

**Aanbesteding:** EA Bibliotheekmonitor 2.0  
**Aanbestedende Dienst:** Koninklijke Bibliotheek  
**Referentie:** LSnov22

**Toelichting:**  
Beste inschrijver,

Bij deze ontvangt u de eerste nota van inlichtingen van de aanbesteding Bibliotheekmonitor 2.0, dit is wat eerder dan verwacht. U kunt nu opnieuw vragen stellen tot en met 13 december 12:00 uur. Op 15 december hopen wij u weer antwoorden te kunnen geven, waarna op 16 januari om 11:30 de inschrijving binnen moet zijn.

Dank allen voor uw bijdragen en tijd.

Met vriendelijke groet,  
namens het team.

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Gevraagde bijlagen

**Vraag:**

U geeft op de laatste pag van de inschrijvingsleidraad aan dat bijlagen op eisen 79, 80, 85, 89 dienen te worden toegevoegd. Klopt die verwijzing of moet dat 77, 78, 84 en 88 te zijn?

**Antwoord:**

Het laatste; het dient 77, 78 84 en 88 te zijn.

**Beantwoord op:**                      30-11-2022

**Label:**                                      Proces

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Aanbestedingsleidraad - 1.4 Gebruikers

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel gebruikers (niet zijnde respondenten) van de monitor gebruik zullen maken?

**Antwoord:**

Circa 6 KB onderzoekers, maximaal 140 bibliotheekdirecteuren en circa 100 medewerkers van provinciale ondersteuningsinstellingen zijn gebruikers die geen vragenlijsten/registratieformulieren invullen, maar alleen de data en respons kunnen inzien. Bibliotheekdirecteuren vervullen voor sommige (vaak kleinere) organisaties ook de rol van respondent. Onder de medewerkers van de bibliotheekorganisaties en -locaties kunnen zich zowel

respondenten als niet-respondenten bevinden. Beide groepen, directeuren en medewerkers, kunnen de data en respons inzien. Alleen de bibliotheekbezoekers hebben enkel de rol van respondent.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 2.7 Planning

**Vraag:**

De periode tussen de ingangsdatum van de overeenkomst en de in productie name van het Onderdeel Impact is met 2 maanden zeer kort. Een ontwikkeltijd van 2 maanden lijkt ons dan ook niet realistisch. Tijdens de pre-bidmeeting gaf KB aan dat u begrijpt dat nog niet alle onderdelen dan zijn opgeleverd. Kunt u van belangrijke mijlpalen (zoals de vragenlijst live, de ingebruikname van het portal etc.) aangeven wanneer deze uiterlijk opgeleverd moeten worden?

**Antwoord:**

Opdrachtgever realiseert zich dat dit een krappe tijdsspanne is, daarom zijn de verschillende onderdelen geprioriteerd. De impactmetingen dienen als eerste in productie genomen te worden. Bij voorkeur 1 mei, ultimo 1 juni. De onderdelen Opbrengsten en Organisatie en Dienstverlening volgen later in het jaar, uiterlijk 1 november. Indien de inrichting van de portal om de 3 onderdelen heen meer tijd vergt, kan deze in de tussentijd in productie genomen worden. Dit kan eventueel stapsgewijs (toevoeging van onderdelen en functionaliteiten), waarbij alle gewenste functionaliteiten uiterlijk 1 november in productie genomen dienen te worden. In het plan van aanpak kunt u een uitgewerkte planning voorstellen en toelichten.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE

**Vraag:**

Sommige eisen in het Programma van Eisen maken de ontwikkeling van de Bibliotheekmonitor 2.0 erg kostenintensief. In onze situatie zijn dat eisen 24, 31, 42 en 43. Staat KB ervoor open in deze gevallen naar een goedkoper alternatief te kijken? Wellicht is het werkbaar dat u van deze 4 eisen per eis aangeeft of dit een wens wordt of een eis blijft, en in het geval van een eis per wanneer dit uiterlijk functioneel moet zijn?

