

Eerste Nota van Inlichtingen

Europese openbare aanbesteding 'Website Vaste Boekenprijs'

Datum: 23-05-2022

Deze eerste Nota van Inlichtingen is opgebouwd uit drie delen: DEEL A, DEEL B en DEEL C.

Onderstaand overzicht van de mededelingen (DEEL A), van de wijzigingen (DEEL B) en van de gestelde vragen met de daarbij behorende antwoorden (DEEL C) dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad 'Website Vaste Boekenprijs' van 22 april 2022.

De gestelde vragen zoals opgenomen in deze eerste Nota van Inlichtingen zijn letterlijk (met uitzondering van eventuele bedrijfsnamen van vragen stellende partijen, deze zijn vervangen door 'leverancier') overgenomen zoals deze zijn gesteld.

DEEL A. Betreffende de mededelingen

Nr.	Verwijzing	Mededeling
1	Aanbestedings-leidraad paragraaf 1.5 en 3.4	Het stellen van aanvullende vragen (bijvoorbeeld naar aanleiding van deze eerste Nota van Inlichtingen) kan tot uiterlijk 30 mei 2022 tot 10:00u. Deze eventuele aanvullende vragen worden door het CvdM beantwoord via een tweede Nota van Inlichtingen die naar verwachting uiterlijk 2 juni 2022 wordt gepubliceerd.
2	Informatiebij-eenkomst	De presentatie en het verslag van de informatiebijeenkomst (paragraaf 3.3 van de aanbestedingsleidraad) zijn beide ter informatie als bijlagen bij deze eerste Nota van Inlichtingen gevoegd.

DEEL B. Betreffende de wijzigingen

Nr.	Verwijzing	Wijziging
1	NVT.	NVT.

DEEL C. Betreffende de gestelde vragen

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedings leidraad paragraaf 4.3.2.2	U eist dat de inschrijver beschikt over de geldige certificaten voor ISO 27001 en ISO 9001. Volstaat het dat het beoogde <i>datacenter</i> beschikt over beide certificaten en de inschrijver haar informatiebeveiliging en kwaliteitsborging op een alternatieve wijze onderbouwd?	Ja, het volstaat als het datacenter beschikt over beide certificaten en dat uw onderbouwing, naar oordeel van het CvdM, aantoont dat uw kwaliteits- en informatiebeveiliging management-systeem aan de gestelde eisen voldoet.
2	Aanbestedings leidraad p.23 – geschiktheids-eis 2 'Informatie-beveiliging'	Volstaat een verklaring van een externe auditor dat inschrijver een managementsysteem heeft, gebruikt en onderhoudt conform de eisen van ISO 27001?	Ja, de externe auditor dient hiervoor wel geaccrediteerd te zijn.
3	Aanbestedings leidraad p.23 – geschiktheids-eis 3 'Kwaliteits-borging'	Volstaat een verklaring van een externe auditor dat inschrijver een managementsysteem heeft, gebruikt en onderhoudt conform de eisen van ISO 9001?	Ja, de externe auditor dient hiervoor wel geaccrediteerd te zijn.
4	Aanbestedings leidraad p.8 – Voorbereidingsperiode	Indien het Functioneel Ontwerp eerder opgeleverd en afgerond wordt, kan de acceptatie dan ook eerder plaatsvinden dan de genoemde de uiterlijke datum (1-12-2022) zodat eerder gestart kan worden met de ontwikkeling?	Ja, zie ook het antwoord op vraag 30.
5	PvE – Eis 3	Is hosting van de website in een datacenter gevestigd in België toegestaan?	Dat is akkoord, indien deze voldoet aan ISO 27001 en ISO 9001. Een en ander met in achtname van paragraaf 3.1 lid 7 van de Aanbestedingsleidraad.
6	Leidraad en PvE	Op pagina 2 is een checklist opgenomen. Wij vragen ons af of het PvE hier niet aan toegevoegd moet worden. Hoe moeten we dit PvE invullen? Veel vragen kunnen met Ja/Nee beantwoord worden, maar er zijn ook vragen waar om een concrete uitwerking wordt gevraagd. Of is de akkoordverklaring afdoende en hoeven we verder niet afzonderlijk te reageren op het PvE? Indien we het PvE wel separaat moeten invullen, dan ontvangen we graag een Word-versie hiervan.	Het als onderdeel van de inschrijving indienen van de ingevulde en rechtsgeldig ondertekende 'Akkoordverklaring' – bijlage 1 volstaat. Het PvE hoeft dus niet ingevuld te worden. Zie ook het antwoord op vraag 35.
7	Leidraad 3.3	Is er een verslag van de informatiebijeenkomst beschikbaar?	Ja, zie de bijlagen bij deze eerste Nota van Inlichtingen.
8	Aanbestedings leidraad Paragraaf 5.1 Beoordelingsmethode en procedure	U maakt in de procedure gebruik van een toelichtingsgesprek. Het is denkbaar dat tijdens dit gesprek door inschrijvers een andere uitleg wordt gegeven aan het ingediende antwoord waardoor u meer (of minder) punten geeft aan dit antwoord. Het is daarbij lastig om nadien de mondeling gegeven uitleg ook geleverd te krijgen, deze staat immers niet op papier. Wij willen u dan ook verzoeken om het toelichtingsgesprek op te nemen of te notuleren. Kunt u zich hierin vinden?	Nee, de reeds ingediende inschrijving dient door de inschrijver tijdens het toelichtingsgesprek, op punten zoals op dat moment gevraagd door het CvdM, uitsluitend te worden toegelicht.
9	Aanbestedings leidraad Geschiktheids eis 2 'informatiebeveiliging'	Dient de scope van de ISO 27001 certificering dezelfde reikwijdte als deze aanvraag te omvatten, dus van ontwerpen tot bouw, hosting en beheer en onderhoud van software?	Dat is correct.

