

Nota van inlichtingen

Constructie- en afnamesoftware ten behoeve van theorie-examens

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Tweede nota van inlichtingen

1 juli 2022

Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van het Beschrijvend document en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Deze Nota van inlichtingen bevat de antwoorden en reacties van het CBR op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden.

1.2 Aanvullingen

Met deze Nota van inlichtingen zijn de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- Bijlage A Requirements (tweede herziening)
- Bijlage B Conceptovereenkomst
- Bijlage B-ii Concept SLA

Vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden en reacties van het CBR

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Herzien Beschrijvend document Pagina 30 Hoofdstuk 6.8.9	Staat u toe dat voor de demonstratie van de oplossing er een demonstratie wordt gegeven van een applicatie die op dat moment nog niet helemaal af is, met dien verstande dat de demonstratie wordt uitgevoerd met de daadwerkelijke applicatie en de doelstelling van de demonstratie wordt gehaald?	Het CBR toetst tijdens de demonstratie niet in hoeverre de getoonde Oplossing af is. Het CBR verlangt van de Inschrijver vanzelfsprekend ook niet dat de Oplossing volledig gereed is. Tijdens de demonstratie gaat het erom dat de Inschrijver met zijn Oplossing laat zien wat er wordt gevraagd in de Gunningscriteria G7 en G8. Wat de Inschrijver laat zien moet wel overeenkomen met wat hij zal leveren als de Opdracht aan hem wordt gegund.
2	Bijlage A - Requirements Afname- Constructie V1.0, Technisch-Algemeen Webserver - De software dient niet op Apache/Tomcat te draaien, maar op IIS, waarvan wij zelf kennis in huis hebben.	Volgens de domeinstrategie cloud en deze aanbesteding is het CBR op zoek naar een SaaS oplossing welke ondersteund en gehost wordt door de aanbieder. Het opleggen van IIS ligt niet in lijn met deze strategie en sluit heel wat oplossingen inzake containerization uit. Kan het CBR afstand doen van deze eis gezien zij zelf niet verantwoordelijk is voor het hosten en onderhouden van de applicatie en infrastructuur?	In de herziene versie van Bijlage A Requirements die samen met de eerste Nota van inlichtingen is gepubliceerd wordt IIS niet geëist.
3	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID40 - Wijzigingen moeten in bulk kunnen worden toegepast.	Welke wijzigingen wenst het CBR in bulk toe te passen?	Het gaat erom dat wijzigingen niet alleen per Item kunnen worden toegepast, maar dat ook een geselecteerde groep Items kunnen worden gewijzigd – bijvoorbeeld naar: in behandeling – of dat een kenmerk bij meerdere Items tegelijkertijd kan worden gewijzigd.
4	HERZIEN Bijlage A Requirements , ID36 - De oplossing respecteert vooraf gedefinieerde criteria en informeert de gebruiker bij afwijkingen.	Over welke criteria gaat dit? Kan het CBR hier enkele voorbeelden van geven en concreter maken?	Elke toets wordt samengesteld op basis van een aantal criteria. Voorbeelden zijn: de toetsmatrijs is gedekt, alle Items die zijn geselecteerd voor de toets zijn actief (en staan bijvoorbeeld niet op een andere status zoals aanpassing nodig, of iets dergelijks) elke toets bevat de juiste hoeveelheid Items et cetera. Wanneer een toets hieraan niet voldoet, omdat er bij de samenstelling een fout is gemaakt, dan dient de Oplossing een waarschuwing te geven dat de toets aan een of meerdere criteria niet voldoet.
5	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID 32 - Tijdslimiet voor het bekijken van de fout	Betreft dit een tijdslimiet die van toepassing is bij het herbekijken van de ingevulde vragen, na het indienen van het examen?	Ja, men dient het examen in, ziet de uitslag en krijgt dan pas de mogelijkheid om fout beantwoorde vragen in te zien. De tijd hiervoor is echter wel onderdeel van de gehele examentijd.

	beantwoorde Items moet instelbaar zijn.		Het gaat hierbij alleen om de fout beantwoorde vragen die kunnen worden ingezien. Niet het hele examen kan worden ingezien.
6	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID 12 - Binnen de Items kunnen tabellen aangemaakt worden.	Gaat dit louter over tabellen bedoeld om content grafisch weer te geven in tabelvorm?	Ja. Door bijvoorbeeld een link met Excel, zou het makkelijker zijn om tabellen te maken.
7	Bijlage A - Requirements Afname-Constructie V1.0, Technisch-Algemeen Geen opslag en verwerking van data buiten de EER.	Wordt het hosten op platformen van public cloud providers zoals Microsoft Azure, AWS of Google geaccepteerd, als ze garanderen dat de data in Europa wordt bewaard en verwerkt?	Ja, dit is geaccepteerd, zolang de Opdrachtnemer waarborgt dat de data binnen de EER wordt verwerkt. Wanneer de Opdrachtnemer kiest voor sourcen van diensten naar de cloud, worden daarmee <u>niet</u> de verantwoordelijkheden als verwerker gesourcet. De Opdrachtnemer blijft als verwerker verantwoordelijk voor de borging van gegevensverwerking binnen de EER bij subverwerkers. Het is aan de verwerker om aan te tonen dat er in de keten van de verwerker en subverwerker(s) voldoende technische en organisatorische maatregelen ingericht zijn.
8	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID 4 - Het moet mogelijk zijn om Metadata toe te voegen aan Items.	Wat verstaat het CBR onder Metadata? Is het mogelijk om enkele voorbeelden te geven?	Met metadata beoogt het CBR de vindbaarheid en toegankelijkheid van Items te verhogen. Het CBR ziet voor zich dat er informatie aan of over informatie kan worden gekoppeld of opgeslagen. Bijvoorbeeld 'tags' of 'labels' die aan Items kunnen worden gekoppeld. Met deze tags kan de constructeur van Items bijvoorbeeld Items eenvoudiger terugvinden, selecties maken op basis van specifieke tags of zelfs autorisaties uitdelen op Items op basis van 'tags'.
9	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID 112 - Autorisaties kunnen op Metadata worden toegepast.	Wat is hier precies gewenst? Hoe zit het CBR dit in de praktijk gebruikt worden?	Voorbeeld: wanneer de status van een Item als metadata kan worden gekoppeld/opgeslagen, dan kunnen bijvoorbeeld autorisaties worden uitgedeeld op alle Items met de status 'in ontwikkeling' of Items met de categorie 'gevaarherkenning'. Zie ook antwoord op vraag 8.
10	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID 16 - Het moet mogelijk zijn om onbeperkt (zelf te bepalen) kenmerken toe te voegen aan de vraag.	Wat is een kenmerk en hoe verschilt dit van een tag?	Elk Item heeft bepaalde kenmerken. Denk hierbij aan een toetsterm, itemcode, P-waarde, opgavetype, wetsartikel dat bij het Item hoort, et cetera. Een kenmerk heeft informatie over het Item (niet zichtbaar in de toets). Het kan informatie zijn die wordt ingegeven in het begin bij de aanmaak, zoals categorie, wetgeving, goedgekeurd en dergelijke. Maar ook informatie die later wordt toegevoegd, zoals bespreken/voorleggen aan deskundigen. Wanneer met het toekennen van tags aan een Item hetzelfde wordt bereikt als het toekennen van kenmerken aan een Item is dit akkoord.

