

2e Nota van Inlichtingen

Datum: Maandag 10 november 2025

**Behorende bij de Europees openbare aanbesteding
'CMS-oplossing internet'**



1e Nota van Inlichtingen - Wijzigingen	
---	--

#	Verwijziging
---	--------------

1	Referentieformulier v2.0
---	--------------------------

NR.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	NVI 1 vraag 44 Bijlage 4 - Plan van Eisen punt 137	Indien door een leverancier geen tegenvoorstel is gedaan op de reactie-en oplostijden, maar in de aanbieding/inschrijving een concreet tegenvoorstel wordt gedaan, wordt deze aanbieding overwogen of terzijde gelegd?	Aanbestedende dienst heeft expliciet benoemd dat dit tijdens de 2e nota van inlichtingen moet gebeuren, middels een specifiek voorstel. Aanbestedende dienst kan niet akkoord gaan met een voorstel als onderdeel van de aanbieding omdat we feitelijk de exacte impact ervan niet kunnen bepalen.
2	NVI 1 vraag 85 Bijlage 4 - Toegankelijkheidsverklaring EN	Waarom moet de toegankelijkheidsverklaring worden opgesteld door een -erkend onderzoeksbureau? Volstaat een door de leverancier opgestelde toegankelijkheidsverklaring niet, uitgevoerd volgens de WCAG-EM? Immers, wat maakt een onderzoeksbureau 'erkend'?	Het onderdeel in de eis "dat het onderzoek door een <i>erkend</i> onderzoeksbureau moet worden uitgevoerd", komt te vervallen. Vereist is dat het onderzoek objectief en aantoonbaar deskundig volgens de WCAG-EM-methodiek wordt uitgevoerd. Een leverancier mag dit uitvoeren, mits onafhankelijkheid en deskundigheid kunnen worden aangetoond.
3	Betreft 3.3.4 Technische bekwaamheid - referentie	Onderaan pagina 19 wordt gesproken over kerncompetenties en eindigt de zin met een dubbele punt. Is hier tekst weggevalen?	Nee dit is onjuist, de juiste tekst loopt door op de volgende pagina.
4	Betreft 3.3.4 Technische bekwaamheid - referentie	Gevraagd wordt om de ervaring aan te tonen in relatie tot de opdrachtscope. In de bijlage 2 - het referentieformulier wordt juist verwezen naar eis 15. Beide eisen zijn anders verwoord. Welke is hier leidend?	De verwijzing naar eis 15 is onjuist en is aangepast in het referentieformulier.
5	Bijlage 2 - Referentieformulier	In het referentieformulier wordt gevraagd om een "Beschrijving verrichte werkzaamheden" en "Beschrijving opdracht". Ons inziens overlappen deze vragen, of we interpreteren de vragen misschien niet goed. Wat is het verschil tussen deze vragen? Is de eerste een beschrijving van onze werkzaamheden; en de tweede de oorspronkelijke vraag vanuit de opdrachtgever? Zouden jullie beide vragen willen toelichten om te voorkomen dat we elkaar verkeerd begrijpen?	De beschrijving van de opdracht is de kerncompetentie zelf, de omschrijving van de werkzaamheden is wat jullie hebben verricht tijdens het uitvoeren van benoemde kerncompetentie.
6	Bijlage 2 - Referentieformulier	Geldt hierbij een gewenste antwoordlengte (in Arial lettergrootte 10)? Tenslotte: Complimenten voor de uitstekende aanbesteding en voor alle antwoorden op de vragen in de Nota van Inlichtingen, helder en duidelijk en wordt zeer gewaardeerd!	Nee, hier is geen gewenste antwoordlengte.
7	Nr 2: Algemeen - Bezoeken van website verder uitdiepen	Is er informatie beschikbaar over de totale hoeveelheid opgeslagen data in de website/ CMS en het bijbehorende dataverkeer?	Nee, er is geen informatie beschikbaar over de exacte hoeveelheid data. De aanbestedende dienst gaat zoals eerder aangegeven de website vernieuwen. (Zowel inhoudelijk als op visueel vlak)
