

Aanbesteding: Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Aanbestedende Dienst: Gemeente Tilburg
Referentie: 2023/545/ID

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 ISO 9001

Vraag:

Waarom is ISO 9001 een vereiste voor het uitvoeren van deze opdracht? Gebruikelijk is om ISO 27001 te eisen - zoals jullie ook doen in bijlage 9 - omdat dit iets zegt over de relevante processen en diensten die geleverd worden in het kader van de opdracht.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft besloten om de geschiktheidseis "Kwaliteitmanagementsysteem (ISO9001)" te laten vervallen. De certificering van "Informatiebeveiliging (ISO27001)" blijft wel een uitvoeringseis.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Uniform product names

Vraag:

In bijlage 1 paragraaf 1.4 wordt samenwerkende catalogi genoemd. Klopt het dat hiermee Uniform Product Names bedoeld wordt?

Antwoord:

Dit is niet correct. De Uniforme Productnamenlijst (UPL) is een onderdeel van Samenwerkende Catalogi, de standaard voor uitwisseling van informatie over producten en diensten van de overheid.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 9 - 2.3 Wensen voor de Contractant invloed op de beoordeling van de aanbesteding

Vraag:

Heeft het voldoen aan de punten genoemd in Bijlage 9 - 2.3 Wensen voor de Contractant invloed op de beoordeling van de aanbesteding?

Antwoord:

Het heeft geen invloed op de beoordeling van de gunningscriteria. Inschrijver moet kunnen voldoen aan het gestelde in het Cloud Eisen en Wensen document. Na voorlopige gunning wordt Inschrijver gevraagd om dit document in te vullen en wordt dit gecontroleerd door een bevoegd functionaris van Aanbestedende Dienst. Als hier niet aan kan worden voldaan, wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt zij niet meer voor gunning in aanmerking.

Percelen:

P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg

Beantwoord op:

28 jul. 2023

Label:

Proces

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Diensten ontsluiten via API's

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over het ontsluiten van diensten via de API's. Kunt u ons voorzien van een gedetailleerde lijst van de diensten of functionaliteiten die via de API's beschikbaar moeten worden gesteld? Dit zal ons helpen om een beter beeld te krijgen van de vereisten voor onze integratie en om ervoor te zorgen dat we aan de verwachtingen kunnen voldoen.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft op dit moment geen gedetailleerde lijst van diensten of functionaliteiten en heeft op dit moment geen plannen om API's te implementeren. Mocht dit in de toekomst wel voorkomen dan zal Aanbestedende Dienst zich conformeren aan de geldende standaard.

Percelen:

P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg

Beantwoord op:

28 jul. 2023

Label:

Proces

Ref.nr.

Onderwerp:

5 2.2 Eisen voor de Contractant punt 39

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over het verplichte gebruik van het integratieplatform van de Gemeente Tilburg en de API Gateway als functioneel bouwblok. Kunt u ons voorzien van de benodigde documentatie, richtlijnen of instructies om API's correct te integreren met het integratieplatform en te voldoen aan de gestelde eisen voor informatiebeveiliging?

Antwoord:

Voor het integratieplatform en het correct integreren van API's hanteren we bij voorkeur de standaarden zoals beschreven door het forum voor standaardisatie en Geonovum. Met betrekking tot security hanteren we de standaarden Oauth 2.0 en OIDC (Open ID Connect). Zie ook de beantwoording van vraag 4, NvI I.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr. 6 **Onderwerp:** 2.2 Eisen voor de Contractant punt 29

Vraag:

Kunt u ons voorzien van meer informatie over het specifieke wachtwoordbeleid dat wordt gehanteerd binnen de gemeente Tilburg? Bijvoorbeeld, welke vereisten gelden er voor wachtwoorden, hoe vaak moeten wachtwoorden worden gewijzigd en zijn er restricties op het delen van wachtwoorden?

Antwoord:

Zie "Bijlage 12 Wachtwoordenbeleid" bij de Nota van Inlichtingen I.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr. 7 **Onderwerp:** 3.2 Gunningswens 1: Beschrijving dienstverlening

Vraag:

Kunt u specifieker aangeven wat u bedoelt met "proactieve bijdrage op het

gebied van digitale dienstverlening en wetgeving binnen de publieke sector"? Welke specifieke aspecten van digitale dienstverlening en wetgeving wilt u graag zien? Zou u ons kunnen voorzien van enkele voorbeelden van wat u verwacht van een Inschrijver op dit gebied?

