

Nota van Inlichtingen 1 – Nederlands Veteranen Instituut – Nieuwe website en Mijn NLVi-omgeving– 2024/0521AWB

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Selectieleidraad				
1.			Algemene vraag: Er wordt tussen neus en lippen Wordpress genoemd om in te zetten. Maar er is binnen deze selectiedraad of het Programma van Eisen onvoldoende gemotiveerd waarom het Wordpress dient te zijn. Kunt u dit motiveren? Indien niet, kunt u dan de eis Wordpress schrappen?	Opdrachtgever heeft er bewust voor gekozen om WordPress te eisen als CMS en is niet bereid om die eis te schrappen. De motivatie hiervoor bedraagt o.a. • Uniformiteit en efficiency: ◦ Positieve eerdere WordPress-gebruikerservaringen door NLVi- redacteurs ◦ Het live hebben staan van andere WordPress websites binnen de NLVi-organisatie; Opdrachtgever wil één type CMS gebruiken voor alle websites, zodat de redacteurs zich maar 1 CMS eigen hoeven te maken. ◦ Verschillende medewerkers van de afdelingen Communicatie, HR, ICT en het Veteranenloket werken al met WordPress en zijn hierin reeds geschoold en bekwaamd. • Betaalbaarheid van WordPress. • Toekomstbestendigheid van WordPress. Voor publicatie van het Programma van Eisen en Wensen heeft Opdrachtgever uitgebreid getoetst of het realiseren van de opdracht in WordPress mogelijk is, rekening houdend met alle eisen en wensen. De conclusie van Opdrachtgever is dat het Programma van Eisen en Wensen goed matcht met de standaard en maatwerk mogelijkheden die WordPress biedt.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
2.			Kunt u een indicatie geven van de totale opdrachtwaarde (zonder de optiejaren)?	Opdrachtgever geeft geen budgetindicatie. Opdrachtgever realiseert zich dat er een aantal onzekere factoren zijn die de prijs kunnen beïnvloeden, zoals het door de inschrijver kunnen voldoen aan de wensen als ook de uitkomsten van de onderzoeks- & strategiefase. Tijdens de Gunningsfase zal Opdrachtgever instructies delen met betrekking tot de prijsopgave.
3.			Vanuit het programma van eisen is het onduidelijk of het implementeren van een livechatbot deel uitmaakt van de scope van deze tender. Kunnen jullie hier iets over zeggen?	Dit is een wens, geen eis. Inschrijver kan in de Gunningsfase aangeven of hij aan deze wens kan voldoen en welke kosten daarmee gepaard gaan.
4.			wat is het huidige CMS waarop de nlvi-website draait, en welke beperkingen ervaart nlvi met dit systeem?	Het huidige CMS is WordPress. We ervaren geen beperkingen met WordPress, maar met de manier waarop het CMS ingericht is door de huidige leverancier. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk voor redacteurs om redactionele wijzigingen te doen in Mijn NLVi. Hiervoor moet elke keer een developer ingezet worden.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
5.			welke specifieke wensen en eisen heeft nlvi met betrekking tot de gebruikerservaring (ux) van de nieuwe website en mijn nlviomgeving?	De website en Mijn NLVi moeten laagdrempelig en intuïtief in gebruik zijn én aanzetten tot actie (bijv. aanmelden voor evenement of inloggen op Mijn NLVi). Opdrachtgever heeft verder nog geen specifieke eisen en wensen voor de gebruikerservaring. Reden: • Opdrachtgever wil hiervoor eerst onderzoek laten uitvoeren onder de doelgroepen, om erachter te komen welke behoeften de doelgroepen hebben op dit vlak. • Opdrachtgever wil hiervoor de expertise van de inschrijver inroepen. Opdrachtgever heeft namelijk geen UX- of UI-specialisten in dienst. In nr. 16 van het programma van eisen en wensen wordt dit onderzoek als eis benoemd. Er staat o.a. dat de website en Mijn NLVi zo goed mogelijk moeten aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep, bij voorkeur vanuit het toptaken-gedachtengoed. Opdrachtgever wil deze "wensen en behoeften" op de volgende vlakken helder krijgen (als uitkomst van het onderzoek- en strategietraject): inhoudelijk (bijv. welke informatie wil de doelgroep zien, wat moet er in de navigatiestructuur staan), design én ux-gerelateerd (bijv. hoe moet het eruit zien, hoe moet het "werken").

