

**1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen**

Voor u ligt de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag "Dienstverlener Beheer en Website" gemeente Almere, met ons kenmerk IA2024.11.03.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1<sup>e</sup> Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. **8 april 2025** gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Deadline verzending vragen	In het aanbestedingscodument wordt als sluitingstermijn ontvangst vragen de datum 27 maart genoemd, waarna op 8 april de NVI toegestuurd wordt. In TenderNed staat bij de planning echter 15 april als 1e deadline om vragen in te dienen.  Kunnen jullie verduidelijken wat de planning is?	De planning uit de offerteaanvraag is leidend.
2	Hosting	Kunnen jullie aangeven op welke manier hosting op dit moment is ingericht en met welke resources dit gebeurt?	Hosting wordt nu geleverd door een externe partij. De resources staan vermeld in de bijlage SpecsServers.xlsx, toegevoegd bij deze Nota van Inlichtingen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	Doorontwikkeling	Kunnen jullie aangeven hoeveel uur jullie (de freelancers) de afgelopen jaren gemiddeld per jaar aan doorontwikkeling besteed hebben?	Gemiddeld ongeveer 800 uur per jaar in de afgelopen jaren.
4	Prijzenblad	<p>In het prijzenblad is bij structurele kosten de volgende omschrijving opgenomen: "Kosten voor het beheer, onderhoud, software/licenties van het systeem inclusief support, hosting, ontwikkeling, beveiliging, de instructie voor gebruikers."</p> <p>Wordt hiermee verwacht dat wij een vast jaarlijks bedrag afgeven, waar ook variabelen posten (zoals de ontwikkeluren, instructie voor gebruikers, onderhoud, etc) in meegenomen worden?</p> <p>Zo ja, is het mogelijk om hier een transparant model van te maken? Een vast bedrag per jaar voor alles is onmogelijk af te geven wanneer inschrijvers geen idee hebben van de precieze jaarlijkse vraag. Inschrijvers lopen hiermee potentieel een enorm groot risico.</p>	<p>De kosten voor inhuur en ontwikkeluren zijn niet opgenomen in de structurele kosten, dit dient verwerkt te worden in de uurtarieven.</p> <p>Kosten voor software en licenties zijn er op dit moment niet.</p> <p>De kosten voor het technische beheer en onderhoud moeten onderdeel zijn de structurele kosten.</p> <p>De overige variabele kosten (support, hosting, ontwikkeling, beveiliging, de instructie voor gebruikers) zijn een klein gedeelte van de structurele kosten per jaar.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Programma van eisen	Is het voldoende om de vragen uit het PVE te beantwoorden met enkel 'ja' of 'nee' of verwachten jullie hier een toelichting bij? Of enkel een toelichting wanneer het antwoord geen 'ja' is?	Er is geen toelichting vereist. De vragen uit het PVE dienen beantwoord te worden met enkel 'ja' of 'nee'.
6	DNS	Heeft de gemeente het DNS-beheer in eigen beheer?	Het DNS-beheer is ondergebracht bij een externe partij.
7	Extensies en maatwerk	Kunnen jullie een lijst aanleveren van alle TYPO3 extensies die gebruikt worden, evenals de maatwerk onderdelen die in de installatie zitten?	Een lijst van alle TYPO3 extensies, die door de gemeente gebruikt worden, is toegevoegd als bijlage ExtentiesTypo3.xlsx bij deze Nota van Inlichtingen.
8	Source code	Is het mogelijk om de source code van de installatie in te zien (al dan niet middels een schouw)? Hierdoor kunnen wij een gedegen inschatting maken van de beheersbaarheid van de installatie.	Nee, dit komt naar voren bij de implementatie.
9	Vraag over verkeer en datavolume	Kunt u inzicht geven in het gemiddeld en piekverkeer op de websites (bijv. pageviews per maand, dataverkeer in GB) en de totale omvang van de huidige installatie (inclusief databasegrootte en bestandsopslag)? Deze gegevens zijn cruciaal voor het opstellen van een passend hostingvoorstel.	Een overzicht van het aantal paginaweergaven per website is toegevoegd als bijlage Pageviews.xlsx bij deze Nota van Inlichtingen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Vraag over inzage in de huidige installatie	Is het mogelijk om – onder NDA indien gewenst – tijdelijk toegang te krijgen tot de huidige TYPO3-omgeving of een kopie daarvan? Dit helpt ons om de technische structuur, configuratie en omvang van het systeem zorgvuldig te beoordelen en realistische inschattingen te maken.	Nee, dit komt naar voren bij de implementatie.
11	Vraag over gebruikte extensies in de TYPO3-installatie	Kunt u een overzicht beschikbaar stellen van de extensies die op dit moment actief worden gebruikt in de huidige TYPO3-installatie(s)? Deze informatie is belangrijk om de technische impact van de migratie goed te kunnen inschatten.	Zie antwoord vraag 7.