8	Nota van Inlichtingen vraag 117	Avres houdt vast aan een strikte interpretatie van GIBIT 2023, artikel 31.3 (NVI 1, Vraag 117). Kan Avres, ter verduidelijking van de scope en proportionaliteit, bevestigen dat deze eis primair betrekking heeft op de logische scheiding van data en applicatieprocessen om beveiligings- en kritieke data-incidenten te voorkomen? Of geldt deze harde eis ook voor niet-kritieke incidenten zoals tijdelijke (kortdurende) performancevermindering op de gedeelde infrastructuur door piekbelasting van een andere klant? Dit om te bepalen of de oplossing een private tenant of een zwaar gescheiden multi-tenant architectuur moet hanteren.	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat de oplossing zodanig logisch en operationeel gescheiden moet zijn dat IT incidenten bij andere klanten geen nadelige invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de Aanbestedende dienst, de door Inschrijver benoemde proportionaliteit staat hier los van. Voor de door Inschrijver benoemde "niet-kritieke prestatie-effecten" geldt dat deze binnen de overeengekomen SLA moeten blijven; fluctuaties die binnen die afspraken vallen, worden in beginsel niet als nadelige invloed/kritieke data-incidenten aangemerkt. De architectuurkeuze is aan Inschrijver, multi-tenant is toegestaan met logische- en operationele data scheiding tussen klanten van Inschrijver.
9	Nota van Inlichtingen vraag 11	Avres benadrukt dat hun capaciteitsinzet schaars is en verwacht dat inschrijvers de benodigde inzet voor beide partijen bepalen in het Concept Implementatieplan (NVI 1, Vraag 11). Kan Avres een kwantitatieve schatting geven van de minimale beschikbare inzet (bijvoorbeeld in fte of uur per week) van hun zijde voor de kritieke rollen Projectmanager, Product Owner/Functioneel Beheer en de Content Managers gedurende de verwachte duur van de implementatiefase, zodat de planning en kosten van de opdrachtnemer realistisch kunnen worden bepaald?	Aanbestedende dienst benadrukt dat in het antwoord op vraag 11 van de 1e nota van inlichtingen niet gesproken wordt over een schaarste aan capaciteit van de benoemde kritieke rollen. Uiteraard is aanbestedende dienst zich ervan bewust om uren en rollen beschikbaar te stellen, wij verwachten echter van inschrijver op basis van haar ervaring(en) hier duiding aan te geven.
10	Nota van Inlichtingen vraag 76	U heeft in NVI 1 (Vraag 76) gevraagd om de versoepeling van de maximale laadtijd van 2 seconden voor de CMS back-end (Eis 120) nader te concretiseren. Aangezien de CMS back-end zwaardere taken uitvoert dan de front-end: Kan Avres specificeren voor welke specifieke, zware beheertaken (zoals het laden van de mediabibliotheek, versiebeheeroverzichten met een lange historie, of geavanceerde zoekopdrachten binnen de back-end) een langere laadtijd dan 2 seconden aanvaardbaar is, en wat de maximale aanvaardbare laadtijd voor die taken is? Wij adviseren om voor deze specifiek gevallen een maximale laadtijd van 5 seconden te eisen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met een maximale laadtijd van 5 seconden voor de zware beheertaken op de back-end van het CMS.

