

1e Nota van Inlichtingen

Datum: Maandag 27 oktober 2025

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



1e Nota van Inlichtingen - Wijzigingen	
#	Verwijziging
1	Bijlage 3 - Prijzenblad v2.0
2	Bijlage 5 - Programma van Wensen v2.0
3	Bijlage 6 - Concept overeenkomst Overheidsopdracht v2.0

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
	Algemeen - Archivering en gebruik van Archiefweb	Mag de opdrachtnemer voor het archiveren van de website gebruikmaken van een externe partij zoals Archiefweb, mits dit voldoet aan de eisen uit NEN-ISO 28500 (WARC)? En wie draagt in dat geval de kosten voor deze archiveringsdienst?	Aanbestedende dienst is momenteel zelf de mogelijkheden m.b.t. verschillende archiefdiensten (waaronder met archiefweb.eu) aan het onderzoeken en zal daarom eis 94 laten vervallen.
2	Algemeen - Bezoeken van website verder uitdiepen	Kunt u inzicht geven in de gebruikersdata, zoals het aantal bezoekers, unieke bezoekers, page views en aanleidingen voor eventuele pieken in bezoekersaantallen? U noemt het totale aantal bezoeken (92.264 in 2024), maar specifieke gegevens over unieke bezoekers en piekbelasting zijn essentieel voor het dimensioneren van de SaaS-infrastructuur.	Cijfers van september 2025 aantal bezoekers: 8851 aantal unieke bezoekers: 5077 page views: 28043, uniek: 20813 Aan het einde van elke maand (na de betaling bijstandsuitkering) is er een piek in de bezoekers: ongeveer 650 op een dag
3	Algemeen - Hosting en datacenters	Is het toegestaan om de SaaS-oplossing te hosten bij een ISO 27001-gecertificeerde Nederlandse partij, mits volledig onder regie van de opdrachtnemer?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Er mag geen beroep op de draagkracht van een derde gedaan worden om aan deze eis te voldoen.
4	Algemeen - Integraties en koppelingen	Kunt u specificeren met welke bestaande of toekomstige systemen (zoals werkzoekendenportaal, klant dossier of intranet) het CMS moet kunnen koppelen, of volstaat generieke API-beschikbaarheid?	In deze eis anticipeert de aanbestedende dienst op mogelijke koppelingen in de toekomst (die we op dit moment nog niet kunnen concretiseren) waarbij wordt aangesloten op landelijk geldende standaarden. Hiermee willen we voorkomen dat toekomstige koppelingen complex worden en/of gestoeld zijn op maatwerk koppelingen.

5	Algemeen - Koppelingen	Voor een realistische prijs en planning hebben inschrijvers een complete lijst nodig van alle koppelingen die onder “technisch implementeren incl. benodigde koppelingen” vallen. a. Inschrijvers zien daarom graag per koppeling: systeem/leverancier, use-case, datastroom (richting/frequentie/payload), interface/standaard (REST/SOAP/webhooks), auth (OIDC/SAML/API-key), non-functionals (latency, RTO/RPO), omgevingen (prod/acc/test), eigenaarschap/beheer, licenties/derdenkosten. b. Klopt het dat (naast ReadSpeaker en deeplinks naar Mijn Geldzaken / e-diensten Centric) géén andere koppelingen ge-eist zijn? Zo nee: graag de volledige lijst. c. Zijn er toekomstige koppelingen die binnen contracttermijn voorzien zijn en nu al moeten worden meegeprijsd? d. Kunt u de relevante API/Interface-specificaties en contactpunten van derde partijen beschikbaar stellen? Dit voorkomt aannames en maakt een toetsbare, ‘all-in’ offerte mogelijk.	De huidige koppelingen/integraties behelzen op dit moment slechts een AD koppeling en Readspeaker. De e-diensten van respectievelijk Innovadis (mijn geldzaken) en Centric (E-diensten aanvraag en portal functie) zijn inderdaad deeplinks, op dit moment zijn er nog geen concrete ideeën/plannen als het gaat om extra koppelings behoeften.
6	Algemeen - Licenties	a. Beschikt u zelf al over een licentie voor ReadSpeaker waar inschrijvers gebruik van kunnen maken of moeten inschrijvers deze licentie meeleveren (en dus meerprijzen)? b. Zijn er eventueel nog andere systemen waar u zelf een licentie voor heeft of waar een leverancier een licentie voor mee moet leveren?	Vraag A. Aanbestedende dienst beschikt zelf over een Readspeaker licentie. Vraag B. Nee, die zijn er niet.
7	Algemeen - Mediabibliotheek	Moet video-editing ook standaard aanwezig zijn of mag via plugin?	Nee, video-editing zit niet binnen de scope in het CMS.
8	Algemeen - Migratie of onderhoud	Is het de bedoeling om de huidige website verder te onderhouden of om een volledig nieuwe website te bouwen?	Aanbestedende dienst is voornemens om een volledig nieuwe website te bouwen.
9	Algemeen - Migratie van content	In het document staat dat contentmigratie buiten scope valt. Mag de inschrijver wel een optioneel voorstel opnemen voor gefaseerde migratie-ondersteuning?	Aanbestedende dienst is voornemens om een volledig nieuwe website te bouwen. Content migratie valt buiten de scope, zie leidraad 1.3.1. Inschrijver kan dit optioneel opnemen binnen het onderdeel open kansen, binnen het programma van wensen.