Europese openbare aanbesteding 'Website Vaste Boekenprijs'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
10	Aanbestedings leidraad Geschiktheids eis 2 'informatiebeveiliging', deel ISO 27002	U vereist een certificaat voor ISO27002. ISO 27002 kan dienen als een praktische richtlijn voor het ontwerpen van informatie-veiligheidsstandaarden binnen een organisatie en effectieve methoden voor het bereiken van die veiligheid. Het is in feite een verdieping op ISO 27001. Het is echter niet mogelijk om je als organisatie te certificeren voor ISO 27002: het is namelijk geen managementsysteemstandaard. De norm is ondersteunend aan ISO 27001. Wanneer er besloten wordt te gaan certificeren voor ISO 27001, dan is het o.a. verplicht om een zogenaamde risicoanalyse uit te voeren als organisatie. Die risicoanalyse kan uitgevoerd worden met behulp van ISO 27002. Deze norm bestaat uit een lijst van beheersmaatregelen – ook wel controls genoemd – waarmee de risico's die als organisatie zijn geconstateerd kunnen beperken of verkleinen. Daarbij loopt men door de lijst heen om passende maatregelen te nemen voor de risico's die vanuit de risicoanalyse zijn geïdentificeerd. Inschrijver verzoekt om de ISO27002 certificering te vervangen door het bewijs van passende maatregelen voor de risico's die vanuit de risicoanalyse tijdens de ISO27001 certificering zijn geïdentificeerd. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Uw voorstel is akkoord.
11	Aanbestedings leidraad Geschiktheids eis 2 'informatiebeveiliging',	U beschrijft dat in geval van een samenwerkingsverband geldt dat minimaal de penvoerder dient te beschikken over bovenstaande certificeringen. Dat staat naar onze mening haaks op een aanbidding die volledig dient te voldoen aan ISO27001 en ISO 27002. Immers de zwakste schakel in de keten van de gevraagde dienstverlening bepaald hoe sterk de totale beveiliging is. Wij willen u dan ook vragen om in het kader van 'level playing field' om deze geschiktheidseis op alle samenwerkingsverbanden en onderaannemers van toepassing te verklaren. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dit is akkoord.
12	Aanbestedings leidraad Geschiktheids eis 2 'informatiebeveiliging', deel accreditatie auditor	De partij die onze ISO 27001 certificering heeft geaudit is geaccrediteerd voor ISO 9001:2015 en de accreditatieprocedure voor ISO 27001 loopt (hun aanvraag is geaccepteerd en loopt). Is het een correcte aanname dat dit voldoende is om te voldoen aan deze eis?	Nee, de externe auditor dient voor de juiste norm geaccrediteerd te zijn op het moment van het indienen van de inschrijving.
13	Programma van Eisen 5.2 Up-to-date houden Eis 82	Er wordt gesproken over "Uitkomsten van bestandsvergelijkingen met externe partijen", wat voor functionaliteit is hier gewenst? Bedoelt u hier een exportmogelijkheid naar MS Excel?	Dat is correct.

