<table>
<tr><th>Ref. nr.</th><th>Label</th><th>Onderwerp</th><th>Vraag</th><th>Antwoord</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Inhoud</td><td>Tegenstrijdigheid bij punt 3 en punt 31</td><td>Punt 3. “De oplossing moet het mogelijk maken om statistieken bij te houden via Google Analytics of Piwik/Matomo"
Bij punt 31 staat geen “Piwik/Matom”, maar alleen Google Analytics. Dit is tegenstrijdig.</td><td>Punt 3 komt te vervallen, alleen Google Analytics.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Inhoud</td><td>Punt 29</td><td>Hoe urgent is een bericht en op welke manier mag dit worden gecommuniceerd.</td><td>Deze wens is feitelijk een vraag aan de markt om hier met een voorstel/invulling te komen. De wensen tellen mee in de beoordeling.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Inhoud</td><td>Punt 40</td><td>Welke talen moeten er beschikbaar zijn als user interface en in welke talen moet de content beschikbaar zijn?</td><td>Nederlands is voldoende</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Juridisch</td><td>Punt 66</td><td>Welke termijn wordt gegeven, mocht er een item niet goed zijn, om dit op te lossen?</td><td>Dat is afhankelijk van hoe ernstig het is. Fouten met hoge prioriteit moeten z.s.m. worden opgelost; andere kunnen even blijven liggen. Dit uiteraard in overleg en op basis van te maken afspraken.
<table>
<tr><th colspan="2">Prioriteit</th><th></th><th>Maximale reactie- en oplostijden</th></tr>
<tr><td>Prioriteit-1
Zeer hoog (=Major Incident)</td><td>De programmatuur is in het geheel of voor een kritisch onderdeel niet bruikbaar. Het productieproces ondervindt directe schade.</td><td>Reactietijd
Oplostijd
Servicetijd</td><td>< 1 uur
Workaround: 8 uren
Volledig herstel: 24 uren
Conform calamiteiten-regeling</td></tr>
<tr><td>Prioriteit-2
Hoog</td><td>De programmatuur vertoont ernstig verlies van functionaliteit, maar kan nog worden gebruikt. Het productieproces ondervindt beperkte schade.</td><td>Reactietijd
Oplostijd
Servicetijd</td><td>< 4 uren
Workaround: 16 uren
Volledig herstel: 5 werkdagen
Conform support window</td></tr>
<tr><td>Prioriteit-3
Midden</td><td>De programmatuur vertoont hinderlijke storingen of gebreken (bugs), maar kan normaal worden gebruikt. Het productieproces ondervindt nauwelijks of geen hinder van deze situatie.</td><td>Reactietijd
Oplostijd
Servicetijd</td><td>< 8 uur
Workaround: 72 uren
Volledig herstel: De eerstvolgende Release van een nieuwe versie
Conform support window</td></tr>
<tr><td>Prioriteit-4
Laag</td><td>De programmatuur vertoont storingen of gebreken (known bugs), maar kan normaal worden gebruikt. Het productieproces ondervindt geen hinder van de situatie.</td><td>Reactietijd
Oplostijd
Servicetijd</td><td>< 8 uur
Volledig herstel: In de eerstvolgende Release waarbij dit opportuun is.
Conform support window</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>5</td><td>Juridisch</td><td>Eigenaar en Rechten</td><td>Wie is eigenaar van de broncode en bijbelwoorden rechten?</td><td>De VRU is eigenaar van de site.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Inhoud</td><td>Koppeling met VRU-omgeving</td><td>Er moet gekoppeld worden met de VRU omgeving. Hoe gaat deze koppeling in zijn werk?</td><td>Een selectie van informatie van de oplossing moet geautomatiseerd kunnen worden weergeven op vru.nl</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Inhoud</td><td>Mobiele app</td><td>Indien een mobiele app worden aangeboden, welke eisen worden hier technisch en functioneel aan gesteld?</td><td>Er wordt niet gevraagd een mobiele app aan te bieden.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Inhoud</td><td>Terugkerende kosten mobiele app</td><td>Indien er een mobiele app moet worden aangeboden, moeten dan ook de maandelijkse kosten worden meegenomen?</td><td>Er wordt niet gevraagd een mobiele app aan te bieden.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Inhoud</td><td>Plan van aanpak</td><td>Kunt u bevestigen dat bijlage (zoals een architectuur weergave/ grafische uitwerking op de oplossing) buiten de maximale 5 a4 vallen?</td><td>De VRU vraagt aan Inschrijver om zich te houden aan het maximum van 5 A4, dat is incl. architectuur weergave en/of grafische uitwerking op de oplossing Het is aan Inschrijver om de inhoud te bepalen.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Inhoud</td><td>PVE</td><td>Bijlage A eis 80wat is het verschil met eis 70, pentest/scan?</td><td>een audit test kijkt naar de volle breedte van de informatiebeveiliging; bij een pentest wordt alleen gekeken of de oplossing bepaalde kwetsbaarheden bevat die misbruik kunnen worden.</td></tr>