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
6.			kunt u meer toelichten over de rol van het collectie registratie systeem (crs) binnen de nieuwe website en de koppelingen die daarvoor nodig zijn?	Het CRS (Atlantis van DEVENTit) is een separate web & database omgeving. Aan de hand van API's van Atlantis willen we (informatie over) de collecties die in de database van Atlantis staan (luisterverhalen en interviews met veteranen) integreren in de NLVi-website, zodat er 1 centrale ingang is naar alle content die wordt aangeboden door het NLV. Een denkrichting hoe dit eruit kan zien: • Per (nieuw) toegevoegd interview in het CRS wordt er automatisch een pagina aangemaakt in WordPress met daarop vaste elementen die automatisch uit het CRS worden opgehaald (bijv. de titel, korte intro, hoofdfoto etc.) • Op deze pagina staat een call-to-action, bijv. "luister hier". • Als een online bezoeker op deze call-to-action klikt, wordt de bezoeker doorgelinkt naar het interview op de website www.veteranenvertellen.nl. Het CRS wordt nu nog gebouwd en staat nog niet live. Om een algemene indruk van de luisterverhalen en interviews te krijgen, verwijzen wij u graag naar het oude CRS dat nu nog live staat: www.veteranenvertellen.nl
7.			Wie is de huidige leverancier van de website en de "Mijn NLVi"-omgeving?	Opdrachtgever verstrekt deze informatie pas na de Selectiefase.
8.			Kunt u een indicatie van het beschikbare budget geven?	Zie het antwoord op vraag 2.
9.	8	3.3	Wat is het beoogde budget voor: - De bouw van de website - De bouw van de MijnOmgeving - Doorontwikkeling (t/m 31 januari 2029) - Hosting en beheer van de website (t/m 31 januari 2029) Wat is het plafondbedrag voor de gehele contractperiode inclusief verlengingen (zes (6) maal twaalf (12) maanden)?	Zie het antwoord op vraag 2.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
10.	8	3.3	U geeft aan dat de platforms veteranendag.nl en het nieuwe intranet in de toekomst mogelijk ook onderdeel van de te sluiten overeenkomst kunnen worden. Mijn vraag is: hoe ziet u de mogelijkheid om deze projecten binnen hetzelfde contract op te nemen, zonder dat hierover nu inhoudelijke informatie bekend is?	Deze platformen worden mogelijk in de toekomst onderdeel van de overeenkomst. Vanuit partnerschap, samenwerking en projectmanagement zal in de toekomst bekeken worden of hier mogelijkheden voor zijn. Opdrachtgever ziet de potentie en mogelijkheden tot herontwikkeling van het intranet en veteranendag.nl, maar kan op dit moment nog geen contractuele afspraken hiervoor maken.
11.	9	3.3	Website: contentmigratie valt buiten scope, op welke wijze beoogt opdrachtgever content te migreren?	Opdrachtgever is voornemens om de content handmatig te (laten) migreren en schakelt hiervoor een nader te bepalen contentmigratiebureau in. Dit kan mogelijk ook de leverancier zijn aan wie de opdracht wordt gegund waar deze Nota van Inlichtingen betrekking op heeft. Opdrachtgever stelt zelf een contentmigratieplan op, waarin kritisch wordt gekeken naar welke content wél en welke content niet over gaat naar de nieuwe website.
12.	9	3.3	Mijn NLVi-omgeving: er moet een database ingericht worden samen met de CRM leverancier. Welk CRM wordt geïmplementeerd?	Er is een CRM systeem met daarin onder andere de NAW-gegevens van veteranen. Dit CRM is gebaseerd op Microsoft SQL. Nadere specificaties kunnen in deze fase niet verstrekt worden. Uit het CRM systeem zal een beperkte set met gegevens uitgewisseld moeten worden met de Mijn NLVi database (DB). Dit kan aan de hand van views/queries/stored procedures, etc. Het maken van deze procedure zal inschrijver in samenwerking met de leverancier van de CRM software moeten verzorgen. We vragen om flexibiliteit en deskundigheid om dit te realiseren. Het inrichten van de database voor Mijn NLVi zal door de inschrijvende partij uitgevoerd moeten worden. We verwijzen u graag naar hoofdstuk 14 in het Programma van Eisen en Wensen waarin precies staat gespecificeerd welke gegevens in de database verwerkt moeten worden.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
13.	8	3.3.2	U vermeldt dat Bureau Industrieveiligheid (BIV) het door de opdrachtnemer opgestelde functioneel ontwerp zal keuren. Betekent dit dat BIV het functioneel ontwerp beoordeelt op aspecten zoals gegevensbeveiliging, toegang tot gevoelige informatie, gebruiksvriendelijkheid en naleving van veiligheidsnormen?	De gebruiksvriendelijkheid wordt niet door Bureau Industrieveiligheid (BIV) getoetst. BIV toetst inderdaad wel de beveiliging, de toegang en de door inschrijver voorgesteld inrichting van de infrastructuur. Het keuren van uw functioneel ontwerp kunt u interpreteren als een QuickScan van de Mijn NLVi omgeving. Dit vindt plaats voor definitieve gunning tijdens de verificatiefase. De formele autorisatie van uw oplossing en het autoriseren van uw organisatie zal plaatsvinden na definitieve gunning. Het functioneel ontwerp tijdens de verificatiefase is een QuickScan/ haalbaarheidsonderzoek met als doel om in te kunnen schatten of het door u voorgestelde ontwerp in beginsel voldoet aan de normen. Opdrachtgever ontvangt daarvoor bij inschrijving in de Gunningsfase (uiterlijk 29 november 2024) een beknopt functioneel ontwerp van (stel) maximaal 2 A4'tjes met tekstuele beschrijving t.a.v. de beveiliging, zoals vermeld in eis 124. Dit ontwerp is aangevuld met twee tekeningen. Een tekening betreft een netwerktekening waaruit zaken zoals de beoogde netwerkscheiding, authenticatie, besturingssysteem, proxy servers, firewalling / applicatie blijkt. Het andere schema is een functiestroom diagram waaruit procesmatig blijkt welke gegevens zich waar bevinden. Dit plan zal tijdens de gunnings- en verificatiefase beoordeeld worden door de beveiligingsfunctionaris (BF) van Opdrachtgever en door BIV. Tijdens deze fase draagt de BF van Opdrachtgever zorg voor de communicatie met BIV en zal het door inschrijver gedeelde functioneel ontwerp delen met BIV.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
14.	8	3.3.3	U geeft aan dat de opdracht een database omvat. Kunt u toelichten wat voor soort database dit is? Gaat het om een bestaande database of moet er een nieuwe ontwikkeld worden? Daarnaast zijn we benieuwd naar de mogelijke koppelingsopties van deze database.	Zie het antwoord op vraag 12. Dit is dus geen bestaande database. De database moet nieuw ontwikkeld worden.
15.	9	3.3.3	Migratie valt buiten de scope van de opdracht, maar is dit later wel aan de orde?	Zie het antwoord op vraag 11.
16.	9	3.3.3	U schrijft: "3.3.3 Scope van de opdracht (uit te voeren activiteiten) • Uitvoeren van een onderzoeks- en strategietraject, met input van de doelgroep en medewerkers van het NLVi. • Ontwerp, bouw, hosting en beheer van een nieuwe NLVi-website. • Ontwerp, bouw, en beheer van een nieuwe Mijn NLVi-omgeving, inclusief database2024/0521AWB Nederlands Veteraneninstituut 9 o Hosting hiervan vindt plaats op de private cloud van het NLVi.(...)" Onze vraag: Veel leveranciers leveren zelf kwalitatief hoogwaardige hosting die volledig voldoet aan de veiligheidseisen. Dat biedt voor NLVi veel voordelen omdat er nooit discussie is bij welke partij een eventueel probleem opgelost dient te worden: er is immers maar één partij die beide integraal aanbiedt. Naar het bekende model van Apple wordt een product beter als de hele keten geïntegreerd wordt opgebouwd en aangeboden. Het CMS, de hosting en het maatwerk zijn dan volledig op elkaar aangesloten. a. Wat zijn voor u redenen om de hosting via de private cloud van het NLVi te willen i.p.v. dit bij een aanbieder te laten? b. Staat u ervoor open om u door leveranciers te laten overtuigen van de voordelen van hun eigen hosting en wat dat voor het NLVi zou kunnen opleveren? Zo ja, zou dat een extra vraag kunnen worden bij de open vragen die leveranciers in kunnen dienen?	Zie eis 142 en 143. a. Het hosten van de Mijn NLVi omgeving (database en webservice) op de bestaande private cloud van Opdrachtgever is een eis. Dat is een normatieve en strategische overweging (en staat niet ter discussie). b. Het toepassen van uw eigen hosting oplossing voor de overige gevraagde toepassingen (bijv. het website gedeelte) is ook een eis. Daar zijn uiteraard ook kwalitatief hoogwaardige eisen aan gesteld. Bij open vraag 1 kunt u als inschrijver uw visie op beveiliging beschrijven en motiveren.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
17.	9	3.3.3	U geeft aan dat de hosting plaatsvindt in de private cloud van NLVi. Kunt u meer informatie verstrekken over deze private cloud? Wilt u zowel de acceptatie- als productieomgeving hier laten draaien, en is het mogelijk voor opdrachtnemer om toegang te krijgen tot deze omgeving ivm beheer en incidentmanagement van de website?	De private cloud dient gebruikt te worden voor de Mijn NLVi omgevingen -> ontwikkel, test, acceptatie en productie (OTAP). Deze private cloud omgeving is gebaseerd op server virtualisatie. Nadere specificaties kunnen in deze fase nog niet verstrekt worden. Voor de toegang tot deze systemen worden VPN-verbindingen en beheeraccounts ter beschikking gesteld. Dit zijn named-user accounts (individuele accounts) voor de technische medewerkers van de inschrijvende partij. Deze medewerkers zullen daarvoor gescreend worden. Zie ook het antwoord op vraag 41.
18.	9	3.3.3	Paragraaf 3.3.3, pagina 9 van de Selectieleidraad staat: '...in samenwerking met leverancier CRM...'. Welke CRM systeem gebruikt het NLVi?	Zie het antwoord op vraag 12.
19.	10	3.7	Is er een maximaal budget voor de contractperiode vastgesteld?	Zie het antwoord op vraag 2.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
20.	11	4.1	Onze deelname aan de aanbesteding hangt sterkt af van de reactie op de vraag of het mag gaan om een Open Source Management systeem, en niet alleen om WordPress. Aangezien wij daarnaast ook geen grote tenderafdeling heeft die zich fulltime kan richten op het inschrijven van aanbestedingen is het voor ons op dit moment geen slimme tijdsinvestering om nu al te gaan beginnen met schrijven aan de aanbesteding gezien het knock-out criterium van deze eis. Als de eis namelijk niet wordt verbreed kunnen wij ons niet inschrijven. Als op 19 september bij publicatie van Nota van Inlichtingen blijkt, dat er toch met meer dan alleen Wordpress mag worden ingeschreven, heeft geïnteresseerde nog maar 11 dagen totdat de inschrijving kan worden ingediend. Voor een uitgebreide aanmelding zoals deze is dat veel te kort. Aangezien dit antwoord zoveel invloed heeft, voor waarschijnlijk meerdere partijen, verzoeken wij Opdrachtgever om de "Sluiting van indiening van Aanmeldingen" te verlengen tot 14 oktober 2024. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 1.
21.	11	4.1	Is Opdrachtgever tevens bereid om een extra schriftelijke vragenronde toe te voegen op 26 september 2024. Vaak leidt een eerste Nota van Inlichtingen nog tot enkele additionele vragen, die anders niet beantwoord kunnen worden.	Opdrachtgever is hier niet toe bereid. In de Gunningsfase komen nog 2 Nota's van Inlichtingen.