10	Algemeen - Overige vragen	Zou opdrachtgever ons kunnen voorzien van de huisstijl, zodat we dit ter beoordeling en inspiratie mee kunnen nemen bij ons beoordeling van de documenten? Indien een uitgewerkte vertaling naar een digitale huisstijl beschikbaar is, ontvangen we die graag.	Aanbestedende dienst ziet in deze fase van de aanbesteding geen toegevoegde waarde op deze informatie aan alle partijen te delen. Uiteraard wordt deze informatie gedeeld na gunning.
11	Algemeen - Product owner / projectleider bij Avres	Voor een strakke doorloop is besluitvaardige sturing aan uw zijde cruciaal. a. Is er tijdens het project een vaste Product Owner (of Projectmanager) aan Avres-zijde beschikbaar met mandaat voor prioritering en scopebesluiten? b. Wat is de beoogde beschikbaarheid (bijv. 0,8–1,0 fte) en respons-SLA voor beslissingen/acceptaties? c. Welke taken liggen expliciet bij Avres (prioriteren, acceptatie, contentorganisatie, key-user aansturing) en welke bij de opdrachtnemer? d. Geldt er een vast ritme (stand-ups, sprintreviews, planningen) en zijn aanwezigheid op locatie en vervanging bij afwezigheid geregeld? e. Zo nee (geen vaste PO of beperkte capaciteit): bevestigt Avres dat inschrijvers dit kunnen leveren/overnemen (PO-as-a-Service), en dat wij dit dan ook moeten meeprijzen in de offerte? Graag ook aangeven of u dit als optioneel of verplicht ziet voor de inschrijving.	De aanbestedende dienst vraagt expliciet in het programma van wensen bij het concept implementatie plan de leverancier hun plan te laten delen en op basis van hun ervaringen gevraagde rollen en uren zoveel mogelijk zelf in te vullen. Uiteraard zal de aanbestedende dienst daarmee zorg gaan dragen aan het invullen van die rollen.
12	Algemeen - Roadmap	Mag visie >5 jaar ook worden meegenomen?	De aanbestedende dienst gaat daarmee akkoord. De meerwaarde binnen dit onderdeel zit vooral in de mate waarin toekomstplannen/innovaties uiteindelijk gerealiseerd worden. Zie daarom ook het verzoek om dit soort plannen zo goed mogelijk te kwalificeren middels de statussen: ideefase, ontwikkelfase, productie-gereed.

13	Algemeen - SaaS / on-premise	Welke integraties zijn toegestaan on-premise?	Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een integratie van de off- premise-CMS-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van Avres, mits dit expliciet aangegeven wordt door Inschrijver in de Inschrijving. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en / of connectie tussen off-premise componenten van de Inschrijver met on-premise componenten van Avres. Alle componenten van de CMS-oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar Inschrijving aan te geven in een expliciete technische paragraaf als het onderdeel ‘Concept-implementatieplan’ (zie Programma van Wensen).
14	Algemeen - Servicelevels	Gelden oplostijden ook bij afhankelijkheid derden?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
15	Algemeen - Standaarden	Mag roadmap worden ingediend voor standaarden die nog niet beschikbaar zijn?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, alleen is het belangrijk dat er concreet wordt beschreven in welke mate en wanneer de beschreven innovatie/standaarden in het kader van de roadmap toepasbaar zijn. Hierbij kan gedacht worden aan het onderscheid: ideefase, ontwikkelfase, productie-gereed.
16	Algemeen - Toegankelijkheidstesten en verantwoordelijkheid	Vallen de uitvoering en rapportage van WCAG-toegankelijkheidstesten binnen de scope van deze opdracht, of ligt deze verantwoordelijkheid bij Avres zelf?	De aanbestedende dienst verwijst hier naar het programma van wensen waarin het volgende wordt benoemd: Avres wil de A-status behalen in het kader van digitoegankelijkheid (WCAG) en zoekt daarbij ondersteuning. Toegankelijkheid voor alle doelgroepen is belangrijk voor Avres. Daarom wil Avres een volledig toegankelijkheidsonderzoek van de website laten uitvoeren, inclusief toetsing op alle verplichte WCAG-criteria. De onderzoeksrapportage is geschikt voor de wettelijke toegankelijkheidsverklaring en voldoet aan de richtlijnen van Logius. Avres wenst advies en ondersteuning door Inschrijver bij het verbeteren van de bevindingen uit het onderzoek. Zodat bij het heronderzoek toegankelijkheidsstatus A gehaald kan worden.

