

Betreft	Nota van Inlichtingen nummer 1 (selectiefase)	Datum	17-20-2024
		Ref.	Zuyd.2024.07 Website
Naam Aanbesteding	Zuyd.nl		

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Bijlage 3, artikel 17.3	Een gebrek aan een ict-dienst kan ook door externe invloeden ontstaan, zoals toekomstige wijzigingen in de werking van browser, devices maar ook wetgeving, koppelingen met externe systemen of anderszins. Gaat u er mee akkoord dat dit Artikel alleen van toepassing is op Gebreken die louter zijn toe te wijzen aan het website-systeem zoals deze op Opleveringsdatum is opgeleverd en gebreken door externe invloed uitsluit?

Antwoord Niet akkoord.

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Selectioeleidraad A, pag. 18	De omschrijvende zin van Kerncompetentie 3 lijkt tekstueel niet volledig te kloppen. Bovendien lijkt de vervolgzin ("Indien een inschrijver (..) aanmerking komen") op deze plek in het document misplaatst. Kunt u beide zaken beoordelen en eventueel corrigeren?

Antwoord Kerncompetentie 3 omvat het leveren van support via een Nederlandstalige helpdesk deze referentie wordt als geldig beschouwd, mits naast algemene eisen de referentie voldoet aan het beschikbaar stellen van een Nederlandstalige helpdesk die die minimaal bereikbaar is tussen 08:30 t/m 17:00 uur.

De vervolgzin heeft geen betrekking op kerncompetentie 3. Deze zin heeft betrekking op de geschiktheidseisen.

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Selectioeleidraad A, 3.2.5	Klopt onze aanname dat ingestuurde referenties twee type beoordelingen krijgen, namelijk het wel/niet voldoen aan Kerncompetenties (conform 3.2.3) en daarnaast de score op Selectiecriteria (3.2.5)? Als deze aanname niet klopt, kunt u dan toelichten hoe de beoordeling dan wel plaatsvindt?

Antwoord Deze aanname klopt.

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

4.	Selectioeleidraad A, 3.2.5	Hoe gaat u om met beoordeling tussen de gevallen waarin een Gegadigde maar één referentie aanlevert t.o.v. een Gegadigde die meerdere referenties aanlevert?
Antwoord	<p>In de selectieleidraad onder 3.2.3 kerncompetenties en ervaring is het volgende beschreven.</p> <p>Gegadigde beschikt over onderstaande kerncompetenties en kan de ervaring hiermee aantonen door overlegging van één (1) referentie per kerncompetentie. Indien verschillende uitgevraagde kerncompetenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om meerdere competenties aan te tonen. Eén referentie kan dus betrekking hebben op meer kerncompetenties. Uiteindelijk moeten alle gevraagde kerncompetenties aangetoond zijn middels referenties (bijlage 1.B).</p> <p>Aanbestedende dienst vraagt één én (1) referentie per kerncompetentie hierop zal ook beoordeeld worden. Het aanbieden van meerdere referenties zal niet leiden tot extra punten.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Selectioeleidraad A, 3.3	Ter volledigheid: U benoemt hier dat de lijst van documenten "formulieren" betreffen, maar twee documenten betreffen geen formulieren maar documenten. Kunt dat bevestigen.
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Bijlage 3, art. 17.5	Wij verzoeken u dit artikel te laten vervallen, aangezien dit voor ict-diensten een ongebruikelijke garantiebepaling is. Dat komt onder meer doordat de geleverde software door alle toekomstige softwareupdates en changes al vrij snel niet meer 100% de oorspronkelijke versie zal zijn. Daardoor is het vaststellen van een geborgen gebrek dat reeds vóór de acceptatie aanwezig was, nagenoeg onmogelijk. Bovendien is het tweede onderdeel van deze bepaling moeilijk werkbaar aangezien hiervoor in ict-dienstverlening normaal gesproken een SLA wordt ingezet. Hierin worden garantiebepalingen voor continuïteit en issues opgenomen.
Antwoord	Akkoord, SLA is hierin leidend.	

Nr.	Betreft	Vraag
7	Bijlage 3, art. 5.2	Wij hebben begrip voor uw belang in continuïteit in het betrokken team bij de Indiener, maar ik wil u toch verzoeken dit artikel uit te sluiten of af te zwakken. Dit geeft u namelijk buitenproportioneel veel invloed op

		onze bedrijfsvoering. En bovendien staat dit niet langer in verhouding tot de oververhitte arbeidsmarkt van dit moment.
Antwoord	<p>De wederpartij is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zuyd niet gerechtigd de personen, die zijn belast met de uitvoering van de diensten, tijdelijk of definitief te vervangen, tenzij anders is overeengekomen in de overeenkomst. Zuyd zal haar toestemming niet op onredelijke gronden weigeren, en is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven zullen bij vervanging niet verhoogd worden. De inwerkkosten zijn voor rekening van de wederpartij.</p> <p>Mocht bovenstaande van toepassing zijn dient Opdrachtnemer in overleg te treden met Opdrachtnemer en zal een passende oplossing worden gezocht.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
8	Bijlage 3, art. 19	Tussentijds opzeggen op "redelijke" gronden is vrij ongebruikelijk, aangezien u ook een mogelijkheid heeft om jaarlijks niet te verlengen. Kunt u aangeven wat u onder "redelijkerwijs niet verlangd kant worden" verstaat?
Antwoord	Dit afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Zuyd zal in alle gevallen redelijkheid en billkheid betrachten en in geval in overleg treden met leverancier.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Contentmigratie	De contentmigratie van Bloomreach naar Drupal lijkt een belangrijk element van het project te zijn. Opdrachtgever waardeert ervaring met een migratie tussen beide systemen te waarderen. Kunt u een indicatie geven van het aantal mediabestanden + nieuwsberichten dat vanuit Bloomreach naar het nieuwe CMS gemigreerd dient te worden?
Antwoord	Ongeveer 4000 afbeeldingen, 500 PDF bestanden en 400 nieuwsberichten.	