22.	16	6.2	U schrijft: "<i>Kerncompetenties:</i> <i>1. Gegadigde heeft ervaring met het leveren, implementeren en onderhouden van een website op een open source contentmanagementsysteem, inclusief beveiligde inlog omgeving voor leden, waarbij Gegadigde de website voor de duur van minimaal twee jaar heeft onderhouden; (...)"</i> Onze vraag: Het onderscheid tussen open source en closed source is niet strikt binair. Veel websites maken gebruik van een combinatie van beide in hun technologie-stack. Zo bevatten CMS-systemen vaak open source componenten, maar voegen leveranciers vaak eigen closed source onderdelen toe. Hierdoor kan het systeem als geheel niet altijd meer volledig open source worden genoemd. Tegelijkertijd bevatten CMS'en die als closed source worden aangeboden ook vaak open source onderdelen. Een goed voorbeeld is ons eigen (closed source) CMS en een ander open source CMS dat we aanbieden. Beide zijn gebaseerd op PHP en beide maken gebruik van het Symfony Framework. Voor ontwikkelaars maakt het daarom weinig tot geen verschil of ze met ons closed source CMS werken of met het open source alternatief. De vraag naar open source oplossingen zien we steeds vaker terugkomen in aanbestedingen, wat ons heeft doen besluiten hier recent meer focus op te leggen. Hoewel we al 20+ jaar ervaring hebben, voor 400+ klanten en in meer dan 1.000 projecten, is het aandeel projecten met een volledig open source CMS kleiner. Onze uitgebreide ervaring met PHP, onze bewezen projectaanpak, en ons tevreden klantenbestand maken ons echter tot een sterke partij. Er zijn naast ons nog veel meer kwalitatieve aanbieders die relatief weinig open source projecten hebben uitgevoerd, maar wel veel ervaring hebben met het volledig opleveren van kwalitatief hoogwaardige projecten. Het verschil tussen open source en closed source zit dan	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
-----	----	-----	--	-------------------------------------