17	Algemeen - Varianten	Zijn combinaties open source + maatwerk toegestaan?	Aanbestedende dienst typeert zichzelf als een volggemeente waarbij gezocht wordt naar een bewezen oplossing/technologie (off the shelf) en geen maatwerk. Bovendien beschikt de aanbestedende dienst over beperkte resources om tijd en energie te stoppen in maatwerkachtige oplossingen. Aanbestedende dienst staat huiverig tegenover (volledig) opensource als het gaat om kosten (beheersing), het gebrek aan centrale verantwoordelijkheid en risico op lagere veiligheid (vandaar ook onze voorwaarden conform leidraad over een geldig ISO 27001 certificaat te beschikken).
18	Algemeen - Voorkeuren & lessons learned huidig CMS	In het beschrijvend document en PvE schetst u duidelijke ambities. Om de Toekomstvisies en implementatieplannen voor alle inschrijvers scherp te maken, verzoeken wij u het volgende te delen: a. Must-keep: welke onderdelen/werkwijzen uit het huidige CMS moeten ongewijzigd terugkomen (bijvoorbeeld in de vorm van een top-5)? b. Must-avoid: welke knelpunten uit het huidige CMS wilt u expliciet níet terugzien (bijvoorbeeld in de vorm van een top-5)? c. Niet-functioneel: welke ondergrenzen (toegankelijkheid, performance, security, beheerlast) hanteert u als harde drempel in plaats van relatieve beoordeling? d. Integraties: welke gedrags- en beheerafspraken rond koppelingen wilt u behouden of aanscherpen? e. Knock-outs: zijn er punten die bij ontbreken direct tot terzijdelegging leiden? Dit voorkomt aannames en maakt een toetsbare, leidraadconforme aanbieding mogelijk.	Aanbestedende dienst verwijst naar Bijlage 4 het Programma van eisen en Bijlage 5 Programma van wensen en verwacht dat deze voldoende antwoord bieden op de gestelde vraag.
19	Algemeen - WCAG 2.2 A	Mogen we een referentie opgeven (of referenties) van WCAG 2.2 A opdrachten van overheden die nu op dit moment in ontwikkeling zijn?	De aanbestedende dienst gaat akkoord mits er aanvullende referenties zijn tezamen dekkend voor alle genoemde kerncompetentie(s).

20	Algemeen - Website-analyse	Is Google Analytics toegestaan of alleen privacyvriendelijke alternatieven?	Aanbestedende dienst wilt u er in eerste instantie op wijzen dat op het gebied van websiteanalyse en -statistiek moet worden aangesloten op de behoefte zoals verwoord in eis 64. Aanbestedende dienst is geen voorstander van Google analytics en hecht belang aan privacyvriendelijke alternatieven die de data binnen de EU opslaan.
21	Algemeen - Zoekfunctie	Zijn externe zoekdiensten (bijv. Elasticsearch/Algolia) toegestaan?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
22	Beschrijvend document	In de leidraad en het PvE zien we doelen als standaardisatie, interoperabiliteit, transparantie, wendbaarheid en een voorspelbare TCO voor meerdere jaren. Vanuit onze ervaring bij overheden merken wij dat deze doelen het best en meest duurzaam geborgd worden met een open-source CMS onder een OSI-goedgekeurde licentie, ingericht voor leveranciersonafhankelijk beheer, hosting en doorontwikkeling. Dit is in uw belang als publieke organisatie, want: - Publieke euro's leveren publieke waarde op. Investerings keren terug in herbruikbare bouwstenen die ook andere overheden kunnen gebruiken. - Continuïteit zonder lock-in. Broncode en documentatie zijn toegankelijk. Overstappen of opschalen blijft mogelijk. - Echte auditbaarheid. Onafhankelijke toetsen op veiligheid, privacy en toegankelijkheid zijn eenvoudiger en overtuigender. - Lagere lifecycle-kosten door concurrentie op implementatie en service in plaats van licenties. - Snellere innovatie omdat verbeteringen breed worden gedeeld en standaardiseren. Belangrijk om te noemen: dit vernauwt de markt niet. Er is een brede, kwalitatieve leveranciersbasis die hier moeiteloos aan kan voldoen. Onze vraag Zou Avres willen bevestigen dat de CMS-oplossing aan onderstaande minimumeisen moet voldoen, zodat de beoogde standaardisatie en	Aanbestedende dienst heeft veel tijd en energie gestopt om ons eisen en wensen pakket zo goed (en zo SMART) mogelijk te formuleren met de vraag aan de markt daar gericht vragen over te stellen. De wijze waarop u uw vragen stelt, ondermijnt dit principe. Voor wat betreft ons standpunt inzake opensource zie het antwoord op vraag 17.