11	Bijlage B-ii Concept SLA, Hoofdstuk 3 Incident managementproces (IM) en hoofdstuk 3.3 KPI en Servicelevel targets Incident Management	De functiehersteltijd omvat volgens de concept SLA ook de tijd tussen opmerken van het incident en registratie bij de leverancier. Dit houdt in dat de leverancier disproportioneel onder druk gezet wordt indien het ticket niet onmiddellijk geregistreerd wordt. Logischerwijze kan de hersteltijd pas beginnen eens de leverancier op de hoogte is gesteld van het incident. Gaat het CBR akkoord om de functiehersteltijd te laten beginnen vanaf de status 'geinformeerd'?	Het CBR gaat hiermee akkoord. De functiehersteltijd voor storingen betekent letterlijk het moment dat een storing wordt gemeld tot het moment dat de storing is verholpen. Dit is aangepast in een herziene versie van het concept-SLA dat is bijgevoegd bij deze Nota van inlichtingen.
12	Nota van inlichtingen 1.pdf , antwoord op vraag 74	Vraag 74 Nota van inlichtingen 1: Bijlage A: Requirements, ID127 In principe kan een SaaS leverancier niet voldoen aan de letter van deze eis. In onze organisatie hebben wij de toegang tot de data van de klanten beperkt via procedures. Alleen enkele technisch beheerders hebben voor specifieke werkzaamheden rechtstreeks toegang tot de data van de klanten. Verder bepaalt de klant welke personen toegang hebben tot de applicatie. Als een medewerker van onze organisatie bijvoorbeeld in het kader van een helpdeskverzoek toegang nodig heeft tot de applicatie, dan zal het CBR deze toegang moeten verlenen. Is het CBR bereid deze eis te laten vervallen of anders te formuleren? Antwoord: Het CBR handhaaft de eis. Data van het CBR is voor de leverancier niet te ontsleutelen. Indien de leverancier de SaaS oplossing aanlevert zal deze of een verwante (onder)leverancier steeds toegang hebben tot de databank en dus 'de data' gezien de applicatie toegang heeft tot deze databank. Kan het CBR akkoord gaan dat medewerkers van de leverancier enkel toegang krijgen op een ad hoc basis via een overeen te komen procedure tussen het CBR en de leverancier, en dit enkel na expliciete goedkeuring van het CBR?	Het is inderdaad technisch uitdagend om de Opdrachtnemer voor 100% uit te sluiten van toegang tot de CBR-data. ID127 wordt om die reden als volgt geherformuleerd: <i>Data van het CBR is door de leverancier niet zonder meer te ontsleutelen.</i> Dit is aangepast in een tweede herziene versie van Bijlage A Requirements, die is bijgevoegd bij deze Nota van inlichtingen. De Inschrijver dient passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid, de integriteit en de beschikbaarheid van (persoons)gegevens te waarborgen. In de context hiervan en van requirement ID127 verwacht het CBR ten minste: - toepassing van sleutelbeheer ten behoeve van data-at-rest versleuteling; - logging en monitoring op de toegang van de Opdrachtnemer op de data van het CBR; - inzicht voor het CBR in de toegang tot data van het CBR door de Opdrachtnemer; - aanvullende procedurele afspraken tussen het CBR en de Opdrachtnemer omtrent de gecontroleerde toegang tot data van het CBR door de Opdrachtnemer.
13	Nota van inlichtingen 1.pdf , antwoord op vraag 66	Vraag 66 Nota van inlichtingen 1: Bijlage A: Requirements, ID82 Een webapplicatie in de browser kan niet voorkomen dat een kandidaat extra tabbladen/vensters opent en/of andere programma's gebruikt. Zou dit wel mogelijk zijn, dan zouden hackers vrij spel hebben. Om aan deze eis te voldoen, zal het CBR software moeten gebruiken die de PC beveiligd, bijvoorbeeld een secure browser. Kan het CBR deze eis laten vervallen of zodanig herformuleren dat een aanbieder er wel aan kan voldoen? Antwoord:	Examens worden afgenomen op door het CBR beheerde apparatuur. De werking van de apparatuur is de verantwoordelijkheid van het CBR. Voor de configuratie van de benodigde browser past het CBR de best practices c.q. de instructies toe van de Opdrachtnemer. Het niet werken van de aangeleverde browser op basis van deze best practices c.q. instructies is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en valt binnen de Overeenkomst.

