



Nota van Inlichtingen bij:
Gepubliceerd onder nummer:
Datum:

Leerprogramma Privacy & Informatiebeveiliging
VLS202504 - 2500094
11 juni 2025

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	PvE	In onderdeel 4 staat: "De content moet standaard Nederlandstalig zijn en op verzoek beschikbaar zijn in ten minste Engels." Ook staat hier: "Het platform moet het eenvoudig mogelijk maken om aanvullende talen toe te voegen. In de toelichting van het prijzenblad staat bij optionele modules 'extra talenversies van content'. Kan hieruit worden geconcludeerd dat alle content in het Nederlands wordt geleverd en dat voor andere talen, zoals Engels, optioneel in het Tarievenblad een prijsopgaaf voor moet worden gegeven? Zo nee, kan de gemeente de nodige aanvullende informatie geven over de extra talen, zodat er een goede prijsopgaaf kan worden afgegeven?	Ja, het klopt dat de content standaard Nederlandstalig wordt geleverd. Engels dient op verzoek beschikbaar te zijn. In het Tarievenblad kan voor de Engelstalige versie van de content een prijsopgaaf worden opgenomen als optionele module. Het is niet verplicht om aanvullende talen mee te leveren in de basisaanbieding. Indien u extra talen kunt leveren, vragen wij u deze als optionele modules te specificeren inclusief prijs. De gemeente heeft op dit moment geen concrete behoefte aan specifieke andere talen dan Nederlands en Engels, maar wil de mogelijkheid openhouden voor uitbreiding in de toekomst.
2	PvE	In onderdeel 2 staat het overzicht van de content. In onderdeel 4 staat dat het platform de mogelijkheid moet bieden om content te differentiëren naar 4 verschillende doelgroepen. In hoeverre verschillen de leerbehoeften tussen deze 4 doelgroepen en in hoeverre is er overlap (in geschatte percentages)?	De gemeente Velsen onderscheidt vier doelgroepen: reguliere medewerkers, leidinggevenden, high-risk profielen en security-ambassadeurs. Er is sprake van inhoudelijke overlap in de basis van de training (geschat ca. 70-80%). De verdieping verschilt per doelgroep, bijvoorbeeld met betrekking tot verantwoordelijkheden, risico's of aanvullende taken. De mate van differentiatie is afhankelijk van de doelgroep, en het platform moet de mogelijkheid bieden hierop in te spelen. De exacte invulling kan in overleg worden afgestemd tijdens de implementatiefase.
3	PvE	Over de ISO-certificering: Mag het voldoen aan de norm of vergelijkbaar ook worden aangetoond middels een aanvullend schrijven ipv een certificering, waarbij het aanvullend schrijven overigens al door meerdere overheidsinstanties en gemeenten als geldig is verklaard?	In het Programma van Eisen is bepaald dat de inschrijver beschikt over een geldige ISO 27001-certificering of aantoont dat het platform of de dienstverlening wordt geleverd door een gecertificeerde organisatie of infrastructuur. In uitzonderlijke gevallen kan een gemotiveerd en controleerbaar aanvullend schrijven dat specifiek en concreet aantoont dat de dienstverlening aantoonbaar voldoet aan de ISO 27001-norm of gelijkwaardig, worden beoordeeld op gelijkwaardigheid. Het is aan de aanbestedende dienst om te bepalen of hiermee voldoende invulling wordt gegeven aan de gestelde eis. Wij adviseren in dat geval het aanvullend schrijven zo concreet mogelijk te onderbouwen met verwijzingen naar beheersmaatregelen, interne audits of onafhankelijke toetsing.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Tarievenblad	In de invulinstructie staat dat de prijs gebaseerd is op 'circa 600 medewerkers'. Kan de gemeente nader specificeren en onder andere aangeven hoe het tot deze schatting gekomen is en of dit het aantal unieke gebruikers per jaar betreft of dat dit het totaal aantal medewerkers over 6 jaar zal zijn?	<p>De gemeente Velsen heeft momenteel circa 600 medewerkers met toegang tot het gemeentelijke netwerk. Dit betreft zowel interne medewerkers als externen of tijdelijk ingehuurd krachten. Dit aantal is gebaseerd op het actuele aantal actieve gebruikers in de Microsoft Entra-ID omgeving (voorheen Azure AD) en geldt als een reële inschatting voor de initiële implementatie en eerste gebruiksjaren.</p> <p>De aantallen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst fluctueren, bijvoorbeeld door groei, krimp of inhuur. De opgave betreft het aantal unieke gebruikers per jaar. Inschrijvers wordt verzocht hun aanbieding op dit uitgangspunt te baseren.</p>