23	Beschrijvend document	Op de huidige website worden formulieren ontsloten, maar hierover staat niks beschreven in de uitvraag. Is het aanbieden van formulieren en eventuele realisatie van een koppeling voor de verwerking van de output buiten scope van de opdracht?	Aanbestedende dienst zal gebruik gaan maken van e-formulieren middels zaaksysteem.nl en daarmee valt een formulieren realisatie tool buiten de scope.
24	Beschrijvend document	Valt 'Mijn Avres' binnen of buiten scope van de opdracht? Indien binnen de scope, kunt u beschrijven welke functionaliteiten nodig zijn voor deze Mijn omgeving?	De Mijn omgeving van aanbestedende dienst valt buiten de scope en zal alleen middels URL link zichtbaar moeten zijn op de website.
25	Beschrijvend document	Met betrekking tot de omvang van de opdracht wordt niet expliciet gesproken over het vertalen van uw huisstijl naar een passend, modern en digitaal toegankelijk ontwerp voor uw nieuwe websites. Klopt onze aanname dat dit wel degelijk in scope van de opdracht is?	Deze aanname is juist.
26	Beschrijvend document	Avres spreekt de wens uit voor een visuelere website. Kunnen we er vanuit gaan dat het leveren van een design binnen scope van de opdracht valt? Of levert Avres dit aan? Wanneer het binnen scope valt, heeft u een (digitale) huisstijl beschikbaar? En in hoeverre is het vormgevingsbureau van Avres betrokken bij deze opdracht. We zouden ons kunnen voorstellen dat zij een aantal beeldbepalende schermen uitwerken om de richting te bepalen.	Zie antwoord op vraag 25. Afhankelijk van lay out mogelijkheden binnen het CMS wordt er later bepaald of er een vormgever zal aansluiten. In principe is de verwachting dat de afdeling communicatie dit met de opdrachtnemer zal oppakken op basis van de huisstijl.
27	Beschrijvend document - 1.5 Plafondbedrag	U geeft een plafondbedrag van € 550.000 voor 10 jaar. Kunt u aangeven op basis waarvan u tot dit plafondbedrag bent gekomen?	Op basis van een voorafgaande globale marktanalyse en interne gegevens is de aanbestedende dienst tot dit bedrag gekomen.
28	Beschrijvend document - 3.3.3	De inschrijver moet zelfstandig in het bezig zijn van een ISO 27001-certificaat. Onze hostingpartij is in het bezit van dit certificaat. Wij zelf kunnen een TPM-verklaring leveren die ook voor de DigiD audit ingezet wordt die uitgegeven is door een RE IT Auditor. En we zijn bezig met een ISO 27001-certificering, we verwachten in 2026 een eigen certificering te hebben. Is dit acceptabel om mee te kunnen doen aan de aanbesteding? Uiteraard kunnen wij aantonen hoe we de criteria van de certificaten borgen in onze bedrijfsvoering.	Inschrijver dient bij voorlopige gunning zelfstandig in het bezit te zijn van een geldig ISO 27001-certificaat.