Antwoord:

Denk aan bijdragen op het gebied van bestaande en nieuwe wetgevingen zoals WOO, WMEBV, WDO, etc. en daarnaast aan nieuwe ontwikkelingen zoals de inzet van Artificial Intelligence in combinatie met de zoekfunctie op de website.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Installatie extensies

Vraag:

Hoe gaat de gemeente momenteel om met de verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten en het installeren van extensies, met betrekking tot de huidige partij?

Antwoord:

De huidige partij ontwikkelt bij voorkeur in de core van TYPO3, test en levert op in de acceptatie-omgeving. Aanbestedende Dienst test en geeft vervolgens akkoord.

Na akkoord voor wat betreft de extensie, kan deze in productie genomen worden en in lijn met de opensource gedachte teruggegeven worden aan de repository met handleiding tot installatie en handleiding tot gebruik.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Rechten admins

Vraag:

Kunt u bevestigen of de admins van de gemeente verantwoordelijk zijn voor het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten en het installeren van extensies

of wordt dit compleet belegd bij de partij die de installaties gaat beheren?

Antwoord:

De admins van Aanbestedende Dienst zijn hier niet verantwoordelijk voor. Het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten en het installeren van extensies wordt belegd bij Opdrachtnemer.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
10

Onderwerp:
ISO9001-certificering

Vraag:

Is het mogelijk om, naast een ISO9001-certificering, ook een ISO27001-certificering te accepteren aangezien deze certificering ook aspecten heeft van ISO9001 op het gebied van kwaliteitszorg en -borging?

De ISO27001-certificering richt zich specifiek op informatiebeveiliging en omvat ook aspecten van kwaliteitszorg en -borging. Het certificeringsproces omvat onder andere de implementatie van een Information Security Management System (ISMS), wat vergelijkbaar is met het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) dat vereist is voor ISO9001. Beide certificeringen hebben als doel het waarborgen van kwaliteit en veiligheid binnen een organisatie.

Daarom vragen we ons af of een ISO27001-certificering, die ook aspecten van ISO9001 behandelt, ook geaccepteerd kan worden om te voldoen aan de specifieke eis van ISO9001 in de aanbesteding van de gemeente Tilburg.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft besloten om de geschiktheidseis "Kwaliteitmanagementsysteem (ISO9001)" te laten vervallen. De certificering van "Informatiebeveiliging (ISO27001)" blijft wel een uitvoeringseis.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Programa van Eisen - E3.7

Vraag:

In punt E3.7 in het Programma van Eisen staat dat de nieuwe opdrachtnemer binnen twee maanden na de start van de overeenkomst een ontwikkel- en testomgeving klaar moet hebben staan. Wat gebeurt er als de huidige leverancier meedoet aan de aanbesteding?

Antwoord:

Indien de huidige leverancier meedoet aan deze aanbesteding en de opdracht gegund krijgt dan moet ook zij een ontwikkel- en testomgeving klaar hebben staan dat voldoet aan hetgeen benoemd in het Programma van Eisen.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Gunningswens 3: Presentatie

Vraag:

Heeft de presentatie de potentie om invloed uit te oefenen op de puntenverdeling voor de eerste twee wensen? En zo ja, is het dan zinvol om de presentatie door te laten gaan, zelfs als het verschil tussen de scores van nummer 1 en nummer 2 groter is dan 7 punten?

Antwoord:

De presentatie heeft geen invloed op de puntenverdeling over gunningswens 1 en gunningswens 2 maar is een op zichzelfstaande gunningswens. De punten die worden toegekend voor het onderdeel Prijs zijn in deze fase van de aanbesteding nog niet bekend en toebedeeld en kunnen dus ook nog een verschil maken. De kluis met Prijzenbladen wordt pas ná de presentaties geopend dus Aanbestedende Dienst weet na de presentaties pas wat de definitieve scores zijn per Inschrijver. Vandaar dat bij alle inschrijvers de presentatie onderdeel van de beoordeling is.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Verantwoordelijkheid hosting setup

Vraag:

Er wordt aangegeven dat de dedicated servers zijn gelegen bij de

opdrachtnemer, binnen het proces is aangegeven dat de opdrachtgever deze omgevingen bij een hostingpartij heeft belegd. Wie is er verantwoordelijk voor de hosting setup?