		Het CBR ziet het op een veilige manier afnemen van een examen als onderdeel van de gevraagde oplossing. Het leveren van een secure browser/lock down browser voor afname wordt daarmee impliciet verwacht bij ID82. Indien niet aan ID82 kan worden voldaan, kan het CBR haar doelstellingen niet realiseren. Het CBR kan deze eis daarom niet laten vervallen. Klopt de stelling dat: indien de leverancier deze benodigde browser aanlevert, het CBR de verantwoordelijke partij is om de browsers op de verschillende toestellen te beheren?	
14	Beschrijvend document Constructie- en afnamesoftware ten behoeve van theorie-examens BLZ 26	Welke rapportage en overzichten opleiding verwacht het CBR concreet? Wat moet daar minimaal in staan?	Een opleiding/handleiding die het mogelijk maakt voor de FB'er van het CBR om de Oplossing te kunnen gebruiken op het gebied van rapportage en overzichten.
15	Beschrijvend document Constructie- en afnamesoftware ten behoeve van theorie-examens BLZ 26	Welke IT open standaarden en versie gebruikt het CBR voor koppelvlakken met de nieuwe Afname software?	Zie Bijlage A Requirements, en specifiek de requirements met ID's 119, 120 en 121. Voor meer context en versies verwijst het CBR naar de verplichte en aanbevolen standaarden voor overheidsinstantie op https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden
16	Beschrijvend document Constructie- en afnamesoftware ten behoeve van theorie-examens BLZ 26	Wat wordt bedoeld met 'Trainen van de eindgebruikers'? graag een gedetailleerde beschrijving.	Het opleiden van de eindgebruikers om de Oplossing te kunnen gebruiken bij het uitvoeren van de werkzaamheden.
17	Beschrijvend document Constructie- en afnamesoftware ten behoeve van theorie-examens BLZ 27	Wat word als inzet voor implementatiekosten door het CBR gezien? Horen afspraken maken en vooraf en tijdens de implementatie ook aangerekend door het CBR?	Alle activiteiten die verband houden met de implementatie en waarvoor de inzet van CBR-medewerkers noodzakelijk is, maken onderdeel uit van de implementatiekosten. Afspraken horen daar ook bij.
18	Beschrijvend document Constructie- en afnamesoftware ten behoeve van theorie-examens BLZ 33	Wat wordt bedoeld met de licenties die eeuwigdurend moeten zijn?	Zie het antwoord op vraag 20 in de eerste Nota van inlichtingen van 3 juni 2022.

19	Beschrijvend document Constructie- en afnamesoftware ten behoeve van theorie-examens BLZ 33	Hoe lang moeten de resultaten van kandidaten bijgehouden worden?	Een periode van vijftien jaar.
20	Bijlage A Requirements v1.0 Id1	Wat wordt bedoeld met 'Op items is versiebeheer mogelijk'? (graag gedetailleerde Beschrijving)	Als een Item gewijzigd wordt, kan het CBR in verband met analyses niet hetzelfde Item gebruiken, maar willen we door middel van een toevoeging van bijvoorbeeld v2 in de code aangeven dat het een tweede versie is. Of geen v2, maar een nieuwe code met de mogelijkheid om te zien welk Item het origineel was.
21	Bijlage A Requirements v1.0 Id11	"Zaai-items zijn herkenbaar gedurende de gehele Item-en toetsconstructie" Wat wordt ermee bedoeld? Graag gedetailleerde beschrijving.	Het doel is dat er binnen de bank een bepaald kenmerk zit aan een zaai-Item die deze als zodanig herkenbaar maakt. Dat kan in de vorm van een tag/kenmerk, of op een andere manier. Het belangrijkste is dat reguliere Items zichtbaar kunnen worden onderscheiden van zaai-Items. Wanneer een zaai-Item is ingezet en goed functioneert, kan het kenmerk/tag 'zaai' worden verwijderd en is het Item een regulier Item.
22	Bijlage A Requirements v1.0 Id11	Deze zaai-items zijn herkenbaar gedurende de gehele item en toetsinstructie doelt u op rapportage mogelijkheden zo ja wat moet er gerapporteerd worden?	Het CBR bedoelt dat de zaai-Items binnen constructie herkenbaar moeten zijn. Dat snel onderscheid kan worden gemaakt tussen een normaal Item en een zaai-Item bijvoorbeeld door middel van een markering.
23	Bijlage A Requirements v1.0 Id12	"Binnen de Items kunnen tabellen aangemaakt worden" Tot welk doel, op welk niveau, waar dienen die tabellen voor? (graag per item een beschrijving Beschrijving)	Zie het antwoord op vraag 6. Een link tussen Excel en de software, zodat de tabel gemakkelijk kan worden gemaakt, opgeslagen en gewijzigd. In meerdere examens van CCV komen tabellen voor in de opgaven. Bijvoorbeeld in vragen over financieel management, waarbij kolommenbalansen worden bevraagd.
24	Bijlage A Requirements v1.0 Id23	"Per Item kunnen minimaal 8 digitale bijlages toegevoegd/verwijderd worden die gedurende de afname van de toets geraadpleegd kunnen worden door de kandidaat" Graag voorbeeld van zo'n bijlages? Zijn dit PDF's, video fragmenten? Wat is het doel ervan? (Beschrijving) Is het doel dat er in deze toegevoegde items ook iets ingevuld kan worden zo ja graag uw beschijn op welke type bijlage wat gedaan mag / kan worden.	De bijlagen zijn naslagwerken die bij het examen mogen worden gebruikt. Het zijn PDF-documenten, maar tegenwoordig ook videofragmenten met informatie over hoe het betreffende vraagtype te gebruiken/in te vullen. De documenten zijn ter informatie, niet om in te vullen.
25	Bijlage A Requirements v1.0 Id 36	"de oplossing respecteert vooraf gedefinieerde criteria en informeert de gebruiker bij afwijkingen" Welke afwijkingen, wordt hiermee een foutief antwoord bedoeld? Graag verduidelijking. (Beschrijving) en wat zijn die vooraf gedefinieerde criteria graag in detail vermelden.	Wanneer het toetstemplate in constructie aan bepaalde criteria moet voldoen, dan waarschuwt het systeem de gebruiker als er afwijkingen zijn bij het opslaan.