29	Beschrijvend document - 3.3.5 SLA	U vraagt om een Service Level Agreement in eigen format (van inschrijver). Om een eerlijke vergelijking te kunnen maken tussen de verschillende inschrijvers verzoeken we u om bepaalde eisen aan het format te stellen. Denk daarbij aan het maximaal aantal pagina's, lettertype en en lettergrootte en het wel of niet toestaan van links in de documenten. Kunt u daarmee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Dit is voor de aanbestedende dienst niet relevant het gaat erom dat de Service Level Agreement compliant dient te zijn aan alle gestelde Eisen. Dit betekent dat, als tijdens de beoordeling van de Inschrijving blijkt dat deze Service Level Agreement niet aan de gestelde Eisen (zie bijlage 4: Programma van Eisen) voldoet, sprake is van een ongeldige Inschrijving.
30	Beschrijvend document - Certificering	Is ISO 9001 geen verplichte certificering in deze opdracht?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
31	Beschrijvend document - Omvang opdracht	Zoals wij het begrijpen gaat deze aanbesteding over het vernieuwen van www.avres.nl . En hier vallen de platforms mijn.avres.nl en schulddienstverlening.avres.nl niet onder. Is deze aanname correct?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
32	Beschrijvend document - Referentie	In paragraaf 3.3 van het beschrijvend document en in Bijlage 2 (Referentieformulier) wordt gevraagd om referenties die aantonen dat de Inschrijver beschikt over de gevraagde kerncompetenties. Wij zijn op dit moment de huidige leverancier van de CMS-oplossing van Avres. Mag Avres in dit geval zelf worden opgevoerd als referent?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
33	Beschrijvend document - Scope	Verwacht Avres ondersteuning bij contentmigratie of alleen advies/tooling?	Zie het antwoord op vraag 9
34	Bijlage 3 - Prijs	Hoe wordt er bepaald of er manipulatief wordt ingeschreven?	De aanbestedende dienst beoordeelt of sprake is van manipulatief inschrijven door te toetsen of inschrijvingen realistisch en eerlijk zijn. Hierbij wordt gekeken naar opvallende afwijkingen in prijs of kwaliteit, mogelijke strategische patronen, en vergelijking met markt- of historische gegevens. Indien twijfel bestaat, wordt de inschrijver om een toelichting gevraagd. Wanneer die onvoldoende is, kan de inschrijving worden uitgesloten op grond van een abnormaal lage of manipulatieve aanbidding (conform artikelen 2.116-2.118 Aanbestedingswet).
35	Bijlage 3 - Prijs	We maken gebruik van een open source oplossing, deze geeft geen licentie kosten. Mogen we dan 0 invullen?	Zie het antwoord op vraag 17, daarmee is het antwoord op uw vraag: Ja maar met in acht neming van de plafondbedragen zoals opgenomen in 1.5 van de leidraad.

36	Bijlage 3 - Prijs	Als de prijsafwijking teveel is, bijvoorbeeld 60% hoe gaan jullie hier mee om?	Wanneer de opdrachtnemer binnen de minimale en maximale (plafond)prijs valt zal hier op basis van de gegeven formule een puntenaantal aan gegeven worden. Dit puntenaantal is afhankelijk van de gegeven prijs verschillend per inschrijver. Verdere prijsafwijkingen tussen verschillende inschrijvers worden niet in acht genomen. Zie verder aanvullend antwoord op vraag 34.
37	Bijlage 3 - Prijs	Als de prijs teveel afwijkt van een partij hoe gaan jullie hier mee om?	Zie antwoord op vraag 34
38	Bijlage 3 - Prijs	Als een prijs onrealistisch lijkt qua uren en prijs hoe gaan jullie hier mee om?	Zie antwoord op vraag 34
39	Bijlage 3 - Prijs	Hoe wordt omgegaan met afronding van de inschrijfsom bij toepassing van de formule?	Aanbestedende dienst verwijst naar de leidraad 5.2.1. voor de toepassing van de formule.
40	Bijlage 3 - prijzenblad	In het prijzenblad (bijlage 3), regelnummer 1 onder het kopje “Jaarlijkse licentietarieven / gebruiksrechten”, staat: “De totale eenmalige (implementatie) kosten”. Klopt het dat dit moet zijn: “De jaarlijkse kosten voor licentie/gebruiksrechten”? Zo ja, kunnen jullie dit corrigeren of bevestigen, zodat we deze regel juist invullen?	Aanbestedende dienst constateert dat inschrijver gelijk heeft. Zie Bijlage 3 Prijzenblad V 2.0 voor de correcte versie.
41	Bijlage 4 - eisen	In Beschrijvend document CMS-oplossing internet.pdf staat "Voor de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD volstaat een Third Party Mededeling (TPM), die voldoet aan de Logius-richtlijnen zonder aantekeningen dat door Logius geëiste onderdelen "niet voldoen" - Echter zien wij in de aanbesteding verder nergens een DigiD terug behalve een link naar DigiD. Is de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment wel of niet een eis.	Ondanks dat de huidige website geen specifieke koppelingen met DigiD heeft, vindt de aanbestedende dienst het belangrijk voor de toekomst dat de jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment wordt behaald. De eis zal dus behouden worden.
42	Bijlage 4 - Eisen aan opdrachtnemer	In Beschrijvend document CMS-oplossing internet.pdf pagina 20 staat "Avres acht het van belang dat de Inschrijver ervaring heeft met het leveren van een CMS-oplossing aan een gemeentelijke samenwerkingen in relatie tot de beschreven Opdrachtscope." Ons bedrijf heeft ruime ervaring met het werken voor de Rijksoverheid maar niet specifiek met het werken voor een gemeente. Is dit een showstopper voor Avres?	De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Let wel, aanbestedende dienst vraagt om een referent binnen het kader van gemeentelijke samenwerkingen wat breder is dan alleen gemeente.

