
Nota van Inlichtingen Opstarten en exploiteren van een maatwerk-webshop voor het aanbieden van energiebesparende maatregelen aan huurders en woningeigenaren in Amersfoort

Aanbesteding: Opstarten en exploiteren van een maatwerk-webshop voor het aanbieden van energiebesparende maatregelen aan huurders en woningeigenaren in Amersfoort

Aanbestedende Dienst: Gemeente Amersfoort

Referentie: 313092

Toelichting:

Ref.nr. 43 **Onderwerp:** 5.5 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment.

Vraag:

De opdrachtnemer is verplicht om SROI-inspanningen te leveren ter waarde van 5% van de gefactureerde opdrachtsom. De opdrachtnemer kan de bouwblokken stapelen, totdat aan de SROI-verplichting is voldaan.

Vraag: uiteindelijke opdrachtwaarde en dus opbrengsten zijn afhankelijk van hoeveel huurders en kopers gebruik gaan maken van de vouchers, gezien dit een zeer onzekere factor is vraagt inschrijver een SROI van 2.5%. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

=

Antwoord:

Nee, de gemeente gaat hier niet mee akkoord. De opdrachtnemer kan zelf constateren hoe het omzetverloop is, en kan anticiperen op het bereiken van de grens van € 200.000,-.

Het is eveneens onjuist om te stellen dat het aantal huurders en kopers dat gebruik gaat maken van de webshop een zeer onzekere factor is. Het aantal cadeaubonnen is afgestemd op reeds opgedane ervaringen binnen de gemeente Amersfoort en op basis van ervaring van een andere grote gemeente in Nederland.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr. 44 **Onderwerp:** 5.5 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment.

Vraag:

Deze uitvoeringsvoorwaarde geldt bij een omzetwaarde van ten minste €200.000,-. Bij de initiële opdracht is dat niet aan de orde. Bij een verlenging en mogelijke aanvullende opdrachten (zie 3.1) is dat mogelijk wel aan de orde.

Vraag: Met welke opdrachtwaarde voor SROI dient inschrijver rekening te houden?

Antwoord:

In paragraaf 3.1 is aangegeven wat initieel de maximale omzet kan zijn. Maategevend voor de SROI verplichting is de omzet gerekend naar vouchers, en niet de totale omzet die de aanbieder realiseert.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:

5.5 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment.

Vraag:

Deze uitvoeringsvoorwaarde geldt bij een omzetwaarde van ten minste €200.000,-. Bij de initiële opdracht is dat niet aan de orde. Bij een verlenging en mogelijke aanvullende opdrachten (zie 3.1) is dat mogelijk wel aan de orde.

Vraag: Waardoor is Social return niet aan de orde bij de initiële opdracht?

Antwoord:

Deze tekst is inderdaad verwarrend. Hiermee wordt geduid op het gegeven dat bij de start van de webshop er nog geen omzet is, en dus ook nog geen SROI-verplichting. Deze ontstaat pas als de omzet (via vouchers) de grens van € 200.000 overschrijdt.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Programma van eisen 10.6

Vraag:

De website is alleen toegankelijk middels TLS v1.3 of hoger middels een vertrouwd TLS certificaat.

Vraag: TLS versie 1.3 wordt door Windows pas ondersteund vanaf Windows server 2022. Deze bestaat pas sinds 2 maart 2021 en wordt door zeer weinig hosting partijen ondersteund. Is aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen naar TLS v1.2

Antwoord:

Op termijn zal de versie 1.3 een verplichting worden. We vinden het in principe akkoord om de eis aan te passen naar TLS v 1.2. Echter indien

gedurende de looptijd van het project versie 1.3 een verplichting wordt dient dit alsnog aangepast te worden.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Programma van eisen 10.9

Vraag:

Binnen de applicatie worden alle activiteiten van zowel het systeem als personen gelogd.

Vraag: Logfiles zijn aanwezig binnen onze systemen, echter een log op alles is onmogelijk uit te voeren. Wat is het doel van deze eis?