5	Tarievenblad	In de invulinstructie staat als onderdeel van de eenmalige kosten 'begeleiding bij onboarding van gebruikers'. Wat wordt hiermee bedoeld? En waar bestaat deze begeleiding precies uit, en wanneer vindt deze begeleiding plaats?	<p>Met "begeleiding bij onboarding van gebruikers" wordt bedoeld dat de leverancier ondersteuning biedt bij de eerste ingebruikname van het platform door de organisatie. Dit betreft met name:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het inrichten van gebruikersaccounts (bij voorkeur via koppeling met Microsoft Entra-ID), - het beschikbaar maken van content aan de juiste doelgroepen, - het ondersteunen bij de communicatie naar medewerkers over het gebruik van het platform, - het aanreiken van handleidingen of instructiemateriaal, - het beantwoorden van vragen vanuit beheerders of key users in de initiële fase. <p>Deze begeleiding vindt plaats in de implementatiefase, voorafgaand aan of gelijktijdig met het openstellen van de leeromgeving voor medewerkers. De mate en vorm van deze ondersteuning mag door de leverancier zelf worden voorgesteld, mits hiermee wordt geborgd dat de organisatie op een soepele manier start met het gebruik van het platform.</p>
6	Tarievenblad	In Blad 1 Tarievenblad staat dat alle lichtgrijze velden moeten worden ingevuld. Bij de optionele modules en de tarieven voor meerwerk staan telkens twee rijen. Is het de bedoeling dat er rijen door de inschrijver worden toegevoegd indien daar behoefte aan is? Of is er een maximum van twee items per onderdeel?	<p>Ja, de inschrijver mag bij het onderdeel meerwerk naar eigen inzicht één of meerdere functierollen toevoegen, indien dit past bij het aanvullende dienstenaanbod. Bij het onderdeel optionele modules geldt dat toevoegingen mogelijk zijn, mits deze inhoudelijk aansluiten op het Plan van Aanpak en dus bijdragen aan de beantwoording van subgunningscriterium K-1. Er is géén maximum van twee items per onderdeel. Zorg bij toevoegingen voor een duidelijke omschrijving, zodat het beoordelingsteam het aanbod correct kan beoordelen.</p>
7	Aanbestedingsdocument, par 5.1, pag. 22	U geeft aan: "De gemeente wil vooraf inzicht in de gebruikservaring, beheermogelijkheden en impact van het platform." Inschrijver acht het wenselijk dat het beheer van de oplossing met name uitgevoerd wordt door Leverancier. Hiermee kunnen we u volledig ontzorgen en borgen dat het beheer altijd op orde is en blijft. Kunt u aangeven wat uw visie hierop is?	<p>De gemeente Velsen stelt gebruiksvriendelijkheid en betrouwbaarheid van het platform centraal, ook voor beheerders. In principe wordt uitgegaan van een beheerstructuur waarbij functioneel beheer bij de gemeente wordt belegd, ondersteund door de leverancier. Tegelijkertijd staat de gemeente open voor voorstellen waarbij (delen van) het beheer door de leverancier worden uitgevoerd, mits dit leidt tot meerwaarde op het gebied van ontzorging, borging en continuïteit.</p> <p>De mate waarin het voorstel aansluit op de gemeentelijke context en daadwerkelijk bijdraagt aan werkbaarheid en kwaliteit, wordt meegewogen in de beoordeling.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Tarievenblad	Bij de optionele modules staat 'visuele aanpassing aan huisstijl buiten de standaardmogelijkheden'. Echter, er staat als absolute eis in het PvE dat 'de look & feel van de trainingen moet aangepast kunnen worden aan de huisstijl van de gemeente'. Hoe verhouden deze eis en de optionele module in het prijzenblad ten aanzien van deze eis, zich tot elkaar?	De eis in het Programma van Eisen betreft een basisaanpasbaarheid van de look & feel aan de huisstijl van de gemeente Velsen, zoals het gebruik van logo, kleurgebruik en lettertype binnen de standaardmogelijkheden van het platform. Deze aanpasbaarheid wordt als minimale vereiste beschouwd en moet binnen de reguliere dienstverlening zonder meerkosten worden aangeboden. De optionele module "visuele aanpassing aan huisstijl buiten de standaardmogelijkheden" ziet op verregaand maatwerk, zoals bijvoorbeeld het visueel herontwerpen van specifieke schermen, animaties of interacties, dat verder gaat dan de standaard aanpassingsmogelijkheden binnen het platform.