43		In Programma van Eisen, paragraaf 3.1 Contentbeheer, staat bij eis 26: “Het CMS moet in staat zijn om kleine/korte animaties te maken van een statische afbeelding (denk hierbij bijvoorbeeld aan het automatisch in- en uitzoomen en/of draaien van de afbeelding).” Vanuit toegankelijkheidsoogpunt (WCAG) zijn bewegende beelden zoals automatisch zoomen of draaien niet altijd wenselijk of toegestaan. Bovendien is dit geen standaardfunctionaliteit in de meeste CMS-platformen. We willen een oplossing bieden die volledig toegankelijk, stabiel en onderhoudbaar is voor alle gebruikers, ongeacht beperking. Daarom vernemen we graag of deze eis kan worden genuanceerd of vervangen door een toegankelijk alternatief.	Aanbestedende dienst zal deze eis laten vervallen. Hierop is ook het demoscript aangepast, in het bijzonder casus 2. “Casus 2: Foto toevoegen die bij mouse-over automatisch in- en uitzoomt” komt te vervallen en maakt geen onderdeel meer uit van beoordeling. Volledigheidshalve is het programma van Wensen hierop aangepast en wordt er een nieuwe versie van het Programma van Wensen gepubliceerd op Tendered.
44	Bijlage 4 - Plan van Eisen punt 137	De genoemde reactietijden en oplostijden zijn zeer specifiek uitgevraagd. In ons standaard-SLA is de reactietijd voor midden en laag meldingen ruimer, de oplostijd is juist korter. Is het voor jullie acceptabel om hierin een redelijk tegenvoorstel te doen, of zijn deze eisen bindend? Onze klanten zijn gelukkig altijd erg tevreden over onze support. Aanvullend vragen we ons af of deze punten zo specifiek worden uitgevraagd omdat jullie minder goede ervaringen hebben gehad in het verleden?	U mag in de 2e nota van inlichten best een voorstel doen, maar vragen u daarbij zoveel mogelijk onze eisen in acht te houden.

45	Bijlage 4 - Programma van Eisen	In het Programma van Eisen (hoofdstuk 7, Beschikbaarheid, prestatienormen en servicelevels) wordt gesproken over de bereikbaarheid van de leverancier voor ondersteuning. Wij hanteren standaard een bereikbaarheid van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur voor reguliere supportverzoeken. Buiten deze tijden is een storingsnummer beschikbaar voor urgente incidenten die directe actie vereisen. Wij kiezen bewust voor deze indeling omdat deze aansluit bij de gebruikelijke kantooruren van overheidsorganisaties en de momenten waarop het merendeel van de meldingen plaatsvindt. Dit zorgt voor een efficiënte inzet van gespecialiseerde supportmedewerkers, die de Avres-omgeving goed kennen en meldingen direct kunnen afhandelen. Daarnaast draagt deze aanpak bij aan beheersbare kosten, wat resulteert in een marktconforme SLA-structuur en ruimte biedt voor meer kwalitatieve inschrijvingen. Tegelijk blijft de continuïteit van de dienstverlening geborgd door de 24/7-storingslijn voor kritieke situaties. Samengevat bespaard u kosten bij inschrijvers als de reguliere telefonische support korter kan worden gemaakt terwijl er nog steeds 24/7 een beroep op inschrijvers kan worden gedaan. a. Ben u akkoord met deze invulling van de support? b. Zo nee, waarom niet en hoe voorkomt u dat u onnodig extra kosten maakt voor een uitgebreidere SLA, ondanks dat die in onze ogen niet	De aanbestedende dienst is bereid hiermee akkoord te gaan.
----	---------------------------------	---	--