**Antwoord:**

Indien gewenst kunt u in de toelichting in het PvE, het Plan van Aanpak en het prijzenblad 2 scenario's uitwerken en toelichten: 1 waarbij u voldoet aan de eis en 1 goedkoper alternatief. Indien u specifieke vragen heeft over één van deze eisen, kunt u ze in de volgende vragenronde stellen zodat Opdrachtgever gericht verduidelijking kan geven.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE eis 42 en 43

**Vraag:**

Om te voorkomen dat er antwoorden gegeven worden op vragen die niet meer relevant zijn (door skips of sprongen) is het in ons systeem zo, dat bij het teruggaan in de vragenlijst de antwoorden op vragen die daarachter in de vragenlijst zitten worden gewist. Kunnen we daarmee nog voldoen aan deze eis?

**Antwoord:**

Zie ook Eis 31 (Respondenten kunnen tijdens het invoeren van data heen en weer gaan in de vragenlijst of het formulier om antwoorden aan te passen, waarna het oude antwoord wordt overschreven in de dataset.) Indien een respondent tijdens het invullen van de vragenlijst of bij het achteraf doorvoeren van een correctie een ander antwoord kiest dat bepalend is voor de routing, dienen de antwoorden op de niet meer relevante vragen overschreven (bv. door 'Vraag niet gesteld') of gewist te worden.

Stel: In vraag 1 kan een respondent kiezen voor antwoord A of B. Bij keuze A worden vervolgens vraag 2 t/m 5 aan de respondent voorgelegd. Bij keuze B skippt de respondent vraag 2 t/m 4 en gaat direct door naar vraag 5. Als de respondent tijdens het invullen van de vragenlijst of in een correctie na sluitingsdatum het antwoord op vraag 1 wijzigt van A naar B, dienen de antwoorden op vraag 2 t/m 4 overschreven/gewist te worden.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE eis 52

**Vraag:**

KB geeft hier aan dat een preview gewenst is. Wat wilt u hier precies gepreviewd zien en wat kunnen wij hierin betekenen, aangezien Bnetwerk geheel in jullie eigen beheer is?

**Antwoord:**

Opdrachtgever ziet graag een preview/mock-up van hoe inschrijvers een Resultatenpagina (met links naar Bnetwerk) in de Bibliotheekmonitor 2.0 zouden inrichten.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE eis 78

**Vraag:**

Opdrachtnemer beschikt niet over beide ISO-certificaten. De SaaS-software waarmee de vragenlijsten worden afgenomen is geheel in eigen beheer ontwikkeld en voldoet aantoonbaar aan ISO27001 én ISO27701. Laatstgenoemde garandeert dat we aantoonbaar voldoen aan de AVG en is minimaal vergelijkbaar met ISO27018. Is KB bereid deze eis te laten vervallen?

**Antwoord:**

Opdrachtgever accepteert tevens een derden verklaring (ISAE3402 / SOC 2 type II / SOC 3) voor uw software. Daarnaast wil Opdrachtgever de bewijslast inzien dat uw organisatie en de software aantoonbaar voldoet aan ISO 27001 & 27701. Als derde verwacht Opdrachtgever een realistisch tijdspad waarbinnen uw organisatie wel over de betreffende ISO-certificeringen gaat beschikken, vanwege de eventuele lange duur van de overeenkomst.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE eis 88

**Vraag:**

Opdrachtnemer laat momenteel geen SOC-rapportages opmaken, maar is hier wel toe bereid. De kosten hiervoor zijn echter aanzienlijk (ca. 10K per rapportage). Is KB bereid ofwel deze eis te laten vervallen, ofwel deze kosten te voldoen?

**Antwoord:**

Nee. Opdrachtgever ziet deze kosten als een investering in uw eigen organisatie en niet als een klantgebonden feature.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Non-functionals - Eis 78

**Vraag:**

Op dit moment beschikken wij over ISO 9001, ISO 27001 en NEN 7510. Wij zijn voornemens om in 2023 daar ook ISO/IEC 27017 en ISO/IEC 27018 aan toe te voegen. Dit staat aantoonbaar op onze planning. Is het vooruitzicht op dit certificaat voor nu afdoende om aan Eis 78 van de Non-functionals te voldoen?

**Antwoord:**

Ja. Het tijdpad wordt dan opgenomen in de overeenkomst en maakt onderdeel uit van de rapportages waarbij daadwerkelijk is gestart met het certificeringstraject en de certificeringen zijn afgerond per eind 2023.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, begrippenlijst

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel vragen de type vragenlijst 'complex' maximaal zal bevatten?