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
			vooral in de licentiestructuur van het CMS en is geen indicatie van een wezenlijk verschil in het kennis- of vaardigheidsniveau. Concreet: Gaat u ermee akkoord dat leveranciers bij kerncompetentie 1 aangeven, naast de al gevraagde informatie, welk CMS toegepast is, welk deel daarvan open source of closed source is hoe deze ervaring voor NLVi aantoont dat de leverancier inderdaad een kwalitatief hoogwaardig product heeft opgeleverd? Wij denken dat u hiermee meer kwalitatieve inschrijvingen krijgt en ook meer inzicht krijgt in de daadwerkelijke kwaliteit en dat de licentie waarin het CMS wordt aangeboden daarin niet doorslaggevend is.	
23.	16	6.2	Klopt het dat er geen limiet is op het aantal woorden/pagina's per referentie met betrekking tot de geschiktheidseisen voor technische- en beroepsbekwaamheid?	Klopt, daar is geen limiet op gesteld.
24.	20	6.5 Selectiecriteria	In "Beoordeling open vragen" geeft u het ovolgende aan bij "vraag 2 CMS": "Het in te zetten CMS (WordPress) speelt een belangrijke rol omdat een grote hoeveelheid medewerkers er mee gaat werken." Op basis waarvan is deze keuze gemaakt?	Zie het antwoord op vraag 1.
25.	20	6.5 Selectiecriteria	Staat u open voor andere CMS die wellicht beter geschikt zijn?	Zie het antwoord op vraag 1.
26.	20	6.5 Selectiecriteria	"Uw organisatie is (ten minste) ISO 27001 gecertificeerd." Wij zijn als organisatie in voorbereiding om het certificeringstraject in te gaan, is het voor u ook akkoord als de certificering binnen afzienbare tijd behaald wordt na gunning van de opdracht?	De certificering moet voor het sluiten van de inschrijvingen voor de Gunningsfase, dus uiterlijk 29 november 2024 – 12:00 uur, rond zijn. Dan moet ook de documentatie ingeleverd zijn.
27.	20	6.5	Waarom geven jullie deze voorkeur voor Wordpress aan?	Zie het antwoord op vraag 1.
28.	20	6.5	Is het mogelijk een gelijkwaardig alternatief voor Wordpress voor te stellen? En wat zijn dan de criteria voor een gelijkwaardig alternatief?	Zie het antwoord op vraag 1.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
29.	20	6.5 Beoordeling open vragen	Er wordt hier aangegeven: Het in te zetten CMS (WordPress) speelt een belangrijke rol omdat een grote hoeveelheid medewerkers er mee gaat werken. Vervolgens: Motiveer waarom uw CMS volgens u geschikt is om in te zetten voor deze opdracht. De suggestie wordt gewekt dat het ook prima is om een ander CMS in te zetten als Wordpress, alleen wordt dat niet duidelijke benoemd. Is het mogelijk om een ander CMS dan Wordpress in te zetten? Indien ja, kunt u dit aanpassen? Indien nee, kunt u dit motiveren?	Zie het antwoord op vraag 1.
30.	20	6.5	Heeft Aanbestedende Dienst een voorkeur voor techniek/CMS? U geeft namelijk vaak WordPress als voorbeeld	Zie het antwoord op vraag 1.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
31.	20	6.5 Onderdeel 2	U geeft bij onderdeel 2 (CMS) aan; "Het in te zetten CMS (WordPress) speelt een belangrijke rol omdat een grote hoeveelheid medewerkers er mee gaat werken." - Heeft Aanbestedende Dienst een voorkeur voor techniek/CMS? - Heeft Aanbestedende Dienst een voorkeur voor een open-source CMS?	Zie het antwoord op vraag 1.
32.	20	6.5	Bij vraag 2 schrijft u: "Het in te zetten CMS (WordPress) speelt een belangrijke rol omdat een grote hoeveelheid medewerkers er mee gaat werken." Ook eis 17 uit het PVE schrijft dit voor. De rest van uw documentatie spreekt van een CMS of een open source CMS. In het kader van veiligheid en TBB4 zijn er open source CMSen met een goed reputatie. Zoekt u inschrijvingen op basis van Wordpress en heeft u deze keuze of voorkeur al? Is inschrijving met een ander open source CMS dan Wordpress onderdeel van uw uitvraag?	Zie het antwoord op vraag 1.
33.	20	6.5	Is ISO 9001 ook een eis? Heeft opdrachtgever dat overwogen?	ISO 9001 is inderdaad geen eis. Het staat de inschrijver uiteraard vrij om dit bijvoorbeeld bij de beantwoording van open vraag 1 (visie t.a.v. de beveiliging) of bij open vraag 4 (samenwerking) nader toe te lichten.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
34.	20	6.5	U schrijft: "2. - CMS - Het in te zetten CMS (WordPress) speelt een belangrijke rol omdat een grote hoeveelheid medewerkers er mee gaat werken. Inschrijver dient de volgende deelvragen te beantwoorden: 1) Motiveer waarom uw CMS volgens u geschikt is om in te zetten voor deze opdracht. Besteed daarbij ook aandacht aan de gebruikersvriendelijkheid voor redacteurs van het platform. 2) Welke voordelen biedt het CMS ten opzichte van andere systemen, oftewel, wat is het onderscheidend vermogen? 3) Op welke wijze gaat u het NLVi helpen om het CMS verder te 'customizen', zodat er sprake kan zijn van (eventueel gepersonaliseerd) gebruiksvriendelijk gebruik voor zowel de redacteurs als bezoekers? Omschrijf welke mogelijkheden" Onze vraag: Als u alleen oplossingen op basis van Wordpress toestaat sluit u veel kwalitatieve leveranciers uit van het doen van een inschrijving. Er bestaan naast Wordpress veel uitstekende alternatieven die zich ook ruimschoots in de praktijk hebben bewezen. Ons advies zou dan ook zijn om de leveranciers hun expertise te laten bewijzen en aantonen en leveranciers uit te dagen u te overtuigen van hun oplossing i.p.v. deze voor te schrijven. Concreet: U lijkt Wordpress als CMS te eisen terwijl u in de deelvragen al wel ruimte biedt aan inschrijvers om u te overtuigen van de meerwaarde van hun CMS voor NLVi. Mogen leveranciers ook voldoen aan alle eisen met een alternatief open source CMS?	Zie het antwoord op vraag 1.
35.	20	6.5	Aanbestedende dienst schrijft bij Selectie criterium 2, pagina 20: 'Motiveer waarom uw CMS volgens u geschikt is om in te zetten voor deze opdracht'. Die zin lijkt in tegenspraak met het Programma van eisen, eis 17 staat: 'Opdrachtnemer bouwt de website en (front-end van) MijnNLVi in Wordpress'. Kunt u dit toelichten?	Zie het antwoord op vraag 1.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
36.	21	6.5. Onderdeel 3	- Welke onderzoeken zijn al uitgevoerd door Aanbestedende Dienst? - Worden deze resultaten gedeeld na der selectiefase?	In mei 2023 is er een kwalitatief gebruikersonderzoek onder circa 5 websitebezoekers uitgevoerd. Alleen de NLVi website is hierin meegenomen. Mijn NLVi is hierin niet meegenomen. Deze resultaten kunnen gedeeld worden na de Selectiefase.
Bijlagen				
37.			hoe wil nlvi de proactiviteit van de opdrachtnemer waarborgen gedurende de gehele looptijd van de opdracht?	De afspraken hierover worden vastgelegd in de DAP die na gunning opgesteld wordt. Hierover wordt in de selectieleidraad ook een vraag gesteld (zie vraag 4). Opdrachtgever ontvangt hier graag een antwoord op van de inschrijver.
38.			hoe zal de communicatie en samenwerking verlopen tijdens het project, vooral gezien de verschillende geografische locaties van de nlvi-medewerkers?	De standplaats van het Nederlands Veteraneninstituut is in Doorn. Opdrachtgever ziet graag een voorstel voor communicatie en samenwerking tegemoet. Opdrachtgever staat open voor een voorstel waarin online samenwerken wordt gecombineerd met samenwerken op een fysieke locatie.
39.			hoe ziet nlvi het ideale traject voor het onderzoeks- en strategietraject, en welke betrokkenheid van interne en externe stakeholders wordt verwacht?	Opdrachtgever vraagt hierin een voorstel aan de inschrijver, zie hiervoor eis nummer 16 in het Programma van Eisen en Wensen en open vraag 3 in de Selectieleidraad.
40.			welke criteria worden gehanteerd voor de evaluatie van de functionele ontwerpen tijdens de verificatiefase, en hoe wordt de samenwerking met bureau industrieveiligheid georganiseerd?	Zie het antwoord op vraag 13.

41.			welke specifieke abdo-normen moeten worden toegepast op de mijn nlvi-omgeving, en welke impact hebben deze normen op de projectplanning en uitvoering?	Zie ABDO 2019, niveau TBB4/DV (ABDO 2019 Beleidsnota Defensie.nl), in het bijzonder hoofdstuk 4 (Cyber). De impact op de planning en de realisatie van de omgeving (techniek) is ter inschatting van de inschrijver. Het voldoen aan deze norm is ook een wederzijds belang. Opdrachtgever heeft ruime ervaring met het proces van autoriseren van subcontractor zal zich in dit proces opstellen als een partner en assisteren waar mogelijk. Ter nuance: de ADBO bestaat uit technische en organisatorische maatregelen. Deze hebben veel overeenkomsten met de ISO 27001. • De ABDO beperkt zich tot de mijn NLVi omgeving. • De bijzondere eisen t.a.v. uw organisatie (en u als subcontractor) en personeel zijn relatief eenvoudig te implementeren als u als organisatie al beschikt over de ISO 27001 certificering (zie eis 117). De ABDO eisen gaan specifiek in op bijvoorbeeld de zeggenschap van uw onderneming en zaken zoals het (laten) screenen van uw personeel die toegang hebben tot de Mijn NLVi omgeving. Zoals omschreven in eis 122 mogen marktconforme kosten t.a.v. het screenen van personen (B of C) tot een maximum van 8 personen worden doorbelast aan Opdrachtgever. • De technische eisen in hoofdstuk 4 van de ABDO worden in belangrijke mate al ondervangen omdat de private cloud van Opdrachtgever reeds een geautoriseerde oplossing is. In uw beveiligingsplan (waarvan het functioneel ontwerp een eerste toets is) kunt u hier ook naar verwijzen. • Uw maatregelen worden toegepast op het niveau van besturingssysteem, applicaties en de data die daarmee verwerkt worden. Waarbij het patchmanagement in goed overleg en samenwerking met de hostingprovider van Opdrachtgever plaatsvindt.
-----	--	--	---	--