Europese openbare aanbesteding 'Website Vaste Boekenprijs'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
14	ONIX koppeling	De huidige web omgeving biedt uitgevers de mogelijkheid om gebruik te maken van een batchkoppeling, en er is een beveiligde online koppeling met backoffices van uitgevers. Hiermee kunnen ze prijzen opvragen, aanleveren, definitief maken, verwijderen en de status opvragen van aanleveringen en mutaties. Voor de batchkoppeling kunnen ze een ONIX-bestand uploaden die dan direct verwerkt wordt. Is het een correcte aanname dat beide koppelingen binnen scope van de aanbesteding gerealiseerd moeten worden?	Dat is correct. De huidige omgeving beschikt naast de mogelijkheid om via een ONIX-bestand in batch prijswijzigingen door te geven tevens over een API voor het beveiligd uitwisselen van prijsinformatie. De beschrijving van deze koppeling is bijgesloten als bijlage 'CvdM-API'.
15	Programma van Eisen 2.1 Functioneel model	Er wordt gesproken over bijlage 5.1 tot en met 5.2, wordt er bedoeld bijlage 5.1 tot en met 5.3?	Dat is correct.
16	Programma van Eisen 2.3 Gebruiker en identificatie, eis 20	reCAPTCHA is een proprietary implementatie van CAPTCHA technologie van Google. Is de eis specifiek deze CAPTCHA technologie te gebruiken of mag er ook gebruik gemaakt worden van functioneel gelijkwaardige technologie?	De doelstelling is inderdaad het vermijden van bots. Een functioneel vergelijkbare oplossing is toegestaan.
17	Programma van Eisen 2.3 Gebruiker en identificatie, eis 20	De doelstelling van CAPTCHA technologie bij het registreren en authenticeren van gebruikers is het buiten houden van bots. Blijft deze eis inhoudelijk overeen als voor registreren en inloggen van gebruikers een even veilige dienst gebruikt wordt die hier eigen voorzieningen voor heeft?	Zie antwoord op vraag 16.
18	Aanbestedings leidraad Geschiktheids eis 1 'Referentieopdracht'	Er wordt om een referentieopdracht gevraagd waarbij er een webomgeving is ontwikkeld conform de richtlijn 'Digitale toegankelijkheid EN 301 549 versie 2.1.2' en de WCAG 2.1 niveaus A en AA. De webapplicaties die wij ontwikkelen, voor onder andere Reclassering Nederland, zijn natuurlijk toegankelijk voor mensen met een functiebeperking. In onze software ontwikkelstraat wordt op WCAG geautomatiseerd gecontroleerd. Voldoen wij hiermee ook aan de door u gestelde eis?	U dient een referentie op te geven waarmee aangetoond wordt dat is voldaan aan de gestelde eis. De aanbesteder kan op voorhand en op basis van uw summiere beschrijving niet beoordelen of uw ontwikkelstraat voldoet aan deze eis.
19	Programma van Eisen 2.6 Toegankelijkheid eis 28	Mogen wij ervan uitgaan dat van de volgende browsers, Edge, Safari, Firefox, Opera, Brave en Chrome alleen de laatste en voorlaatste versie moeten worden ondersteund?	Dat is akkoord.
20	Programma van Eisen 5.2 Up-to-date houden eis 63	Er wordt gesproken over een CMS, gegeven de functionele wensen zien wij geen noodzaak voor het implementeren van een CMS. De gevraagde functionaliteit kan prima (en goedkoper) opgelost worden met standaard componenten. Is dat een acceptabele oplossing voor het CvdM? Of is de implementatie van een CMS een eis?	Uw voorstel is akkoord, een CMS is geen vereiste.
21		- In welk formaat wordt de te migreren data aangeleverd?	Als SQL back-up bestand.
22		- Zijn er meerdere beschikbare dataformaten, zo ja welke	Nee, indien inschrijver gebruik maakt van een ander databasemanagement systeem dient inschrijver zorg te dragen voor conversie.