Nr.	Betreft	Vraag
10	CMS keuze	Staat de keuze voor Drupal al vast of staat het partijen vrij om op basis van een ander CMS in te schrijven?
Antwoord	De keuze staat vast op basis van onderzoek	

Nr.	Betreft	Vraag
11	CMS Keuze	Waarop is de keuze voor Drupal gebaseerd? Heeft u een marktconsultatie uitgevoerd? Zo ja, bent u bereid om deze uitkomsten in een volgende fase te delen?
Antwoord	Na uitgebreid marktonderzoek en gesprekken met vergelijkbare instellingen (universiteiten en hogescholen) kwam Drupal uit de bus als CMS die in alle behoeftes van Zuyd en Zuyd Professional voldoet. Deze uitkomst is gebaseerd op een aantal belangrijke redenen:	

	<ul style="list-style-type: none"> - Breed gebruik binnen de sector: Drupal is een veel gebruikt CMS door hogescholen en universiteiten in Nederland, wat bewijst dat het een bewezen, betrouwbare oplossing is binnen het hoger onderwijs. Dit geeft ons het vertrouwen dat het systeem voldoet aan de specifieke eisen en schaalbaarheid die instellingen zoals Zuyd nodig hebben. - Open-source platform: Drupal is open source, wat betekent dat er geen licentiekosten zijn. Dit maakt het kostenefficiënt, terwijl het ons ook in staat stelt om de software flexibel aan te passen aan onze wensen. - Flexibiliteit en aanpasbaarheid: Drupal biedt grote flexibiliteit en aanpasbaarheid, wat essentieel is voor het creëren van een op maat gemaakte, moderne en mobielvriendelijke website. - Sterke community en ondersteuning: Door de grote wereldwijde community van ontwikkelaars en gebruikers biedt Drupal toegang tot continue innovatie, updates en een uitgebreide kennisbasis. - Veiligheid: Drupal voldoet aan belangrijke veiligheidsnormen. - Ervaring van andere instellingen: De positieve ervaringen van andere instellingen tonen aan dat Drupal in staat is om de uitdagingen van complexe digitale omgevingen binnen het hoger onderwijs effectief aan te pakken.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Selectiecriteria	<p>U beloont partijen die aantoonbare ervaring hebben met de migratie van content vanuit Bloomreach naar Drupal extra, ongeacht de wijze waarop de contentmigratie verlopen is. Inherent hieraan waardeert u hiermee partijen die wel relevante ervaring hebben, maar niet specifiek met de migratie van Bloomreach naar Drupal.</p> <p>Bent u bereid om dit criterium als volgt aan te passen? 10 punten voor die partij die aantoonbare ervaring hebben met (voornamelijk geautomatiseerde) contentmigraties met een volume van meer dan x berichten en/of documenten. Eventueel aangevuld met aantoonbare ervaring binnen het onderwijs.</p>
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Referenties en selectiecriteria	<p>Staat u het toe dat inschrijvers een referentie aanleveren die niet aansluit bij een van de drie kerncompetenties, maar wel voldoen aan 1 of meerdere selectiecriteria voor het vergaren van punten?</p>
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Algemeen	Heeft uw organisatie ervaring met een Agile development proces?
Antwoord	De marketingorganisatie heeft hier momenteel geen ervaring mee, maar wil wel (op termijn) toewerken naar een Agile / KanBan werkwijze. Gedurende de aanbesteding en implementatie van de vernieuwde website zal Agile / SCRUM / Kanban kennis aanwezig zijn vanuit de aangestelde project manager, die tevens als product owner zal acteren.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Algemeen	Kunt u gebruikersdata delen zoals aantal bezoekers, unieke bezoekers, page views, verklaringen voor pieken in bezoekersaantallen etc.?
Antwoord	Ja dit kan gedeeld worden met leverancier in de gunningsfase.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Algemeen	Wat is de grootste bezorgdheid volgens u bij dit project?
Antwoord	Het samenbrengen van zuyd.nl en zuydprofessional.nl waarbij beide hun opleidingsportfolio op de juiste manier kunnen positioneren, afgestemd op de doelgroep. Anderzijds moet de site ook een geheel uitstralen.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Algemeen	Welke expertises zitten er in de beoordelingscommissie?
Antwoord	Online marketeers, content specialist, technisch specialist en project manager.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Algemeen	Waar zit volgens jullie de grootste complexiteit?
Antwoord	Het samenbrengen van zuyd.nl en zuydprofessional.nl waarbij beide hun opleidingsportfolio op de juiste manier kunnen positioneren, afgestemd op de doelgroep. Anderzijds moet de site ook een geheel uitstralen.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Algemeen	Wat zijn volgens de jullie de belangrijkste onderdelen van de website?
Antwoord	Homepage, opleidingspagina, filtermogelijkheid opleidingen, studiekeuzepagina's en koppelingen naar domein met aanmeldformulieren.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Algemeen	Is er een vaste product owner aan jullie kant die full time aan dit project kan werken?
Antwoord	Ja.	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Algemeen	Wat is jullie ambitie op het gebied van samenwerking?

Antwoord	Zuyd Hogeschool heeft het streven om met de opdrachtnemer zo goed mogelijk samen te werken o.b.v. een strategisch partnerschap. De invulling van de samenwerking wordt bij de gunningsleidraad verder uitgewerkt.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Algemeen	In welke mate wil opdrachtgever testen? Met hoeveel FTE en met welke frequentie?
Antwoord	De opdrachtgever wenst de tests op een flexibele manier uit te voeren, afhankelijk van de fase van het project, de prioriteit van de taken en de opkomst van potentiële issues. Binnen Zuyd werken wij met een team van inhoudelijke experts, hieraan is geen FTE aantal te koppelen, het behelst een team.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Budget	Staat de verdeling van het maximale budget zoals beschreven in paragraaf 1.4 vastgelegd, of is er ruimte voor een alternatieve verdeling op basis van onze aanpak en prioriteiten?
Antwoord	Verdeling staat vast.	