46	Bijlage 4 - Programma van Eisen	Opdrachtgever stelt: "Alle in de Inschrijving beschreven functionaliteiten van de CMS-oplossing zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar op de datum van de indiening van de definitieve Inschrijving." Sommige eisen in het PVE gaan overduidelijk over functionaliteit die hoort bij het CMS zelf, zoals bijvoorbeeld versiebeheer op content. Maar er zijn ook eisen die gaan over (redactionele) omgevingscomponenten, zoals bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van accordeons of weergave van een kalender. De weergave van een dergelijke eis (het maken en implementeren van design) is iets wat we tijdens de implementatie van het project realiseren. Is opdrachtgever akkoord dat alle CMS functionaliteiten die gaan over weergave op de website niet ten tijde van het indienen van de offerte beschikbaar kunnen zijn?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Wij verwijzen daarbij expliciet naar eis 10 in bijlage 4 programma van eisen.
47	Bijlage 4 - Programma van Eisen punt 131	We vragen graag uit of onze standaard SLA hierbij zou kunnen volstaan. Deze voorziet in een telefonische bemensing van de helpdesk tussen 9 uur en 17.30 uur op werkdagen. Zouden deze tijden aanvaardbaar zijn wat jullie betreft? Buiten deze kantoor tijden kan er een noodnummer gebeld worden voor noodgevallen. (En uiteraard is de helpdesk via e-mail 24/7 bereikbaar.) Als van 8-18u toch een noodzaak is, dan kunnen we hier in voorzien en leidt dit tot een maatwerk-SLA.	Zie antwoord vraag 45.
48	Bijlage 4 - Programma van eisen punt 43	Interpreteren we de vraag correct en gaat het hier om de zoekfunctie in de beheeromgeving, dus voor de content- en functioneelbeheerders? Ons lijken deze keuzes minder relevant voor bezoekers, en onder het motto less is more houden we het graag voor hen zo simpel mogelijk. Zijn jullie dit met ons eens?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
49	Bijlage 4 - Programma van Eisen punt 64	Hebben jullie een voorkeur voor een bepaalde analysemodule om het bezoekersgedrag te monitoren, bijv. Google Analytics, Plausible Analytics, Matomo en hoe meten jullie het gedrag nu? Of zijn er juist bezwaren tegen bepaalde tools zoals bijv. Google Analytics?	Zie antwoord vraag 20 en 68. De huidige analytics is gebaseerd op Matomo.

50	Bijlage 4 - Programma van Eisen punt 94	In ons standaard SLA is inbegrepen een dagelijkse back-up van de gehele website en database. Het is voor ons zonder meer mogelijk om dit uit te breiden naar specifieke opslag die aansluit op de WARC. Omdat hieraan extra kosten verbonden zijn, vroegen we ons af: Zou een voor ons "normale" back-up die we binnen de gestelde tijden kunnen terugzetten, ook volstaan en voldoende zijn voor jullie hierin?	Zie antwoord op vraag 1
51	Bijlage 4 - Programma van eisen, 89	Verstaat opdrachtgever onder eis 89 dat de website in eigen huisstijl wordt geïmplementeerd, of wordt verwacht dat de CMS oplossing zelf in huisstijl aangepast kan worden? Indien het laatste: dat is geen gangbare eis. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vallen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat de website in eigen huisstijl moet kunnen worden geïmplementeerd, niet de CMS oplossing zelf.
52	Bijlage 4 - Programma van Eisen, Algemene Eisen, punt 11	Het gebruiksrecht is in principe all inclusive. Kunt u dit nog iets verder specificeren hoe we dit moeten interpreteren, want de hoeveelheid en omvang van bestanden kan uiteraard niet oneindig zijn. Klanten die enorm grote hoeveelheden grote bestanden in het CMS publiceren (meer dan zou mogen worden verwacht), zullen uiteindelijk een hoger hostingtarief betalen.	De aanbestedende dienst tracht hiermee eventuele onduidelijke of verborgen kosten te voorkomen. Voor wat betreft de hoeveelheid bestanden zie antwoord op vraag 78.
53	Bijlage 4 - Programma van Eisen, Algemene Eisen, punt 13	Dienstverlening is 'all-inclusive' zoals in de SLA omschreven voor onderhoud en support. Mogen we aannemen dat u wel accepteert dat voor nieuwe wensen en doorontwikkelingen op uw verzoek, wel kosten in rekening gebracht worden?	Aanbestedende dienst bevestigt dat nieuwe wensen en doorontwikkelingen op ons verzoek wel in rekening mogen worden gebracht.
54	Bijlage 4 - Programma van eisen, eis 132	Eis: bij 7.4 "Support" staat onder 132: "De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webW of e-mail)." Wat verwacht Opdrachtgever met webW? Is dit een typefout of is dit een niche-platform? Opdrachtnemer is niet bekend met "webW" en Google geeft ook geen nuttige informatie.	Aanbestedende dienst bevestigt dat dit een typfout is.