Europese openbare aanbesteding 'Website Vaste Boekenprijs'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
23		Kunnen we een voorbeeld ontvangen van data	De bijlagen 'DatamodelWVP' en 'VoorbeeldData' zijn bijgevoegd als screenshots van een tabel en van een datamodel.
24		- Welke data moet gemigreerd worden?	Alle data, m.u.v. wachtwoorden, dient te worden gemigreerd.
25	Concept overeenkomst 7.1	Er is 5% na goedkeuring na 3 maanden werk. Dat is relatief zeer laag. Wij stellen voor: 1: 25% 2: 20% 3: 20% 4: 25% 5: 10%	CvdM past het schema als volgt aan: • Mijlpaal 1: 15% • Mijlpaal 2: 25% • Mijlpaal 3: 25% • Mijlpaal 4: 25% • Mijlpaal 5: 10%
26	Eis 82: "• Aantal foutieve invoeren via ONIX-protocol"	Wat kan een uitgever allemaal met ONIX? Kan dit uitgewerkt.	Het is niet mogelijk om aan te geven welke fouten er door een uitgever via Onix kunnen worden gemaakt. Lees in het Programma van Eisen de invoercontroles om een beeld te kunnen krijgen waar fouten gemaakt kunnen worden. Voor meer informatie over ONIX V3, zie https://www.editeur.org/
27	Eis 82&83	Tekst loopt over in elkaar, kan dit gecorrigeerd.	Zie hieronder de juiste weergave.
	Eis 82	De volgende functionaliteiten dienen minimaal voor functioneel beheer beschikbaar te zijn binnen de Website omgeving: - Het beheer op gebruikersnamen en wachtwoorden o Het resetten van wachtwoorden - Het toekennen van autorisaties, verschillende groepen die te onderscheiden zijn, zijn: o Opdrachtgever (met functies zoals invoerder, beoordelaar, functioneel beheer, content beheer) o Technische beheerders externe partij o Uitgevers/importeurs alleen toegang tot eigen gegevens o Partijen die namens uitgevers/importeurs toegang krijgen tot gegevens van één of meerdere uitgevers/importeurs - Het configureren van instellingen binnen de applicatie, zoals o Invoercontroles vaste boekenprijzen o Instellen van "harde" of "zachte" controles o Instellingen rond authenticatie (bijv. wachtwoordlengte) - Het doorvoeren van correcties op basis van geautoriseerde aanvragen voor correcties door geconstateerde fouten. - Het maken van managementrapportages, betreffende: o Kengetallen zoals: • Aantal aanleveringen in totaal en per uitgever/importeur • Aantal mutaties op al aangeleverde gegevens • Aantal reguliere mutaties uitgevoerd door Opdrachtgever • Aantal correcties uitgevoerd door Opdrachtgever • Aantal foutieve invoeren via website • Aantal foutieve invoeren via ONIX-protocol o Totalen per signaleringslijst o Uitkomsten van bestandsvergelijkingen met externe partijen.	
	Eis 83	Opdrachtnemer dient op basis van de bijgevoegde gegevensset een functioneel en technisch datamodel te ontwikkelen. De in deze offerteaanvraag aangeleverde gegevensset (bijlage C) bevat een overzicht van alle velden die binnen WVP aan de orde zijn en vormt daarmee tevens een basis voor de uitwisseling van de gegevens. Het datamodel van de Website dient in ieder geval aan de volgende eisen te voldoen: - De Website moet op basis van de gegevensset alle uitgevers, importeurs en derden (namens uitgevers en importeurs) kunnen registreren. - Per uitgever, importeur en derde zullen meerdere contactpersonen vastgelegd moeten kunnen worden. - Het datamodel dient flexibel te zijn zodat per uitgever / importeur, derde, andere gegevens uitgewisseld kunnen worden. - De Website kent drie domeinen van waaruit de eigenaar van elk veld wordt vastgesteld. Deze domeinen zijn: o Derde namens uitgever / importeur (uitgever / importeur blijft eigenaar van de gegevens). o Opdrachtgever. o De uitgever / importeur. - Voor elk veld is vastgesteld wat de rechten zijn van de verschillende domeinen. De volgende rechten worden onderscheiden: o Lezen o Invoeren o Muteren o Verwijderen	
		Zie ook het antwoord op vraag 43 waarbij is aangegeven dat de passage 'Het datamodel dient flexibel te zijn zodat per uitgever / importeur, derde, andere gegevens uitgewisseld kunnen worden.' komt te vervallen.	