Antwoord:

Het doel van de eis is op het moment dat er een incident plaatsvindt dat we kunnen achterhalen wat er precies gebeurd is.

De volgende gebeurtenissen worden in ieder geval opgenomen in de logs:

- Gebruik van technische beheerfuncties, zoals een backup maken.
- Gebruik van functionele beheerfuncties, zoals het wijzigen van instellingen, updates van de applicaties.
- Handelingen van autorisatiebeheer, zoals het aanmaken van een gebruiker, wachtwoord reset.
- inlogpogingen zowel succesvol als onsuccesvol worden vastgelegd.
- Handelingen van gebruikers, zoals het raadplegen van bestanden, uitvoeren van acties in een applicaties.
- Foutmeldingen van applicaties.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Programma van eisen 10.8

Vraag:

Indien er gebruik wordt gemaakt van accounts voor de gebruikers wordt er naast gebruikersnaam en wachtwoord (minimaal 8 karakters + complexiteitseisen) gebruik gemaakt van 2-factor authenticatie.

Vraag: Grote Nederlandse webshops zoals Bol.com maken hier geen gebruik. Minimale eisen aan het wachtwoord zijn hierin voldoende. Kan aanbestedende dienst deze eis laten vallen. Of aanpassen naar minimale

eisen aan wachtwoord?

Antwoord:

Minimale eisen aan het wachtwoord zijn inderdaad voldoende. Wel willen we dat het wachtwoord minimaal 13 karakters + complexiteitseisen bevat.

Het is ook van belang dat na een aantal keer foutief inloggen er een tijdelijke lock komt (90 sec bijvoorbeeld) op het account.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Programma van eisen 10.2

Vraag:

Website is niet kwetsbaar voor OWASP top 10 aanvalstechnieken. Dit is aantoonbaar met een pentest rapportage van een externe partij. Opdrachtnemer moet deze rapportage inzichtelijk maken voor de Gemeente Amersfoort.

Vraag: Deze eis is gewaarborgd binnen de Thuiswinkelwaarborg certificaat, voldoet inschrijver hiermee aan de eis.

Antwoord:

U voldoet daarmee aan de eis.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Programma van eisen 10.1

Vraag:

Beheerdersaccounts zijn verplicht MFA (Multi-Factor-Authentication) te gebruiken.

Vraag: Via de beheerderaccounts kan je alleen data raadplegen via de statistieken. Je kunt verder niets aanpassen. Een Multi Factor Authentication is hier overbodig. Waarom is dit een eis van de aanbestedende dienst?

Antwoord:

Hier wordt bedoeld op accounts met verstrekkende bevoegdheid. Bijvoorbeeld accounts die in staat zijn om bestellingen te wijzigen, producten op de webshop te plaatsen etc.

Dus in het geval van accounts die enkel data raadplegen via statistieken is dit niet van toepassing. Echter accounts waarbij meer mogelijk is en die toegang hebben tot het volledige systeem of aanpassingen kunnen doen is het wel een vereiste om Multi Factor Authentication te hanteren.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Programma van eisen 10.1 t/m 10.10

Vraag:

Vraag: Inschrijver is van mening dat de gestelde eisen te hoog zijn in vergelijking met webshops in Nederland. In vergelijking, Bol.com zou bijvoorbeeld niet voldoen aan al deze eisen. Kan aanbestedende dienst aangeven waarom zij dergelijke hoge eisen stelt?

Antwoord:

We hebben bepaalde eisen na beantwoording van uw vragen aangepast. Zie de beantwoording van enkele vragen.

De gestelde eisen zijn hoog, omdat we als gemeente verantwoordelijkheid dragen voor de privacy en de informatiebeveiliging van onze inwoners en in het bijzonder van de inwoners die gebruik maken van deze webshop.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Programma van eisen 5.5

Vraag:

Het is mogelijk een beperkt aantal adressen als afwijkend verzendadres op te geven.

Indien er een energiepunt als afwijkend adres kan worden opgegeven, kunnen de spullen daar dan worden opgehaald door koper of huurder? Indien dit het geval is, hoe doet men daar de check of dit daadwerkelijk de betreffende koper of huurder is?

