

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

**Toelichting:**

Hierbij ontvangt u de tweede nota van inlichtingen van Bibliotheekmonitor 2.0 van Koninklijke Bibliotheek. Wij wensen u succes met het opstellen/afmaken van de offerte. Vergeet niet tijdens uw offerte te uploaden. Tendered is soms offline.

**Ref.nr.** 24  
**Onderwerp:** Kerncompetentie 2

**Vraag:**

Is de KB bereid om bij kerncompetentie 2 de eis aldus te verruimen naar 'Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het inrichten van onderzoeks- en monitoringsinstrumenten voor diverse doelgroepen, voor het programmeren van vragenlijsten en formulieren, verzamelen en ontsluiten van data uit diverse typen.'?

**Antwoord:**

U laat in uw vraag 2 delen achterwege van de referentie: "commercial of the shelf" en "onderzoeken, inclusief het importeren en exporteren van gegevens via API's en handmatige import/export, vergelijkbaar met de beschrijving in hoofdstuk 1."

De programmatuur hoeft niet perse commercial of the shelf software te betreffen. Maar de Opdrachtgever eist wel dat de inschrijver ervaring heeft met het importeren en exporteren van gegevens via API's en handmatige import/export, vergelijkbaar met de beschrijving in hoofdstuk 1.

**Beantwoord op:** 12-12-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 25  
**Onderwerp:** Referentieformat

**Vraag:**

In het referentieformat wordt bij de ondertekening verwezen naar 'Naam inschrijver', dient de inschrijver het referentieformat zelf te ondertekenen of is hier de handtekening van de referent vereist?

**Antwoord:**

U mag de referentie zelf ondertekenen. Houd er rekening mee dat Opdrachtgever bij de te gunnen inschrijver de referenties controleert.

**Beantwoord op:** 14-12-2022  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Prijzenblad - Aansluiting op authenticatievoorziening netwerkmedewerkers KB

**Vraag:**

Bedoelt de aanbesteder met 'Aansluiting op authenticatievoorziening netwerkmedewerkers KB' de aansluiting op de SSO van Azure AD?

**Antwoord:**

Voor authenticatie van KB medewerkers geldt hetgeen gesteld is in eis 101S. Voor authenticatie van Bibliotheekmonitor 2.0 gebruikers niet-zijnde KB medewerkers geldt hetgeen vermeld is in eis 10a tot en met 10d. De regel "Aansluiting op authenticatievoorziening netwerkmedewerkers KB" van het prijzenblad heeft betrekking op eis 10b.

**Beantwoord op:** 14-12-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Algemeen

**Vraag:**

Onze software maakt gebruik van het Microsoft Azure-PaaS. Deze entiteit levert het ISO-27018 certificaat. Is het afdoende wanneer Microsoft Azure in het UAE Deel II genoemd wordt en het certificaat aangeleverd wordt bij de indiening?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet afdoende. Het gaat met name om de applicatie Bibliotheekmonitor 2.0 als geheel en niet zozeer om het platform waarop het draait. Voor de security-eisen aan de Bibliotheekmonitor 2.0 zie nieuw antwoord 33.

**Beantwoord op:** 14-12-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Uren en tarieven zijn omgewisseld, is de aanbesteder akkoord dat we deze

naamgevingen omwisselen in het prijzenblad?

**Antwoord:**

Voor de formule maakt het niet uit, dus dat is akkoord als dat voor u prettiger is.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Conceptovereenkomst, artikel 6

**Vraag:**

Wat zijn de criteria voor acceptatie door aanbesteder van de 'succesvolle in productie name'?

**Antwoord:**

In onderlinge afstemming, in relatie tot de overeengekomen planning.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

PvE, eis 114, Concept overeenkomst artikel 6

**Vraag:**

Kunnen de ontwikkelkosten vooruit gefactureerd worden?

**Antwoord:**

Zie eis 114 tot en met 118 in het PVE.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

PvE, eis 114, Concept overeenkomst artikel 6

**Vraag:**

Kunnen de licentiekosten per kwartaal vooruit gefactureerd worden?

**Antwoord:**

Zie vorig antwoord.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, p.35 Plan van Aanpak: Productie

**Vraag:**

Er wordt gesproken van veldwerk. Wat verwacht de aanbesteder van de opdrachtnemer wat betreft de werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden tijdens het veldwerk? Dient de opdrachtnemer tijdens het veldwerk (op locatie) vragenlijsten af te nemen?