Europese openbare aanbesteding 'Website Vaste Boekenprijs'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
28	Bijlage 6 Conceptovereenkomst	Artikel 10, bullet 2: "de opdrachtgever, zonder meerkosten, na het succesvol opleveren van mijlpaal 5 (zie artikel 7.1 de oplevering van eventuele restpunten) gedurende een periode van twee (2) maanden het recht heeft op drie (3) zogenaamde iteratierondes. Onder een iteratieronde wordt verstaan het door de opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever realiseren van verbeteringen in de door hem opgeleverde WVP. Deze verbeteringen betreffen geen wijzigingen van wezenlijke aard en zijn beperkt in omvang. Eén iteratieronde kan meerdere wijzigingen betreffen. Hoe maken gezamenlijk hard wat wordt verstaan onder "wijzigingen die niet wezenlijk van aard" zijn. Wat ogenschijnlijk een makkelijke aanpassing is, kan technisch veel werk kosten. Hoe maken we gezamenlijk hard het aantal wijzigingen in de drie iteratierondes. 20 kleine wijzigingen kan gezamenlijk toch flink wat werk zijn.	Dit gebeurt in onderling overleg.
29	Aanbestedingsleiddraad, 5.2.2 Projectaanpak	U beschrijft de aanpak van het ontwerp en de realisatie van de website vaste boekenprijs (WVB). Er is een ontwerpfase van 1-9-22 tot 1-12-22 met als eindresultaat een functioneel ontwerp gevolgd door drie maanden realisatie met als eindresultaat een goed werkende site en periode van twee maanden voor optimalisatie (zie ook hierboven). Waarom kiest u voor een waterval aanpak, terwijl moderne software tegenwoordig op Agile wijze wordt ontwikkeld? Staat u ervoor open dat wij een Agile aanpak uitwerken in ons projectplan?	De aanbesteder kiest hierin niet voor een bepaalde methodiek. De aanbesteder wil zorgdragen dat er in het proces een mogelijkheid wordt opgenomen om te kunnen besluiten af te zien van verdere voortgang van het project. De inschrijver mag een voorstel uitwerken gebaseerd op een Agile aanpak waarin echter bovenstaande dient te zijn opgenomen.
30	Aanbestedingsleiddraad, 5.2.2 Projectaanpak	U neemt drie maanden voor ontwerpen en drie maanden voor realisatie. Waarom denkt u drie maanden nodig te hebben om te komen tot een functioneel ontwerp. Staat u ervoor open dat we de ontwerpfase inkorten en de realisatiefase te verlengen?	In de betreffende passage (de tweede bullet onder onderdeel B) wordt genoemd: <i>'• een ontwerpfase vanaf 01-09-2022 tot uiterlijk 01-12-2022 (01-12-2022 als uiterlijke datum voor de acceptatie van het definitief Functioneel Ontwerp);'</i> 01-12-2022 dient dus als uiterlijke datum gezien te worden. Dit betekent dat de periode van drie maanden een maximale periode is die ook korter kan en mag duren. Het CvDM staat er dus voor open dat de ontwerpfase wordt ingekort en de realisatiefase wordt verlengd.
31	Aanbestedingsleiddraad, 5.2.3, subsubgunningscriterium	De geïdentificeerde gebruiker kent twee type: de uitgever (beheerder) en CvDM. We gaan ervan uit dat we voor dit subsub-gunningscriterium een functioneel ontwerp uitwerken voor de uitgever en NIET voor de functioneel beheerder van CvDM. Klopt deze aanname?	Dit is correct. <u>Noot:</u> de verwijzing naar 5.2.3 is niet juist, dit dient 5.2.4 te zijn.

