2, pagina 7	Het lijkt erop dat er aan het eind van de zin enkele (?) woorden zijn weggefallen. Kan Aanbestedende dienst de volledige zin weergeven?	Zie het antwoord op vraag 18.
81	Inhoud	Inschrijvingsleidraad paragraaf 5.1.4. blz. 21 ISO 27001:2015	Indien de inschrijver geen ISO 27001 certificaat heeft, maar de gelijkwaardigheid kan aan tonen, dan is de laatste zin "Het certificaat moet op de datum van de aanbesteding geldig zijn en gedurende de uitvoering van de dienstverlening geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd." niet van toepassing. Is dit juist?	Klopt. Indien de Inschrijver niet beschikt over een ISO 27001 certificaat dient de Inschrijver gelijkwaardigheid aan te tonen met andere documenten met betrekking tot deze eis. Dan is de geldigheid van een certificaat niet van toepassing.
82	Inhoud	Inschrijvingsleidraad paragraaf 5.1.4. blz. 20 ISO 9001:2015	Indien de inschrijver geen ISO 9001 certificaat heeft, maar de gelijkwaardigheid kan aan tonen, dan is de laatste zin "Het certificaat moet op de datum van de aanbesteding geldig zijn en gedurende de uitvoering van de dienstverlening geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd." niet van toepassing. Is dit juist?	Klopt. Indien de Inschrijver niet beschikt over een ISO 9001 certificaat dient de Inschrijver gelijkwaardigheid aan te tonen met andere documenten met betrekking tot deze eis. Dan is de geldigheid van een certificaat niet van toepassing.
83	Proces	Inschrijvingsleidraad EA CMS & Websites V1.0, paragraaf 6.2, pagina 25	Hier is sprake van verschillende prijzenbladen voor een tweetal percelen. Klopt onze interpretatie dat e.e.a. onjuist is en er slechts één prijzenblad van toepassing is?	De interpretatie klopt. Er zijn geen percelen dus er is maar één prijzenblad van toepassing.
84	Juridisch	ARBIT 11.2	Door de afhankelijkheid van acceptatie (binnen 30 dagen) en het ingangsmoment van de betalingstermijn (30 dagen na acceptatie) ex artikel 15.1, geldt er concreet een betalingstermijn van 60 dagen na oplevering. (i) Kan Opdrachtgever bevestigingen dat de doorlopende diensten (i.e. items die (jaarlijks) vooraf worden gefactureerd) niet aan Acceptatie onderhevig zijn. Anders gezegd: dat de vergoedingen voor deze diensten binnen 30 dagen na facturatie worden voldaan? (ii) Verzoek om de maximale acceptatietermijn te reduceren naar 15 dagen	(i) De Raad voor Rechtsbijstand kan bevestigen dat de diensten die jaarlijks vooraf worden gefactureerd niet aan Acceptatie onderhevig zijn. (ii) De Raad voor Rechtsbijstand gaat niet akkoord met het reduceren van de maximale acceptatietermijn naar 15 dagen.

85	Juridisch	ARBIT 12.3	Een garantietermijn van 12 maanden is niet marktconform voor dergelijke opdrachten, temeer er gelijktijdig maintenance wordt afgenomen. Gaat Opdrachtgever akkoord om deze termijn te matigen naar 3 maanden?	De Raad voor Rechtsbijstand gaat hier niet mee akkoord. Een garantietermijn van 12 maanden is redelijk, marktconform en ook proportioneel in verhouding met de looptijd van de Raamovereenkomst.
86	Juridisch	ARBIT 16	Artikel 16 is niet van toepassing is op de onderhavige opdracht, is Opdrachtgever akkoord deze te schrappen?	De Raad voor Rechtsbijstand is akkoord met het laten vervallen van art. 16 ARBIT 2018.
87	Juridisch	ARBIT 17.5	Inschrijver is van mening dat een boete van 50k onevenredig hoog is. Is Opdrachtgever akkoord dit bedrag te matigen naar 25k?	Opgenomen boetes hebben een afschrikwekkende werking. Die afschrikwekkende werking zou teniet worden gedaan deze in te beperken op de manier zoals u vraagt. Verder acht de Raad voor Rechtsbijstand de hoogte van de boete proportioneel in relatie tot de omvang van de geraamde opdracht. De Raad voor Rechtsbijstand is niet bereid dit artikel aan te passen.
88	Juridisch	ARBIT 23.1	Inschrijver maakt sporadisch gebruik van expertise c.q. medewerkers van andere ondernemingen binnen haar concern. Graag ontvangen wij de bevestiging dat in een dergelijk geval geen voorafgaande toestemming benodigd is (uiteraard blijft 23.2 ook in dat geval onverminderd van kracht).	In het geval Inschrijver gebruikmaakt van diensten van derden, ook als dat sporadisch voorkomt, is Inschrijving gehouden aan art. 23 ARBIT 2018.
89	Juridisch	ARBIT 26.1	De aansprakelijkheid van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever is nu niet beperkt qua scoping. Dit brengt een hoge mate van onzekerheid en risico met zich mee (met name ook in hoeverre het verzekeraar is). Graag zouden wij dan ook bepaalde soorten van schade wensen uit te sluiten van de aansprakelijkheid. Gaat Opdrachtgever akkoord met de navolgende toevoeging? 26.1 Indien een [...] te lijden schade. In geen geval is een partij aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, schade door bedrijfsstagnatie of leegloop, gederfde omzet of winst en imago schade.	De Raad voor Rechtsbijstand wenst geen aanpassing te doen in art. 26.1 ARBIT 2018 zoals voorgesteld. Dit zou een vergaande beperking van de aansprakelijkheid betekenen. De Raad voor Rechtsbijstand houdt vast aan het gestelde in de ARBIT. Het is aan Opdrachtnemer om dergelijke aansprakelijkheden te voorkomen.
90	Juridisch	ARBIT 26.3	Onzes inziens is de formulering van dit artikel onduidelijk (betreft het viermaal de vergoeding per jaar of de totale opdrachtwaarde?) Daarnaast menen wij dat viermaal de vergoeding in ieder geval niet in verhouding	De Raad voor Rechtsbijstand wenst geen aanpassing te doen in art. 26.3 ARBIT 2018 zoals voorgesteld. Dit zou een vergaande beperking van de aansprakelijkheid