Nr.	Betreft	Vraag
24.	Budget	In paragraaf 1.4 wordt het budget verdeeld tussen het CMS en de integratie van Zuyd Professional. Moet deze verdeling strikt worden aangehouden, of kunnen we dit als één project beschouwen waarbij de budgetten samengevoegd kunnen worden voor een flexibeler inzet?
Antwoord	Budgetverdeling moet worden aangehouden.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	3.2.3. en 3.2.5.	Kunt u toelichting geven op de relatie tussen de kerncompetenties en de selectiecriteria? Worden de selectiecriteria gezien als aanvullende punten, of moeten alle selectiecriteria verwerkt worden in de referenties van de kerncompetenties? Het is voor ons onduidelijk wat de verwachting van de opdrachtgever op dit punt is.
Antwoord	Kerncompetenties dient inschrijver aan te voldoen, v.w.b. selectiecriteria kan gegadigde extra punten scoren. Dit op basis van onderstaande tekst uit de selectieleidraad. Gegadigde kan voor de ingediende referentie(s) en bewijzen punten krijgen wanneer uit de kerncompetentie(s) 1,2 of 3 blijkt dat gegadigde aan benoemde selectiecriteria voldoet.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Selectiecriteria	Bij het eerste selectie criterium wordt specifiek gevraagd naar ervaring met de migratie van Bloomreach naar Drupal. Wij zijn van mening dat het oude CMS, waarvandaan gemigreerd wordt, altijd maatwerk is en

		dat de focus meer zou moeten liggen op de migratieprocessen zelf. We zijn momenteel bezig met een project waarin Bloomreach naar Drupal wordt gemigreerd, maar dit project is nog niet afgerond en kan daarom niet als referentie dienen. Is het mogelijk om in plaats van Bloomreach een referentie te geven van een vergelijkbaar CMS, aangezien de migratie-aanpak en complexiteit vaak overeenkomstig zijn?
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Selectiecriteria 1	U geeft een waardering voor de migratie van BloomReach naar Drupal. Een migratie traject van content (zowel nieuws, media als PDF's) is een traject wat onafhankelijk van het CMS een bepaalde werkwijze vraagt. Daarnaast sluit u veel partijen uit die vele migraties hebben begeleid maar niet met BloomReach. Wij denken dat het doel van Zuyd is om een partij te contracteren die de migratie goed kan uitvoeren. Bent u bereid om de selectiecriteria als volgt aan te passen: "Migreren van content (Nieuws, media & PDF's) naar Drupal.
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
28.	Kerncompetentie 2	Kunt u een aantal concrete voorbeelden benoemen ter verduidelijking van tweede en derdelijns beheer?
Antwoord	Tweedelijns beheer: ownership / coördinatie functioneel / technisch beheer Zuyd maar met ondersteuning vanuit leverancier Derdelijns beheer: ownership / coördinatie functioneel / technisch beheer wordt vanuit Zuyd overgedragen aan leverancier	

Nr.	Betreft	Vraag
29.	Kerncompetenties vs Selectiecriteria	U vraagt referenties m.b.t. de beschreven Kerncompetenties. Daarnaast geeft u aan de beoordeling te laten plaatsvinden o.b.v. de beschreven selectiecriteria. Hoe zit u dit voor zich? Kunt u de aanvraag dusdanig aanpassen dat de selectiecriteria los beantwoord kunnen worden, onafhankelijk van de referenties/kerncompetenties
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
30.	UX & UI	We lezen dat er een nieuw design wenselijk is. Wensen jullie een upgrade van het huidige design maar dan vanuit een mobile first gedachte?
Antwoord	Nee. Wij wensen een nieuw design. Dit design moet wel in de huisstijl en positionering van Zuyd passen. Opdrachtnemer krijgt documentatie van deze huisstijl en positionering in de gunningsfase.	

Nr.	Betreft	Vraag
31.	UX & UI	Of is het de wens om in co-creatie te gaan kijken vanuit doelgroepbehoeften, doelstellingen en de klantreis hoe we het beste invulling kunnen geven aan user flows en opvolgend dus ook o.a. de UI/UX?
Antwoord	Ja het is de wens. Opdrachtgever bezit documentatie over doelgroepbehoeften en klantreis.	

Nr.	Betreft	Vraag
32.	UX & UI	Zijn er al doelen, persona's, klantbehoeften en klantreizen in kaart gebracht? Waar gebruikgemaakt van kan worden?
Antwoord	Ja. Opdrachtgever bezit documentatie over doelgroepbehoeften en klantreis.	

Nr.	Betreft	Vraag
33.	UX & UI	Kunnen we in het proces gebruikmaken van de huidige data uit analytics?
Antwoord	Na definitieve gunning worden deze data beschikbaar gesteld voor Opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
34.	UX & UI	Hebben jullie al een goed beeld van waar het gebruikersgemak verbeterd kan worden?
Antwoord	Ja. Reeds veel onderzoek naar gedaan, maar na implementatie dient gebruikersgemak wel continu getoetst te blijven worden om succesvolle doorontwikkeling te garanderen.	

Nr.	Betreft	Vraag
35.	Aanpak & samenwerking	Welke werkgroep moet betrokken worden in het proces?
Antwoord	Een werkgroep bestaande uit projectmanager, online marketeers, technisch specialist en contentspecialisten.	

Nr.	Betreft	Vraag
36.	Aanpak & samenwerking	Hebben jullie ervaring met Agile methodieken zoals scrum?
Antwoord	De marketingorganisatie heeft hier momenteel geen ervaring mee, maar wil wel (op termijn) toewerken naar een Agile / KanBan werkwijze. Gedurende de aanbesteding en implementatie van de vernieuwde website zal Agile / SCRUM / Kanban kennis aanwezig zijn vanuit de aangestelde project manager, die tevens als product owner zal acteren.	

Nr.	Betreft	Vraag
37.	Aanpak & samenwerking	Is er een product owner beschikbaar gedurende het project?
Antwoord	Ja.	

Nr.	Betreft	Vraag
38.	Development & Scope	We lezen dat er formulieren naar Summit of Osiris verwijzen. Zijn er naast verwijzingen, ook koppelingen gewenst in deze fase (via bijvoorbeeld API's of andere services)?
Antwoord	Bij de eerste oplevering maken we gebruik van URL-koppelingen naar onder andere de inschrijfpagina van het studentvolgsysteem Osiris Professional (of Eduframe) en Summit voor de registratie van contactmomenten met aankomende studenten. In een volgende fase implementeren we een API-koppeling met Osiris, waarmee we de (basis)cursusinformatie automatisch kunnen actualiseren.	