Europese openbare aanbesteding 'Website Vaste Boekenprijs'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
32	Bijlage 5.2 en 5.3	U omschrijft gedetailleerd de functionele werking van de website voor geïdentificeerde en niet geïdentificeerde gebruikers. Naar onze mening kunnen een aantal functies eenvoudiger en gebruiksvriendelijker worden opgelost. In hoeverre staat u ervoor open dat wij een ontwerp maken dat niet letterlijk de specificaties volgt zoals die door u zijn omschreven.	Dat is toegestaan, mits het de gevraagde functionaliteit tot doel heeft.
33	Bijlage 5.3, geïdentificeerde gebruikers, blz. 2	U vraagt om een kopie van een ID van een bestuurder. Volgens de autoriteitspersoonsgegevens is het vragen naar een kopie aan strikte regels verbonden die naar onze mening in de situatie van WVB niet opgaan. https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/identificatie/identiteit/sbewijs#welke-informatie-moet-ik-als-organisatie-geven-als-ik-een-kopie-van-een-identiteitsbewijs-vraag-7930 Mogelijk zien we dit niet goed en mag het CvdM voor het doel van vaste boekenprijs wel een kopie van een legitimatie vragen en opslaan. In dat geval verwerken we gevoelige gegevens en zijn extra beveiligingsmaatregelen noodzakelijk. Kunt u een toelichting geven hoe u hiermee om wilt gaan.	Deze bepaling komt te vervallen.
34	Bijlage 5.3, geïdentificeerde gebruikers,	Hoeveel geïdentificeerde gebruikers heeft WVB.	• Rechtspersonen: 3.740 • Contactpersonen: 6.623 • Machtigingen: 4.304 • Nieuwsbrief abonneementen: 415
35	Programma van eisen	In het programma van eisen is een kolom voldoet ja/nee. Verwacht u dat wij hier een toelichting geven of volstaat het invullen van een ja dan wel een nee?	De kolom 'ja/nee' dient als niet gelezen te worden beschouwd en dient niet ingevuld/gebruikt te worden. Zie ook het antwoord op vraag 6.
36	Programma van eisen	1.4 Exit Strategie – is het de bedoeling dat we al een exit strategie uitwerken voor de aanbesteding of ziet u dit als onderdeel van de opdracht na gunning?	Dit is een onderdeel van de opdracht na de gunning.