12	Vraag over beoordelingskader – invulling 'maximale meerwaarde' bij score 10	In het beoordelingskader (pagina 21 van de leidraad) wordt bij een score van 10 gesproken over het bieden van "maximale meerwaarde". Kunt u toelichten ten opzichte waarvan deze meerwaarde wordt beoordeeld? Wordt dit afgezet tegen de minimumeisen, een verwachte standaardinvulling, of een vooraf gedefinieerd referentiekader? Daarnaast vernemen wij graag op welke wijze inschrijvers	De meerwaarde wordt bepaald ten opzichte van de verwachtingen van de gemeente, zoals ook vermeld in het beoordelingskader bij bijvoorbeeld uitmuntend: "De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens". Dit wordt onder andere afgezet tegen de minimumeisen, waarbij minimaal wordt verwacht dat daaraan voldaan wordt om een voldoende te behalen.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		meerwaarde het beste kunnen aantonen binnen hun beantwoording.	
13	Vraag over Wens 3: Samenwerking	Vraag over wens 3 (samenwerking) Voor wens 3 wordt gevraagd om een beschrijving van de samenwerking met de gemeente op verschillende onderdelen. In tegenstelling tot wens 1 en 2 is hierbij geen maximumomvang (bijvoorbeeld aantal A4's) aangegeven. Kunt u aangeven wat de maximale lengte is van het antwoord op wens 3?	Dit is per abuis niet toegevoegd. Het antwoord op wens 3 dient beschreven te worden in maximaal 4-A4.
14	PvE NCC01	In eis NCC01 wordt verwezen naar de GIBIT-voorwaarden. Kunt u bevestigen welke versie van de GIBIT-voorwaarden van toepassing is op deze aanbesteding?	De GIBIT-voorwaarden welke zijn toegevoegd bij de publicatie, in dit geval 2023.
15	PvE NCW03	In eis NCW03 wordt uitgegaan van maandelijkse facturatie achteraf. Wij willen voorstellen om de dienstverlening vooraf te factureren op jaarbasis.  De reden hiervoor is dat wij onze eigen dienstverlening – met name op het gebied van hosting en licenties – ook jaarlijks vooraf	Het is niet mogelijk om de kosten voor de dienstverlening voor een heel jaar vooraf te factureren i.v.m. flexibiliteit, risico (bij faillissement) en cashflow. De facturatie is per maand.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<p>moeten inkopen. Daarnaast brengt maandelijkse facturatie extra administratieve lasten en daarmee kosten met zich mee, zowel aan onze kant als aan die van de gemeente.</p> <p>Staat de gemeente open voor jaarlijkse facturatie vooraf, mits dit helder gespecificeerd en verantwoord wordt in de inschrijving?</p> <p>Wij denken hiermee ook bij te dragen aan een efficiëntere afhandeling en voorspelbaarheid van kosten.</p>	
16	PvE CF01	<p>In eis CF01 wordt gevraagd om aantoonbare certificering van de hostingomgeving conform informatiebeveiligingsnormen. Wij willen u melden dat wij op dit moment nog niet zelf beschikken over de gevraagde certificering.</p> <p>Onze hostingpartner, die verantwoordelijk is voor de technische hostingomgeving, voldoet wél aan deze normen en kan dit aantonen.</p> <p>Is het voor de gemeente voldoende wanneer de</p>	<p>Nee, vele van deze certificeringen gaan om meer dan alleen de hosting. De hostingpartner is gecertificeerd voor haar gedeelte van de te leveren dienst. De overige diensten, indien van toepassing, moeten ook aan de certificeringen voldoen. De ISAE3402 wordt als geschiktheidseis gesteld bij inschrijving, die bij voorlopige gunning wordt opgevraagd, hiervoor is een nieuwe versie van de offerteaanvraag bijgevoegd bij de Nota van Inlichtingen.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<p>certificering kan worden aangetoond door onze hostingpartner, zolang de verantwoordelijkheid voor de beveiligde hosting daar ligt?</p> <p>En mogen wij ons in het kader van deze eis voorlopig leunen op deze partner, mits de verantwoordelijkheden en borging aantoonbaar zijn belegd?</p>	
17	PvE FE11	<p>In eis FE11 wordt verwezen naar de TYPO3-versie 12.4.26. Kunt u bevestigen of dit ook de versie is die de gemeente op dit moment daadwerkelijk in gebruik heeft?</p>	Ja, dat bevestigen wij.
18	paragraaf 3.3 "ongewenste configuraties"	<p>In paragraaf 3.3 wordt aangegeven dat ongewenste configuraties bij migratie beoordeeld en eventueel aangepast kunnen worden. Kunt u toelichten wat de gemeente onder "ongewenste configuraties" verstaat? Gaat het hierbij uitsluitend om technische instellingen/configuraties die de werking, het beheer of de veiligheid negatief beïnvloeden, of ook om afwijkingen van interne standaarden of</p>	<p>De gemeente verstaat onder ongewenste configuraties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technische configuraties die moeten worden aangepast om de werking van de websites te garanderen. (bijv. n.a.v. technische wijzigingen na de migratie).</li> <li>- Configuraties die betrekking hebben op de veiligheid van de websites.</li> </ul> <p>De verwachting is dat de technische omgeving (websites, hosting, configuraties etc.) zoals het nu is over gaat en alleen bij, zoals hierboven omschreven, ongewenste configuraties wordt ingegrepen.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		maatwerkoplossingen uit het verleden?	