Nr.	Betreft	Vraag
39.	Development & Scope	Kunnen we in de nieuwe website uitgaan van ongeveer dezelfde scope als de huidige website qua functionaliteiten of zijn er al wensen/behoefte opgehaald vanuit gebruikersfeedback of de organisatie waar rekening mee gehouden moet worden?
Antwoord	Tijdens de gunningsfase zal het Programma van Eisen gedeeld worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
40.	Begroting	Is er ook budget voor doorontwikkeling van grotere optimalisaties of functionaliteiten? Of verwachten jullie enkel kleine optimalisaties aan het platform na de eenmalige realisatie.
Antwoord	Dit is afhankelijk van wensen en behoeften in de toekomst vanuit de organisatie van de opdrachtgever. Het budget voor doorontwikkeling zoals in de selectieleidraad beschreven is reeds gebudgetteerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
41.	Begroting	Kan het project zuyd.nl als zuydprofessional.nl ook samengevoegd worden als 1 project. Of zien jullie dit echt als 2 losse projecten?
Antwoord	Het is 1 project, met beide een eigen budget.	

Nr.	Betreft	Vraag
42.	Development & Scope	In welk systeem worden momenteel alle opleidingen beheerd?
Antwoord	De opleidingen worden beheerd in Osiris. Er is geen koppeling tussen Osiris en de website v.w.b. opleidingscontent.	

Nr.	Betreft	Vraag
43.	Hosting	Een uptime garantie van 99,99% is kostbaar door de hosting redundant uit te voeren. Zou een uptime garantie van 99,5 ook voldoende zijn? (dit i.v.m. maximale budget voor de hosting?)
Antwoord	Nee, we willen graag een uptime garantie van 99,99% aanhouden, m.u.v. gepland downtime in overleg met opdrachtgever Zuyd.	

Nr.	Betreft	Vraag
44.	Selectieleidraad Deel A - pagina 7	Is er in de gewenste situatie sprake van een compleet nieuw design van de website of van een opfrissing van het huidige design, mede op basis van mobile-first principes? Een compleet nieuw design vergt namelijk veel meer tijd (zowel voor opdrachtnemer als opdrachtgever) en heeft daardoor significant impact op de kosten.
Antwoord	Wij wensen een nieuw design. Dit design moet wel in de huisstijl en positionering van Zuyd passen. Opdrachtnemer krijgt documentatie van deze huisstijl en positionering in de gunningsfase.	

Nr.	Betreft	Vraag
45.	Selectieleidraad Deel A - pagina 8	Dient de gehele mediabibliotheek overgezet te worden of alleen de assets uit de mediabibliotheek die gebruikt zijn bij de nieuwsartikelen van de afgelopen 24 maanden? Deze vraag ook in verband met het overzichtelijk en schoon houden van de mediabibliotheek.
Antwoord	Fotomateriaal en pdf-bestanden die nu ergens op de website gebruikt worden moeten worden overgezet. Het betreft dus niet enkel de mediabibliotheek voor nieuwsartikelen. Overig materiaal wordt niet meegenomen.	

Nr.	Betreft	Vraag
46.	Selectieleidraad Deel A - pagina 8	Er dient een migratie uitgevoerd te worden voor onder andere de huidige mediabibliotheek van Bloomreach naar Drupal. Gaat het hierbij uitsluitend om een eenvoudige overdracht van media-items met de bijbehorende bronbestanden, of is er in de huidige oplossing ook extra data aan de media-items gekoppeld, zoals 'Categorieën' of 'Tags'? Dienen deze eveneens worden meegenomen in de migratie?
Antwoord	De huidige bestandsnamen en beschrijvingen moeten bij de migratie meegenomen worden. Momenteel is geen extra data aan media-items gekoppeld.	

Nr.	Betreft	Vraag
47.	Selectieleidraad Deel A - pagina 8	Is onze aanname correct dat het beheer en onderhoud start op het moment dat de nieuwe website live gaat? Dus dat het beheer en onderhoud van de 2 oude websites tot die tijd bij de huidige leverancier(s) blijft?
Antwoord	Ja, aanname correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
48.	Selectieleidraad Deel A - pagina 7	Kunt u toelichten wat de overwegingen zijn geweest voor de keuze van Drupal als CMS?
Antwoord	<p>Na uitgebreid marktonderzoek en gesprekken met vergelijkbare instellingen (universiteiten en hogescholen) kwam Drupal uit de bus als CMS die in alle behoeftes van Zuyd en Zuyd Professional voldoet. Deze uitkomst is gebaseerd op een aantal belangrijke redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Breed gebruik binnen de sector: Drupal is een veel gebruikt CMS door hogescholen en universiteiten in Nederland, wat bewijst dat het een bewezen, betrouwbare oplossing is binnen het hoger onderwijs. Dit geeft ons het vertrouwen dat het systeem voldoet aan de specifieke eisen en schaalbaarheid die instellingen zoals Zuyd nodig hebben. - Open-source platform: Drupal is open source, wat betekent dat er geen licentiekosten zijn. Dit maakt het kostenefficiënt, terwijl het ons ook in staat stelt om de software flexibel aan te passen aan onze wensen. - Flexibiliteit en aanpasbaarheid: Drupal biedt grote flexibiliteit en aanpasbaarheid, wat essentieel is voor het creëren van een op maat gemaakte, moderne en mobielvriendelijke website. - Sterke community en ondersteuning: Door de grote wereldwijde community van ontwikkelaars en gebruikers biedt Drupal toegang tot continue innovatie, updates en een uitgebreide kennisbasis. - Veiligheid: Drupal voldoet aan belangrijke veiligheidsnormen. 	