**Antwoord:**

Circa 70 vragen. Het gaat hierbij om genummerde vragen, zoals weergegeven in de Word vragenlijsten (zie voorbeelden bij de 3 typen vragenlijsten in de begrippenlijst). In deze telling gaan we dus niet uit van het aantal items (waarbij ieder item in een items pop-up vraag apart meetelt).

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Beschrijvend document, par 1.3.1

**Vraag:**

Kunt u voor elk van de drie onderdelen (organisatie en dienstverlening, opbrengsten en impact) aangeven welke rapportage en oplevering u wenst en of deze wijze van rapportage en oplevering overeenkomt met toekomstige nieuwe onderdelen?

**Antwoord:**

Voor alle drie de onderdelen vinden twee typen oplevering plaats: 1 voor de KB en 1 voor de bibliotheken/POI's.

1 KB: Download van de realtime datasets in SPSS of Excel (zie eis 47).  
2 Bibliotheken/POI's: Vanuit Bibliotheekmonitor 2.0 wordt voor alle 3 de onderdelen doorverwezen naar de publicatie van de KB op Bnetwerk (rapporten/dossiers/dashboards/landelijke infographics). Daarnaast zijn lokale en provinciale infographics terug te vinden in de Bibliotheekmonitor. Dit zal met name voorkomen voor het onderdeel Organisatie en Dienstverlening, maar moet ook mogelijk zijn voor de andere 2 onderdelen. (zie eis 52 en eis 53).

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage 2: Prijzenblad, fase 2

**Vraag:**

We zien fase 2 nog niet terug in het Prijzenblad. We nemen aan dat de kosten voor alle onderdelen refererend aan fase 2 uit de aanbestedingsstukken niet meegenomen hoeven te worden in het huidige Prijzenblad. Klopt dat?

**Antwoord:**

Fase 2 wordt verrekend conform het gestelde in eis 1 van het PvE.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, eis 112

**Vraag:**

We nemen aan dat gelet op eis 112 we het Prijzenblad waar nodig kunnen aanvullen met extra posten ten behoeve van aanvullende werkzaamheden en dat hier geen maximum aan verbonden is. Klopt dit?

**Antwoord:**

U kunt extra posten opnemen, inclusief geschat bedrag op jaarbasis op basis van de ingevulde cellen. Daar zit geen maximum aan, zolang het doel en de opzet van de spreadsheet en formules in tact blijven.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, eis 64

**Vraag:**

Bij eis 64 geeft u aan dat de Bibliotheekmonitor 2.0 beschikt over uitgebreide helpfunctionaliteit, handleidingen en werkinstructies. We nemen aan dat opdrachtgever (in overleg met opdrachtnemer) deze materialen samenstelt en opdrachtnemer deze beschikbaar maakt in de Bibliotheekmonitor 2.0. Klopt deze aanname?

**Antwoord:**

Opdrachtgever stelt de handleidingen en FAQ inhoudelijk op. Opdrachtnemer vult deze indien nodig aan met technische antwoorden /informatie en stelt deze beschikbaar in de portal. Uiteraard hoopt Opdrachtgever dit in goede afstemming te doen. Voorstellen voor veelgestelde vragen of in de handleiding op te nemen elementen vanuit Opdrachtnemer zijn zeer welkom.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, wens 7

**Vraag:**

Kunt u bij wens 7 specificeren om hoeveel vragen het gaat bij standaard vragenlijst voor de zgn. aanpasbare meting en om hoeveel variabelen/vragen in de vragenlijst vervolgens 'aanpasbaar' zullen zijn?

**Antwoord:**

Deze zou qua lengte en complexiteit vergelijkbaar zijn met de eenvoudige of reguliere vragenlijst (voor opbrengen of impactmeting). Het type dienstverlening dat gemeten wordt (bv. de naam van de activiteit) kan tekstueel worden ingelezen in iedere vraagtekst. Daarnaast kan er gebruik worden gemaakt van voorwaarden op een aantal vragen, afhankelijk van het type dienstverlening. De complexiteit van die voorwaarden is eveneens vergelijkbaar met de eenvoudige of reguliere vragenlijst.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, eis 33

**Vraag:**

Van hoeveel test- en correctierondes kunnen we uitgaan bij eis 33?