<tr><td>11</td><td>Inhoud</td><td>VOG</td><td>Bijlage A eis 77volstaat het om alleen een VOG voor te leggen van medewerkers die direct betrokken zijn bij de uiteindelijke invulling van de opdracht?</td><td>Ja, dat volstaat.</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Inhoud</td><td>PVE</td><td>Bijlage A eis 70Vraag: wat is het verschil met eis 80, beveiligingsaudit?</td><td>Een audit test kijkt naar de volle breedte van de informatiebeveiliging; bij een pentest wordt alleen gekeken of de oplossing bepaalde kwetsbaarheden bevat die misbruik kunnen worden.</td></tr>
<tr><td>13</td><td>Inhoud</td><td>ICT standaarden</td><td>Bijlage A eis 52Welke ICT-standaarden? Betreft dit doorontwikkeling?</td><td>Het gaat om de verplichte standaarden van Forum Standaardisatie. forumstandaardisatie.nl</td></tr>
<tr><td>14</td><td>Inhoud</td><td>architectuuromschrijving</td><td>Bijlage Aeis 45Kan een architectuuromschrijving van de ICT bij VRU worden gedeeld met ons? Zo nee, waarom niet?</td><td>Vanwege vertrouwelijke informatie wordt de architectuuromschrijving gedeeld met de uiteindelijke Opdrachtnemer.</td></tr>
<tr><td>15</td><td>Inhoud</td><td>Google analytics</td><td>Bijlage A eis 31Is Google Analytics een absolute eis, of is ook het meer privacy-vriendelijke Piwik een mogelijkheid - zoals wordt gesuggereerd in eis # 3? De Autoriteit Persoonsgegevens heeft weliswaar een handleiding voor het privacy-vriendelijk instellen van Google Analytics gepubliceerd (https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/handleiding_privacyvriendelijk_instellen_google_analytics_jan_22.pdf), maar waarschuwt ook voor een mogelijk verbod in de toekomst ("Let op: gebruik Google Analytics mogelijk binnenkort niet toegestaan").</td><td>Punt 3 komt te vervallen, alleen Google Analytics.

De VRU werkt met een geanonimiseerde versie van Google Analytics. Mocht het gebruik van GA inderdaad worden verboden, dan overwegen we het gebruik van een oplossing als Matomo/Piwik.</td></tr>
</table>

16	Inhoud	Readspeaker	Bijlage A eis 4Is VRU tevreden over Readspeaker, de voorlees-oplossing van de huidige rvu.nl site?	ReadSpeaker is een optie die kan worden ingebouwd. Mogelijk is het niet nodig omdat de meeste moderne browsers tegenwoordig ingebouwde voorleesfuncties ingebouwd hebben. Het gaat erom dat wij als VRU moeten voldoen aan de laatste WCAG normen.
17	Inhoud	PVE	Bijlage A eis 30Hoe wordt door VRU in het kader van acceptatie de verwachte responstijden bij een gegeven load geverifieerd?	Een gebruikerstest maakt onderdeel uit van de gunning.
18	Inhoud	PVE	Bijlage A eis 20Hoe dient het incident te worden weergegeven op de kaart? Kun u dit expliciet maken?	Een kaart mag bijvoorbeeld op basis van Google maps. De omgeving van het incident mag worden aangegeven met bijvoorbeeld een gekleurde cirkel, een pijl, een pin of een bolletje met uitroepteken. Vanwege privacy moet niet met huisnummers worden gewerkt.
19	Inhoud	PVE	Bijlage A eis 18Wordt hiermee bedoeld: ten behoeve van het plaatsen van meta tags in de HTML header?	De oplossing moet de mogelijkheid geven om keywords, metadata, robots in te stellen per artikel; afbeeldingen die automatisch worden geladen in sociale media, enz.
20	Inhoud	PVE	Bijlage A eis15Dient de artikel content te worden geplaatst op de crisis site? Of is het de bedoeling om deze content beschikbaar te stellen aan derden?	Naast de incidenten komt er op de site ook informatie over risico's en het voorkomen daarvan.