26	Bijlage A Requirements v1.0 Id 39	"Er wordt een wijzigingshistorie bijgehouden" Wijzigingshistorie van wat concreet? Tijdens de constructie van de items?(Beschrijving) tot in hoevere moet die wijzigingshistorie teruggaan, wanneer stop deze, maand , dag , week jaar, of na 5 wijzigingen is de 5e de laatste versie?	Je kunt de geschiedenis van het Item zien: gewijzigd op een datum en door wie. Nadat het Item definitief is. Er zou een mogelijkheid moeten zijn in een apart tekstveld, wat de wijziging is geweest die is aangebracht.
27	Bijlage A Requirements v1.0 Id 41	"Een mediabestand kan gekoppeld worden aan meerder Items" Wordt met "mediabestand" een foto of een video bedoeld? (Beschrijving) welke formaten moeten er worden voorzien?	Hier wordt zowel de foto als de video bedoeld. B=650xH=430 is een gangbare maat. Maar bij vrachtbrieven bijvoorbeeld is de maat iets groter. Van video zijn geen gegevens voorhanden.
28	Bijlage A Requirements v1.0 Id 46	"Bij toetsversie met invulvragen moet het mogelijk zijn om niet direct een resultaat te berekenen. Het antwoord kan later worden beoordeeld" Wat wordt hiermee bedoeld? Graag een duidelijk voorbeeld van zo'n situatie. (Beschrijving)	Er zijn open vragen, waarbij de kandidaat vrij is om zelf tekst in te vullen. Dit kan niet automatisch worden berekend naar goed of fout. De antwoorden moeten later worden bekeken door een corrector.
29	Bijlage A Requirements v1.0 Id 63	"De kandidaat heeft de mogelijkheid om binnen een toetsonderdeel vragen te markeren, deze terug te vinden in een overzicht en hier naartoe te navigeren". Hoe worden vragen nu gemarkeerd? (Beschrijving).	De kandidaat kan rechtsboven in de vraag klikken op een vlagicoon. De vraag wordt hiermee gemarkeerd in een overzicht. De kandidaat kan rechtsboven in de vraag klikken op de knop 'Overzicht' om terug te navigeren naar de gemarkeerde vragen.
30	Bijlage A Requirements v1.0 Id 66	a) Waarom moet een toetsenbord op screen gebruikt worden? Worden ook tablets gebruikt tijdens de examinering? (Beschrijving). b) Als er tablets ingezet gaan worden welke zijn dit Apple of Android ? c) Als er tables ingezet gaan worden moet er dan via browser verbinding gemaakt worden of via een vooraf gebouwde app die in een ontwikkel store moet komen te staan?	a) Het examen wordt bediend via een touchscreen. Het CBR gebruikt geen losse toetsenborden of muizen. Dit is in verband met het uitschakelen van USB- en bluetoothverbindingen. De tablets worden momenteel alleen gebruikt door de surveillant. b) Windows. c) Dat hangt af van de Oplossing. Momenteel werkt het CBR via de browser (webbased).
31	Bijlage A Requirements v1.0 Id 82	"De kandidaat mag tijdens het afnemen van de toets niet uit uitbreken" Wat wordt daarmee bedoeld? Graag gedetailleerde beschrijving.	Het examen moet afgenomen worden in een offline-omgeving. De kandidaat kan dus geen verbinding maken met het internet. Kandidaten werken nu in een afgeschermd omgeving. Als beheerder kunnen we wel uit deze omgeving middels een toets combinatie en wachtwoord. Dit noemen wij uitbreken.
32	Bijlage H, cel H91	Mogen wij aannemen dat het genoemde bedrag in de TCO voor de tijdsduur van 5 jaar is? En dat na die 5 jaar een lineair in rekening gebracht mag worden ?	Nee. Het totaalbedrag in cel H105 van de <u>herziene</u> Bijlage H Prijsopgaveformulier betreft geen TCO. Het is een fictief bedrag bedoeld om de prijs te kunnen <i>beoordelen</i> . In dit fictieve bedrag zijn onder andere opgenomen een bedrag voor Changes gebaseerd op een <i>aanname</i> van 1.500 uur en een bedrag voor de verwachte inzet van het CBR. De benodigde inzet van het CBR zijn vanzelfsprekend geen kosten

			die de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht in rekening brengt bij het CBR. Zie ook de antwoorden op de vragen 35, 56 en 83 in de eerste Nota van inlichtingen van 3 juni 2022.
33	NVI (1), Antwoord op vraag 35, "In het herziene prijsopgaveformulier wordt de term TCO niet meer gebruikt."	Het CBR heeft als blijkend uit de NV11 ervoor gekozen de prijs niet langer te toetsen als een Total Cost of Ownership (TCO), maar te werken met een meer reguliere uitvraag van "prijs". Is de aanbestedende dienst met ons van mening dat nu niet langer een TCO wordt uitgevraagd, het passend is ook niet langer de kosten die voortkomen uit de uren die het CBR zal moeten verrichten, in mindering op de prijs te brengen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, bent u bereid - indien het CBR wil toetsen op de vereiste eigen inzet - deze op een andere wijze een plek in de gunningssystematiek te geven (zie eerdere vraag)?	Nee. De kosten van de verwachte inzet van het CBR tellen mee in de <i>beoordeling</i> van het totaalbedrag. Daarmee is het voor de Inschrijver een prikkel om scherp te zijn op de capaciteit van het CBR die volgens de Inschrijver benodigd is. De kosten voor de benodigde inzet van het CBR zijn vanzelfsprekend geen kosten die de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht in rekening brengt bij het CBR (en het CBR ook niet bij de Opdrachtnemer). Zie ook het antwoord op de bovenstaande vraag.
34	NVI (1), Antwoord op vraag 21: "Bijlage H Prijsopgaveformulier is herzien. In het prijsopgaveformulier kunnen onder 'G Cloudkosten' de kosten worden opgegeven gerelateerd aan een cloudoplossing."	Uit uw antwoord volgt dat het CBR vooraf niet heeft voorzien de cloud-infrastructuur deel te laten uitmaken van de prijs, deze wordt immers pas middels vraag 21 en de aanpassing van het H-formulier toegevoegd. Weliswaar kunnen nu in het prijsopgaveformulier onder 'G Cloudkosten' de kosten worden opgegeven, gerelateerd aan een cloudoplossing, het maximum is daar niet op aangepast. Bent u bereid de toevoeging van kosten voor een cloudoplossing ook in de raming (en dan vooral: in het gestelde maximum) te verwerken, door middel van het verhogen ervan naar een maximum hoger dan 4,5 miljoen?	Uit het antwoord op vraag 21 in de eerste Nota van inlichtingen volgt <i>niet</i> dat het CBR cloudkosten niet voorzag. De cloudkosten hadden immers ook kunnen worden opgenomen onder de post 'F Overige kosten'. Naar aanleiding van onder andere uw vraag heeft het CBR voor de duidelijkheid Bijlage H Prijsopgaveformulier herzien en kunnen de kosten voor de cloudinfrastructuur nu worden ingevuld onder 'G Cloudkosten'. Het antwoord op uw vraag is: nee, het CBR handhaaft de bandbreedte en past deze niet aan.
35	NVI (1), Antwoord op vraag 83: Dat de huidige opdrachtnemer minder kosten... ..dat geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	Het valt inschrijver op dat het CBR van de toekomstige contractspartner software van hoge kwaliteit verlangt, sterk toegespitst op de specifieke situatie van het CBR. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het leveren van maatwerksoftware een eis is binnen de gehele contractperiode van de aanbesteding?	Het leveren van maatwerksoftware is geen eis. Het uitgangspunt van het CBR is juist dat de Oplossing als SaaS wordt aangeboden. SaaS betreft in het algemeen standaardsoftware. Dat het CBR verlangt dat de software van hoge kwaliteit is, staat daar los van.
36	VI (1), Antwoord op vraag 83: Dat de huidige opdrachtnemer minder kosten... ..dat geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.	Het CBR spreekt in de aanbesteding meerdere malen over standaardisatie. In dat kader is het werken met de meest recente QTI-versie een belangrijke eis. Is het CBR bereid deze eis toe te voegen aan de aanbesteding?	Nee. Als volgens de Inschrijver het voldoen aan de eis van standaardisatie met zich meebrengt dat de meest recente QTI-versie wordt gebruikt in de Oplossing, dan is dat aan de Inschrijver.
37	Algemene vraag	Kan het CBR bevestigen dat het virtuele keyboard alleen gebruikt wordt voor de beantwoording van vragen. Zo nee, kan het CBR aangeven voor welke onderdelen een virtueel keyboard wordt gebruikt?	Ja, een virtueel toetsenbord wordt alleen gebruikt voor de beantwoording van de vragen.