**Antwoord:**

Met 'veldwerk' wordt in de onderzoekswereld bedoeld op de dataverzameling. Zie paragraaf 1.5 in de Opdrachtomschrijving voor meer informatie over de dataverzameling.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

33

**Onderwerp:**

Antwoord 7 uit de eerste NvI

**Vraag:**

U schrijft: Opdrachtgever accepteert tevens een derden verklaring (ISAE3402 / SOC 2 type II / SOC 3) voor uw software. Wij begrijpen dat wij dat al bij de indiening moeten aanbieden. Enerzijds is dit een aanzienlijke kosten- en tijdsinvestering, helemaal omdat we deze kosten bij indiening al moeten maken, zonder de garantie dat wij de opdracht krijgen. Anderzijds snappen wij de relevantie van de genoemde documenten niet in dit kader. ISAE3402 is een SOC 1 – type II rapport. Dat is een financiële audit en heeft niets van doen met ISO27017 en 27018. En bijvoorbeeld SOC 2 – type II kan wel, echter is dat afhankelijk van het gestelde normenkader, iets wat KB meestal zelf aandraagt. Bovendien zit het stuk maatwerk wat jullie nodig hebben dan sowieso niet in zo'n verklaring, hetgeen wat je juist getoetst wilt hebben door een derde partij (lijkt mij). Deze eis kan er dus voor zorgen dat we ons mogelijk niet gaan inschrijven. Gaat KB ermee akkoord dat wij het behalen van ISO27017 en 27018 op onze planning zetten (zoals geopperd), en aanlevering van ISAE3402 / SOC 2 type II en SOC 3 voor nu achterwege kunnen laten?

**Antwoord:**

"Opdrachtgever heeft zich nogmaals gebogen over de certificeringsproblematiek. Opdrachtgever gaat akkoord met

- 1) Het behalen van ISO27017 in 2023, óf
- 2) Een ISAE3402/SOC2 type II certificering binnen een jaar na

contractering van de opdracht, óf

3) Een positief resultaat van een pentest (geen kwetsbaarheden dan wel bevindingen voor 'live gang' van de dienst) door een externe auditor, jaarlijks herhaald.

Wel stellen wij een boete in van 5.000 euro excl. BTW per 3 maanden dat bovenstaand bewijs niet is geleverd, de eerste maal vanaf 12 maanden na contractering. Meer dan eens komt het voor dat er goede bedoelingen zijn die na contractering door alle drukte worden vergeten, vandaar.

PS: ISO 27018 is bij nader inzien minder van belang bij deze applicatie."

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad 4.2.2. Beoordelingsteam

**Vraag:**

Welke functie heeft ieder lid van het beoordelingsteam?

**Antwoord:**

Productowner, medewerkers informatiebeleid, adviseurs onderzoek.  
Vakinhoudelijk betrokkenen kortom, qua proces begeleid door inkoop.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage 1 PvE eis 78

**Vraag:**

Er bestaat geen formele certificering voor beide ISO's 27017 en 27018. op welke manier wil KB de aantoonbaarheid aan ISO27017 en ISO27018 aantonen? Gebruikelijk is om dit op te nemen in de SoA van ISO27001.

**Antwoord:**

De certificering is inderdaad gebaseerd op ISO 27001. Hoe ISO27017 voorts wordt aangetoond, is aan het certificeringsbureau. Als dat middels de State of Applicability van ISO 27017 verloopt is dat akkoord. Separate certificering kan overigens wel afgegeven worden, vanaf het jaar 2020.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**  
2.1 Demo

**Vraag:**

Kunnen jullie specifiek omschrijven wat jullie van de demo verwachten?  
Welke functies/features zijn het belangrijkste om te zien in een demo?

**Antwoord:**

Toelichting van het plan van aanpak rondom inrichting en productie,  
werkwijze opdrachtnemer, mogelijkheden voor dataverzameling, inzicht in  
respons, data download.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
37

**Onderwerp:**  
Opdrachtschrijving

**Vraag:**

Bestaat er bij u een voorkeur voor een oplossing die op maat gemaakt is  
/wordt, of een oplossing die grotendeels kant en klaar is en daarmee sneller  
te implementeren is?

**Antwoord:**

De voorkeur gaat uit naar COTS software (zie wens 8) of software bestaande  
uit onderdelen die al eerder zijn geprogrammeerd en die zich eerder bewezen  
heeft in de praktijk zodat eerder geïmplementeerd kan worden, met minder  
fouten en minder kosten.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
NvI 1, ref nr. 21

**Vraag:**

U geeft aan 'Een hybride huisstijlvorm, waarin de huisstijl van de KB en de  
huisstijl van openbare bibliotheken gecombineerd worden'. Kunt u concreet  
aangeven wat dit betekent? Is er sprake van één overkoepelende uniforme  
huisstijl die voor iedereen gelijk is of is er sprake van een huisstijl die steeds  
wisselt per bibliotheek binnen Bibliotheekmonitor 2.0?

**Antwoord:**

Er is sprake van één overkoepelende uniforme huisstijl die voor heel het  
bibliotheeknetwerk gelijk is.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
NvI 1, vraag 10

**Vraag:**

U refereert in uw antwoord aan een zgn. pop-up vraag. Kunt u een paar voorbeelden geven van deze constructie?