**Antwoord:**

Opdrachtgever voorziet circa 3 test- en correctierondes. Opdrachtnemer heeft voorafgaand aan de eerste test zelf een grondige controle uitgevoerd en eventuele vragen aan Opdrachtgever voorgelegd. Indien Opdrachtnemer voorafgaand aan de eerste testronde (nog) niet alle benodigde data heeft ingelezen of (nog) niet alle vragen heeft geprogrammeerd zoals in de vragenlijst opgesteld en de vragenlijst niet volledig te testen is door Opdrachtgever, kunnen extra test- en correctierondes noodzakelijk zijn.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, eis 25

**Vraag:**

Bij eis 25 zegt u dat per meting duidelijk moet zijn welke gebruikers al wel en niet hebben gerespondeerd. Kunt u aangeven bij wie (welke rollen) die duidelijk moet zijn? En wat en hoe moet dit precies inzichtelijk worden gemaakt?

**Antwoord:**

Zie PvE, tabblad Gebruikersrollen, kolommen Response.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, eis 20

**Vraag:**

U geeft bij eis 20 aan dat de online vragenlijsten voor bibliotheken en POI's een inhoudsopgave bevatten, waarbij de vragen/onderwerpen in verschillende blokken zijn ingedeeld. Na introductie is het startpunt de inhoudsopgave, waarbij gebruikers de data blok voor blok kunnen aanleveren (vergelijkbaar met de opbouw van de Belastingaangifte), ook in niet-lineaire volgorde. Dit maakt het mogelijk om verschillende blokken door verschillende personen in te laten vullen. We nemen aan dat blokken vragen (gelet op wens van niet-lineaire invullen) geen variabelen bevat waarbij gegeven antwoord van invloed is op bijv. vraagstelling van een ander vragenblok ofwel het gaat om 'aparte' en 'losstaande' vragenblokken.

Klopt dat?

**Antwoord:**

Het kan voorkomen dat een blok uit de vragenlijst ingevuld moet worden voordat andere blokken ingevuld kunnen worden (of vrijgegeven worden). Bijvoorbeeld in de vragenlijst over de samenwerking met het voortgezet onderwijs: eerst moet een bibliotheek aangeven of zij met het voortgezet onderwijs werken, voordat de volgende blokken over de invulling van die samenwerking getoond worden.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, eis 9

**Vraag:**

U geeft bij eis 9 aan dat gebruikers met één account data moeten kunnen aanleveren. Om welke gebruikersrollen en onderdelen (organisatie en dienstverlening, opbrengsten en impact) gaat het hier?

**Antwoord:**

Hiermee bedoelt Opdrachtgever dat één gebruiker één account heeft waar verschillende rechten of rollen aan toegewezen kunnen worden en waarmee data over Organisatie en Dienstsverlening, Opbrengst en Impact aangeleverd kan worden.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, eis 9

**Vraag:**

U geeft bij eis 9 aan dat gebruikers met één account data moeten kunnen aanleveren. Kunt u aangeven om welke data het gaat, op welke wijze dit dient te gebeuren en in welk format data wordt aangeleverd?

**Antwoord:**

Hiermee doelt Opdrachtgever op alle gewenste vormen van dataverzameling (bv. in de vorm van vragenlijsten of registratieformulieren invullen) en data uploads (bv. over opbrengsten of respondenten voor impactmeting).

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Bijlage 1: Programma van Eisen, eis 4

**Vraag:**

Wat verstaat u bij eis 4 onder een 'meer hybride netwerkhuistijl'. Kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**

Een hybride huisstijlvorm, waarin de huisstijl van de KB en de huisstijl van openbare bibliotheken gecombineerd worden. Van en voor het bibliotheeknetwerk, voortbordurend op de stijl die in de Netwerkgenda wordt aangehouden.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, pag. 39, hfd 5

**Vraag:**

Bij de gunningscriteria komen de vermelde nummers van eisen niet overeen met excel sheet PvE. Kunt u dit aanpassen?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 1.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, pag. 16

**Vraag:**

De periode tussen de ingangsdatum van het contract en de in productionename van het onderdeel Impact is erg kort te weten slechts 2 maanden. De planning van dit hele onderdeel lijkt ons niet realistisch. Kunt u aangeven wat op genoemde datum minimaal gerealiseerd moet zijn? En kunt u gewenste planning aanpassen en/of eventueel verder specificeren.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 3.

**Beantwoord op:** 06-12-2022

**Label:** Inhoud