38	HERZIEN Beschrijvend document en-GB, Pagina 9, Paragraaf 2.7 Wijziging van het Besluit	Wanneer zal de ammendment plaatsvinden? Wat is de tijdlijn hiervoor?	Het is niet zeker of de Opdracht überhaupt wordt gewijzigd. Het CBR behoudt zich alleen de mogelijkheid voor om dat te doen.
39	HERZIEN Beschrijvend document en-GB, Pagina 9, Paragraaf 2.7 Wijziging van het Besluit	Als en wanneer de behoefte aan logistieke software ontstaat tijdens het wijzigen, wat is dan scope van de benodigde support?	Dat is nu nog niet bekend.
40	HERZIEN Beschrijvend document en-GB, Pagina 9, Paragraaf 2.7 Wijziging van het Besluit	Wie koopt de hardware, zoals de Registratieterminal?	Dat is nu nog niet bekend.
41	HERZIEN Beschrijvend document en-GB, Pagina 32, Paragraaf 6.8.10 G8: De oplossing vanuit het oogpunt van de beheerder	Autorisatiebeheer Zal het CBR ons voorzien van de rollen en de autorisatie workflow?	Tijdens de implementatiefase zal het CBR deze informatie verstrekken aan de Opdrachtnemer. Momenteel definieert het CBR de rollen op productniveau/examensoort bijv. BTH of AMTH.
42	Requirements document, Pagina 3, Nr. 23, Sectie Functionele Constructie	Welke bestandsformat wordt ondersteund en verwacht voor de digitale bijlagen? Wat is de maximale bestandsgrootte voor elk item?	Momenteel gebruikt het CBR PDF, jpg en png. Het CBR heeft Items met 1 tot 5 afbeeldingen (jpg, png) in de inleiding/vraag/afleiders. En er zijn ook Items met 1 tot 4 bijlagen in PDF. De grootste jpg is 8000KB, er is er een aantal van 3000-6000 KB, maar over het algemeen zijn deze tot 1000 KB en minder. De bijlagen in PDF zijn rond de 500 KB en kleiner.
43	Requirements document, Pagina 4, Nr. 36, Sectie Functionele Constructie	Kunt u een sample geven van een afwijkingscriteria.	Voorbeeld: binnen een toetstemplate moeten maximaal 13 vragen worden ingezet en de gebruiker voegt 14 vragen toe. Ander voorbeeld: er wordt van de cesuur afgeweken.
44	Requirements document, pagina 4, nr. 38, sectie Functionele constructie	Wat zijn de vereiste configureerbare criteria om automatische toetsversies te genereren?	Dit is per toets verschillend in verband met de exameneisen. Een toets wordt gemaakt aan de hand van categorie, P-waarde, itemtype, referenties. Het doel van automatische toetssamenstelling is dat elke kandidaat een toets krijgt aangeboden die, voor wat betreft examenvragen, verschillen kent ten aanzien van een toets van een andere kandidaat (zie ook het gunningscriterium Automatische toetssamenstelling). Er is dus een