11	Nota van Inlichtingen vraag 29	U heeft geen eisen gesteld aan het maximale aantal pagina's of de opmaak van de Service Level Agreement (SLA). De vraag is nu of de basisopmaak van de kwaliteitsonderdelen desondanks als leidraad moet worden gebruikt voor de leesbaarheid van de SLA, of dat hier volledig van mag worden afgeweken. Graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst stelt geen eisen aan het maximaal aantal pagina's of de opmaak van de SLA. Kortom dit staat helemaal los van de vereiste opmaak van de kwaliteitsonderdelen binnen het programma van wensen.
12	Nota van Inlichtingen vraag 93	Avres heeft bevestigd dat de gevraagde documenten in eigen huisstijl mogen worden aangeleverd. Echter, de Aanbestedingsdocumenten eisen een specifieke opmaak (Arial 11, regelafstand 1.0) voor de kwaliteitsonderdelen (G2). Gelden deze specifieke opmaakvereisten uitsluitend voor de vier Kwaliteitsonderdelen van Bijlage 5, of dienen deze vereisten ook te worden gehanteerd voor formele, documenten (zoals de Referentieformulieren (Bijlage 2) en het (Concept) Service Level Agreement), ook al mogen deze in de eigen huisstijl worden opgesteld?	In het verlengde van antwoord vraag 11 - 2e NVI, stelt aanbestedende dienst alleen eisen aan de opmaak van documenten van de kwaliteitsonderdelen binnen het programma van wensen.
13	Nota van Inlichtingen vraag 78	Het gebruiksrecht van de CMS-oplossing dient 'all-inclusive' te zijn, inclusief opslagruimte en dataverkeer. Gezien het Prijzenblad V2.0 de posten 'Jaarlijkse licentietarieven / gebruiksrechten' en 'Eenmalige (implementatie)kosten' onderscheidt, kan Avres verduidelijken of eventuele verplichte hostingkosten (anders dan licentiekosten, indien van toepassing) ook dienen te worden ondergebracht onder het kopje 'Jaarlijkse licentietarieven / gebruiksrechten', zodat een uniforme prijsvergelijking op basis van Total Costs of Usage gewaarborgd is?	Verplichte hostingskosten en of andere verplichte kosten worden door de aanbestedende dienst ook als jaarlijkse (licentie)kosten gezien. Inschrijver mag deze kosten naar eigen inzicht volledig specificeren in het prijzenblad vanaf kolom B17.
14	Nota van Inlichtingen vraag 100	De kosten voor het Open Kansendossier en het Gesloten Kansendossier dienen buiten het Prijzenblad te worden gehouden. Wordt er van inschrijvers verwacht dat deze optionele prijzen gespecificeerd worden in een separaat document (bijvoorbeeld in de bijbehorende uitwerkingen in Bijlage 5), en zo ja, welke eisen stelt Avres aan de indexatiebepalingen, en prijsvastheid van deze optionele kosten?	De optionele prijzen (eenmalig en/of jaarlijks) maken onderdeel uit van de uitwerking van deze onderdelen. Deze kosten blijven gedurende de contractperiode ongewijzigd (met uitzondering van jaarlijkse indexatie bepalingen), en moeten duidelijk gespecificeerd worden zoals uitgevraagd bij het betreffende kwaliteitsonderdeel in Bijlage 5.
15	Nota van Inlichtingen vraag 40	De totale contractduur bedraagt 10 jaar (5 initiële jaren + 5 verlengingsjaren). Het prijzenblad vereist de specificatie van zowel Jaarlijkse licentietarieven / gebruiksrechten als Eenmalige (implementatie)kosten. Kan Avres, met het oog op de beoordeling van de Total Costs of Usage over 10 jaar, bevestigen dat van inschrijvers verwacht wordt dat de jaarlijkse kosten (licenties, onderhoud en support) gedetailleerd gespecificeerd worden voor elk van de 10 jaren (inclusief de aanname van indexatie conform GIBIT 2023) in het Prijzenblad?	De inschrijver mag zelf bepalen of ze de totaalprijs van de kosten of de prijs per jaar specificeren op het prijzenblad.
16	Nota van Inlichtingen vraag 78 en 103	Avres heeft een fair-use policy voor de opslagruimte geaccepteerd (Vraag 78). Wat zijn de verwachte limieten of drempels die de Aanbestedende Dienst hanteert voor 'fair use' ten aanzien van video-opslag in de mediabibliotheek? Gelieve de verwachte totale maximale omvang (in GB's) en/of het geschatte aantal video's dat Avres in de mediabibliotheek verwacht te uploaden gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te specificeren, zodat de hosting- en bandbreedtekosten realistisch kunnen worden ingeprijsd.	Momenteel heeft de aanbestedende dienst nu op YouTube 50 video's openbaar, waarbij we circa 50% willen overzetten naar een mediabibliotheek. (Iedere video is gemiddeld 2 GB, dus circa 50 GB aan opslag capaciteit)
17	Nota van Inlichtingen vraag 87	Met betrekking tot de vereiste SSO-koppeling met Microsoft Entra ID: Kan Avres bevestigen dat er na gunning een toegewijd en technisch gekwalificeerd contactpersoon of team beschikbaar zal zijn, gespecialiseerd in het beheer van hun Entra ID/Enterprise Application omgeving, om de benodigde technische specificaties, configuratiegegevens en ondersteuning te leveren voor een vlotte en correcte implementatie van de authenticatiekoppeling?	Aanbestedende dienst zal deze ondersteuning leveren.
18	Nota van Inlichtingen Vraag 5 en 88	Aangezien Avres benadrukt dat er momenteel geen concrete plannen zijn voor toekomstige koppelingen, op basis van welke specifieke landelijke standaarden (conform Eis 97) worden inschrijvers dan beoordeeld ten aanzien van de vereiste open API-standaarden voor toekomstige integraties? Kunt u een lijst van standaarden van standaarden verstrekken die het meest relevant worden geacht voor de toekomstvisie en het Applicatielandschap van Avres?	Aanbestedende dienst kan daar in deze fase geen zinvol antwoord op geven.