21	Inhoud	PVE	Bijlage A eis12Dient de content voor algemene veiligheidsinfo eenmalig te worden overgenomen van andere sites? Dient het mogelijk te zijn dat deze info vervolgens wordt beheerd in de publicatie interface? Of is er een voorkeur voor het automatisch afnemen en updaten van dit soort content?	Het is de bedoeling korte handelingsperspectieven op te nemen en te beherenn in de publicatieinterface. Dit handelingsperspectief kan dan worden aangevinkt om te worden opgenoemen als tekstkader op de incidentpagina. Vanuit dit tekstblok kan eventueel geklinkt worden naaar informatie elders.
22	Inhoud	PVE	Bijlage A eis 11Wordt hiermee bedoeld: URL-shortening?	De VRU herkent deze term niet in het PvE, kunt u de vraag verder specifieren / toelichten?
23	Inhoud	Kaarten	Bijlage A eis 10Wat zijn de minimale vereisten voor de kaarten? Wordt een oplossing als Google Maps verwacht, of een meer privacy-vriendelijk alternatief, zoals OpenStreetMap?	Een kaart mag bijvoorbeeld op basis van Google maps. De omgeving van het incident mag worden aangegeven met bijvoorbeeld een gekleurde cirkel, een pijl, een pin of een bolletje met uitroepteken. Vanwege privacy moet niet met huisnummers worden gewerkt.
24	Inhoud	PVE	Bijlage A eis 9Betreft dit de website, de publicatie-interface, of beiden?	Dit gaat over de website.
25	Inhoud	Huisstijl	Bijlage Aeis 7Kan ten behoeve van de gebruikerstest inzage worden gegeven in het huisstijlhandboek?	Ja, dat kan. De VRU biedt deze mogelijkheid nadat de Inschrijving als eerste is getoetst op de minimale vormvereisten.
26	Inhoud	Updates	Bijlage Aeis 6Welke technische oplossing verdient de voorkeur om vanuit het vru.nl CMS updates vanuit het risico- en crisiscommunicatieplatform (content) updates te ontvangen? Bijvoorbeeld via een API of via een RSS feed?	Op het moment dat er een acuut bericht is, moet dit automatisch zichtbaar worden op vru.nl
27	Inhoud	Devices	Wat is het favoriete (mobiel) device? Welk soort smartphone of tablet? Meest gebruikte afmeting voor woordvoerders?	Dit verschilt, sommigen gebruiken een eigen device. Vanuit de dienst is een Galaxy A21s beschikbaar gesteld, maar er wordt ook gebruik gemaakt van o.a. Iphone. De tablets en laptops vanuit de dienst zijn van Lenovo, maar oook hier worden eigen devices gebruikt.
28	Inhoud	Helpdesk	Bijlage Aeis 120Kunt u akkoord gaan met een openingstijd van de helpdesk van 8:30 tot 17:30?	Dat is akkoord. Uiteraard willen we in geval van nood (b.v. website is down) 24/7 iemand kunnen bereiken.
29	Inhoud	Changes	Bijlage Aeis 112Aangezien het onbekend is welke wetswijzigingen komende jaren te verwachten zijn, is het niet realistisch de kosten hiervan bij opdrachtnemer te leggen. Kunnen de kosten hiervan als doorontwikkeling worden gezien?	Wij verwachten dat de opdrachtnemer de nieuwste standaarden ondersteunt, b.v. als beveiligingsstandaarden moeten worden aangescherpt, verwachten we dat de opdrachtnemer hierin voorziet.
30	Inhoud	Adaptief & vernieuwend onderhoud	Bijlage Aeis 111U geeft aan dat adaptief en vernieuwend onderhoud zonder extra kosten moet worden uitgevoerd. Deze 2 vormen van onderhoud vallen naar onze mening onder doorontwikkeling en vallen daarmee buiten de overeengekomen vaste (beheer)kosten. Kun u dit bevestigen?	Voor definitie zie GIBIT 2020; adaptief onderhoud is inclusief in de prijs; vernieuwend (innovatief) onderhoud is onderdeel van onderhandeling
31	Inhoud	Beheer	Bijlage Aeis 52Valt het aanpassen aan de landelijke standaarden onder de vaste beheerkosten of wordt dit gezien als wijzigingsverzoek (doorontwikkeling)	Wij verwachten dat de opdrachtnemer de nieuwste standaarden ondersteunen, b.v. als beveiligingsstandaarden moeten worden aangescherpt, verwachten we dat de opdrachtnemer hierin voorziet.
32	Inhoud	Downtime	Bijlage Aeis 42U geeft aan dat gepland onderhoud met risico tot downtime buiten deze tijden moet worden uitgevoerd. Kunt u dit nader specificeren? Buiten de 99.9 % is slechts zeer beperkt tijd beschikbaar voor gepland onderhoud	Onderhoud wordt voorbereid in een OTAP-omgeving waardoor de downtime van de productieserver kan worden beperkt tot enkele minuten per maand, maximaal zo'n 45 minuten.