Antwoord:

Dit is inderdaad een kwetsbaar punt. Echter in samenwerking met het gemeentelijke energieloket is een fraudemonitor opgezet die ook gebruikt wordt binnen het registratiesysteem. Deze monitor checkt op veelgebruikte e-

mailadressen, huisnummers en toevoegingen en wordt daarbij aangevuld met eventuele andere zaken om te monitoren. Elke 15 minuten checkt deze monitor de aanmeldingen en plaatst eventuele 'verdachte' adressen op een aparte lijst om nader te bekijken. Zodoende kan er geschakeld worden op het moment dat er een verdachte situatie op zal treden.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Programma van eisen 5.5

Vraag:

Het is mogelijk een beperkt aantal adressen als afwijkend verzendadres op te geven.

Vraag: Is de opdrachtgever zich bewust van de fraudegevoeligheid op dit vlak. Bijvoorbeeld, hoe wordt voorkomen dat er op naam van iemand anders bestellingen worden geplaatst en elders worden afgeleverd. (binnen of buiten Amersfoort)

Antwoord:

Daar zijn we ons van bewust. Echter we hebben in de eerdere nota van inlichtingen al aangegeven dat dit aantal van 3 afwijkende verzendadressen teruggebracht zal worden naar 1 afwijkend verzendadres.

Daarnaast zie de beantwoording van vraag 52.

Beantwoord op: 24-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Hoofdstuk 3 – 3.1 Korte omschrijving van de opdracht.

Vraag:

Gezien de potentiële omzet en de hoeveelheid producten die afgenomen worden achten wij het redelijk dat opdrachtnemer een korting verstrekt aan opdrachtgever. Korting is door opdrachtnemer te bepalen en kan worden aangegeven op het prijsblad (zie bijlage C). Deze actie loopt van 1 september 2021 tot 31 juli 2022.

Vraag: Kan de inschrijver een korting geven op het gehele assortiment i.p.v. per product?

Antwoord:

Dat kan zeker.

Beantwoord op: 24-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 55
Onderwerp: Programma van eisen 3.1

Vraag:

De opdrachtnemer dient de op TenderNed opgenomen bijlage C, assortiment en nevenassortiment in te vullen en daarmee aan te geven welke producten zij in de maatwerk webshop kunnen aanbieden. Het assortiment dat in bijlage C is weergegeven bestaat uit een kernassortiment die opdrachtnemer gegarandeerd moet kunnen leveren en een nevenassortiment dat apart gescoord zal worden op basis van de hoeveelheid producten die opdrachtnemer kan leveren ten opzichte van het totale nevenassortiment.

Vraag: Indien het assortiment RREW productenuitbreider is dan de producten zoals weergegeven het prijzenblad. Mag dit gehele assortiment van de inschrijver aangeboden worden in de webshop?

Antwoord:

In principe is dit toegestaan, maar alleen na goedkeuring door de gemeente. Dit doet verder niets af aan de wijze van beoordeling. Deze geschied op basis van het Prijzenblad zoals dat opgenomen is in bijlage C.

Beantwoord op: 24-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 56
Onderwerp: Hoofdstuk 3 – 3.1 Korte omschrijving van de opdracht.

Vraag:

Gezien de potentiële omzet en de hoeveelheid producten die afgenomen worden achten wij het redelijk dat opdrachtnemer een korting verstrekt aan opdrachtgever. Korting is door opdrachtnemer te bepalen en kan worden aangegeven op het prijsblad (zie bijlage C). Deze actie loopt van 1 september 2021 tot 31 juli 2022.

Vraag: Op het prijzenblad staat nergens een kolom waarop de korting kan worden ingevuld. Waar dient de inschrijver de korting in te vullen?

Antwoord:

De korting dient te worden verdisconteerd in de prijzen die de aanbieder invult.

Beantwoord op: 24-06-2021

Nota van Inlichtingen Opstarten en exploiteren van een maatwerk-webshop voor het aanbieden van energiebesparende maatregelen aan huurders en woningeigenaren in Amersfoort

Label:

Inhoud