	Ervaring van andere instellingen: De positieve ervaringen van andere instellingen tonen aan dat Drupal in staat is om de uitdagingen van complexe digitale omgevingen binnen het hoger onderwijs effectief aan te pakken.
--	---

Nr.	Betreft	Vraag
49.	Selectieleidraad Deel A - pagina 20	U geeft bij de Selectiecriteria extra punten voor referenties met een award voor opgeleverde website op basis van gebruikservaring en/of design. Echter, veel awards hebben betrekking op de gehele website en niet specifiek het design of de gebruikservaring. Bent u bereid ook awards te accepteren die de website in zijn algemeenheid hebben beoordeeld?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
50.	Selectieleidraad Deel A - pagina 20	U geeft bij de Selectiecriteria extra punten voor referenties waarbij gemigreerd is van Bloomreach naar Drupal. Voor de onderhavige opdracht is er feitelijk geen sprake van een technische of volledige migratie van Bloomreach naar Drupal, enkel het overzetten van bestanden en beperkte delen van de content. De ervaring met een migratie van Bloomreach naar Drupal lijkt daarom minder relevant. Bent u bereid om dit criterium te laten vervallen voor level playing field of het criterium breder te formuleren waarbij het migreren van een oude website naar een nieuwe website ook punten oplevert?
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
51.	Selectieleidraad Deel A - pagina 8	Zijn er specifieke mijlpalen of deadlines die gehaald moeten worden?
Antwoord	Tijdens de aanbestedingsprocedure gelden de deadlines zoals weergegeven in de selectieleidraad en bij uitnodiging tot deelnemen aan de gunningsfase de deadlines zoals benoemd in de gunningsleidraad (enkel voor gegadigden beschikbaar in de gunningsfase). Tijdens de ontwikkeling, implementatie en oplevering zal met mijlpalen en deadlines worden gewerkt.	

Nr.	Betreft	Vraag
52.	Selectieleidraad - Deel A - 3.1.4.1	De Inschrijver bevindt zich momenteel in het proces van ISO-certificering 27001 en 9001. De certificering is voorzien voor 2025. Is het voor de aanbestedende dienst voldoende in het certificatieproces te zitten en hiervan een voortgangsverklaring aan te leveren en het certificaat pas in de loop van 2025 te kunnen voorleggen?
Antwoord	Indien inschrijver kan bewijzen dat het certificaat in de loop van 2025 voorgelegd kan worden gaat Zuyd hiermee akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
53.	Selectieleidraad - Deel A - 1.4	Is er een specificatie of document beschikbaar waarin de exacte technische eisen voor de migratie van Bloomreach naar Drupal beschreven staan? Is er al een voorkeur voor specifieke features Drupal die gebruikt moeten worden voor het beheer van de site, of is dit volledig open voor suggesties? Of deelt de aanbestedende dienst de gewenste functionaliteiten van het CMS enkel met de geselecteerde deelnemers tijdens de offertefase?
Antwoord	In de gunningsfase zullen deze documenten beschikbaar gesteld worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
54.	Selectieleidraad - Deel A - 1.4	Wenst de aanbestedende dienst gebruik te maken van specifieke API's of systemen die moeten worden geïntegreerd met de nieuwe Drupal-website, zoals het inschrijfsysteem op summit.nl en de betalingen via Osiris?
Antwoord	Bij de eerste oplevering maken we gebruik van URL-koppelingen naar onder andere de inschrijfpagina van het studentvolgsysteem Osiris Professional (of Eduframe) en Summit voor de registratie van contactmomenten met aankomende studenten. In een volgende fase implementeren we een API-koppeling met Osiris, waarmee we de (basis)cursusinformatie automatisch kunnen actualiseren.	

Nr.	Betreft	Vraag
55.	Selectieleidraad - Deel A - 1.4	Kan de aanbestedende dienst meer informatie geven over de bestaande huisstijlrichtlijnen die moeten worden gevolgd voor het ontwerp van de nieuwe website? Zijn er onderdelen van het designproces (bijvoorbeeld wireframes of UX-onderzoek) die de aanbestedende dienst zelf zal uitvoeren, of wordt dit volledig overgelaten aan de opdrachtnemer?
Antwoord	Het designproces wordt overgelaten aan de opdrachtnemer, waarbij de opdrachtgever wel wordt meegenomen in het proces. Opdrachtgever heeft uiteindelijk het mandaat om het design goed te keuren. De huisstijlrichtlijnen worden gedeeld in de gunningsfase.	

Nr.	Betreft	Vraag
56.	Selectieleidraad - Deel A - 1.4	Kan de aanbestedende dienst mededelen of er SLA's vastgelegd zijn voor de reactietijd van eventuele technische problemen of incidenten tijdens de onderhoudsperiode?
Antwoord	Ja	

Nr.	Betreft	Vraag
57.	Selectieleidraad - Deel A - 1.4	Kan de aanbestedende dienst een toelichting geven op de vereisten voor het onderhoud en de doorontwikkeling van de website gedurende de vier jaar? Wat zijn de verwachtingen qua aantal uren voor doorontwikkeling en ondersteuning?
Antwoord	De opdrachtgever verwacht een samenwerking o.b.v. partnerschap, ofwel gezamenlijk zal het onderhoud en de doorontwikkeling afgestemd worden, waarbij wel rekening gehouden dient te worden met het beschikbare budget zoals aangegeven in de selectieleidraad.	

Nr.	Betreft	Vraag
58.	Selectieleidraad - Deel B - 6	Is een derdenverklaring noodzakelijk indien er uitsluitend een beroep gedaan wordt op de technische bekwaamheid van een rechtspersoon en geen beroep de financiële draagkracht van die persoon.
Antwoord	Ja.	

Nr.	Betreft	Vraag
59.	Selectieleidraad - Deel B - 6	Voor de verklaring wordt verwezen naar bijlage XXX, deze is echter niet bijgevoegd. Kan de aanbestedende dienst deze verklaring alsnog toevoegen aan de aanbestedingsdocumentatie?
Antwoord	<p>Dit kunt u bijvoorbeeld doen door een holdingverklaring of een borgtocht bij te voegen of een overeenkomst met de betreffende natuurlijke persoon of rechtspersoon of door een verklaring van de betreffende onderaannemer toe te voegen, waarin deze toezegt bereid te zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de opdracht (derdenverklaring). Betreffende verklaring (bijlage [xxx]) dient in dat geval bij aanmelding te worden overgelegd.</p> <p>U dient deze verklaring zelf te overleggen bij aanmelding. Zuyd beschikt niet over een format.</p> <p>Mocht inschrijver met onderaannemers inschrijven dient dit tevens vermeld te worden op het UEA en dan dient van deze entiteit een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument te worden ingediend.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
60.	Leidraad Deel A	U schrijft: " <i>Kerncompetentie 1: omvat de volledige ontwikkeling van één website in Drupal 9 of 10, inclusief het ontwerpen, bouwen en implementeren.</i> " en " <i>Kerncompetentie 2: omvat het beheer, onderhoud en de optimalisatie van één website in Drupal 9 of 10. Deze referentie wordt als geldig beschouwd, mits naast algemene eisen de referentie voldoet aan onderstaande eisen.</i> "