			staat met de aard van de opdracht en hetgeen gebruikelijk is binnen de markt. Ons voorstel is om tweemaal de vergoeding per jaar te hanteren. Zie onderstaande voorstel: 26.3 De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste twee maal de waarde van de uit de Overeenkomst voortvloeiende opdracht per kalenderjaar (zijnde de factuurwaarde van de afgelopen 12 maanden), zulks met een maximum van EUR 1.500.000 per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.	betekenen. De Raad voor Rechtsbijstand houdt vast aan het gestelde in de ARBIT. Er is een bewuste keuze gemaakt om de aansprakelijkheid voor het herhaaldelijk veroorzaken van substantiële schade niet te beperken.
91	Juridisch	ARBIT 26.4 (d)	Hierin is bepaald dat de aansprakelijkheid ten aanzien van eventuele boetes en/of schadevergoedingen gerelateerd aan de AVG c.q. de verwerkersovereenkomst niet onderhevig zijn aan enige beperking. Dit is geenszins conform de Gids Proportionaliteit en derhalve dan ook disproportioneel. Immers, ook een dergelijke vorm van schade valt onder het normaal ondernemingsrisico zijdens Opdrachtgever, wat – middels de onderhavige opdracht – nu volledig wordt verlegd naar Opdrachtnemer. Graag het verzoek om deze bepaling niet van toepassing te verklaren, dan wel een separate beperking hieraan te verbinden (bijvoorbeeld een supercap van EUR 1mio).	De Raad voor Rechtsbijstand is van mening dat de beperkingen van aansprakelijkheid zoals opgenomen in de ARBIT evenwichtig en proportioneel zijn en neemt uw voorstel niet over. De onder d opgenomen uitzondering heeft betrekking op schade als gevolg van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens. Het is aan Opdrachtnemer om dergelijke aansprakelijkheden te voorkomen. Als eerder gesteld is dit een voor de Raad voor Rechtsbijstand een kritieke opdracht, dat maakt een onvoorwaardelijk kunnen rekenen op de Opdrachtnemer onontbeerlijk. De Raad voor Rechtsbijstand houdt vast aan het gestelde in de ARBIT.
92	Juridisch	ARBIT 30.6	Uit dit artikel volgt dat Opdrachtgever op elk moment de Overeenkomst tussentijds kan beëindigen. Onzes inziens staat dit haaks op de formulering van artikel 4 van de Raamovereenkomst (i.e. beperkte beëindigingsgronden in te roepen op vaste momenten), en ligt dit ook niet in lijn met het beoogde partnership dat partijen hiermee wensen aan te gaan. Inschrijver verzoekt om dit artikel niet van toepassing te verklaren, dan wel om een opzegtermijn van 12 maanden te hanteren.	Art. 30.6 ARBIT 2018 komt te vervallen. Zie artikel 4.1 in Concept Raamovereenkomst voor opzegtermijn.
93	Inhoud	Algemeen	Zijn er al verbeterplannen/-wensen vanuit de Raad voor een of meerdere van de losse applicaties?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft wel wensen maar nog geen concrete plannen.

94	Juridisch	ARBIT 43.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het gebruiksrecht is beperkt tot de duur van de Overeenkomst – en dus niet eeuwigdurend wordt verleend?	De Raad voor Rechtsbijstand kan bevestigen dat het gebruiksrecht is beperkt tot de duur van de Raamovereenkomst.
95	Juridisch	ARBIT 76.2	Is het voornemen om tevens een SLA af te sluiten ten aanzien van het onderhoud? Zo ja, dan graag het verzoek om Functiehersteltijden niet als Fatale Termijnen aan te duiden. Immers, de duur van het daadwerkelijk herstel van functies zal altijd liggen aan de specifieke feiten en omstandigheden van het geval (waarbij uiteraard de betreffende Functiehersteltijden als lijdend gelden). Echter, het kan voorkomen dat onder bepaalde omstandigheden herstel afwijkt van de in de SLA opgenomen Functiehersteltijden. Onzes inziens rechtvaardigt dit niet gelijk de juridische gevolgen die verbonden zijn aan een Fatale Termijn, temeer in artikel 76.1 reeds een adequate remedie is opgenomen.	Ja, de Raad voor Rechtsbijstand heeft het voornemen om een SLA af te sluiten met de Inschrijver waaraan de opdracht zal worden gegund. Zie ook subgunningscriterium 2 waar Inschrijver o.a. wordt gevraagd om bij haar inschrijving een concept SLA in te dienen. De Raad voor Rechtsbijstand is akkoord om Functiehersteltijden niet als Fatale Termijnen aan te duiden.
96	Inhoud	Inschrijvingsleidraad 5.1.3	Wat zijn de communicatiestrategie en wensen?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft wel wensen maar nog geen concrete plannen.
97	Inhoud	Algemeen	Als er wordt gesproken over ontwerp, doelt dit dan op een redesign met visueel ontwerp?	Ja.
98	Inhoud	Programma van Eisen T7	Kan Opdrachtgever aangeven hoe en in welke vormen deze integratie moet worden weergegeven?	Icoon onder content dat gedeeld kan worden door de lezer op sociale media.
99	Inhoud	Programma van Eisen T13	De voorkeur van Inschrijver gaat uit voor directe deployments naar de cloud, omdat we dan de automatische build en deployment pipelines kunnen configureren. Welke argumenten zijn er van Opdrachtgever om niet direct naar de cloud te deployen?	Zie het antwoord op vraag 11.
100	Inhoud	Algemeen	G6 - G11 zijn vrij functionele requirements. Er missen ook een functionele requirements. In hoeverre zijn de functionele requirements uitgewerkt en kunnen die gedeeld worden?	De requirements die zijn uitgewerkt maken onderdeel uit van het programma van eisen.
101	Proces	Toelichting middels contact	Kan er in het proces een mogelijkheid worden opgenomen om de aanbidding van inschrijver persoonlijk aan de RvR toe te lichten?	De Raad voor Rechtsbijstand is niet voornemens om Inschrijvers in de gelegenheid te stellen om de aanbidding persoonlijk toe te lichten.
102	Inhoud	Specificatie	Er is rekeninghoudend met de omvang van de opdracht (meerdere websites, applicaties, hergebruik, ontwerp, content), in de huidige opzet van het proces, veel ruimte voor aannames waardoor het risico bestaat dat er essentiële of juist niet verwachte onderdelen wel/niet worden	Zie het antwoord op vraag 22. Derhalve acht de Raad voor Rechtsbijstand persoonlijk contact niet noodzakelijk.