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
42.			welke technische en beveiligingsuitdagingen ziet nlvi bij het hosten van de nieuwe website en mijn nlvi-omgeving, en welke ondersteuning wordt verwacht van de opdrachtnemer?	Onze verwachtingen van de inschrijver ten aanzien van de techniek, beveiliging en ondersteuning zijn in het plan van eisen en wensen (en de ABDO) concreet beschreven. In de context van deze inschrijving vinden wij de expertise en de visie van de inschrijver relevant.
43.			zijn er scenario's waarin de contentmigratie toch binnen de scope van de opdracht valt, en hoe wordt hier in de planning rekening mee gehouden?	Zie het antwoord op vraag 11.
44.		ABDO 2019-norm	Hoe voldoet de huidige leverancier aan de ABDO 2019-norm op het niveau van TBB4/DV? Kunt u specifiek toelichten welke maatregelen zijn genomen om aan deze norm te voldoen?	Deze informatie is gerubriceerd en kan opdrachtgever niet verstrekken aan derden.
45.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen	Bijlage 6 Programma van Eisen, Hosting, beheer & SLA: Is hosting op eigen private Cloud een eis voor zowel CMS als MijnNLVi of is hybride Cloud bespreekbaar?	Zie het antwoord op vraag 16 en eisen 142 en 143.

46.	Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen	Betreffende <i>Bijlage 6 - Programma van Eisen en Wensen</i> We hebben een vraag over de status van dit document in de beoordeling van leveranciers en hoe het wordt meegenomen in het verdere traject. Er wordt van leveranciers gevraagd om 'Ja' of 'Nee' in te vullen bij de wensen, maar het is voor ons niet helemaal duidelijk wat de implicaties hiervan zijn en hoe dit meespeelt in de uiteindelijke beoordeling. a. Moeten leveranciers hiermee alleen aangeven of ze in staat zijn om de wensen te leveren, of is het de bedoeling om vast te stellen welke wensen onderdeel van de scope van de opdracht worden? In de leidraad lijkt het er niet op dat leveranciers extra punten krijgen voor het invullen van 'Ja' bij een wens. Het kan echter zijn dat het leveren van die wensen extra kosten met zich meebrengt, wat in een latere fase zou kunnen leiden tot een hogere inschrijfprijs. b. Als het onderdeel van de scope wordt, maar geen extra punten oplevert, is er voor leveranciers weinig motivatie om 'Ja' te antwoorden bij de wensen. Ze maken immers niet meer kans om geselecteerd te worden in deze fase en zijn daarnaast gedwongen deze wensen te leveren en moeten daarvoor een hogere inschrijfprijs indienen. Hierdoor loopt u mogelijk het risico dat minder van uw wensen gerealiseerd worden dan verwacht en u geen vergelijkbare inschrijvingen ontvangt. Ons advies is om het aantal 'Ja'-antwoorden extra punten te laten opleveren in het selectiemodel en te stellen dat deze wensen automatisch deel worden van de scope. Gaat u hiermee akkoord?	a) Inschrijvers kunnen in de Gunningsfase aangeven of ze voor de betreffende wens in staat zijn dit te leveren. Het programma van eisen en wensen is ter transparantie en verwachtingsmanagement alvast gedeeld in de Selectiefase. b) Hiermee gaat Aanbestedende Dienst niet akkoord. Voor de Gunningsfase worden criteria opgesteld die het al dan niet kunnen voldoen aan wensen laten meewegen in de beoordeling.
-----	---	---	---

47.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen	Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen EIS: "Broncode & designs -> Opdrachtgever wordt eigenaar van de broncode en designs die Opdrachtnemer ontwikkelt. " Staat de opdrachtgever open voor een alternatieve constructie, zoals een licentieoptie voor het gebruik van de broncode en designs, in plaats van volledige eigendomsoverdracht?	Hier gaat opdrachtgever niet mee akkoord.
48.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 2	Kunnen gebruikte open source componenten worden uitgesloten?	Ja.
49.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 2	Hier eis u eigenaar te worden van de broncode. Bij een open source kan opdrachtgever niet exclusief eigenaar worden van de open source broncode zelf, wel kunnen we volledige eigendom en rechten overdragen van de specifieke aanpassingen en maatwerkfunctionaliteiten die voor dit project worden ontwikkeld. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja.
50.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 6	Voldoet een Github account voor de code? Een account op jullie naam? Of willen jullie een volledige escrow service? Zo ja, moeten de kosten daarvoor opgenomen worden?	Opdrachtgever begrijpt de vraag en suggestie. Het toepassen van ESCROW service blijft vooralsnog een eis, waarvoor de kosten separaat opgenomen moeten worden. Het toepassen van alternatieven wil opdrachtgever als optie overwegen, na gunning van de opdracht.
51.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 6	Zijn Escrow alternatieven zoals toegang tot het versiebeheer systeem of andere implementaties ook toegestaan?	Zie het antwoord op vraag 50.

52.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 11	Wat voor tests verwachten jullie? Wij doen standaard unit-, integratie- en systeemtests, waarbij de klant de acceptatietest doet. Gebruikerstesten worden in overleg toegevoegd aan de aanpak. Is dit voldoende?	Opdrachtgever ontvangt hierin graag een voorstel van de inschrijver. Opdrachtgever verwacht dat hierin minimaal een acceptatietest vóór livegang door Opdrachtgever opgenomen. Opdrachtgever heeft de voorkeur om ook tussentijds (dus gedurende het ontwikkelproces) "mee te testen" bij oplevering van deel-functionaliteiten. Opdrachtgever kiest dus liever niet voor de Watervalmethode waarin Opdrachtgever pas aan het einde van het traject de volledige website en Mijn NLVi kan testen.
53.			Is vervallen.	
54.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 14	We nemen aan dat dit gaat over een opleiding in het gebruik van het CMS. Is deze aanname correct?	Ja.
55.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 15	Kan de frontend via een API direct het CRM aanspreken of moet er een kopie worden gemaakt van CRM data naar de database van de Mijn omgeving?	Het betreft een synchronisatie van een deel/subset van de data. Zie het antwoord op vraag 12.
56.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 15	Waar draait het CRM? Ook op de private cloud?	In de private cloud.