19	Nota van Inlichtingen Vraag 103	Klopt onze interpretatie dat de opdrachtnemer de volledige hosting en bandbreedte voor deze opgeslagen video's (in de mediabibliotheek) moet leveren, of is de mediabibliotheek puur bedoeld voor de opslag van de bestanden, waarbij de leverancier geen verantwoordelijkheid draagt voor de streaming en de breedtekosten naar de eindgebruiker?	De interpretatie van inschrijver klopt. (Het is dus absoluut meer dan een mediabibliotheek alleen voor opslag).
20	Nota van Inlichtingen Vraag 49 en 68	Dient de nieuwe 'geïntegreerde analyse en statistieken module' (Eis 64) verplicht te integreren met, of gebaseerd te zijn op Matomo, of wordt een privacyvriendelijke, vergelijkbare oplossing volstaan? En zo ja, wat zijn de vereisten voor eventuele migratie van historische Matomo-data of integratie met de bestaande data van Avres, gezien het belang van een doorlopende data-historie?	Een privacy vriendelijke oplossing volstaat. Eventuele migratie van bestaande data wordt niet nodig geacht door aanbestedende dienst.
21	nr 4: Algemeen - Integraties en koppelingen	<p>Onze oplossing beschikt over een generieke koppelingslaag (API-connector) waarmee integraties met externe systemen, (zoals klantdossiers, portalen etc), kunnen worden gerealiseerd.</p> <p>Deze connector biedt standaardmogelijkheden voor authenticatie, gegevensuitwisseling (REST/JSON), en het instellen van synchronisatieprocessen.</p> <p>In de praktijk is er echter altijd sprake van een zekere mate van maatwerk bij het realiseren van specifieke koppelingen, bijvoorbeeld om:</p> <ul style="list-style-type: none"> -velden en datastructuren te matchen tussen systemen; -synchronisatie- en updatefrequenties af te stemmen (bij niet-realtime API's); -caching-mechanismen of foutafhandeling in te richten conform performance- en beschikbaarheidseisen. <p>Om de impact van dit punt goed te kunnen inschatten voor de begroting, zouden wij graag verduidelijking ontvangen:</p> <p>Kunt u aangeven of de aanbestedende dienst verwacht dat de CMS-leverancier toekomstige koppelingen volledig binnen de standaard generieke API-laag dient te kunnen realiseren, of dat er ruimte is voor project-specifiek maatwerk (zoals veldmapping of synchronisatielogica) bij het aansluiten op nieuwe landelijke standaarden of externe systemen?</p> <p>Zonder inzicht in de aard en complexiteit van die toekomstige koppelingen is het erg lastig om hier realistisch budgetair rekening mee te houden.</p>	De aanbestedende dienst snapt uw vraag maar wil benadrukken dat wij op dit moment hier geen sluitend antwoord op kunnen geven. Dat betekent dat u op dit vlak nog geen kosten inzichtelijk hoeft te maken, op niet gevraagde/bepaalde koppelingen.
22	nr 4: Algemeen - Integraties en koppelingen	<p>Hoe ziet Avres de uitdaging dat het gebruik van een generieke API of koppeling impliciet leidt tot de verwachting van aanvullende functionaliteit?</p> <p>Bijvoorbeeld: wanneer de website wordt gekoppeld aan DigiD, impliceert dit dat er achter deze authenticatie ook werkende functionaliteit aanwezig moet zijn. Een inlogmogelijkheid zonder onderliggende diensten of processen biedt immers geen toegevoegde waarde.</p> <p>Kunt u toelichten hoe Avres hiermee omgaat in de aanbesteding en welke verwachtingen hierbij worden gesteld aan de opdrachtnemer?</p>	De aanbestedende dienst onderkent dat een DigiD-koppeling pas relevant is indien een achterliggende dienst of proces wordt geraakt. Zoals ook aangegeven bij vraag 18 en vraag 21 van de tweede nota van inlichtingen, kan de aanbestedende dienst hierover op dit moment nog geen nadere duidelijkheid verschaffen. De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om bij toekomstige koppelingen en integraties zoveel mogelijk aansluiting te zoeken bij landelijke standaarden, teneinde (zware / complexe) maatwerktrajecten te voorkomen.
23	Bijlage 4 - Toegankelijkheidsverklaring EN 301 549 / WCAG (PvE eis 74)	Voor ons is dit antwoord nog niet geheel duidelijk. Wordt hier de backoffice zijde zelf bedoelt (dus het CMS) of echt de voorkant/ frontend middels een "lege website"?	Zie antwoord vraag 25, 2e nota van inlichten.