Europese openbare aanbesteding 'Website Vaste Boekenprijs'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
37	Programma van eisen	Eis 28. De Website moet platform onafhankelijk zijn en foutloos functioneren in Edge, Safari, Firefox, Opera, Brave en Chrome. Het ontwikkelen van een applicatie die foutloos werkt in alle versies van alle browsers en OS_en is niet mogelijk of enorm duur. Wij hanteren een lijstje van meest voorkomende browsers. Op dit moment: • Chrome 78.0 (desktop) • Chrome 79.0 (desktop) • Edge 18 (desktop) • Safari 13.0 (desktop) • Chrome for Android (mobile) • Safari iPhone (mobile) • Samsung Internet 10.2 (mobile) Desktop betekent Windows 10 en MacOS 10.15 (was 10.14). Kun u de door u opgegeven browsers specificeren en bent u bereid de eis minder ruim te definiëren en te beperken tot een lijst die relevant is voor uw eindgebruikers?	Opera en Brave hoeven niet ondersteund te worden. Edge, Safari, Firefox en Chrome dienen wél ondersteund te worden. Zie ook antwoord op vraag 19.
38	Programma van eisen	Eis 54. Wat verstaat u onder wijzigingen? U geeft aan dat 80% van de wijzigingen binnen 5 werkdagen moeten worden opgeleverd en 95% van de wijzigingen binnen 10 dagen. Bij kleine wijzigingen onder 4 uur kunnen we dit garanderen. Maar bij grote aanpassingen van een paar dagen waar accordering en overleg met CvdM voor nodig is kunnen we dit bij voorbaat garanderen. Klopt het dat u deze responstijden verwacht bij kleine en eenvoudige wijzigingen?	Dat is correct. Tijdens het project wordt in de SLA en DAP verder vorm gegeven aan Changemanagement.
39	Programma van eisen	Eis 76. Hoeveel functioneel beheerders kent WVB.	Twee.
40	Programma van eisen	Eis 82. Kunt u het instellen van harde en zachte controles toelichten.	Onder 'zachte controles' wordt verstaan het door de functioneel beheerder bewust, handmatig kunnen uitzetten van harde controles (er zijn geen invoercontroles meer) ten behoeve van werkzaamheden door de functioneel beheerder en/of een specifieke gebruiker van een uitgever. De term 'zachte controle' is dus feitelijk geen controle maar een functionaliteit voor de functioneel beheerder om de harde controles handmatig uit te kunnen zetten.
41	Programma van eisen	Eis 82. Een deel van de eis is niet leesbaar. Wat staat er onder Totalen per signaleringslijst?	Zie het antwoord op vraag 27.
42	Programma van eisen	Eis 83. U refereert aan Bijlage C met een overzicht van de gegevensset. Deze ontbreekt in de stukken op Tendered. Kunt u de bijlage nog toevoegen.	Bijlage C is niet van toepassing. Zie het antwoord op vraag 23.