33	Inhoud	Uptime	Bijlage Aeis 42Is het akkoord de minimale uptime van 99,9% te berekenen per maand?	Dat mag per maand worden berekend. Dat komt neer op 0,73 uur per maand, een kleine 45 minuten.
34	Inhoud	Performance	Bijlage Aeis 30In de eis worden verschillende performance eisen gesteld aan het tonen van een pagina, die tegenstrijdig lijken. (1e bullet: pagina's in 1,5 seconden, 3e bullet: tonen van zoekresultaten 2 seconden, 4e bullet : pagina's binnen 1 seconden). Kunt u nader toelichten hoe dit geïnterpreteerd moet worden?	Bullit 1 gaat over een pagina oproepen in het CMS (de achterkant van de site), Bullit 4 gaat om het oproepen van een pagina op de site door een bezoeker (de voorkant). Bullit 3 gaat over het tonen van resultatie van een zoekopdracht.
35	Inhoud	Navigatie	Bijlage Aeis 23U geeft aan dat er in de huidige vru.nl site navigatie elementen naar het risico- en crisisplatform moeten komen. Valt de implementatie hiervan valt buiten de opdracht?	Het realiseren van de navigatie (eventueel in samenwerking met een andere partij die verantwoordelijk is voor VRU.nl) is onderdeel van de opdracht.
36	Inhoud	Beheer	U vraagt 1 jaarbedrag voor het technisch beheer en hosting. Kunt u excpliciet maken wat u precies onder technisch beheer bedoeld? Kunt u bevestigen dat enkel incidentmelding met prio melding 1 en 2 onderdeel zijn van de vaste prijs?	Zie GIBIT 2020; dat zijn dus niet alleen meldingen prio 1 en 2.
37	Inhoud	Doorontwikkeling	Kunt u bevestigen dat doorontwikkeling (nieuwe functionaliteiten en/of changes) geen onderdeel zijn van technisch beheer?	Doorontwikkeling is het formuleren en bouwen van nieuwe functionaliteiten. Innovatief onderhoud: zie GIBIT 2020.
38	Inhoud	Ontwerpen	beschrijvend document + PVE2.3/ eis 45Kunt expliciet beschrijven wat u onder 'ontwerpen' verstaat?	Een technisch ontwerp is de technische uitwerking van functionele en technische eisen, niet alleen de vormgeving, maar ook de inrichting van de technische realisatie van de oplossing zoals geconfigureerd voor de VRU.
39	Inhoud	Content	Kun u bevestigen dat content migratie buiten de scope van deze aanbesteding valt?	Ja.

40	Proces	Beschrijvend document	beschrijvend document8.237U spreek van een multidisciplinair team bij de beoordeling: Kunt u aangeven welke functies de beoordelaars hebben? Zo nee, waarom niet?	Voor het beoordelen van het Plan van aanpak: Medewerker functioneel beheer Adviseur informatiebeheer Communicatieadviseur Specialist (Brand) Veilig Leven Beleidsadviseur Crisiscommunicatie Beleidsadviseur Risicocommunicatie Voor de gebruikerstest met woordvoerders: Communicatieadviseur COPI / operationeel woordvoerder, 3 maal Voor de gebruikerstest met redacteuren: Medewerk (Brand) Veilig Leven, 2 maal Beleidsadviseur Crisiscommunicatie Beleidsadviseur Risicocommunicatie Medewerker communicatie Medewerker communicatie of communicatieadviseur
41	Inhoud	Beschrijvend document	beschrijvend document2.29""De omgeving waarin de woordvoerder werkt (de publicatie-interface) heeft alleen de noodzakelijke mogelijkheden"" Kunt u expliciet maken wat noodzakelijk is?"	In het beschrijvend document wordt bedoeld dat de woordvoerder ondersteunt moet worden door de publicatie-interface en hierbij zo min moglijk tijd kwijt moet zijn om de benodigde acties uit te voeren. Elementen die noodzakelijk zijn staan beschreven in het PvE, zie met name eis 12.
42	Inhoud	Beschrijvend document	beschrijvend document2.28Is het correct dat de corporate website VRU.nl geen onderdeel is van de scope?	Dit is correct.
43	Inhoud	Vormgeving	behoort de vormgeving inclusief interactiedesign van de oplossing ook tot de opdracht? Zo nee, kunt u inzage geven in het (huis)stijlboek dat gehanteerd moet worden.	Vormgeving moet passen binnen de huisstijl van de VRU. Het huisstijlhandboek kan ter beschikking worden gesteld. De VRU biedt deze mogelijkheid nadat de Inschrijving als eerste is getoetst op de minimale vormvereisten.