			aangeboden. Kan er een extra stap, met persoonlijk, contact in het proces worden opgenomen om de vraag specifiek en concreter af te stemmen met de RvR?	
103	Uitvoering	Inschrijvingsleidraad Subgunning 1	Welke ervaringen heeft de RvR tot dusver en welke wensen zijn er? Specifiek, hoe ziet de governance structuur er idealiter uit?	De governance structuur is nog niet uitgewerkt.
104	Uitvoering	Inschrijvingsleidraad Subgunning 2	Wat verwacht de RvR aan oplostijden en reactietijden? En zijn er nog andere criteria waaraan moet worden voldaan?	De Raad voor Rechtsbijstand vraagt bij de inschrijving een concept SLA die onderdeel zal uitmaken van de beoordeling.
105	Inhoud	Inschrijvingsleidraad pag. 7	"Onderhoud, beheer en het uitvoeren van upgrades van het CMS; De Inschrijver dient het nieuwe CMS te onderhouden, beheren en voert upgrades uit." Van hoeveel incidenten per maand moeten we in onze berekeningen uitgaan? Welke servicelevels stelt de Raad voor het beheer?	De Raad voor Rechtsbijstand vraagt bij de inschrijving een concept SLA die onderdeel zal uitmaken van de beoordeling. Het aantal incidenten is niet bekend.
106	Proces	Inschrijvingsleidraad	Aangezien de specificaties van de te realiseren systemen (websites, intranet en webapplicaties) op dit moment voor ons onvoldoende duidelijk zijn, kunnen we geen inhoudelijke analyses en/of berekeningen uitvoeren ter beantwoording van uw aanvraag. Dat betekent dat we onze werkzaamheden aan de beantwoording vooralsnog even moeten 'pauzeren'. Zodra de specificaties bekend zijn, hebben we naar verwachting nog 4 weken nodig om een kwalitatief goed onderbouwde offerte te realiseren voor de door de Raad gevraagde werkzaamheden. Kunt u de planning zodanig aanpassen dat er vanaf het moment van beschikbaar stellen van de specificaties nog 4 weken tijd is tot aan de deadline voor het indienen van offertes?	Zie het antwoord op vraag 22. De Raad voor Rechtsbijstand handhaaft de planning zoals die in de Inschrijvingsleidraad is opgenomen.
107	Contract	Modelovereenkomst artikel 2.1	De verwijzing naar Artikel 7 zou o.i. naar Artikel 6 moeten zijn. Klopt dat?	Dat klopt. In de definitieve versie van de Raamovereenkomst zal dit worden aangepast.
108	Inhoud	Inschrijvingsleidraad pag. 7	"Servicedesk. G1: De Inschrijver biedt een Nederlandstalige servicedesk, tijdens Nederlandse kantooruren. Zowel telefonisch als via een portaal.	Zie het antwoord op vraag 18.

			G2 Optioneel: Inschrijver biedt een Nederlandstalige skilled servicedeks voor functionele" Begrijpen we het goed dat G1 in het tarievenblad opgenomen dient te worden en G2 als aanvulling in het specificatie document toegevoegd kan worden?	
109	Inhoud	Inschrijvingsleidraad pag. 7	Hosting is buiten scope. Kunt u aangeven waar de hosting plaats gaat vinden? Betreft dit een publieke of een private cloud?	Dit is afhankelijk van de cloudstrategie van de Raad voor Rechtsbijstand die eind 2020 wordt vastgesteld.
110	Inhoud	Inschrijvingsleidraad	U geeft een kostenraming van €1.100.000 aan voor de volledige scope van de raamovereenkomst zoals nu bekend/geschetst. Dit lijkt ons - op basis van wat we nu weten - een krap budget, mede gezien de voorziene (toenemende) integratie met de nieuwe doelarchitectuur en de beweging van de Raad naar een datagedreven organisatie. Wanneer het budget inderdaad beperkt is, is het mogelijk een aantrekkelijk alternatief om de externe websites van de Raad onder te brengen bij de Dienst Publiek en Communicatie (https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-algemene-zaken/organisatie/organogram/dienst-publiek-en-communicatie). Door gebruik te maken van deze dienst, kan de Raad meeprofiteren van (aanzienlijke) schaalvoordelen. Deze dienst levert en beheert namelijk al ruim 500 overheidswebsites. Zaken als beheer, security, toegankelijkheid, upgrades etc. worden hierdoor financieel veel voordeliger uitvoerbaar wat de Raad weer meer budgetruimte geeft voor de overige onderdelen en toekomstige plannen. NB ook integratie tussen website(s) en lokale backofficesystemen - zoals in te toekomst voorzien voor de Raad - worden vanuit deze dienst geleverd. Heeft u deze dienst overwogen cq is het misschien efficiënter om de scope van de gevraagde dienstverlening hierop aan te passen?	De Raad voor Rechtsbijstand heeft dit niet overwogen.

111	Inhoud	Inschrijvingsleidraad	U vraagt bij Subgunningscriterium 3 (pagina 23) om een implementatieplan van 2 A4 met diverse onderdelen. Aangezien het hier om een resultaatverplichting voor meerdere websites en applicaties gaat met meerdere vaste prijscomponenten is het van belang de implementatie goed uit te werken inclusief de uitgangspunten, aannames etc. etc. zodat aanbiedingen goed vergelijkbaar zijn. Om dit voor 7 websites, 1 intranet en 4 webapplicaties uit te werken is 2 A4 onvoldoende. Graag zouden we hier max 8 A4 voor gebruiken. Is dat akkoord?	De Raad voor Rechtsbijstand gaat akkoord met een uitwerking van dit criterium op maximaal 6 pagina's A4.
112	Inhoud	Inschrijvingsleidraad	Op pagina 7 van de inschrijvingsleidraad wordt bij G1 over het bieden van een servicedesk. a - Is deze desk enkel toegankelijk voor medewerkers van de Raad? b - Hoe verhoudt deze servicedesk zich tot de bestaande centrale servicedesk?	De servicedesk is alleen toegankelijk voor de contentbeheerders. De bestaande centrale servicedesk is voor incidenten.
113	Inhoud	Inschrijvingsleidraad	Op pagina 7 van de inschrijvingsleidraad wordt onderhoud, bouw, beheer, doorontwikkeling, herontwerp, herontwikkeling, eventueel migratie etc. etc. binnen scope verklaard. Daarbij moet de leverancier ook een oordeel vormen over onderdelen of die wel of niet herbruikbaar zijn. In het tariefmodel (bijlage 6) moeten hiervoor ook vaste prijzen worden afgegeven. De specificaties van de websites, intranet en webapplicaties gaan echter niet veel verder dan een paar alinea's op pagina 6 en 7 van de Inschrijvingsleidraad. a - klopt het dat u een vaste prijs wilt uitvragen voor deze werkzaamheden? b - zo ja, dan is een volledige specificatie van genoemde sites en applicaties nodig om een grondige inschatting en onderbouwde prijsstelling van de benodigde hoeveelheid werk te maken. Alleen de huidige leverancier heeft op dit moment voldoende informatie om die inschatting realistisch te maken. Graag ontvangen we actuele	Zie het antwoord op vraag 22.