24	Programma van Eisen, eis 104	<p>In het PvE wordt gesteld dat jaarlijks een TPM vereist is volgens de Logius-richtlijnen, terwijl Avres in de Nota van Inlichtingen heeft aangegeven dat er momenteel geen koppeling met DigiD bestaat.</p> <p>We begrijpen de wens van Avres om voorbereid te zijn op een toekomstige koppeling, maar achten het proportioneel om deze verplichting pas te laten gelden zodra een DigiD-koppeling daadwerkelijk actief is.</p> <p>Tot dat moment kunnen inschrijvers jaarlijks aantonen dat alle beveiligingsmaatregelen geborgd zijn via hun ISO 27001-certificering en onafhankelijke externe audits. De jaarlijkse ISO 27001-audits tonen aan dat de organisatie structureel voldoet aan de beveiligings- en privacy-maatregelen die grotendeels overeenkomen met de TPM-eisen.</p> <p>Hiermee blijft Avres aantoonbaar voldoen aan de geldende beveiligingsnormen voor haar huidige situatie zonder DigiD-koppeling. Tegelijkertijd kan het vrijgekomen jaarlijkse budget van circa € 10.000 doelmatiger kan worden ingezet voor onderdelen die rechtstreeks bijdragen aan Avres' eigen ambities zoals verwoord in het Programma van Wensen zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> – het behalen van de WCAG A-status inclusief begeleiding (gesloten kans #3); – innovatie en AI-toepassingen zoals de chatbot/wizard (gesloten kans #1); – verdere versterking van gebruiksgemak en gebruikersbegeleiding voor redactie en beheer, zodat Avres optimaal ontzorgd wordt bij de in gebruik name (PvW §3 en §6). <p>Hiermee blijft Avres volledig compliant en worden middelen gericht ingezet op de doelen die Avres zelf als belangrijkste heeft benoemd.</p> <p>Is Avres bereid de verplichting tot een jaarlijkse TPM-audit pas van toepassing te verklaren zodra een DigiD-koppeling actief is, en tot die tijd de ISO 27001-certificering te laten dienen als aantoonbaar bewijs van de geborgde informatiebeveiliging?</p>	Aanbestedende dienst gaat hier mee akkoord.
25	Bijlage 4 - Toegankelijkheidsverklaring EN 301 549 / WCAG (PvE eis 74)	<p>Indien een technische toegankelijkheidsverklaring wenselijk is van een "lege website"; Wat is het nut hiervan?</p> <p>WCAG richtlijnen van niveau A en niveau AA hebben voor meer dan 50% betrekking op content (bijv. vanuit de principes "Waarneembaar" en "Begrijpelijk"). Een lege website is daarom niets zeggend en slaat logischerwijs ook veel toetspunten over, omdat die onderdelen dan niet aanwezig zijn. Is het niet logischer dat aanbieders middels een (overheids-gerelateerde) referentie aangeven (in het aangeboden CMS)? Deze kan door Avres ook daadwerkelijk getoetst kan worden op WCAG normen (al dan niet op basis van reeds uitgevoerde rapportages/ audits)?</p>	<p>De aanbestedende dienst onderschrijft uw opmerking dat een formele toegankelijkheidsverklaring voor een website zonder content beperkt van waarde is, aangezien een groot deel van de WCAG-criteria betrekking heeft op inhoud. Om die reden ziet de aanbestedende dienst af van de eis om in deze fase een formeel toegankelijkheidscertificaat te overleggen.</p> <p>Wel blijft de inschrijver resultaatplichtig voor het technisch WCAG-conform opleveren van het CMS, de templates en de onderliggende functionaliteit. De inschrijver dient dit te verklaren en dient de technische basis zodanig op te leveren dat een volledige WCAG-toetsing mogelijk is zodra de content is ingevuld. Een aanvullende referentie wordt niet nodig geacht door aanbestedende dienst.</p>