			bepaalde maximale overlap. Het systeem moet dus uit de itembank telkens opnieuw een steekproef trekken voor elke kandidaat. Of, indien dit niet mogelijk is, moet het systeem dagelijks in staat zijn om 1.000 à 1.500 examenvarianten samen te stellen, waarbij een restrictie is ingebouwd voor de overlap, die landelijk kunnen worden verdeeld onder de kandidaten. Van groot belang is dat de examenvarianten gelijkwaardig zijn aan elkaar. Voor wat betreft de dekking van de toetsmatrjjs als statistisch gelijkwaardig, zie hiervoor ook het gunningscriterium Automatische toetssamenstelling. De statistische restricties waaraan de examenvarianten moeten voldoen zijn weggeschreven in een aantal programmeerregels die worden aangeleverd door het CBR. Deze moeten door het systeem worden gerespecteerd. Dat houdt dus in dat de functionaliteit met betrekking tot automatische toetssamenstelling van het systeem van de Opdrachtnemer ofwel kan worden gemanipuleerd door het CBR ofwel dat het systeem zich leent om externe programmeerregels in te bouwen. Het CBR zal dit oppakken in nauwe samenwerking met de Opdrachtnemer, de eigen ICT-afdeling en externe ICT-architecten.
45	Requirements document, pagina 9, nr. 82, sectie Functionele achteruitgang	Kunt u bevestigen dat u met het woord "uitbreken" verwijst naar de browservergrendelingsfunctie. Indien niet, kunt u dan nader toelichten wat u hier bedoelt	Ja, met uitbreken bedoelt het CBR de browservergrendelingsfunctie.
46	Requirements document, pagina 10, nr. 91, sectie functionele achteruitgang	Wat bedoel je met "actieve knop"? Bedoel je een fysiek apparaat zoals webcam of Abot de softwaretoepassing die op de apparaten draait?	Met actief bedoelt het CBR alle examens die op een bepaald moment worden afgenomen binnen een zaal. Deze examens wil het CBR tegelijk kunnen pauzeren wanneer er bijvoorbeeld een technische storing is of geluidsoverlast van buiten.
47	Requirements document, pagina 12, nr. 112, sectie Technisch algemeen	Kunt u enkele samples/voorbeelden van autorisaties die kunnen worden toegepast op MetaData geven.	Het CBR bedoelt hiermee dat autorisaties op verschillende niveaus kunnen worden toegepast. Bijvoorbeeld op toetssoort, toets of andere bovenliggende of onderliggende niveaus.
48	Requirements document, pagina 12, nr. 114, sectie Technisch algemeen	Welke browser zal het meest gebruikt worden voor de assessments.	Op dit moment wordt Google Chrome het meest gebruikt.
49	Requirements document, pagina 12, nr. 124, sectie Technisch algemeen	Met welke externe applicatie moeten we de lograpporten delen?	Opdrachtgever maakt gebruik van een centraal logmanagement systeem in de Cloud. Logberichten dienen daarom ontsloten te kunnen worden met externe logmanagement en/of Security Incident & Event Management (SIEM) systemen zoals Microsoft Loganalytics Workspace

			i.c.m. Microsoft PowerBI en Microsoft Sentinel. Bij voorkeur maakt Opdrachtgever gebruik van open standaarden voor de ontsluiting van logberichten door middel van bv. syslog of CEF (Common Event Format).
50	Algemene vragen	Wordt er tijdens de systeemimplementatie een specifiek leveringsmodel (d.w.z. Onshore-Offshore) verwacht?	Opdrachtgever verwacht een 'Onshore' leveringsmodel.
51	Algemene vragen	Wat is de manier van beoordelen/assessen: internet of LAN-gebaseerd?	Het CBR besteedt een SaaS-applicatie aan. Het is het CBR niet duidelijk in welke context u "internet of LAN-gebaseerd" bedoelt. Het CBR kan de vraag daarom niet beantwoorden.
52	Algemene vragen	Is het beheer van testcentra in scope?	Het CBR begrijpt niet wat u bedoelt met 'testcentra' en heeft u hierover een verduidelijkende vraag gesteld. Daarop is geen antwoord gekomen. Het CBR kan de vraag daarom niet beantwoorden.
53	Algemene vragen	Wat gebeurt er als u geen leverancier kunt vinden die aan al uw eisen voor deze inkoop / aanbesteding voldoet?	In dat geval wordt de Opdracht aan geen van de Inschrijvers gegund en zal het CBR zich bezinnen op vervolgstappen.
54	Algemene vragen	Is er een online betaling betrokken tijdens de registratie? (Wordt integratie van betalingsgateways verwacht?)	Integratie van betalingsgateways valt niet binnen de scope van deze Aanbesteding.
55	Algemene vragen	Kunnen testpersonen de test opnieuw plannen? Hoe wordt er nu mee omgegaan?	Kandidaten die zijn gezakt kunnen direct via MijnCBR een nieuwe toets inplannen. Reeds geplande toetsen kunnen ook binnen een bepaalde termijn worden verplaatst.
56	Algemene vragen	Welke documenten worden geverifieerd voor kandidaatauthenticatie op de testdag en hoe wordt deze geverifieerd?	Dat is niet relevant. Het is geen onderdeel van de Oplossing die het CBR aanbesteedt. Deze documentcontrole is onderdeel van het logistieke proces op locatie en niet van het constructie- en afnameproces.
57	Nota van Inlichtingen, punt 2	N.a.v. de Nota van Inlichtingen, vraag 2 is eerder gevraagd "Moet een goedkeuringsproces per item ingericht worden of kan een standaard itemgoedkeuringsproces volstaan?". U antwoordde daarop: "Een standaard itemgoedkeuringsproces volstaat." Kunt u voor de zekerheid toelichten hoe het vereiste proces er uit dient te zien, zodat we zeker weten dat onze software aansluit bij uw wensen?	Momenteel is het goedkeuringsproces van Items voorafgaand aan het invoeren in het constructiesysteem. Daarbij is sprake van controle door deskundigen en productmanagement.
58	Nota van Inlichtingen, punt 77	N.a.v. de Nota van Inlichtingen, vraag 77, wat weer een vraag betrof over Bijlage B van de conceptovereenkomst, pagina 12: dient het vereiste informatiebeveiligingsmanagementsysteem gecertificeerd te zijn door een externe ISO-certificeringsinstantie? Of voldoet sec de aanwezigheid van een informatiebeveiligingsmanagementsysteem wat aan CBR gepresenteerd kan worden?	Het informatiebeveiligingsmanagementsysteem hoeft niet per se ISO-gecertificeerd te zijn. De Inschrijver moet in staat zijn aan te tonen dat hij maatregelen neemt op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem. Aantonen met bewijs kan onder andere worden gedaan met een ISO 27001-certificaat. Maar op een