**Antwoord:**

Een items pop-up vraag wordt ook wel een matrixvraag genoemd, waarop een respondent in tabelvorm in tweedimensionaal format antwoord kan geven. Denk bijvoorbeeld aan een vraag met 3 stellingen, waarbij de respondent op een vijfpuntsschaal moet aangeven in hoeverre hij/zij het met de stellingen eens is. Zo'n vraag, bestaande uit 3 stellingen, tellen wij als 1 vraag mee.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
NvI 1, vraag 10

**Vraag:**

Gegeven uw antwoord op vraag 10 kunt u aangeven van hoeveel items er maximaal sprake is bij één vraag. En daarnaast bij hoeveel vragen in de vragenlijst er sprake is van zgn. pop-up vragen?

**Antwoord:**

Hiervoor kunnen we geen eenduidige richtlijn voor alle vragenlijsten meegeven; dit kan sterk per meting en per bibliotheek verschillen. Per meting kan dit bijvoorbeeld afhankelijk zijn van het bibliotheekprogramma dat centraal staat. Per responderende bibliotheek kan dit bijvoorbeeld sterk verschillen, omdat de items het aantal bijbehorende bibliotheeklocaties of het aantal schoollocaties in het werkgebied betreft.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
41

**Onderwerp:**  
NvI 1, ref nr. 10

**Vraag:**

In uw antwoord geeft u aan 'In deze telling gaan we dus niet uit van het aantal items (waarbij ieder item in een items pop-up vraag apart meetelt).' Kunt u toelichten wat u onder een zgn. pop-up vraag verstaat? En waarvan is het al dan niet opkomen van een dergelijke vraag afhankelijk?

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 39.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen, vraag 7 en Bijlage 1/PvE, eis 101 - security

**Vraag:**

Is de opdrachtgever gereed met het opvoeren van alle medewerkers als gebruiker in de Azure Active Directory? Indien dit niet het geval is, moet de applicatie dan een alternative authenticatie mogelijkheid bevatten?

En zo ja, is dan twee factor authenticatie vereist bij deze alternative authenticatie voor het inloggen op de applicatie? En zo ja, welke authenticatie type moeten er geïmplementeerd worden?

**Antwoord:**

Eis 101 Security gaat over het authenticeren van KB medewerkers met KB Azure Active Directory. Huidige en nieuwe KB medewerkers maken gebruik van Azure Active Directory voor toegang tot verschillende KB (kantoorautomatiserings)applicaties en zijn derhalve bekend in Azure Active Directory. KB medewerkers dienen van meet af aan te kunnen inloggen met hun KB medewerkeraccount in Bibliotheekmonitor 2.0.

Eis 10a t/m 10d gaat over de nieuw op te zetten en in te richten KB identity store voor medewerkers uit netwerken waarin KB participeert (werktitel Authenticatievoorziening netwerkmedewerkers) in relatie tot Bibliotheekmonitor 2.0. Deze voorziening bestaat nog niet en netwerkmedewerkers dienen hierin nog bekend te worden gemaakt. Wanneer de tijdslijnen van Bibliotheekmonitor 2.0 en Authenticatievoorziening netwerkmedewerkers niet goed op elkaar aansluiten, dan levert Opdrachtnemer een tijdelijke authenticatie waarbij voldaan wordt aan de eisen zoals gesteld in het programma van eisen.

Multi factor authenticatie bestaat uit meerdere factoren waaronder gebruikersnaam/wachtwoord, (een vorm van) one-time password (OTP) en /of push notificatie of SMS code. Biometrische factoren worden niet gebruikt.

NB: de verwijzing naar vraag 7 konden wij niet thuisbrengen. Ons antwoord heeft betrekking op antwoord op eis 101S.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

NvI 1, ref nr. 7 en Bijlage 1 PvE, eis 88 onderdeel Security

**Vraag:**

Is de opdrachtgever van mening dat een SOC-rapportage ook opgeleverd moet worden als er gebruikt gemaakt wordt van een private cloud oplossing van de inschrijver zelf?

**Antwoord:**

Ja, de KB wil graag een Assurancerapport over interne beheersing ook als het een private cloud betreft. Echter, zoals bij vraag 33 is gesteld, volstaat ook een pentest.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Nota van Inlichtingen, vraag 7 en Bijlage 1/PvE, onderdeel Security eis 101

**Vraag:**

Is de opdrachtgever bereid om PaaS/IaaS aan te leveren aan de inschrijver, die vervolgens de applicatie levert en beheert?

**Antwoord:**

Nee, dat is voor nu en de korte termijn geen optie.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Nummering eisen 101 t/m 104

**Vraag:**

Eisen 101, 102, 103 staan dubbel genoemd in het PVE. Wat wordt de verwijzing?

**Antwoord:**

We gaan dan 101S, 102S, 103S (Security) en 101P, 102P, 103P (Privacy)

hanteren als verwijzing.

**Beantwoord op:** 14-12-2022

**Label:** Juridisch