			documentatie van alle uitgevraagde modules met daarin een beschrijving van de huidige technische architectuur, functionaliteit en inventarisatie van specifiek maatwerk wordt uitgewerkt.	
114	Contract	Verwerkersovereenkomst 11.2	Bent u bereid om na: “alle”, “redelijkerwijs” te plaatsen?	Niet akkoord, deze verplichting geldt voor verwerkers en vloeit direct voort uit artikel 28 lid 3 sub h AVG.
115	Contract	Verwerkersovereenkomst 11.1	Bent u bereid om voor: “alle”, “redelijkerwijs” te plaatsen?	Niet akkoord, deze verplichting geldt voor verwerkers en vloeit direct voort uit artikel 28 lid 3 sub h AVG.
116	Contract	Verwerkersovereenkomst 10.2	Bent u bereid voorafgaande aan deze clausule toe te voegen: “Voor zover technisch mogelijk en het haar is toegestaan op grond relevante wet-en regelgeving”? Bent u voorts bereid de in dit artikel genoemde boetes buiten beschouwing te laten?	Nee, de Raad voor Rechtsbijstand is van mening dat het technisch mogelijk moet zijn om persoonsgegevens te vernietigen. Nee, de Raad voor Rechtsbijstand is niet bereid om genoemde boetes buiten beschouwing te laten.
117	Contract	Verwerkersovereenkomst 9.1	Inschrijver stelt voor om aan deze bepaling na “onmiddellijk” toe te voegen: “doch in ieder geval binnen 24 uur”.	De Raad voor Rechtsbijstand is bereid om “onmiddellijk” aan te passen naar: “direct na ontdekking van de inbreuk”.
118	Contract	Verwerkersovereenkomst 5.6 en 8	Inschrijver stelt voor om aan deze bepalingen toe te voegen: Opdrachtnemer is gerechtigd de voor deze bijstand bestede uren in rekening te brengen tegen de overeengekomen tarieven.	De Raad voor Rechtsbijstand is van mening dat het mogelijk is om het inrichten van een proces dat hiervoor nodig is te verdisconteren in de prijzen en tarieven. Als de uitoefening van een recht van betrokkene plaatsvindt binnen een gestandaardiseerd proces meent de Raad voor Rechtsbijstand dat het niet gerechtvaardigd is om separaat kosten in rekening te brengen voor de benodigde tijd. Daarnaast is het een eigen verplichting van een verwerker om bijstand te verlenen aan de verantwoordelijke, zie hiervoor artikel 28 lid 3 sub f AVG.
119	Contract	Verwerkersovereenkomst 5.3	Inschrijver stelt voor om aan deze bepaling toe te voegen: Indien de door Opdrachtgever verzochte aanvullende maatregelen verdergaan dan waartoe Opdrachtnemer op grond van de Verordening of Bijlage 2 bij deze Verwerkersovereenkomst is verplicht, is Opdrachtnemer gerechtigd de redelijke kosten daarvoor aan Opdrachtgever in rekening te brengen.	De Raad voor Rechtsbijstand ziet geen reden om dit toe te voegen. De Raad voor Rechtsbijstand heeft als uitgangspunt om te voldoen aan de AVG en de verplicht gestelde (beveiligings)standaarden. De maatregelen zullen gericht zijn op het voldoen aan deze (wettelijke) kaders.

120	Contract	Verwerkersovereenkomst 2.3	Inschrijver stelt voor art. 2.3 als volgt aan te passen: Opdrachtnemer zal in samenspraak met Opdrachtgever passende technische en organisatorische maatregelen treffen, opdat de Verwerking aan de vereisten van de Verordening voldoet en de bescherming van de rechten van de Betrokkene is gewaarborgd.	De Raad voor Rechtsbijstand is akkoord met voorgestelde aanpassing.
121	Contract	Arbit 26.4	Inschrijver stelt voor om artikel 26 lid 4 sub c te vervangen door de volgende tekst: “in geval van aanspraken van derden wegens schending van intellectuele eigendomsrechten onder de voorwaarden als opgenomen in artikel 8 met dien verstande dat aansprakelijkheid voor schade bij Opdrachtgever zelf is beperkt tot hetgeen is overeengekomen in de voorgaande leden (artikel 26.1, 26.2 en 26.3)”	De Raad voor Rechtsbijstand gaat hier niet mee akkoord. De uitzonderingen uit artikel 26.4 ARBIT zijn gebruikelijke en redelijke uitzonderingen op de in artikel 26.2 en artikel 26.3 ARBIT opgenomen maximalisering van de aansprakelijkheid.
122	Contract	Arbit 26.2 en 26.3	Inschrijver stelt de volgende tekst voor ter vervanging van artikel 26.2 en 26.3: “De totale aansprakelijkheid van Wederpartij uit welke hoofde dan ook is per contractjaar beperkt tot directe schade tot ten hoogste de voor de uitvoering van de Prestatie in de (Nadere Overeenkomst onder de Raam)overeenkomst bedongen vergoeding (exclusief BTW). In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade onder de Raamovereenkomst uit welke hoofde dan ook meer bedragen dan € 1.250.000,-- (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro). De aansprakelijkheid voor indirecte schade waaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen, gederfde winst, gederfde omzet, verlies of verminking van gegevens is uitgesloten. Noch is Wederpartij aansprakelijk voor schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever voorgeschreven derden dan wel toeleveranciers.”	De Raad voor Rechtsbijstand wenst geen aanpassing te doen in art. 26.2 en 26.3 ARBIT 2018 zoals voorgesteld. Dit zou een vergaande beperking van de aansprakelijkheid betekenen. De Raad voor Rechtsbijstand houdt vast aan het gestelde in de ARBIT Het is aan Opdrachtnemer om dergelijke aansprakelijkheden te voorkomen. Verder acht de Raad voor Rechtsbijstand de hoogte van de boetes proportioneel in relatie tot de omvang van de geraamde opdracht.
123	Contract	Arbit 19.2	Inschrijver stelt voor de bepaling als volgt aan te vullen: “Indien een Personeelslid nog niet over een VOG beschikt, dan legt hij voorafgaand aan de werkzaamheden een bewijs over waaruit blijkt dat de VOG is aangevraagd om vervolgens binnen 1 (één) week na afgifte en datering van de VOG de VOG alsnog over te leggen.”	Artikel 19.2 zal als volgt worden gewijzigd: “Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Wederpartij binnen redelijke termijn voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever het bewijs van aanvraag van verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd. Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Wederpartij binnen 4 weken na

				aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd".
124	Contract	Arbit 17	Inschrijver stelt voor artikel 17.6 toe te voegen: "17.6 De verplichtingen uit hoofde van dit artikel 17 gelden voor de duur van de Overeenkomst alsmede voor een periode van drie jaar na beëindiging daarvan."	De Raad voor Rechtsbijstand gaat niet akkoord met het voorstel.
125	Contract	Arbit 17.5	Inschrijver stelt voor deze bepaling als volgt aan te passen: "De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van maximaal € 50.000,-- rekening houdend met het al dan niet aanwezig zijn van opzet, de ernst van de overtreding en de gevolgen daarvan, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt gezien."	Opgenomen boetes hebben een afschrikwekkende werking. Die afschrikwekkende werking zou teniet worden gedaan deze in te beperken op de manier zoals u vraagt. Verder acht de Raad voor Rechtsbijstand de hoogte van de boete proportioneel in relatie tot de omvang van de geraamde opdracht. De Raad voor Rechtsbijstand is niet bereid dit artikel aan te passen.
126	Contract	Arbit 16.1	Inschrijver stelt voor deze bepaling buiten toepassing te verklaren.	De Raad voor Rechtsbijstand gaat niet akkoord met het voorstel.
127	Contract	Arbit 14.3	Inschrijver stelt voor om het bepaalde onder artikel 14.3 sub b. na "schadevergoeding" toe te voegen: " ... voor zover de werkelijke schade het boetebedrag of de korting te boven gaat".	De Raad voor Rechtsbijstand is niet bereid dit artikel aan te passen zoals voorgesteld.
128	Contract	Arbit 12	Inschrijver stelt voor om een artikel 12.8 toe te voegen: "Het bepaalde in artikel 12.1 tot en met 12.7 staat niet in de weg aan een beroep op Overmacht."	De Raad voor Rechtsbijstand is niet bereid om artikel 12 ARBIT aan te passen.
129	Contract	Arbit 11.2	Inschrijver stelt voor om deze bepaling te vervangen door: "Acceptatie zal geschieden aan de hand van de door Opdrachtgever en Wederpartij voor aanvang van de Opdracht overeengekomen acceptatieprocedure en acceptatiecriteria, om objectief vast te stellen of de Prestatie aan de in het Bestek gestelde eisen voldoet. Opdrachtgever deelt Wederpartij binnen 30 dagen na het afsluiten van de acceptatietest schriftelijk mee of de Prestatie is aanvaard. Indien Opdrachtgever de Prestatie niet accepteert zal Opdrachtgever schriftelijk aangeven op welke punten de Prestatie niet aan de acceptatiecriteria voldoet. Wederpartij zal de Prestatie binnen redelijke termijn herstellen, waarna Opdrachtgever de	De Raad voor Rechtsbijstand is akkoord met het voorstel.

			acceptatietest zal herhalen en binnen 14 dagen na het afsluiten daarvan schriftelijk zal meedelen of de Prestatie wordt aanvaard. De Prestatie wordt geacht te zijn geaccepteerd indien Opdrachtgever deze operationeel in gebruik neemt voordat Opdrachtgever deze schriftelijk heeft geaccepteerd.”	
130	Contract	Arbit 11.1	Inschrijver stelt voor om deze bepaling te vervangen door: “In de Overeenkomst zullen Partijen de specifiek geldende afspraken vastleggen met betrekking tot (deel) Acceptatie en betaling.”	Zie het antwoord op vraag 129.
131	Contract	Arbit 8.6	Inschrijver stelt voor om “alle maatregelen” te vervangen door “alle redelijke maatregelen”.	Het is aan Opdrachtnemer om een dergelijke inbreuk te voorkomen. De onder de Raamovereenkomst te leveren dienstverlening is essentieel voor de processen van de Raad voor Rechtsbijstand. De Raad voor Rechtsbijstand is niet bereid het artikel aan te passen.
132	Contract	Arbit 8.5	(a) Inschrijver stelt voor om de eerste zin als volgt te wijzigen: “Wederpartij inbreuk door of samenhangend met de Prestatie op intellectuele” (b) Inschrijver stelt voor de derde zin als volgt aan te passen: “Opdrachtgever verstrekken en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaten aan Wederpartij.” (c) Inschrijver stelt voor om aan deze bepaling toe te voegen: “De verplichting tot vrijwaring geldt niet indien de inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Wederpartij ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever in de Prestatie heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen, (iii) met gebruik van de Prestatie in samenhang met niet door Wederpartij geleverde of verstrekte zaken of producten of (iv) met gebruik op een andere wijze dan het Overeengekomen gebruik.”	De Raad voor Rechtsbijstand is niet bereid artikel 8.5 te schrappen, te beperken tot directe schade en/of tot een maximumbedrag te beperken. De Raad voor Rechtsbijstand wenst gevrijwaard te worden tegen de situatie zoals omschreven in dit artikel. Er is een bewuste keuze gemaakt om de aansprakelijkheid niet te beperken.
133	Inhoud	Bijlage 7 - Programma van Eisen	W1: U stelt dat "Het CMS en de onderliggende websites moeten voldoen aan alle wettelijk gestelde normen, hieronder vallen onder meer de Wet	Er wordt verwacht dat de opdrachtnemer zich bewust is van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op