			andere wijze bewijs leveren is ook toegestaan. De bewijslast ligt bij de Inschrijver.
59	Bijlage A Requirements, ID 112 - Autorisaties kunnen op Metadata worden toegepast.	Houdt dit in dat bepaalde metadata/itemeigenschappen aan specifieke rollen moeten kunnen worden toegekend?	Het CBR bedoelt hiermee dat autorisaties op verschillende niveaus kunnen worden toegepast. Bijvoorbeeld op toetssoort, toets of andere bovenliggende of onderliggende niveaus.
60	HERZIEN Bijlage A Requirements, Knock Out	Is het acceptabel voor CBR dat de must have voor go live datum beschikbaar zijn. Op een van te voren afgesproken datum.	Elke Inschrijver moet voldoen aan alle must haves in Bijlage A Requirements. In het Beschrijvend document is aangegeven dat als tijdens de demonstratie blijkt dat de aangeboden Oplossing <u>niet voldoet aan eisen</u> ('must haves') in de requirements, de Inschrijving dan als <u>ongeldig</u> wordt aangemerkt en uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding. De meeste must haves in Bijlage A Requirements zijn dusdanig omschreven dat ze niet specifiek zijn voor het CBR. Er wordt dan ook verwacht dat de Oplossing tijdens de demonstratie al aan het overgrote deel van de must haves voldoet, dit ook om de ontwikkelbaarheid van de Oplossing en haalbaarheid van de implementatie te garanderen. Dit geldt alleen niet voor must haves die dusdanig specifiek voor het CBR zijn dat redelijkerwijs niet van de Inschrijver kan worden verlangd dat de tijdens de demonstratie getoonde Oplossing er al aan voldoet. Voor deze CBR-specifieke must haves geldt dat de Inschrijver (middels zijn Inschrijving) dient te verklaren dat de Oplossing daar na de inschrijving, maar vóór de oplevering (conform de Mijlpalenplanning) aan zal voldoen.
61	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID8	We ontvangen graag verduidelijking over de volgende vraagtypen: single sleepvragen, animaties, bewegende beelden en matrix.	• Single sleepvraag: een vinkje kan worden gesleept naar het juiste antwoord op een plaatje, bijvoorbeeld bij de vraag 'Wie heeft voorrang?' • Animaties: bijvoorbeeld knipperlicht op een plaatje. • Bewegende beelden: middels een kort filmpje wordt een situatie toegelicht. • Matrix: een tabel met tekst aan de linkerkolom en bovenste rij. De kandidaat kan in het midden vinkjes zetten.
62	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID19	Bedoelt u dat elk vraagtype zijn eigen sjabloon/opmaak heeft? Of dat elk vraagtype d.m.v. verschillende sjablonen is op te bouwen?	Elke vraagtype heeft zijn eigen sjabloon/opmaak.
63	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID26	Kunt u 'toegankelijkheidsinstellingen' verduidelijken (ook in de context van de vraag)?	Dit gaat over de mogelijkheid van het specifiek toepassen van (delen van) algemene toegankelijkheidseisen die aan een webomgeving

			kunnen worden gesteld. Denk aan webrichtlijnen bijvoorbeeld een voorleesfunctie, aanpasbaarheid van tekstgrootte.
64	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID34	Kunt u dit verduidelijken? Wordt bedoeld dat het antwoord van de kandidaat de rest van de toetssamenstelling beïnvloedt?	Er moet kunnen worden aangegeven welke Items niet bij elkaar in een toetsversie mogen voorkomen. Daarnaast werkt het CBR bij sommige examens met casussen (deze bestaan uit een vaste combinatie van 3-5 Items). De itemvolgorde wordt bij de meeste CCV-examens bepaald door de volgorde van de toetstermen in de toetsmatrijs of het exameneisendocument.
65	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID36	Graag verduidelijken om wat voor criteria dit gaat?	Elke toets wordt samengesteld op basis van een aantal criteria. Voorbeelden zijn: de toetsmatrijs is gedekt, alle Items die zijn geselecteerd voor de toets zijn actief (en staan bijvoorbeeld niet op een andere status zoals aanpassing nodig of iets dergelijks) elke toets bevat de juiste hoeveelheid Items, de tijdsduur van de toets et cetera. Wanneer een toets hieraan niet voldoet omdat bij de samenstelling een fout is gemaakt dan dient het systeem een waarschuwing te geven dat de toets aan een of meerdere criteria niet voldoet.
66	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID39	Op welke onderdelen moet een wijzigingshistorie van toepassing zijn?	Op Items en toetsen.
67	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID40	Zijn er specifieke onderdelen die in bulk gewijzigd moeten worden?	Status, kenmerken, afbeelding.
68	HERZIEN Bijlage A Requirements, ID112	Graag verduidelijken wat hier precies mee wordt bedoeld.	Voorbeeld: wanneer de status van een Item als metadata kan worden gekoppeld/opgeslagen, dan kunnen bijvoorbeeld autorisaties worden uitgedeeld op alle Items met de status 'in ontwikkeling' of Items met de categorie 'gevaarherkenning'. Zie ook antwoord op vraag 8.
69	Algemene vraag	Wat is het maximale aantal gelijktijdige testpersonen dat op een dag wordt verwacht?	Theoretisch gezien, als alle afname-units tegelijkertijd zijn bezet, is dat maximumaantal hetzelfde als het aantal afnameplekken. Op dit moment zijn dat er ruim 500. Dat aantal kan in de toekomst groeien.
70	Algemene vraag	Zijn de tests vandaag volledig online of ook nog op pen en papier?	Alle examens vinden volledig online plaats.
71	Algemene vraag	Wat zijn de metadata die vandaag zijn vastgelegd voor de vraagitems?	Voorbeelden: • Afbeelding aanwezig: ja /nee of 0/1 • Categorie • Vraagstelling (stam) • Subcategorie