57.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 15	Zijn er nog andere eisen betreft de gesloten omgeving?	De hosting van de virtuele servers (gesloten omgeving) wordt verzorgd door Opdrachtgever. Veel eisen t.a.v. de private cloud en de eisen uit hoofdstuk 4 (Cyber) van de ABDO worden hierdoor al gedekt. De inschrijver krijgt uitsluitend externe toegang tot de door haar te beheren instanties/servers. Deze toegang is op basis van een persoonlijke VPN en op basis van persoonlijke loginaccounts. Zie ook de antwoorden op vraag 17 en 41.
58.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 15	Welk CRM is dit? Wie is de leverancier van dit CRM?	Zie het antwoord op vraag 12.
59.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 17 en Eis 14	Bijlage 6. Als Eis 17 wordt aangegeven dat CMS Wordpress ingezet dient te worden. Bij Eis 14 wordt aangegeven dat er opleiding gegeven wordt aan de redacteurs. De combinatie van beide in acht nemend. Is het dan mogelijk om een vrije keuze voor een CMS in te zetten, aangezien de training en ondersteuning toch door de leverancier verzorgd dient te worden.	Zie het antwoord op vraag 1.
60.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 17	Is Wordpress voor jullie een harde eis en zo ja, waarom (specifiek voor de Mijn NLVi omgeving)? Er zijn zeer goede robuuste en betrouwbare alternatieven hiervoor zoals Drupal, Umbraco etc. Zou NLVi een alternatief die misschien zelfs beter past bij de opgave kunnen accepteren?	Zie het antwoord op vraag 1.

61.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 17	U geeft aan dat de website en MijnNLVi ontwikkeld moeten worden in het CMS WordPress. Kunt u toelichten wat de belangrijkste reden is voor deze keuze? Wij zijn van mening dat er meerdere open source CMS-oplossingen zijn die beter aansluiten bij uw eisen op het gebied van veiligheid en betrouwbaarheid, dan Wordpress. Staat u ervoor open om de eis aan te passen naar: "Opdrachtnemer bouwt de website en (front-end van) MijnNLVi in een veilig, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk open source CMS"?	Zie het antwoord op vraag 1.
62.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 17	Waarom is WordPress een eis bij Eis 17 en mag een ander open-source CMS niet? Ook omdat "Beoordeling Open vragen" Vraag 2 lijkt af te wijken en zoekende is naar een ander CMS. Kan dit uitgewerkt worden? Ook in de kerncompetentie wordt gesproken over een open source cms, niet specifiek Wordpress. Kan Wordpress vervallen als EIS?	Zie het antwoord op vraag 1.
63.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 17	Waarom wordt er specifiek aangegeven dat de website in WordPress gebouwd moet worden? Dit sluit een heel aantal goede deelnemers (die niet met WordPress werken) en CMS'en op voorhand uit. Wij zijn erg geïnteresseerd in de reden waarom er zo specifiek voor één specifiek CMS wordt gekozen, terwijl er in eerder in de selectieleidraad staat dat het vooral moest gaan om een Open-Source managementsysteem. Aan de eisen en wensen zoals opgenomen door Opdrachtgever kan ook goed (of misschien zelfs wel beter) worden voldaan door andere open source CMS'en zoals Umbraco of Drupal. Is Opdrachtgever bereid om eis 17 te laten vallen, of te vervangen door "Opdrachtnemer bouw de website in een Open Source Management systeem"?	Zie het antwoord op vraag 1.
64.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 17	Waarom zou je alleen de Mijn NLVi in Wordpress willen bouwen? Of ook de NLVi website?	Zie het antwoord op vraag 1.

65.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 18	We nemen aan dat jullie hiermee de nieuwste twee versies bedoelen?	Klopt.
66.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 22	Wat bedoelen jullie met de afkorting FAB? Functioneel applicatie beheerder?	Klopt.
67.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Wens 27	Binnen WordPress moet bij het verwijderen van een account de gerelateerde content gekoppeld worden aan een andere redacteur. Hiermee verdwijnt de redacteur aan de voorkant. Is dit wat jullie betreft voldoende?	Opdrachtgever interpreteert “voorkant” in de vraagstelling als het dashboard, waar nieuwe pagina’s toegevoegd kunnen worden en bestaande pagina’s bewerkt kunnen worden. Hierin staat ook de naam van de auteurs. Het is acceptabel dat de content gekoppeld wordt aan een andere redacteur, zodat er een andere naam als auteur komt te staan. Mits dit in bulk gedaan kan worden voor alle content. Het is wel de wens dat de naam van de voormalig redacteur in de oudere versies van content – die nog in het CMS staan als revisies – geanonimiseerd wordt. Ook is de wens de naam van de redacteur te anonimiseren op andere plekken in het CMS, bijv. bij media. Aan de “voorkant” van de website (de voorkant die toegankelijk is voor alle online bezoekers) staan geen namen van redacteurs. Hier hoeven dus geen namen van redacteurs geanonimiseerd te worden. Voor de herleidbaarheid van acties aan de “achterkant” (naar persoon/beheerder) en logging willen we de inschrijver in deze context ook wijzen op eisen 28 en 33 m.b.t. logging.

68.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 29	Het gewenste gedrag is dat een redacteur alle content zelf kan aanpassen in het CMS?	Eis 29 gaat specifiek over Mijn NLVi. Redacteurs moeten algemene content in Mijn NLVi kunnen aanpassen. Dit betreft bijv. informatie over evenementen zoals Veteranendag. Het is niet de bedoeling dat redacteurs toegang hebben tot gerubriceerde informatie en deze kunnen aanpassen (bijv. de NAW-gegevens van veteranen).
69.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 30	Zijn de kosten voor het versturen van de SMS berichten voor opdrachtgever?	Ja. Opdrachtgever vraagt inschrijver om deskundig advies over een mogelijke SMS-leverancier.
70.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 34	Is er al een overzicht gemaakt van de gewenste conversies? Of is dit onderdeel van de opdracht?	Opdrachtgever heeft nog geen overzicht gemaakt van de gewenste conversies en onderzoekt dit graag tijdens de onderzoeks- & strategiefase. Het maken van design en functionaliteit om tot conversie te komen (bijv. call-to-action buttons) is onderdeel van de opdracht.
71.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 34	Is het al onderzocht in hoeverre de huisstijl voldoet aan de eisen van de WCAG?	Op basis van eigen kennis over de WCAG zijn opmerkingen toegevoegd aan de huisstijl documentatie, met name op het gebied van kleurcontrasten en lettergrootte. Dit is niet door een externe partij geverifieerd. Zie ook het antwoord op vraag 72.
72.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 34	Kunnen jullie een huisstijl documentatie delen zodat we een inschatting kunnen maken van de aanpassingen die nodig zijn?	Opdrachtgever deelt de huisstijl documentatie na de Selectiefase.
73.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 34	Wat is de belangrijkste high level KPI als je kijkt naar het functioneren van de website?	Opdrachtgever heeft (nog) geen officiële high level KPI geformuleerd en onderzoekt dit graag tijdens de onderzoeks- & strategiefase. Opdrachtgever vindt het belangrijk om betrokken bezoekers te hebben en ziet dit als een belangrijke KPI.