			digitale toegankelijkheid, de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Archiefwet en de Telecommunicatiewet m.b.t. het gebruik van cookies.". Kunt u bevestigen dat dit slechts gaat over de delen van deze normen die binnen de invloedssfeer van Inschrijver vallen? Er zijn namelijk ook normen binnen deze kaders die niet door inschrijver in te vullen zijn (zoals de begrijpelijkaspecten voor toegankelijkheidseisen binnen de WCAG 2.1 AA norm).	de werkzaamheden die hij uitvoert in het kader van de opdracht. Opdrachtnemer past deze wet- en regelgeving toe waar dit noodzakelijk is en stelt de Raad voor Rechtsbijstand in de gelegenheid om zich te kunnen houden aan de eisen uit deze wet- en regelgeving. De op te leveren websites moeten voldoen aan wetgeving zoals in de vraag genoemd, waaronder de Wet op de digitale toegankelijkheid
134	Inhoud	Inschrijvingsleidraad	Bij gunningscriterium 5 schrijft u "De Raad voor Rechtsbijstand heeft wensen opgenomen in het Programma van Eisen welke, in de ogen van de Raad voor Rechtsbijstand, positief zullen bijdragen in tevredenheid van de dienstverlening en het CMS". Bedoelt u de dienstverlening van de inschrijver, of van de Raad voor Rechtsbijstand?	Hiermee wordt bedoeld de dienstverlening van de Raad voor Rechtsbijstand.
135	Inhoud	Inschrijvingsleidraad	Gunningscriterium 1 gaat enerzijds over samenwerking om naadloze integratie, gegevensstromen en operatie mogelijk maken, en anderzijds over regievoering van de Raad op het veranderportfolio. De instructie voor de beantwoording lijkt zich vooral te richten op het eerste deel. U vraagt om een beschrijving van onze aanpak. Klopt onze interpretatie dat u vraagt om een beschrijving van onze aanpak van de operationele dienstverlening, en niet de implementatie?	Het gaat om de samenwerking tussen Inschrijver en de Raad voor Rechtsbijstand en de samenwerking met andere leveranciers die door de Raad voor Rechtsbijstand worden ingezet. De scope van uw aanpak dient te zijn gericht op de implementatie en de operationele dienstverlening.
136	Inhoud	Inschrijvingsleidraad	Bij kerncompetentie 3 vraagt u om een CMS dat helpt bij meten en verbeteren door de redactie. Dit wordt doorgaans opgelost in web analytics oplossingen. Heeft u reeds een web analytics oplossing in gebruik?	Ja, Google Analytics.
137	Proces	Planning aanbesteding, tweede Nvl ronde	Gezien de relatief snelle sluitingsdatum van de vragenronde en de lange resterende periode na het publiceren van de Nota van Inlichtingen verzoeken wij Aanbestedende Dienst Inschrijvers de mogelijkheid te geven vragen te stellen in een tweede in te plannen Nvl-ronde. Bent u hiertoe bereid?	De Raad voor Rechtsbijstand is bereid om een tweede vragenronde in te plannen. De vragen dienen uiterlijk 30 september om 14:00 uur worden ingediend. De tweede Nota van Inlichtingen zal 2 oktober worden gepubliceerd. De rest van de planning blijft onveranderd.

138	Inhoud	Algemeen	Kan inzichtelijk gemaakt worden welke integraties precies op dit moment van toepassing zijn voor de huidige websites en CMS? Welke (technische) specificaties zijn hiervan beschikbaar en kunt u deze delen?	Nee, dat kan helaas niet inzichtelijk worden gemaakt. De (technische) specificaties staan niet op papier.
139	Inhoud	Bijlage 7 - Programma van Eisen	(T16) Client-side tools zijn in beginsel niet onderdeel van het CMS. Zijn deze onderdelen nu maatwerk? Kan inzichtelijk gemaakt worden welke client-side tools op dit moment gebruikt worden? of deze in beginsel herbruikbaar zijn (ook bij herbouw)?	De Raad voor Rechtsbijstand maakt gebruik van interactieve formulieren die door klanten worden ingevuld en waarmee een template wordt gevuld. Eventuele herbouw zal in overleg met de Inschrijver worden bepaald.
140	Inhoud	Bijlage 7 - Programma van Eisen	(T10) kan worden uitgelegd wat precies wordt verstaan onder "dynamische tabellen, grafieken en filters"?	Dat zijn tabellen, grafieken die realtime kunnen worden weergegeven. Via filters moet ook voor x-periode of bijvoorbeeld op thema cijfers toonbaar gemaakt kunnen worden.
141	Uitvoering	Inschrijvingsleidraad Subgunning 4	Wie zijn de gebruikersgroepen die invloed hebben op de digitale dienstverlening van de Raad. Welke onderwerpen spelen hier voornamelijk?	Burgers, advocaten, mediators, kortom alle doelgroepen de keten van rechtsbijstand en daarbuiten voor zover van toepassing. Overkoepelend thema is gesubsidieerde rechtsbijstand.
142	Inhoud	PvE - Pagina 2 - G15 + W1	WCAG 2.1 is zowel een technische als een contentmatige richtlijn. In welke vorm moet de leverancier de technische implementatie op dit niveau aantonen? Wie is de acceptant/kennishouder van deze requirements binnen de RvR?	De websites moeten bij oplevering voldoen aan de Wet digitale toegankelijkheid. Dus uit een audit zou moeten komen dat we 100% voldoen aan die richtlijnen en dus een toegankelijkheidsverklaring kunnen plaatsen/krijgen.
143	Inhoud	Algemeen	Wat zien jullie als aandachtspunten in de projectaanpak?	Er zijn geen specifieke aandachtspunten die voor de Raad van Rechtsbijstand van belang zijn in de projectaanpak.
144	Inhoud	Algemeen	De digitale visie en strategie van RvR is nog onderbelicht. In hoeverre laat RvR zich adviseren op dit vlak en is dit onderdeel van deze aanbesteding?	Vooralsnog ziet de Raad voor Rechtsbijstand geen rol voor de Inschrijver. Wel maakt de Raad voor Rechtsbijstand graag gebruik van de ervaringen bij vergelijkbare opdrachten.
145	Uitvoering	Algemeen	Welke rol ziet de RvR voor de implementatiepartner voor het alignen van de interne organisatie?	Vooralsnog ziet de Raad voor Rechtsbijstand geen rol voor de Inschrijver. Wel maakt de Raad voor Rechtsbijstand graag gebruik van de ervaringen bij vergelijkbare opdrachten.