9	Aanbestedingsdocument, par 5.1, pag. 22	U geeft aan: "Aanwezig: ten minste één functioneel eindgebruiker, één beheerder en één beleidsadviseur (vanuit gemeente)." Kunt u aangeven wie/ welke rollen de 'beheerder'(s) is/zijn?	Ja, de beoogde beheerders zijn de privacy officers en de CISO.
10	Bijlage A PvE, par. 6, pag. 3	U geeft aan: "Beheerders moeten kunnen instellen hoe vaak er een reminder moet worden gestuurd". Kunt u ermee akkoord gaan dat deze activiteit door Leverancier uitgevoerd wordt om u zo maximaal te ontzorgen?	De eis in het Programma van Eisen betreft de beschikbaarheid van functionaliteit waarmee het instellen van reminders mogelijk is voor beheerders. Dit betekent dat de gemeente de mogelijkheid wil hebben om deze instellingen zelf te beheren. Tegelijkertijd staat het leveranciers vrij om aanvullende dienstverlening aan te bieden waarbij zij deze taak (desgewenst) namens de gemeente uitvoeren. Zolang de functionaliteit beschikbaar is én het beheer op verzoek kan worden uitgevoerd door de leverancier, is dit voor de gemeente acceptabel.
11	Bijlage A PvE, par. 9, pag. 4	U geeft aan: "Het moet mogelijk zijn om het platform te koppelen aan het gemeentelijke leer- of HRM-systeem via gangbare standaarden." Doelt u hier op een LTI-koppeling met uw leeromgeving? Of geeft u de voorkeur aan SSO-koppeling (zoals genoemd onder 9, microsoft Entra-ID).	Beide koppelingen dienen een ander doel en zijn relevant in het kader van deze aanbesteding. De gemeente Velsen stelt als harde eis dat het leerplatform gekoppeld moet kunnen worden aan Microsoft Entra-ID (voorheen Azure AD) voor authenticatie en Single Sign-On (SSO). Deze eis is opgenomen in paragraaf 9 van het Programma van Eisen. Daarnaast geldt dat het platform gekoppeld moet kunnen worden aan het gemeentelijke leer- of HRM-systeem (de Velsen Academie), dat wordt geleverd door BCS HR Software. BCS ondersteunt koppelingen via LTI 1.2 en LTI 1.3. Hiermee zijn integraties mogelijk met leerplatformen van diverse contentaanbieders. De vermelding van specifieke aanbieders op de website van BCS sluit andere leveranciers niet uit, mits de koppeling voldoet aan de LTI-standaard. Een LTI-koppeling wordt daarom beschouwd als een passende en gangbare standaard. Wel is het aannemelijk dat het realiseren van de koppeling met het LMS van BCS enige configuratie vereist en mogelijk extra kosten met zich meebrengt. Inschrijvers wordt gevraagd hiermee rekening te houden bij hun inschrijving.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Kerncompetentie 1	In het aanbestedingsdocument staat dat Kerncompetentie 1 moet worden aangetoond met een referentie van 'een overheidsorganisatie of vergelijkbare publieke instelling'. In Bijlage C waar deze referentie moet worden ingevuld staat deze eis niet. Aangezien veel gemeenten en overheden juist de content in hun eigen context willen hebben, ontwikkelen wij veel digitale programma's en modules voor gemeenten, overheden en publieke instellingen op maat, maar de digitale platformen implementeren we juist voor grote organisaties en bedrijven. Is het mogelijk om de kaders voor het aantonen van kerncompetentie 1 te verbreden zodat ook niet-overheidsinstellingen en niet-publieke instellingen hieronder vallen?	Voor Kerncompetentie 1 geldt conform paragraaf 3.2.3 van het aanbestedingsdocument dat de referentie afkomstig moet zijn van een overheidsorganisatie of vergelijkbare publieke instelling. De gemeente acht dit proportioneel gezien de doelgroep en context van de opdracht.