		<p>Onze vraag:</p> <p>Geïnteresseerde heeft 20+ jaar ervaring in het, naar volle tevredenheid van vergelijkbare Opdrachtgevers, ontwikkelen van websites in diverse PHP-gebaseerde CMS'en. Daarmee hebben we 1.000+ projecten succesvol gerealiseerd en werken we voor 400+ Opdrachtgevers. Drupal gebruiken we als oplossing sinds vrij recent en daarmee zijn het aantal referenties dus nog laag, dat geeft echter geen goed beeld van de grondige kennis en expertise die we in huis hebben.</p> <p>Samen met ons hebben veel potentiële inschrijvers ervaring met diverse (PHP-gebaseerde) CMS'en. Deze ervaring is grotendeels overdraagbaar naar Drupal. Door specifiek projecten in Drupal te eisen worden veel kwalitatieve partijen met ons uitgesloten, terwijl u juist gebaat bent bij voldoende en kwalitatief goede inschrijvers.</p> <p>Bent u dan ook akkoord om het aantonen van de kerncompetenties aan te passen van Drupal-specifiek naar 'een vergelijkbaar, PHP-gebaseerd, CMS'? Zo nee, waarom niet en hoe borgt u dat u voldoende kwalitatieve inschrijvers deelnemen?</p>
Antwoord	<p>Niet akkoord, Het project waarvoor de inschrijving geldt, vraagt expliciet om expertise in Drupal 9 of 10. Hoewel andere PHP-gebaseerde CMS'en overeenkomsten kunnen hebben, heeft Drupal specifieke kenmerken. Om te waarborgen dat de geselecteerde partij de benodigde kennis en ervaring met deze specifieke platformen heeft, is het noodzakelijk dat de kerncompetenties aantoonbaar zijn binnen Drupal. Drupal is een van de grootste open-source community.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
61.	Leidraad Deel A	<p>Waarom wilt u de huidige website vernieuwen? Is die keuze ingegeven door bijvoorbeeld:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verouderde techniek 2. Beperkte mogelijkheden 3. Nieuwe functionele eisen 4. Einde huidige overeenkomst 5. Anders, namelijk... 6. Combinatie van een aantal redenen
Antwoord	<p>De huidige website dient o.a. vernieuwd te worden o.b.v. de voorgestelde punten 1, 2, 3 en 6.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
62.	Leidraad Deel A	<p>Onze vraag:</p> <p>a. Zijn er onderdelen of functionaliteiten in de huidige website die als knelpunten optreden die u graag niet terug zou zien?</p> <p>b. Zijn er onderdelen of functionaliteiten van de huidige website waar u blij mee bent die u graag terug zou zien?</p>
Antwoord	<p>Alle gewenste functionaliteiten en onderdelen zijn beschreven in het Programma van Eisen. Dit document wordt gedeeld in de gunningsfase.</p> <p>Binnen de onderwijs sector kunnen onderdelen / componenten per periode verschillen, waarbij wijzigingen makkelijk doorgevoerd kunnen worden. Dit geldt niet alleen voor content, maar ook bijvoorbeeld voor, maar niet beperkt tot: navigatiestructuur, afhankelijke koppelingen, relaties tussen pagina's etc..</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
63.	Leidraad Deel A	U eist Drupal als CMS, waarom heeft u daarvoor gekozen?
Antwoord	<p>Na uitgebreid marktonderzoek en gesprekken met vergelijkbare instellingen (universiteiten en hogescholen) kwam Drupal uit de bus als CMS die in alle behoeftes van Zuyd en Zuyd Professional voldoet. Deze uitkomst is gebaseerd op een aantal belangrijke redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Breed gebruik binnen de sector: Drupal is een veel gebruikt CMS door hogescholen en universiteiten in Nederland, wat bewijst dat het een bewezen, betrouwbare oplossing is binnen het hoger onderwijs. Dit geeft ons het vertrouwen dat het systeem voldoet aan de specifieke eisen en schaalbaarheid die instellingen zoals Zuyd nodig hebben. - Open-source platform: Drupal is open source, wat betekent dat er geen licentiekosten zijn. Dit maakt het kostenefficiënt, terwijl het ons ook in staat stelt om de software flexibel aan te passen aan onze wensen. - Flexibiliteit en aanpasbaarheid: Drupal biedt grote flexibiliteit en aanpasbaarheid, wat essentieel is voor het creëren van een op maat gemaakte, moderne en mobielvriendelijke website. - Sterke community en ondersteuning: Door de grote wereldwijde community van ontwikkelaars en gebruikers biedt Drupal toegang tot continue innovatie, updates en een uitgebreide kennisbasis. - Veiligheid: Drupal voldoet aan belangrijke veiligheidsnormen. <p>Ervaring van andere instellingen: De positieve ervaringen van andere instellingen tonen aan dat Drupal in staat is om de uitdagingen van complexe digitale omgevingen binnen het hoger onderwijs effectief aan te pakken.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
64.	Leidraad Deel A	Zijn er voor alle koppelingen ook technische specificaties en API's beschikbaar?
Antwoord	Voor de te koppelen systemen zijn wel technische specificaties danwel API contract data bekend, maar voor de 1e oplevering van de website is dit niet van toepassing.	