Europese openbare aanbesteding 'Website Vaste Boekenprijs'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
43	Programma van eisen	Eis 83. U geeft aan dat het datamodel flexibel moet zijn zodat per uitgever andere gegevens uitgewisseld kunnen worden. Wat is het achterliggende idee van deze wens, aan welke andere gegevens denkt u en is de uitwisselingsstandaard vaak aan verandering onderhevig?	De passage '- Het datamodel dient flexibel te zijn zodat per uitgever / importeur, derde, andere gegevens uitgewisseld kunnen worden.' komt te vervallen.
44	Programma van eisen	Eis 84. Is het de bedoeling dat we nu al een concept SLA en een concept DAP bijvoegen of is dat onderdeel van de overeenkomst na gunning.	Dit is onderdeel van de overeenkomst na gunning, bij aanbesteding hoeft dit niet ingediend te worden.
45	Programma van eisen	Eis 88. Is de supportdesk alleen voor medewerkers van CvdM of ook voor andere gebruikers van WVB (uitgevers, beheerders, winkels etc)	Alleen voor de beheerders van de opdrachtgever. Eindgebruikers dienen zich bij de opdrachtgever te melden.
46	Beschrijvend document, hoofdstuk 3.3	Kan de aanbestedende dienst als onderdeel van het totaalverslag over de informatiebijeenkomst ook een overzicht meesturen van de partijen die aanwezig waren? Zo niet, kunt u dan delen hoeveel partijen hierbij aanwezig zijn geweest?	Zie het antwoord op vraag 7.
47	Bijlage 5 – Programma van Eisen. Eis 92	Kan de aanbestedende dienst toelichten wat zij bedoelt met de term 'klokuren' door een fictief voorbeeld ter illustratie te nemen?	Met klokuren wordt bedoeld de werkelijke tijd, niet zijnde kantooruren. Wanneer een Prio 1 melding wordt gedaan om 16.00u dient de opdrachtnemer de storing binnen 4 uur na melding (dus om 20.00u) op te lossen. Een Prio 3 melding kent een hersteltijd van maximaal 2 werkdagen, dus een melding die plaatsvindt op dinsdag dient donderdag te zijn opgelost.
48	Bijlage 3	Kan Bijlage 3 als Word bestand gedeeld worden zodat deze bewerkt en ingevuld kan worden?	Nee, deze wordt (in verband met onbedoeld muteren met alle mogelijke vervelende gevolgen van dien) niet als Word bestand beschikbaar gesteld en kan als pdf ingevuld worden (dit mag ook met de pen).
49	Bijlage 3	Dient gegadigde enkel gegevens aan te vullen onder de punten 1, 2, en 4? Of verwacht de aanbestedende dienst ook een additionele beschrijving bij punt 3?	Ja, alleen de punten 1, 2 en 4 dienen ingevuld te worden. Punt 3 kan ongewijzigd blijven staan zonder additionele beschrijving.
50	Beschrijvend document, 5.2	Voor de subgunningscriteria heeft u een tabel opgenomen waarin de scores staan benoemd. Kunt u de waardering in deze tabel verder toelichten? Het is gegadigde op dit moment niet duidelijk wanneer er met een 8 of wanneer er met een 9 beoordeeld wordt.	Het toekennen van het cijfer geschiedt voor iedere inschrijver op dezelfde wijze op basis van hetgeen inhoudelijk ingediend door iedere inschrijver. Het op voorhand door het CvdM benoemen welke elementen een inschrijver dient te benoemen om een bepaald cijfer toegekend te krijgen is door het CvdM niet aan te geven en acht het CvdM bovendien onwenselijk omdat het hier juist het onderscheidend vermogen tussen inschrijvers betreft. Iedere inschrijver dient de vraagstelling te beantwoorden vanuit zijn eigen, unieke bedrijfsvoering.
51	Algemeen	Wie is verantwoordelijk voor het visueel design van de website?	Het CvdM.
52	Algemeen	Hoe staat de aanbestedende dienst tegenover cloud versus on-site hosting?	Het CvdM wil een SaaS dienst afnemen.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
53	Algemeen	Beschikt de aanbestedende dienst momenteel over een helpdesk? En kan de aanbestedende dienst data delen over het gebruik hiervan, bijvoorbeeld het aantal calls?	Zie het antwoord op vraag 45.
54	Bijlage 5 – Programma van Eisen. Eis 91	"Incidenten te wijten aan programmeerfouten worden te allen tijde kosteloos door Opdrachtnemer opgelost." Hoe wordt bepaald of iets een programmeerfout is wat toe te schrijven is aan de opdrachtnemer?	Elke melding wordt gevolgd door een analyse die door de opdrachtnemer wordt uitgevoerd. De opdrachtgever gaat er vanuit dat de opdrachtnemer de analyse transparant deelt en dat daarbij duidelijk de oorzaak van het gemelde probleem wordt aangegeven. De opdrachtgever gaat hier uit van eerlijkheid en vertrouwen, daar de opdrachtgever geen kennis heeft van de wijze waarop de aangeboden oplossing is geprogrammeerd.
55	Beschrijvend document, 5.2.3	De aanbestedende dienst vraagt hier naar een functioneel ontwerp voor de niet geïdentificeerde gebruiker, om inzicht te krijgen in kwaliteit van de aangeboden oplossing. Kan de aanbestedende dienst toelichten wat zij hier precies bij verwacht? Hoe verhoudt zich dit tot bijlage 5.2? Wenst de aanbestedende dienst hier bijvoorbeeld ook de technische keuzes van de oplossing terug te zien?	De aanbesteder vraagt een ontwerp conform de in bijlage 5.2 beschreven functionaliteit waarbij het gaat om de functionaliteit en niet op welke wijze dit is gerealiseerd in de techniek. Zie ook het antwoord op vraag 32.
56	Beschrijvend document, 5.2.3	Bedoelt u hier met maximaal 10A4 maximaal 10 slides?	Ja.
57	ISO 9001	ISO 9001 wordt als harde eis gesteld. Op dit moment zijn wij bezig met het behalen van de ISO 9001 certificering, en wij verwachten deze in Q4 dit jaar in ontvangst te mogen nemen. Is dit voldoende om aan dit criterium te voldoen, of dienen we deze aanbesteding op grond hiervan te laten schieten?	Nee, op het moment van het indienen van de inschrijving dient aan de eis te zijn voldaan.