			• Toetsterm • Afbakening (toetsterm) • Itemtype meerkeuze, ja nee, hot spot et cetera • Enemies/uitsluitcode • Score • Goedgekeurd door CvD • Itemtype nieuw • Items naar archief • Sleutel • Tijdelijk geblokkeerd • Itemcode • Tekst antwoordalternatieven • Status (in ontwikkeling, aanpassing nodig, definitief et cetera) • Aantal referenties (in hoeveel examenvarianten zit en/of heeft het Item gezeten) • Cluster toetsmatrijs • EU-richtlijn • Wetgeving en artikel / bron dat bij het Item hoort
72	Algemene vraag	Wat is de reden om de beoordelingsdienstverlening nu te herzien?	De reden dat het CBR deze Aanbesteding uitvoert staat beschreven in hoofdstuk 1 van het Beschrijvend document.
73	Algemene vraag	Wat is de structuur van de test vandaag? Is er een onderdeel van de gevaarherkenningstest die hands-on tests uitvoert in plaats van de normale MCQ? Kunnen we een voorbeeldtestlink krijgen om de verschillende vraagtypen te bekijken?	Op de website van het CBR staan voorbeeldvragen van productmanagement theorie: https://www.cbr.nl/nl/rijbewijs-halen/motor/theorie-examen-motor/soort-vragen-tijdens-theorie.htm .
74	Algemene vraag	Wat zijn de verschillende talen waarin beoordelingen worden afgeleverd en wie vertaalt items naar die talen?	Het CBR krijgt Items aangeleverd in het Engels indien nodig. De meeste Items en toetsen zijn in het Nederlands.
75	Algemene vraag	Hoeveel versies van vragenpapier zijn er tegelijk beschikbaar en wat is hun geldigheid? En hoe wordt het beveiligingsaspect beheerd als het op verschillende tijdstippen gebeurt?	Alle toetsen worden digitaal aangeboden. Een beveiligingsaspect is dat papieren niet mogen worden meegenomen, ook geen kladpapier.
76	Algemene vraag	Worden de beoordelingen alleen op laptops afgenomen of ook op mobiele apparaten? Hoe wordt het beveiligingsaspect op die apparaten beheerd?	Vooralsnog worden theorie-examens alleen afgenomen op door het CBR beheerde desktopapparatuur binnen de on-premise infrastructuur van het CBR. Bij voorkeur is het mogelijk het theorie-examen op <i>any device</i> af te nemen, echter is dit geen onderdeel van de Aanbesteding.
77	Algemene vraag	Hoe wordt de score voor verschillende itemtypes uitgevoerd? Is het directe toevoeging van punten voor elk item of wordt er afzonderlijke logica toegepast om de groepsgewijze en vervolgens de algehele score te berekenen?	Het aantal punten per vraag. Of percentage.

78	Algemene vraag	Kunt u een voorbeeldrapportformaat delen dat gedeeld wordt met kandidaten voor het assessment.	Voorafgaand aan een toets stuurt het CBR een oproepbrief (mail). Deze bevat adres (van de locatie), datum, tijdstip van de toets en wat mee te nemen voor de toets.
79	Algemene vraag	Worden er voor de examens oefentoetsen gegeven aan de testpersonen? Zo ja, wie maakt het aan en hoe krijgen de testpersonen er toegang toe?	Nee, het CBR biedt geen oefentoetsen aan. Dat kan in de toekomst veranderen.
80	Algemene vraag	Hoe wordt er naar de testpersonen gecommuniceerd over de oefentests en de feitelijke beoordelingsdetails?	Oefentoetsen zijn niet van toepassing, zie het antwoord op de bovenstaande vraag.
81	Algemene vraag	Wat gebeurt er als de kandidaat wordt betrapt op valsspelen tijdens de test?	De surveillant zet de notitie 'Vermoeden van fraude' bij het examen via een mobiel apparaat. De kandidaat ziet de notitie niet en maakt het examen af. In de tussentijd wordt de politie ingeschakeld en de kandidaat wordt na het examen aangehouden door de politie. Het resultaat wordt niet automatisch vrijgegeven als de notitie 'Vermoeden van fraude' bij het examen staat.
82	Algemene vraag	Kunt u voorbeeldrapporten of velden verstrekken die vereist zijn voor het schrijven van artikelen, registratie, examengegevens van kandidaten en bewaking op afstand?	Het CBR begrijpt de vraag niet en kan hem daarom niet beantwoorden.
83	Algemene vraag	Wat is de verwachte teamstructuur voor onze kant, vereiste ervaring en de rollen die naar verwachting buiten Nederland zullen zijn?	Wat het CBR verwacht van de Inschrijver staat beschreven in de Aanbestedingsstukken.
84	Algemene vraag	Wie beheert vandaag de L1-ondersteuning voor registratie, oefentoetsen en daadwerkelijke toetsen?	Als deze vraag doelt op de eerstelijns ondersteuning van de huidige oplossing, dan is het antwoord: de servicedesk. Met als kanttekening dat dit mede afhankelijk is van casuïstiek. Een kandidaat belt als eerste de servicedesk. Afhankelijk daarvan wordt het een klacht of vraag en komt het vraagstuk bij de derdelijnsondersteuning. Gaat het om een storing, dan is de eerste lijn het functioneel beheer. Oefentoetsen worden niet door CBR geleverd. De daadwerkelijke toetsen (theorie-examens) kent de TEC-docent als eerste lijn en afhankelijk daarvan weer een andere tweede of derde lijn.
85	Algemene vraag	Hoe wordt L2- en L3-ondersteuning beheerd voor het bovenstaande?	Als deze vraag doelt op de tweede- en derdelijnsondersteuning dan is het antwoord: de tweede lijn door Functioneel Beheer en de derde lijn door de Opdrachtnemer.
86	Algemene vraag	Wordt de ondersteuning 24*7*365 verwacht?	Nee, dat verwacht het CBR niet. De oplossing moet 24*7*365 beschikbaar zijn. De ondersteuning daarvan staat beschreven in het concept-SLA. Onderhoud en ondersteuning voor alle incidenten:

			<i>Van maandag t/m vrijdag (werkdagen) 07:30 tot 17:30 (CET), uitgezonderd de feestdagen zoals beschreven in de Algemene Termijnenwet.</i> <i>Voor Prioriteit 1 incidenten is er een extra bereikbaarheidsvenster: Van maandag tot en met zondag buiten het hierboven gedefinieerde tijdsvenster. Alle incidenten die optreden waardoor de Oplossing niet correct werkt, worden behandeld als Prioriteit 1-incidenten. Partijen maken na gunning, gedurende de Implementatiefase concrete afspraken over het extra bereikbaarheidsvenster en de invulling daarvan.</i> Opdrachtnemer moet rekening houden met een support window voor Prio1 van maandag t/m zondag 07:30 tot 22:00.
--	--	--	--