19	Kerncompetentie 3 Technische versus redactionele verantwoordelijkheid	Wij gaan ervan uit dat met betrekking tot digitale toegankelijkheid de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer zich beperkt tot de technische kant van de toegankelijkheid (zoals correcte HTML-structuur, semantiek, navigatie en contrast). De verantwoordelijkheid voor de content (bijvoorbeeld het gebruik van alternatieve teksten of begrijpelijke taal) ligt doorgaans bij de opdrachtgever. Kan de gemeente bevestigen dat bij kerncompetentie 3 een technische invulling van digitale toegankelijkheid volstaat?	Nee, dat volstaat niet.  Gemeente en leverancier werken samen aan een toegankelijke website. We verwachten een uitgebreide kennis over de WCAG-eisen van de leverancier.  De kerncompetentie blijft onveranderd.
20	Kerncompetentie 1 en 2 Gebruik van TYPO3	In kerncompetentie 1 wordt expliciet vermeld dat het moet gaan om een website op basis van TYPO3. In kerncompetentie 2 wordt dit niet benoemd, maar wij gaan ervan uit dat hier eveneens sprake moet zijn van een	De vraag is helaas niet volledig binnengekomen. Wel kunnen wij nu al aangeven dat het ook in kerncompetentie 2 gaat over de TYPO3 website.  Kerncompetentie 2 wordt aangepast in: Inschrijver heeft gedurende minimaal 12 maanden de gehele verantwoordelijkheid gedragen voor het opleveren en/of beheren van een TYPO3 Multisites-oplossing die voldoet aan de (relevante) Nederlandse wet- en regelgeving voor een publieke instantie met een omvang van minimaal 1.000 medewerkers. Onder "werken aan" wordt verstaan het opzetten, beheren en onderhouden van meerdere websites binnen één gedeelde omgeving.



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Kerncompetentie 1 en 2	<p>In de kerncompetenties 1 en 2 wordt gevraagd naar ervaring bij een publieke instantie met minimaal 1.000 medewerkers. Wij stellen voor deze eis te relateren aan de schaal van de gemeente, bijvoorbeeld het aantal inwoners.</p> <p>De omvang en het gebruik van gemeentelijke websites worden immers primair bepaald door het aantal inwoners en het bijbehorende digitale dienstverleningsvolume – niet door het aantal medewerkers binnen de organisatie.</p> <p>Is de gemeente bereid de omvangseis aan te passen naar bijvoorbeeld "een gemeente met minimaal 100.000 inwoners"?</p>	<p>De gemeente is niet akkoord, de kerncompetenties blijven onveranderd. Er zijn ook veel publieke instanties waar geen inwoneraantal aan hangt, deze willen wij niet uitsluiten.</p>
22	Onderdeel 2: Technische ondersteuning verlenen bij hulpvragen	<p>In paragraaf 3.2 Onderdeel 2: technische ondersteuning verlenen bij hulpvragen wordt technische ondersteuning gevraagd op diverse onderdelen, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikersbeheer</li> <li>• Inhoudsbeheer</li> <li>• Gebruikerservaring</li> <li>• Analyseren en rapporteren</li> <li>• Samenwerking en coördinatie</li> </ul> <p>Wij gaan ervan uit dat het hier</p>	<p>De in paragraaf 3.2, onderdeel 2: Technische ondersteuning verlenen bij hulpvragen, gaat over de inspanningen die van de opdrachtnemer worden verwacht in de vorm van meedenken met de opdrachtgever. De verantwoordelijkheid van de resultaten is voor de opdrachtgever. De frequentie is op voorhand niet te bepalen. De ervaringscijfers waarover we beschikken zijn niet representatief voor de wijze waarop de dienstverlening nu ingericht gaat worden.</p>



Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
		<p>gaat om ondersteuning op technisch vlak, bijvoorbeeld bij vragen over rechtenstructuren, configuraties binnen het CMS, beschikbaarheid van rapportagefuncties of technische consequenties van UX-wijzigingen.</p> <p>Onze vraag: Kunt u toelichten wat u concreet onder "technische ondersteuning" verstaat bij elk van bovengenoemde onderdelen? Welke diepgang en frequentie verwacht u hierin van de opdrachtnemer? Kunt u ook inzicht in de frequentie waarin u van deze diensten gebruik denkt te maken?</p> <p>Wij denken graag mee vanuit technisch perspectief, maar willen vooraf helderheid over de exacte invulling, zodat verwachtingen goed op elkaar afgestemd zijn.</p>	
23	WCAG	<p>Is er onlangs nog een WCAG audit gedaan en zijn eventuele bevindingen al doorgevoerd? Zouden jullie - als dit het geval is - de resultaten uit de audit kunnen delen?</p>	<p>De laatste WCAG-audit van de gemeente Almere is openbaar en te vinden op: <a href="#">Toegankelijkheid   Almere</a></p> <p>De punten in het onderzoek zijn opgepakt. Binnenkort volgt er een hertest.</p>