146	Uitvoering	Algemeen	De doelgroepen van de online kanalen van de RvR zijn zeer divers. Op welke wijze worden zij vertegenwoordigd in dit traject?	De doelgroepen worden zoveel als mogelijk betrokken in dit traject.
147	Inhoud	Inschrijvingsleidraad 5.1.2	Inschrijver werkt samen met een derde partij waar het gaat om de CMS oplossing waarvoor gekozen is inzake deze aanbesteding. Deze derde partij beschikt over een partnership met dit betreffende CMS, zoals verzocht in de minimale technische bekwaamheid door de aanbestedende dienst. Klopt de aanneme van inschrijver dat wij hiermee voldoen aan deze eis? En zo nee, op welke wijze dient inschrijver hier wel mee om te gaan?	Indien Inschrijver ervoor kiest om samen met een andere partij in te schrijven of gebruik wil maken van onderaannemers dan dient dat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals opgenomen als bijlage 1 worden aangegeven. Beide varianten zijn toegestaan.
148	Uitvoering	Inschrijvingsleidraad 3.7	Gegadigde staat aan het hoofd van een holdingstructuur welke uit meerdere 100% dochterorganisaties bestaat en waarover gegadigde volledige zeggenschap heeft. Gegadigde kan derhalve beschikken over de middelen en faciliteiten van deze dochterorganisaties. Bij een eventuele gunning wordt de onderhavige opdracht uitgevoerd door één of meerdere van de dochters van gegadigde, de contractverantwoordelijkheid ligt echter volledig bij gegadigde. Sommige diensten en faciliteiten, maar ook certificeringen, kunnen op naam van de dochterondernemingen gesteld zijn. Ook hiervan is de beschikbaarheid voor gegadigde gegarandeerd vanuit de zeggenschap structuur. Kunt u bevestigen dat gegadigde haar dochteronderneming(en) welke de onderhavige opdracht gaan uitvoeren niet als onderaannemer bij deze aanbesteding hoeft aan te merken?	De Raad van Rechtsbijstand kan bevestigen dat de dochteronderneming die de opdracht gaat uitvoeren niet als onderaannemer aangemerkt hoeft te worden. Bij inschrijving dient een verklaring worden ingediend dat voor de uitvoering van de opdracht een dochteronderneming wordt ingezet en dat de holding garant staat voor deze dochteronderneming.
149	Inhoud	Inschrijvingsleidraad 5.1.4	Gegadigde staat aan het hoofd van een holdingstructuur welke uit meerdere 100% dochterorganisaties bestaat en waarover gegadigde volledige zeggenschap heeft. Onderliggende opdracht wordt uitgevoerd door één van deze dochterorganisaties, welke beschikt over het ISO27001 certificaat. Klopt de aanneme van Inschrijver dat dit voor de aanbestedende dienst afdoende is? En zo nee, op welke wijze dient inschrijver hier wel mee om te gaan?	Deze aanneme is correct maar de holding dient garant te staan voor de dochterorganisatie die de opdracht uitvoert.
150	Inhoud	Inschrijvingsleidraad 5.1.4	Gezien de dienstverlening van inschrijver op het gebied van IT, ligt de focus bij kwaliteitsmanagement op Information Security. Om deze reden hebben wij gekozen voor ISO 27001 certificering. Veel van	ISO 9001 stelt eisen aan het kwaliteitsmanagementsysteem van een organisatie waarbij ISO 27001 een standaard is voor

			de ISO9001-aspecten zijn geborgd in de ISO27001 certificering op het gebied van processen. Waarom uw eis voor ISO9001, welke onderdelen ontbreken in de ISO27001-certificering waar Opdrachtgever gevoel bij wil krijgen?	informatiebeveiliging. Als Inschrijver kan aantonen dat de ISO 9001 aspecten zijn geborgd in de ISO 27001 certificering dan is dat voor de Raad voor Rechtsbijstand voldoende.
151	Uitvoering	Webapplicaties onderdeel F	De losse applicaties, zoals benoemd in onderdeel F, lijken wat onderbelicht in deze aanbesteding. Klopt dat? Hoe belangrijk is de herbouw van deze applicaties (F) binnen het beschikbare budget? In welke stack zijn de applicaties Advocatensearch, Mediatorsearch een Kenniswijzer ontwikkeld? Wat is de actuele status van alle in F benoemde applicaties? Klopt het dat deze applicaties (F) puur op search en/of data zijn gericht? En zo ja, is het de moeite waard deze in een los perceel op te nemen?	De huidige zoekfuncties kunnen op onderdelen worden geoptimaliseerd en verbeterd.
152	Inhoud	Inschrijvingsleidraad – paragraaf 1.3 – pagina 5 Styling Websites	Binnen scope vallen 7 websites. Verwacht uw dat elke site een eigen ontwerp krijgt óf kunnen we er vanuit gaan dat de sites allemaal gebruik gaan maken van dezelfde templates m.u.v. de kindersite https://www.ouders-uit-elkaar.nl/ ?	Nee, dit moet per website bekeken worden. Elke website bedient een andere doelgroep. Een deel kan mogelijk hetzelfde zijn.
153	Inhoud	Inschrijvingsleidraad – paragraaf 1.3 – pagina 6 Applicaties – herbouw of overnemen beheer	Binnen scope vallen 8 applicaties. Voor deze applicaties geeft u aan: ‘herbouw dan wel overnemen beheer’. Aangezien de applicaties op dit moment niet toegankelijk zijn, is een herbouw feitelijk de enige optie. Door hiervan uit te gaan worden aanbiedingen onderling ook beter vergelijkbaar. Bent u het hiermee eens?	De applicaties zijn via de websites toegankelijk.
154	Inhoud	Inschrijvingsleidraad – paragraaf 1.3 – pagina 6 Specificaties van de applicaties	Om herbouw te kunnen begroten, is meer informatie nodig over betreffende applicaties. 1. Advocatensearch • Betreft dit https://www.rechtsbijstand.nl/over-mediation-en-rechtsbijstand/vind-een-mediator-of-advocaat/advocaat/? • Waar/hoe is de data voor deze zoekapplicatie opgeslagen? • Voldoet de huidige functionaliteit? 2. Mediatorsearch • Betreft dit https://www.rechtsbijstand.nl/over-mediation-en-rechtsbijstand/vind-een-mediator-of-advocaat/mediator/? • Waar/hoe is de data voor deze zoekapplicatie opgeslagen? • Voldoet de huidige functionaliteit?	Zie het antwoord op vraag 22.