13	Prijrsrange	U beschrijft een ondergrens en plafondbedrag voor deze aanbesteding. Kunt u delen waarop u deze prijsrange hebt gebaseerd?	Ter voorbereiding op deze aanbesteding is een korte marktverkenning uitgevoerd. Hierbij is gebruikgemaakt van praktijkervaringen van andere gemeenten, gesprekken met meerdere marktpartijen en evaluatie van het voorgaande leerprogramma. Op basis daarvan is een raming opgesteld die voldoende ruimte biedt voor een kwalitatieve oplossing, inclusief implementatie, beheer en doorontwikkeling. Het genoemde plafondbedrag van € 180.000,- (excl. btw) voor een maximale looptijd van 6 jaar is tevens het maximaal beschikbare budget. De ondergrens van € 150.000,- is vastgesteld ten behoeve van de lineaire beoordelingsmethodiek voor het gunningscriterium prijs.
14	Facturatie - Conceptovereenkomst artikel 3 en VNG inkoopvoorwaarden artikel 20	In de conceptovereenkomst artikel 3 staat vermeld dat facturatie geschiedt conform artikel 20 van het VNG model algemene inkoopvoorwaarden. Echter, in artikel 20 van het bijgeleverde VNG model algemene inkoopvoorwaarden gaat het over verpakking en transport, niet over facturatie. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat Inschrijver licenties jaarlijks vooraf factureert (inclusief de implementatiekosten in het eerste jaar), en dat mogelijk meerwerk na uitvoer wordt gefactureerd?	Dank voor uw oplettendheid. De verwijzing naar artikel 20 is onjuist en dient artikel 18 van het VNG model algemene inkoopvoorwaarden te zijn. De gemeente kan zich vinden in de systematiek waarbij licenties jaarlijks vooraf worden gefactureerd (inclusief implementatiekosten in het eerste jaar), en eventueel meerwerk achteraf na uitvoering. Deze afspraak zal indien van toepassing bij gunning in de overeenkomst worden vastgelegd.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Inflatiecorrectie	U schrijft dat inflatiecorrectie mogelijk is, per ingangsdatum van de verlengingsperiode. Daarnaast schrijft u dat inflatiecorrectie is toegestaan op 1 januari van het betreffende jaar. Gezien uw wens voor 1 november als startdatum, lijken dit tegenstrijdige situaties. Daarnaast is de aankoop van de licenties iets dat telkens bij start van een nieuw contractjaar gebeurt. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat indexatie plaatsvindt op het moment dat een nieuw contractjaar start? (Voor nu beoogd dus telkens op 1 november, maar bij een andere startdatum verschuift dit dus mee).	De opmerking over 1 januari is onbedoeld blijven staan vanuit een eerdere versie waarin 1 januari als startdatum was voorzien. De gemeente kan zich vinden in de voorgestelde lijn: indexatie vindt plaats bij de start van een nieuw contractjaar (dus vooralsnog telkens per 1 november). Bij een andere startdatum verschuift het moment van indexatie mee.
16	Inflatiecorrectie	U geeft aan dat gedurende de eerste twee contractjaren niet mag worden geïndexeerd. Echter betekent dit dat Inschrijver een substantieel hogere prijs in rekening moet brengen om het risico op een sterke inflatie in het tweede jaar te dekken. Kunt u er daarom mee akkoord gaan dat indexatie vanaf het tweede contractjaar is toegestaan, zodat u realistische prijzen ontvangt van Inschrijvers?	De gemeente bevestigt dat indexatie is toegestaan vanaf het tweede contractjaar. Deze kan plaatsvinden bij de start van het nieuwe contractjaar (momenteel voorzien per 1 november). De eerdere vermelding dat indexatie pas bij een verlengingsperiode mogelijk zou zijn, komt hiermee te vervallen.