Antwoord:

De Hostingpartij is verantwoordelijk voor de hosting setup.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Onderaanneming

Vraag:

Is het ook mogelijk dat de onderaannemer de escalaties, buiten kantooruren, rechtstreeks met u afhandelt?

Antwoord:

Het is mogelijk dat de onderaannemer de escalaties, buiten de kantooruren, rechtstreeks met de Aanbestedende Dienst afhandelt.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
UX-design

Vraag:

Valt UX-design ook onder design (wat buiten de scope van de opdracht valt)?

Antwoord:

Nee, UX-design valt niet onder design. UX-design valt binnen de scope van de opdracht.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

16

Eindverantwoordelijk

Vraag:

Wie is voor opdrachtgever eindverantwoordelijk voor de priorisering en het indienen van feature uitvragen richting de opdrachtnemer?

Antwoord:

Wat wordt er bedoeld met deze vraag? Graag een nadere toelichting.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg

Beantwoord op: 28 jul. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Geraamde opdrachtwaarde

Vraag:

De waarde van de te sluiten raamovereenkomst is geraamd op € 520.000,00, waarop is dit getal gebaseerd?

Antwoord:

De geraamde waarde van €520.000 is gebaseerd op de kosten voor het Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de afgelopen jaren berekend voor de komende acht (8) jaar inclusief de verwachting van mogelijke uitbreidingen en doorontwikkelingen.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg

Beantwoord op: 28 jul. 2023

Label: Contract

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Presentatie

Vraag:

Welke functionarissen (functiebenamingen geen persoonsnamen) zijn aanwezig tijdens de presentatie?

Antwoord:

De volgende functionarissen zijn aanwezig tijdens de presentatie:

- Teammanager afdeling Data, Informatie en Technologie
- Web expert en Accessibility Officer
- Web expert en Accessibility Officer
- Adviseur Digitale Media

- Inkoopadviseur (procesbegeleider, beoordeelt niet)

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Presentatie

Vraag:
Zijn dit dezelfde functionarissen die de ook de ingediende beantwoording op gunningswensen 1 en 2 beoordelen?

Antwoord:
De leden van de beoordelingscommissie zijn beschreven in hoofdstuk 3.5, Bijlage 1.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Presentatie

Vraag:
Wij gaan ervan uit dat we de presentatie op een laptop meenemen en dat, naast de laptop, alle audiovisuele ondersteuning/apparaten aanwezig is. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:
Dit bevestigt Aanbestedende Dienst. Laptop moet gegarandeerd Windows 10 e.v. bevatten.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Beoordelingsteam

Vraag:

Welke functionarissen (functiebenamingen geen persoonsnamen) beoordelen de gunningswensen 1 en 2?

Antwoord:

De leden van de beoordelingscommissie zijn beschreven in hoofdstuk 3.5, Bijlage 1.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg

Beantwoord op: 28 jul. 2023

Label: Proces

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Beoordelingsteam

Vraag:

Beoordeelt elke functionaris zowel wens 1 als wens 2 (integrale beoordeling) of is er een bepaalde verdeling tussen de functionarissen? In het geval er sprake is van een verdeling; welke functionaris (functie) beoordeelt welke wens?

Antwoord:

Elke functionaris uit de beoordelingscommissie beoordeelt gunningswens 1, gunningswens 2 en gunningswens 3.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg

Beantwoord op: 28 jul. 2023

Label: Proces

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Uitwerking gunningswensen

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat u met de uit te werken uitgangspunten/elementen de opsomming in bullets bedoelt onder de zin: 'De volgende onderdelen dienen minimaal terug te komen'. Kunt u bevestigen dat dit klopt? Indien u dat niet kunt bevestigen, wilt u dan aangeven wat u exact bedoelt met uitgangspunten /elementen?