			3. Kenniswijzer • Betreft dit de site https://kenniswijzer.rvr.org/? • Is alle content van deze applicatie in het CMS ondergebracht? • Het lijkt een vrij uitgebreide applicatie; is hiervan een functioneel ontwerp beschikbaar? 4. KART • Kunnen we een functionele beschrijving van deze tool en rekenlogica ontvangen? 5. Smoelenboek intranet • Worden de gegevens van medewerkers in het CMS onderhouden en/of is een koppeling met AD of personeelsinformatiesysteem gewenst? 6. Webregister bewindvoerders • Betreft dit https://www.bureauwsnp.nl/voor-burgers/register-wsnp-bewindvoerders? • Waar/hoe is de data voor deze zoekapplicatie opgeslagen? • Voldoet de huidige functionaliteit? 7. Verzoek vergoeding bewindvoerders • Gaat het om https://www.bureauwsnp.nl/wsnp-formulieren/salarisformulier ? • Kunt u een functionele specificatie leveren van dit formulier / dan wel de broncode? 8. Crediteurenlijst • Gaat het om https://www.bureauwsnp.nl/wsnp-formulieren/crediteuren-enkel-ongehuwd-in-gvg? • Kunt u een functionele specificatie leveren van dit formulier / dan wel de broncode?	
155	Inhoud	Inschrijvingsleidraad – paragraaf 5.1.1 – pagina 18 Bewijsvoering geschiktheidseis financiële draagkracht	In 5.1.1 wordt aangegeven dat de jaarrekening ingediend moet worden. Moet deze direct ingediend worden bij inschrijving óf kan dit later als onderdeel van de bewijsvoering bij gunning. Zie sectie 5.2; hier wordt bij bullet 3 namelijk wel de financiële draagkracht benoemd	De jaarrekening dient bij de inschrijving ingediend worden. De financiële draagkracht genoemd bij sectie 5.2 bullet 3 heeft betrekking op het bewijs van verzekering die ook ingediend moet worden in Bijlage 3.

156	Inhoud	Subgunningscriterium 1 – paragraaf 6.1 – pagina 22 Samenwerking	In 6.1 vraagt u ons om de manier van samenwerking met de Raad en leveranciers van de andere applicaties die onderdeel uitmaken van de doelarchitectuur uit te werken. Kunt u de doelarchitectuur nader beschrijven middels een architectuurplaat?	De Raad voor Rechtsbijstand zal de doelarchitectuur meesturen met de Nota van Inlichtingen.
157	Inhoud	Bijlage 6 – tariefmodel – tabblad 3 - regel 9/post E Contentmigratie	Deze post betreft ‘E. Eventuele migratie, herontwerp, herontwikkeling en herschikking van content.’ Het woord ‘eventueel’ schept verwarring: moet er wel/niet gemigreerd worden? Om aanbiedingen goed met elkaar te kunnen vergelijken is het essentieel op dit vlak helder aan te geven wat wel/niet gemigreerd moet worden en hoe deze content aangeleverd kan worden. We ontvangen dan ook graag: • Een overzicht van de te migreren content (per site: aantallen, typen templates, sitemap); • Een representatieve-voorbeeld-leverantie van hoe deze content gestructureerd aangeleverd kan worden	Zie het antwoord op vraag 22.
158	Inhoud	Bijlage 6 – tariefmodel – tabblad 3 – C16 berekening totale eenmalige kosten	In cel C16 worden de eenmalige kosten bij elkaar opgeteld via =SOM(C7:C9). Zou dit niet =SOM(C7:C10) moeten zijn? Of worden de kosten verbonden aan herbouw applicatie expliciet niet meegenomen.	De aanname klopt. Het zou =SOM(C7:C10) moeten zijn. Een nieuwe versie van het tariefmodel maakt onderdeel uit van deze Nota van Inlichtingen.
159	Inhoud	Bijlage 6 – tariefmodel – tabblad 3 – C17 Label Totale kosten per jaar	In cel C17 staat: Totale kosten per jaar. Klopt het dat dit ‘per jaar’ verwijderd moet worden?	Klopt. De totale kosten in cel C17 hebben betrekking op de gehele contractduur van 4 jaar. Een nieuwe versie van het tariefmodel maakt onderdeel uit van deze Nota van Inlichtingen.
160	Inhoud	Bijlage 7 – Programma van eisen – T12 Doelarchitectuur en hergebruik van content	U stelt: Het CMS moet aansluiten bij de doelarchitectuur van de RvR waarbij het mogelijk moet zijn dat CMS content op één plek wordt beheerd maar op meerdere plekken binnen de doelarchitectuur (Microsoft, Berkeley Bridge en Mendix applicaties) gebruikt kan worden. Doelt u hierbij op op de beschikbaarheid van content-api’s? En kunt u aangeven welke api’s u verwacht?	Dit is nog toekomst. Op dit moment kan de Raad voor Rechtsbijstand dit nog niet nader specificeren.
161	Inhoud	Bijlage 7 – Programma van eisen – T16 Specificatie voorbeeldbrief	Kunt u de voorbeeldbrief specificeren? Is hier op de huidige site een functioneel werkend voorbeeld van te bekijken	Dit is het eindproduct na het invullen van een formulier door de klant. Hier is geen voorbeeld van.

				Bij https://rvr.bridge-to-knowledge.nl/ehbo.html kan Inschrijver door middel van “Invullen” een dergelijke brief creëren.
162	Inhoud	Programma van Eisen – T13	T13: Is hosting in de cloud omgeving van de Inschrijver (vanaf de start van het project) bespreekbaar?	Zie het antwoord op vraag 30.
163	Algemeen		Dient bij de ontwikkeling van websites ook rekening gehouden te worden met de Single Digital Gateway (SDG) Verordening?	Ja, dit zal per website en in overleg worden beoordeeld.