Nr.	Betreft	Vraag
65.	Selectiecriteria 1	U geeft een waardering voor het migreren van BloomReach naar Drupal. Een migratie traject van content (zowel nieuws, media als PDF's) is een traject wat onafhankelijk van het CMS een bepaalde werkwijze vraagt. Daarnaast sluit u veel partijen uit die vele migraties hebben begeleid maar niet met BloomReach. Wij denken dat het doel van Zuyd is om een partij te contracteren die de migratie goed kan uitvoeren. Bent u bereid om de selectiecriteria als volgt aan te passen: "Migreren van content (Nieuws, media als PDF's) naar Drupal."
Antwoord	Niet akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
66.	Kerncompetentie 2	U vraagt het leveren van tweedelijns en derdelijns technisch beheer. Kunt u aangeven wat u hier precies mee bedoelt?
Antwoord	Tweedelijns beheer: ownership / coördinatie functioneel / technisch beheer Zuyd maar met ondersteuning vanuit leverancier Derdelijns beheer: ownership / coördinatie functioneel / technisch beheer wordt vanuit Zuyd overgedragen aan leverancier	

Nr.	Betreft	Vraag
67.	Kerncompetenties vs Selectiecriteria	U vraagt referenties m.b.t. de beschreven Kerncompetenties. Daarnaast geeft u aan de beoordeling te laten plaatsvinden o.b.v. de beschreven selectiecriteria. Hoe zit u dit voor zich? Moeten alle referenties de verschillende selectiecriteria bezitten of mag dit ook in 1 verwoord zijn?
Antwoord	Dit mag ook door middel van één referentie.	

Nr.	Betreft	Vraag
68.	Elektronische handtekening	In H2.2 van de selectieleidraad staat 'of een geavanceerde elektronische handtekening'. Kunt u aangeven of u DocuSign als zodanig accepteert?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
69.	Selectieleidraad Deel A - CMS	U vraagt om een modern, mobielvriendelijk CMS. Onze aanname is dat u hier met CMS bedoelt: een interface voor publiek en een redactioneel systeem om de content te beheren. En onze aanname is ook dat daarvoor een moderne headless opzet met Drupal als CMS kan worden ingezet. Kloppen deze aannames?
Antwoord	De aanname is onjuist. Wij doelen op een mobielvriendelijke website waarbij het CMS zowel de content beheert als de presentatie verzorgt (frontend en backend geïntegreerd). Een headless opzet willen wij niet. Een mobielvriendelijk CMS is dus niet vereist.	

Nr.	Betreft	Vraag
70.	Selectieleidraad Deel A - Uptime	Er wordt een minimale uptime van 99,99% gevraagd. Aannee is dat dat exclusief eventuele downtime in verband met gepland onderhoud is. Is dat correct?
Antwoord	Ja dat is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
71.	Selectieleidraad Deel A - Drupal	Waarom vraagt aanbestedende dienst V9 Drupal uit? Deze is inmiddels end of life
Antwoord	Het CMS moet in de nieuwste versie van Drupal worden opgeleverd. Mocht er tijdens contractperiode een nieuwe versie van Drupal gelanceerd worden. Dan zal migratie plaatsvinden naar de nieuwste versie. Referenties mogen in Drupal 9 en 10 worden aangeleverd.	

Nr.	Betreft	Vraag
72.	Selectieleidraad Deel A - Integraties	Aanbestedende dienst beschrijft een URL-koppeling of URL-link tussen website en externe systemen. Kunnen jullie meer informatie geven over wat daarvoor de verwachtingen zijn qua functionaliteit, informatiestroom en beheer?
Antwoord	Bij de eerste oplevering maken we gebruik van URL-koppelingen naar onder andere de inschrijfpagina van het studentvolgsysteem Osiris Professional (of Eduframe) en Summit voor de registratie van contactmomenten met aankomende studenten. Dit betreft enkel een url naar een bestemmingspagina. In een volgende fase implementeren we een API-koppeling met Osiris, waarmee we de (basis)cursusinformatie automatisch kunnen actualiseren.	

Nr.	Betreft	Vraag
73.	Selectieleidraad Deel A – Hosting	Wat zijn de eisen tav hosting?
Antwoord	Het security beleid t.a.v. website (bouw & beheer) is gekoppeld aan de uitgangspunten van het SURF Audit Normenkader. Tijdens de gunningsfase zal meer informatie gedeeld worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
74.	Selectieleidraad Deel A - Huisstijl	In hoeverre is er een bestaande huisstijl en styleguide waar gebruik van gemaakt kan / moet worden?
Antwoord	Opdrachtgever beschikt over een huisstijl en positionering handleiding. Deze wordt gedeeld in de gunningsfase.	

Nr.	Betreft	Vraag
75.	Selectieleidraad Deel A - Behoeften van bezoekers	De nieuwe website moet aan de behoeften van de bezoekers voldoen. Heeft aanbestedende dienst helder wat de behoeften van de verschillende externe en interne doelgroepen zijn, is dat gevalideerd en/of zijn er onderzoeken uitgevoerd en beschikbaar?
Antwoord	Er zijn onderzoeken uitgevoerd over de student journey, belangrijke touch points en tone of voice.	

Nr.	Betreft	Vraag
76.	Selectieleidraad Deel A - functionaliteit voor aanmelden	Begrijpen we goed dat het 'commerce' deel (aanmeld / inschrijf flow) van het aanbod via een ander platform wordt voorzien en wij dergelijke functionaliteiten niet hoeven in te bouwen binnen de website?
Antwoord	Ja correct. Deze koppeling vindt plaats middels URL-link en/of API-koppeling in de toekomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
77.	Selectieleidraad Deel A - Proces en samenwerking	Staat aanbestedende dienst open voor een agile werkwijze waarin samen keuzes worden gemaakt t.a.v. het design en scope van eerste oplevering en bijbehorende doorontwikkelingen?
Antwoord	Ja, Agile werkwijze is gewenst, waarbij de beoogde en vereiste doelstellingen wel behaald dienen te worden o.b.v. een centraal afgestemde en gecommitteerde planning.	

Nr.	Betreft	Vraag
78.	Selectieleidraad Deel A - Beoordeling selectiecriteria m 1	Hoe verwacht aanbestedende dienst selectiecriteria 1 te achterhalen, o.b.v. de kerncompetenties? Er wordt geen specifieke referentie gevraagd waar migratie een onderdeel van is.
Antwoord	Gegadigde dient dit aan te tonen. Gegadigde kan voor de ingediende referentie(s) en bewijzen punten krijgen wanneer uit de kerncompetentie(s) 1,2 of 3 blijkt dat gegadigde aan de benoemde selectiecriteria voldoet.	