74.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Wens 38	Is er een functionele beschrijving van deze functionaliteit beschikbaar?	Er is geen functionele beschrijving van deze functionaliteit beschikbaar. Indien nodig kan de Product Owner van opdrachtgever een functionele beschrijving van deze functionaliteit opstellen na gunning van de opdracht.
75.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Wens 39	Is er een functionele beschrijving van deze tool beschikbaar?	Zie het antwoord op vraag 74.
76.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Wens 47	Dit is mogelijk. Echter adviseren we opdrachtgevers om dit via een externe tool als Vimeo of YouTube te doen, zodat dit niet ten koste gaat van de laadsnelheid van de website. Is opdrachtgever akkoord met het inzetten van een externe tool hiervoor?	Opdrachtgever heeft als eis om video's te kunnen embedden via een externe tool, zoals ook vermeld in eis nr 40. Het uploaden van video's in het CMS zelf is een wens. Opdrachtgever staat ervoor open om dit niet te gaan doen als dit een negatief effect heeft op de laadsnelheid van de website, mits kan worden voldaan aan eis 147 (servers EER).
77.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 48	Is er technische documentatie beschikbaar van hoe deze CRS API's gaan werken?	Opdrachtgever gaat werken met het CRS "Atlantis van DEVENTit". Technische details van deze API's worden in deze fase niet door Opdrachtgever verstrekt. Zie ook het antwoord op vraag 78.

78.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 48	Dit hangt af van de mogelijkheden van de API. Meestal lukt dit wel, alleen kunnen we geen harde ja op deze eis geven, aangezien er geen enkele informatie beschikbaar is over de invulling van de koppeling. Is het voor opdrachtgever mogelijk om deze eis te laten vallen?	We begrijpen uiteraard dat er in een dergelijke samenwerking twee welwillende partijen nodig zijn. Deze eis komt echter niet te vervallen. Met het positief beantwoorden van deze eis verklaart de inschrijver over voldoende technische know-how en creativiteit te beschikken om een dergelijke API te integreren in de NLVi website. De benodigde inspanning hiertoe is in scope van deze opdracht. De leverancier van het CRS (DEVENTit) heeft standaard API-koppelingen beschikbaar om content te ontsluiten in WordPress-websites. Opdrachtgever gaat ervanuit dat deze gebruikt kunnen worden, of waar nodig aangepast zullen worden voor de nieuwe website. De leverancier van het CRS is bereid hierin mee te denken. Voorbeelden van websites van DEVENTit met Atlantis zijn: • https://www.geheugenvanzoetermeer.nl/ • https://www.erfgoedwestland.nl/ • https://erfgoed.gemert-bakel.nl/
79.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 51	Wat is het doel van de zoekfunctie? Veteranen kunnen naar andere veteranen zoeken? Wat is er verder nog te doorzoeken en waar zijn mensen naar op zoek?	Het doel van de zoekfunctie specifiek voor Mijn NLVi is dat ingelogde veteranen kunnen zoeken naar informatie die in Mijn NLVi staat. Dat zijn dus alle pagina's die "achter" de inlog staan. Bijv. informatie over specifieke evenementen, reismogelijkheden of hoe inloggegevens te wijzigen. Denk ook aan bijv. aanmeldformulieren voor speciale bijeenkomsten of cursussen. Dit is informatie die alleen beschikbaar wordt gemaakt voor ingelogde veteranen en niet voor de rest van de online bezoekers. Het is niet toegestaan dat veteranen kunnen zoeken naar andere veteranen. Persoonlijke gegevens van veteranen (waaronder hun naam) is gerubriceerde informatie. Ingeelogde veteranen zien dus alleen hun eigen gegevens, niet die van andere veteranen, dus ook geen namen of profielen van andere veteranen.

80.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - 11. Formulieren	Wij maken voor formulieren gebruik van een Wordpress-plugin (gravityforms), is dat akkoord?	NLVi website: Zolang voor de verwerking van gegevens geen gebruik wordt gemaakt van een openbare cloud dienst buiten de EER is dat niet bezwaarlijk. Mijn NLVi: Bij de Mijn NLVi omgeving zal de plugin de gegevens binnen de private cloud moeten verwerken.
81.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Wens 92	We kunnen deze klaarzetten, maar die dienen dan wel handmatig gekopieerd en geplakt te worden. Is dit akkoord voor opdrachtgever?	Ja.
82.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Wens 107	We kunnen jullie adviseren om hier een externe tool als Hotjar voor te gebruiken. Is dit voldoende voor opdrachtgever?	Wens 107 heeft alleen betrekking op de algemene omgeving van de NLVi website. Voor het verwerken van persoonsgegevens heeft Opdrachtgever als eis dat verwerking binnen de EER plaatsvindt. Zie eis 147. Overigens is wens 107 niet van toepassing op de Mijn NLVi omgeving. Indien dit het geval zou zijn, dan is verwerking alleen toegestaan op de private cloud.
83.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 109	Wel of niet voor beiden omgevingen?	In beginsel is Matomo bedoeld voor de NLVi website én Mijn NLVi. Mogelijk dat we gaandeweg de inrichting tot nieuwe inzichten komen.
84.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 109	Is het voor opdrachtgever een optie om de Matomo Cloud variant te gebruiken?	On premise is een eis. Met het positief beantwoorden van deze eis verwachten we van de inschrijver dat deze over de vaardigheden beschikt om een on premise installatie en configuratie uit te voeren, binnen scope van de opdracht. Deze software wordt echter ook gebruikt voor andere websites, waaronder het nieuwe CRS. Idealiter gebruiken we dezelfde Matomo omgeving om al deze websites te analyseren (wens). We realiseren ons dat er in deze (mogelijke) situatie sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid en we kijken uit naar uw toelichting op deze gedeelde verantwoordelijkheid met de betrokken partijen in de beantwoording van open vraag 4.

85.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - 14. Specifieke functionaliteiten voor Mijn NLVi (niet voor NLVi website)	Van welk CRM-systeem maken jullie gebruik?	Zie het antwoord op vraag 12.
86.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 111	Dit vereist naast SSO schrijfrechten op het CRM middels een API. Is er een API en benodigde documentatie beschikbaar?	Er wordt niet ingelogd in het CRM (door veteranen en medewerkers), maar op de door inschrijver te realiseren nieuwe database. Zie het antwoord op vraag 12 voor de beschrijving van de te maken gegevensuitwisseling met deze database (DB) en de door de inschrijver te realiseren DB.
87.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 116	Aangezien het systeem nog aangeschaft gaat worden en jullie aangeven dat de integratie buiten scope valt, is er dan wel aan een deel van dit punt dat jullie binnen scope gerealiseerd willen hebben?	Het kunnen bestellen van reisproducten is bestaande functionaliteit in de huidige Mijn NLVi. Dit is dus een bestaand systeem. Dit moet ook in de nieuwe Mijn NLVi geïntegreerd/gebouwd worden. De specificaties hiervoor staan in de eerste 3 bullets van deze eis en dit valt dus binnen scope van de opdracht. Er wordt op termijn een nieuw reisproductensysteem aangeschaft, daar gaan bullet 4 en 5 over. Het nieuwe reissysteem valt buiten scope van de opdracht. Deze informatie is toegevoegd om verwachtingen te kunnen managen en een volledig beeld te schetsen.