17	Aantal licenties	We hebben u gevraagd om een indicatie van het aantal licenties, omdat aanschaf van dergelijke platformen doorgaans op basis van licenties wordt geprijsd. Kunt u ermee instemmen dat zodra het daadwerkelijke aantal afgenomen licenties meer dan 5% hoger wordt dan het door u opgegeven aantal, u de extra licenties zult bijbetalen op basis van de opgegeven jaarprijs in het tarievenblad gedeeld door uw genoemde licentieaantal?	De gemeente stemt in met het voorstel dat indien het aantal afgenomen licenties meer dan 5% hoger uitvalt dan het opgegeven aantal van circa 600, de extra licenties worden bijbetaald op basis van de opgegeven jaarprijs in het tarievenblad gedeeld door dat opgegeven aantal.
18	Aantal licenties	U beschrijft dat de opdracht betrekking heeft op alle medewerkers van Gemeente Velsen, maar u noemt hierbij geen totaal aantal. Het is echter gebruikelijk dat een platform wordt afgenomen met een bepaald aantal licenties voor uw medewerkers. Kunt u dus een totaal aantal medewerkers opgeven? Of mogen wij uitgaan van de door u opgegeven 600 medewerkers in het Tarievenblad?	Ja, zie beantwoording vraag 4.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Modules BIO en Suwinet	Als gemeente heeft u te maken met bijvoorbeeld de BIO en Suwinet. Heeft het voor u meerwaarde als Inschrijver beschikt over e-learning modules gericht op de BIO en Suwinet? Zo ja, kunt u dit als eis opnemen, of biedt het meerwaarde in de beoordeling?	De BIO en Suwinet vormen relevante kaders voor gemeentelijke informatiebeveiliging. Specifieke e-learningmodules hierover zijn geen afzonderlijke eis en worden ook niet als apart gunningscriterium beoordeeld. Inschrijvers kunnen echter in het Plan van Aanpak — met name bij de subvraag “Hoe wordt het aanbod afgestemd op verschillende doelgroepen binnen de organisatie?” — toelichten hoe zij met hun aanbod inspelen op gemeentelijke kaders zoals BIO en Suwinet. Dergelijke afstemming kan bijdragen aan een positief oordeel over relevantie en toepasbaarheid van het leerprogramma.
20	Phishing - Tarievenblad	U schrijft in het tarievenblad dat bij de optionele modules ‘aanvullende phishing-simulaties’ kunnen worden aangegeven. Betreft dit alle phishing-simulaties, of verwacht u in de jaarlijkse kosten al een bepaalde inspanning of beschikbaarheid voor uitvoer van phishing-simulaties?	Het Programma van Eisen gaat uit van de mogelijkheid om phishing-simulaties uit te voeren als onderdeel van de basisfunctionaliteit van het platform. De jaarlijkse kosten dienen daarom ten minste één of enkele phishing-simulaties per jaar te dekken, passend binnen een structureel bewustwordingsprogramma. Onder “aanvullende phishing-simulaties” in het tarievenblad wordt verstaan: extra campagnes bovenop de reguliere inzet, bijvoorbeeld gericht op specifieke doelgroepen of thematiek.
21	Phishing - PvE 6. Functionaliteit	U stelt dat het uitvoeren van phishing-tests onderdeel is van de dienstverlening. Inschrijver biedt een platform waarin u niet zelf phishing-tests kunt versturen, maar Inschrijver verzorgt dit voor u. Zo ontvangt u phishingsimulaties op maat, met een aanpasbare landingspagina. Kunt u instemmen met deze werkwijze?	Ja, de gemeente kan instemmen met deze werkwijze, mits het uitvoeren van phishing-tests conform het Programma van Eisen beschikbaar is als onderdeel van de dienstverlening. Het is niet vereist dat de gemeente zelf phishing-tests kan versturen, zolang de functionaliteit (inclusief maatwerk en rapportage) wordt geborgd en de uitvoering in overleg en op afroep kan plaatsvinden.