26	Nr 48. Bijlage 4 - Programma van eisen punt 43	<p>Uit het antwoord is duidelijk dat het om een zoekfunctie voor beheerders gaat. We zien daarin de gevraagde functionaliteit: "De mogelijkheid om zelf synoniemen aan te geven als aanbevolen zoekresultaten."</p> <p>Hoewel het opgeven van eigen synoniemen binnen het CMS theoretisch extra controle biedt, blijkt dit in de praktijk weinig effectief. Het vereist continue handmatige aanpassing en onderhoud, zeker bij groeiende contentvolumes.</p> <p>Beheerders moeten dan feitelijk een 'woordenboek' bijhouden naast de content zelf. Dit staat niet in verhouding tot de verwachte baten, zeker niet voor een interne zoekfunctie met beperkt gebruik.</p> <p>Staat u er voor open deze (sub-) eis te laten vallen?</p>	<p>Wij willen ons eerdere antwoord in de eerste Nota van Inlichtingen herroepen. Eis 43 betreft zowel de zoekfunctie binnen het CMS (achterkant/voor beheerders) als de zoekfunctie op de website zelf (voorkant/voor bezoekers).</p> <p>De functionele specificaties gelden als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Full-text zoeken en verfijnen: zowel CMS- als website-zoekfunctie. - Zoeken in metadata met filtering (publicatiedatum, type document, thema/onderwerp, trefwoorden, doelgroep, bestandsformaat PDF/Word/Excel/HTML): uitsluitend CMS. - Zoeken in alle onderdelen, inclusief geïntegreerde modules: zowel CMS- als website-zoekfunctie. - Zelf synoniemen aan kunnen geven als aanbevolen zoekresultaten: "woordenboek" wordt aangemaakt in het CMS en getoond in de website-zoekfunctie. Dus het wordt niet gebruikt als zoekfunctie in het CMS. <p>De synoniemenfunctie blijft bewust behouden vanuit het perspectief van dienstverlening aan websitebezoekers en om de toegankelijkheid van de zoekfunctie te waarborgen conform WCAG-richtlijnen. Het beheer via het CMS maakt het voor beheerders overzichtelijk, terwijl de zoekervaring voor bezoekers optimaal blijft.</p>
----	--	---	--