Nr.	Betreft	Vraag
79.	Selectieleidraad Deel A - Scope Zuyd Professional	Wat is de verwachting van de eerste migratie van Zuyd professional (is dit 1:1 behoudens nieuwe visuele styling of is de verwachting dat hier ook al een andere opbouw en componenten worden ingericht)?

Antwoord	Zuyd Professional zal volledig geïntegreerd worden in de vernieuwde website van Zuyd, waarbij zo veel mogelijk componenten (die voor Zuyd ontwikkeld worden) hergebruikt dienen te kunnen worden. De Zuyd Professional omgeving dient als subsite binnen Zuyd.nl benadert te kunnen worden. De pagina's van Zuyd Professional zullen een eigen look and feel krijgen door aangepaste designelementen, waaronder header(menu), footer(menu), logo kleurelementen, een eigen blogsectie en een eigen nieuwssectie.
----------	--

Nr.	Betreft	Vraag
80.	Selectieleidraad Deel A - Bron voor programma aanbod	Kan aanbestedende dienst aangeven waar het programma aanbod voor Zuyd en Zuyd Professional vandaan komt? Moet hiervoor een koppeling worden gemaakt met een specifieke database of systeem? Of wordt dit handmatig beheerd in het CMS?
Antwoord	In de basis wordt het programma-aanbod voor zowel Zuyd als Zuyd Professional handmatig via het CMS beheerd. Daarnaast maakt Zuyd Professional gebruik van een externe database. Op dit moment is dat Eduframe. In 2025 zal dat Osiris worden. Deze database bevat de basis cursusinformatie (naam, startdatum, prijs, beschikbaarheid etc.). In een volgende fase dient een (API)koppeling met Osiris geïmplementeerd te worden, waarmee we de genoemde (basis)cursusinformatie automatisch kunnen actualiseren.	

Nr.	Betreft	Vraag
81.	Ingangsdatum overeenkomst	Kunt u een indicatie geven van de geplande ingangsdatum van de overeenkomst?
Antwoord	Eind Q1 begin Q2 2025	

Nr.	Betreft	Vraag
82.	Keuze CMS	In de documentatie wordt Drupal als preferred CMS aangegeven. Ook wordt beschreven dat gebruikersvriendelijkheid voor beheerders/webredacteuren heel belangrijk is. Wij zijn van mening dat ook andere Open Source systemen zeer geschikt kunnen zijn voor het Zuyd vraagstuk, die minimaal even goed scoren op het gebied van gebruikersvriendelijkheid. Staan jullie open voor een ander CMS?
Antwoord	Nee.	

Nr.	Betreft	Vraag
83.	milieubeheer / mileucertificaat	Er wordt in hoofdstuk 8 van Selectieleidraad deel B de zin omschreven 'Indien als geschiktheidseis is gesteld dat inschrijvers maatregelen inzake milieubeheer hebben getroffen'. Is deze geschiktheidseis van toepassing op deze tender?
Antwoord	Niet van toepassing	

Nr.	Betreft	Vraag
84.	Kerncompetentie 2	U vraagt: Het onderhoud dat van invloed is op de beschikbaarheid van de website op werkdagen na 22:00 uur plaatsvindt of in het weekend; Hoewel er uitzonderingen zijn, doen wij doorgaans onderhoud van websites op werkdagen, in de ochtend, voor 9 uur. Voldoet dit aan de eis?
Antwoord	Dit voldoet niet, Onderhoud tussen 22.00 uur en 06.00 uur.	

Nr.	Betreft	Vraag
85.	3.2.3 Kerncompetenties en ervaring	U vraagt: De referentie is niet ouder dan drie jaar. Gaat het hierbij om de start van een opdracht, of het einde? En hoe past dit toe op doorlopende / nog niet (geheel) afgeronde projecten? In het geval van langlopende (>3 jaar) klantrelaties, kunnen wij dan ook een deelopdracht indienen ter referentie?
Antwoord	De referentie is niet ouder dan drie jaar, Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven (einde opdracht) of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.	

Nr.	Betreft	Vraag
86.	Selectieleidraad Deel A 3.2.3 Kerncompetenties en ervaringen Kerncompetentie 1	Een ontwikkeltraject met een vergelijkbare omvang van Zuyd is meestal in enkele maanden afgerond. Daarna lopen service/beheer, doorontwikkeling en hosting gedurende meerdere jaren door op verschillende contracten. Staat u toe om deze contracten die op hetzelfde project betrekking hebben op te tellen ten behoeve van algemene eis 2 aan referenties?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
87.	3.2.3 Kerncompetenties en ervaringen Kerncompetentie 2	Service/beheer, doorontwikkeling en hosting zijn bij gegadigde meestal gesplitst in verschillende jaarcontracten. Mogen deze contracten wbt duur en financiële omvang bij elkaar worden opgeteld zolang zij betrekking hebben op dezelfde referentie?
Antwoord	Akkoord	

Nr.	Betreft	Vraag
88.	3.2.3 Kerncompetentie s en ervaringen Kerncompetentie 2	Gegadigde heeft op dit moment geen contracten die onderhoudswindows beperken tot specifiek werkdagen na 22:00 of in het weekend. Acht Zuyd het nog wenselijk deze eis te stellen aan een referentie als dit een eenvoudige afspraak kan zijn?
Antwoord	De periode van mogelijk onderhoud welke van invloed is op de beschikbaarheid van de website willen we aanhouden voor werkdagen na 22:00 uur tot 06.00uur of gedurende het weekend.	

Nr.	Betreft	Vraag
89.	3.2.3 Kerncompetentie s en ervaringen Kerncompetentie 3	Wat verstaat Zuyd onder een helpdesk en het leveren van support? Aan welke typen afnemers dient support te worden verleend?
Antwoord	Onder een helpdesk en het leveren van support verstaat Zuyd een ondersteuningsdienst die beschikbaar is voor het oplossen van technische en functionele problemen met betrekking tot de website en het CMS. Support dient te worden verleend aan marketing en ICT afdeling van de opdrachtgever. De ondersteuning omvat het bieden van hulp bij en het oplossen van technische storingen, functionele vragen en onderhoud van de website.	