22	Campagnegerichte aanpak	Op verschillende plekken schrijft u over een campagnegerichte aanpak, of de campagnevorm. Hier lijken verschillende waardes aan te hangen, zoals ‘geïntegreerde aanpak van modules en gamification op het platform’, ‘programmatische inzet’ en ‘communicatiecampagne’. Kunt u verhelderen wat u daadwerkelijk bedoelt met campagnes en de campagne gerichte aanpak?	Ja, voor de gemeente Velsen is bewustwording rondom privacy en informatiebeveiliging een doorlopend proces dat structureel wordt ondersteund via het leerplatform. Onder een campagnegerichte aanpak verstaan wij een extra impuls binnen dit proces, gericht op specifieke thema's of bewustwordingsmomenten. Denk hierbij aan de Europese Dag van de Privacy, de Cybersecuritymaand of andere relevante momenten in het jaar. Tijdens zulke momenten willen wij gerichte content, communicatie en activatie inzetten om extra aandacht te vragen voor het onderwerp. De campagnegerichte aanpak is dus aanvullend op de continue leerinterventies en bedoeld om de bewustwording periodiek te versterken.
23	Gedragsverandering	U schrijft meerdere keren dat u gedragsverandering van uw medewerkers wilt bereiken met de uitvraag van dit platform. Organiseert u ook andere interventies om gedragsverandering te bereiken? Inschrijver heeft namelijk de ervaring dat juist de combinatie van verschillende (fysieke en online) interventies zorgt dat je mensen echt bereikt. Strekt het tot meerwaarde als Inschrijver ook andere interventies dan alleen e-learning kan bieden?	Ja, de gemeente organiseert ook andere interventies om gedragsverandering te stimuleren, zoals workshops of themasessies. Ondersteuning vanuit de inschrijver bij dergelijke aanvullende interventies kan zeker een meerwaarde bieden. Indien u als inschrijver dergelijke aanvullende diensten kunt leveren, kunt u dit opnemen in uw Plan van Aanpak. Dit wordt meegenomen in de beoordeling op het subgunningscriterium K-1.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Inflatiecorrectie berekening	U stelt dat inflatiecorrectie plaatsvindt op basis van de CBS Dienstenprijzenindex (DPI) voor de sector 'Informatie en communicatie'. Wordt bij uitvoer van de inflatiecorrectie de index van 4 maanden ervoor gedeeld door de index van 16 maanden ervoor, of hanteert u een andere berekening?	De gemeente hanteert de gebruikelijke systematiek waarbij de meest recente beschikbare indexcijfers worden gebruikt, zoals gepubliceerd door het CBS. In beginsel wordt gerekend met de index van 4 maanden voorafgaand aan het nieuwe contractjaar, gedeeld door de index van 16 maanden voorafgaand aan datzelfde jaar. Deze methode voorkomt het gebruik van voorlopige cijfers en sluit aan bij gangbare praktijk.
25	Referentieverklaring	Wat verwacht u inhoudelijk bij de referentieverklaring van kerncompetentie 2, en mag dit ook een lopende opdracht zijn?	Voor kerncompetentie 2 (implementatie van een campagnegerichte aanpak of gamification binnen een security/privacy-bewustzijnsprogramma) verwachten wij een referentieverklaring waarin duidelijk wordt: <ul style="list-style-type: none"> - welk type campagneaanpak of gamification is toegepast; - in welke context dit is ingezet (organisatie/sector); - hoe dit heeft bijgedragen aan bewustwording of gedragsverandering; - over welke periode dit is uitgevoerd; - en in welke mate het onderdeel was van een programmatische aanpak (dus geen eenmalige module). De opdracht mag nog lopend zijn, mits aantoonbaar reeds is voldaan aan het gevraagde karakter en de minimale omvang van de opdracht. In dat geval moet duidelijk zijn welk deel van de opdracht reeds gerealiseerd is en op basis waarvan de geschiktheid wordt aangetoond. (zie ook beantwoording vraag 23)
*	**	***	****