Antwoord:

Dit bevestigt Aanbestedende Dienst.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg

Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr. 24
Onderwerp: Uitwerking gunningswensen

Vraag:

U heeft een duidelijke beoordelingsmethodiek van 0 tot en met 10 punten voor alle 3 de gunningswensen. Onderdeel hiervan is de mate waarin de genoemde uitgangspunten/elementen zijn toegelicht. Variërend van geen toelichting op elementen tot een toelichting op alle elementen. Gunningswens 3 betreft een presentatie waarbij wij in het eerste deel 30 minuten de gelegenheid hebben om gunningswens 1 en 2 toe te lichten. Bij de beoordeling van de presentatie maakt ook het aantal elementen wat toegelicht wordt onderdeel uit van de te behalen score. Om kans te maken op een maximale beoordeling van de presentatie moeten dus in die 30 minuten alle elementen uit wens 1 en 2 behandeld zijn. Kunt u dat bevestigen? Indien u dat niet kunt bevestigen, wilt u dan aangeven welke elementen terug moeten komen om kans te maken op de maximale score voor de presentatie?

Antwoord:

Inschrijver heeft maximaal dertig (30) minuten de tijd om de uitwerkingen van gunningswens 1 en gunningswens 2 nader toe te lichten waarbij Inschrijver vrij is om invulling te geven aan de presentatie. Beoordeling geschiedt op basis van de volgende elementen:

- o De wijze waarop de beschrijving van de dienstverlening verduidelijkt wordt en het een helder en aansprekend verhaal is, evenals de mate waarin op heldere en consistente wijze beantwoording van de vragen vanuit Opdrachtgever plaatsvindt;
- o De mate waarin wordt aangesloten op het beleid, de visie en strategie van de gemeente Tilburg op het gebied van Websites;
- o Onderscheidend vermogen.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr. 25
Onderwerp: Doorontwikkeling

Vraag:

In het Programma van Eisen wordt onder 1.5.1. punt 3 de doorontwikkeling beschreven. De omvang van deze werkzaamheden is nog nader te bepalen. Dit zou betekenen dat er geen kwantitatieve inschatting van de te verwachten uren gemaakt hoeft te worden en dat enkel het invullen van een uurtarief

volstaat. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dit bevestigt Aanbestedende Dienst. Het aantal uur vermeld op het Prijzenblad is een schatting waar geen rechten aan ontleend kunnen worden. Het aantal uren wordt in deze enkel gebruikt voor de beoordeling op prijs en de totstandkoming van de ranking.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Azure

Vraag:

Is het gebruik van Azure voor hosting een pré of een vereiste?

Antwoord:

Het gebruik van Azure voor hosting is geen pré en geen vereiste. Azure wordt binnen het huidige Hostingcontract gebruikt.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Integratieplatform

Vraag:

Er is sprake van een Integratieplatform API Gateway. Kunt u toelichten wat hiermee wordt bedoeld? Graag hierbij vermelden welke technologie gebruikt wordt en waar het beheer van deze gateway ligt.

Antwoord:

Het integratie platform van de gemeente Tilburg bestaat uit een aantal componenten die in beheer zijn bij onze integratie partner. Dit zijn met name de API gateway van Tyk (wordt vervangen door Layer7) en Boomi. Binnen het integratie platform streven we naar herbruikbare restfull api's die beveiligd zijn en daarbij gebruik maken van OIDC (OpenID Connect), OAuth2.0 en JWT (JSON Web Tokens).

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud

Beantwoord op: en Support van de websites van de gemeente Tilburg
28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
28
Onderwerp:
Microsoft 365

Vraag:
Wat is de relatie tussen Microsoft 365 en de applicatie/website?

Antwoord:
Er is geen relatie tussen Microsoft 365 en de applicatie/website.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud
en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
29
Onderwerp:
Bijlage 9 - Cloud Eisen en Wensen Informatiebeveiliging

Vraag:
Nieuwe versie van Bijlage 9 - Cloud Eisen en Wensen Informatiebeveiliging.

Antwoord:
Versie 1.71 van het document "Cloud Eisen en Wensen
Informatiebeveiliging" toegevoegd bij de Nota van Inlichtingen II. Versie
1.72 komt te vervallen.

Percelen: P1 Beheer, Doorontwikkeling, Hosting, Onderhoud
en Support van de websites van de gemeente Tilburg
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Uitvoering