88.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 128	Met welke frequentie wil opdrachtgever PEN testen uitvoeren?	De PEN testen worden op initiatief van Beveiligingsfunctionaris (BF) en/of Bureau Industrieveiligheid (BIV) uitgevoerd door een derde partij. Het periodiek uitvoeren van PEN testen maakt onderdeel uit van de meer jaarlijkse cyclus; maar kan ook steekproefsgewijs uitgevoerd worden. Voor livegang wordt er sowieso een PEN-test uitgevoerd voor de NLVi website en Mijn NLVi.
89.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - 16. IT- architectuur	Bedoelen jullie met deployen: een server laten deployen zodat er geen goedkeuring nodig bij iedere codewijziging?	Met deployen bedoelen we dat Opdrachtgever virtuele servers inclusief een besturingssysteem zal aanleveren. Een en ander op basis van het functioneel ontwerp en (realistische) systeemeisen van de inschrijver. Bijvoorbeeld Windows server of een Linux distributie. Het inrichten, configureren en onderhouden van de applicaties (waaronder bijvoorbeeld SQL engine, IIS, Matomo, Wordpress) is ter verantwoording van inschrijver. Een wijziging in de broncode van de Mijn NLVi omgeving is ter verantwoording van de inschrijver, waarbij we expliciet verwijzen naar eis 151 en 152.
90.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 136	Is er een voorkeur voor zowel Mijn NLVi als de website op de private cloud, of juist voorkeur voor website niet op de private cloud, of is er wat dat betreft geen voorkeur?	Zie eis 142, 143 en 144.
91.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 138	Is hier nu al een oplossing voor in gebruik, zo ja welke? Zo nee: hoe loggen veteranen nu in?	Een (nieuw) IDP maakt onderdeel uit van deze opdracht. De huidige oplossing komt daarmee te vervallen.

92.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 139	Toegang tot Mijn NLVi mag niet met externe SSO, dat betekent dat medewerkers 2 verschillende logins voor beheer zullen hebben: 1x via eigen IdP op Mijn NLVi en 1x via Entra SSO op website. Hebben we dat zo goed begrepen en klopt dat met de verwachtingen?	138 is een eis en 139 is een nadrukkelijke wens. Het koppelen met de bestaande Entra ID van Opdrachtgever voor de medewerkers behoort wel tot de mogelijkheden; echter alleen na specifieke toestemming van Bureau Industrieveiligheid (BIV).
93.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 146	De KPI's die jullie hier stellen zijn, onder normale omstandigheden, goed mogelijk. Echter is dit ook afhankelijk van de content, waar opdrachtgever verantwoordelijk voor is. Accepteert opdrachtgever deze gedeelde verantwoordelijkheid?	Ja.
94.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 153	Het is onze ervaring dat merendeel van de problemen met een website te maken heeft met hosting. We hebben daarom met onze eigen hostingpartner, die zelf al actief 24/7 monitort, een flow opgezet waarbij buiten kantoortijden de issues eerst door hen beoordeeld worden, waarna ze ons inschakelen wanneer het relevant is. Is met jullie private cloud leverancier een dergelijke afspraak te maken?	Een goede samenwerking en open communicatie met de opdrachtgever en andere opdrachtnemers is van wederzijds belang. Wij verwachten van de inschrijvende partij dat deze het functioneren van de systemen actief controleert (monitoren) en tot actie overgaat in geval van een verstoring. Ook als dat in een uiterst geval betekent dat twee leveranciers hetzelfde probleem signaleren. Mede daarom vragen we in eis 153 om een calamiteitenprocedure en communicatie matrix. Ter nuance: wij als opdrachtgever realiseren ons dat een incident meerdere oorzaken kan hebben. Dit zowel in de context van Mijn NLVi als die van de NLVi omgeving (algemene website). Er kan sprake zijn van een gedeelde verantwoordelijkheid en we kijken uit naar uw toelichting op deze gedeelde verantwoordelijkheid met de betrokken partijen in de beantwoording van open vraag 4.
95.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 153	Kunnen jullie een voorbeeld geven van een incident dat midden in de nacht, binnen 60 minuten opgelost moet worden? Zijn er vanuit bijvoorbeeld medisch / psychische hulp dat soort urgenties?	Deze eis heeft betrekking op prioriteit 1 incidenten (calamiteiten). We willen ons ervan verzekeren dat de inschrijver kan handelen als de situatie daarom vraagt. Er kan gedacht worden aan volledige uitval van diensten (zoals bijv. website of Mijn NLVi op zwart). Een ander voorbeeld kan een ernstig beveiligingsincident zijn waarbij er direct risicobeperkende maatregelen getroffen moeten worden. Het betreft uiteraard geen algemene ondersteuningsverzoeken.

96.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 153	Kunnen we supportmeldingen die binnen het window van 4 uur moeten vallen beperken tot alleen specifieke hoge prio meldingen en alleen binnen kantoortijden?	Deze eis is niet goed geformuleerd. <i>Supportmeldingen worden in 90% van de gevallen binnen 4 uur afgehandeld.</i> Moet zijn: <i>Supportmeldingen (incidenten) worden in 90% van de gevallen binnen 4 uur in behandeling genomen (menselijke actie).</i>
97.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 153	U eist telefonische bereikbaarheid van de storingsdienst bij prioriteit 1-incidenten of problemen, 24/7, met een responsetijd van maximaal 30 minuten en aanvang van herstelwerkzaamheden binnen 60 minuten. Hiervoor wordt een calamiteitenprocedure en communicatie-matrix opgesteld. Kunt u toelichten waarom het zo belangrijk is dat de website 24/7 volledig toegankelijk moet zijn? Wij zouden graag meer context ontvangen over deze eis.	Een 24/7 met 99,x% beschikbaarheid van de website(s) vinden wij een redelijke en gangbare norm. De beschreven nuance hierbij is "behoudens aangekondigd onderhoud". De gestelde eisen t.a.v. monitoring én de <u>bereikbaarheid</u> van de ondersteunende diensten bij prio 1 incidenten is van belang gezien het feit dat er gewerkt wordt met gerubriceerde informatie.

98.		Bijlage 6 Programma van Eisen en Wensen - Eis 145	U vraagt om de garantie om een minimaal aantal gelijktijdige gebruikers te kunnen bedienen. Voor de Mijn NLVi omgeving zijn we echter afhankelijk van de kwaliteit en performance van de private cloud om deze eis te kunnen invullen. Bent u bereid deze eis te laten vervallen?	We kunnen deze eis niet laten vervallen. Nuance: ten aanzien van de Mijn NLVi omgeving verwijzen wij u graag naar eis 137 waarin we u vragen om realistische (niet overgedimensioneerde) concrete systeemeisen t.a.v. de private cloud infrastructuur. Uitgangspunten waarmee u denkt redelijkerwijs aan eis 145 te kunnen voldoen. We kunnen ons voorstellen dat er in de toekomst proefondervindelijk of als voortschrijdend inzicht afwijkingen aan deze specificaties ontstaan. We realiseren ons dat u voor het behalen van deze doelstelling ook afhankelijk bent van de beschikbaarheid, performance en een goede samenwerking met de leverancier van deze private cloud. Wij zien een constructieve en positieve samenwerking met u als inschrijvende partij, de leverancier van de private cloud, het CRS en ons als opdrachtgever als kritische succesfactor. Er is sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid en we kijken uit naar uw toelichting op deze gedeelde verantwoordelijkheid met de betrokken partijen in de beantwoording van open vraag 4.
-----	--	---	---	--

Bijlagen:

Geen bijlagen.

Einde Nota van Inlichtingen