55	Bijlage 4 - Programma van Eisen, eis 132	Opdrachtgever wenst: "meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd." In de praktijk levert dit veel e-mailverkeer op, wat door gebruikers als storend wordt ervaren. Aanvullend: Omdat de notificatie automatisch (op basis van een template) wordt verstuurd, is er geen sprake van een inhoudelijke scan van het verzoek. Op basis van ervaring met vergelijkbare ondernemingen heeft Opdrachtnemer de voorkeur voor persoonlijke, inhoudelijke reacties. Is Opdrachtgever bereid de eis soepeler te interpreteren?	De aanbestedende dienst vraagt hier puur om een bevestiging van registratie van een probleem, niet om een inhoudelijk antwoord. Daarom zal de eis niet soepeler geïnterpreteerd worden door aanbestedende dienst.
56	Bijlage 4 - Programma van eisen, eis 134	Er staat: "Indien er in de productieomgeving van de CMS-oplossing een productie-belemmerende verstoring en / of productie-belemmerend functioneel gebrek voordoet". De term 'productiebelemmerende verstoring' is te ruim geformuleerd. Wat wordt verstaan onder 'productiebelemmerend'? Is dat ook het niet kunnen publiceren van een decoratieve afbeelding? Zo ja, dan acht Opdrachtgever zulks niet productiebelemmerend. Gaat het om het niet kunnen publiceren van urgent nieuws, dan beschouwen we dit ook als productiebelemmerend. Waar ligt hier de scheidingslijn? Op dit moment is deze eis te algemeen geformuleerd waardoor mogelijk een interpretatieverschil en daarmee discussie ontstaat in de uitvoering. Kunt u deze eis verder specificeren?	Aanbestedende dienst acht dat de huidige term zal voldoen en redelijkerwijs in gebruik genomen zal worden.
57	Bijlage 4 - Programma van eisen, eis 138	Er staat: "De Inschrijver kan Avres niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven". Wat wordt hier onder support verstaan? Dit woord is niet gedefinieerd en zou nu geïnterpreteerd kunnen worden als 'het leveren van maatwerk code die een incident verhelpt', maar het zou ook kunnen zijn 'telefonisch iemand te woord staan'. Welk niveau van support is hier bedoeld en gewenst?	Aanbestedende dienst bedoelt hier iedere vorm van support.

58	Bijlage 4 - Programma van eisen, eis 139	"Indien productiegegevens ingeladen worden in de testfaciliteit hoeft dit niet geanonimiseerd te worden". De voorkeur van Opdrachtnemer gaat hier juist wel naar uit. Wij zijn ISO27001 gecertificeerd en willen zo min mogelijk (persoonlijke) data in ons bezit hebben. Is Opdrachtgever bereid om deze eis aan te scherpen. Indien gewenst kunnen wij vanuit een 'security standpunt' nader toelichten waarom wij dit wenselijk achten.	Aanbestedende dienst zal de eis niet aangescherpen.
59	Bijlage 4 - Programma van eisen, eis 140	"Indien Inschrijver reeds op de hoogte is van actuele en / of aanstaande verstoringen (...) heeft Inschrijver een proactieve informeringsplicht aan ten minste team Functioneel Beheer van de Avres volgens een door de Inschrijver nader te bepalen en af te stemmen proces / procedure". Om bij te dragen aan een efficiënte werkwijze stelt Opdrachtnemer dit graag in gezamenlijkheid vast. Staat Opdrachtgever hiervoor open?	Aanbestedende dienst staat hiervoor open mits er wordt voldaan aan eis 140.
60	Bijlage 4 - Programma van Eisen, eis 17	Wat verstaat opdrachtgever onder no-code aanpassingen aan de CMS oplossing? Doelt opdrachtgever hiermee op flexibiliteit in het opmaken van nieuwe paginatemplates?	Aanbestedende dienst bedoeld hiermee dat aanvullende tooling/functionaliteiten aan het CMS kunnen worden toegepast zonder coderingswerkzaamheden vanuit de aanbestedende dienst. Klik en use mogelijkheden.
61	Bijlage 4 - Programma van Eisen, eis 18	U eist dat de CMS-oplossing ook op tablet en smartphone gebruikt kan worden. We zien dat er in de praktijk niet of nauwelijks behoefte is om op een tablet of smartphone gebruik te maken van de back-end. Dit wordt in bijna alle gevallen op PC of laptop gedaan, m.n. omdat een groot beeldscherm gebruiksvriendelijker is. We verzoeken u derhalve om deze eis te laten vallen. Kunt u daarmee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
62	Bijlage 4 - Programma van eisen, eis 21	Opdrachtgever eist een HTML editor in het CMS. Kunt u toelichten waarom u dit eist? Gangbare CMS'en bieden deze functionaliteit niet om meerdere redenen. Bijvoorbeeld om te kunnen borgen dat de output uit het CMS in lijn blijft met het juiste design en voldoet aan de richtlijnen voor WCAG 2.1 AA. En zodat er geen risico ontstaat voor de veiligheid van de website. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vallen?	De aanbestedende dienst is op zoek naar een what you see is what you get editor. Hiernaast kan een HTML editor als extra gezien worden.

63	Bijlage 4 - Programma van eisen, eis 26	Opdrachtgever eist een mogelijkheid om in de CMS oplossing korte animaties te kunnen maken. Dit is geen typische CMS functionaliteit. Eventuele animaties als onderdeel van het website design worden in de frontend geïmplementeerd. Een redacteur kan dan bepalen of een afbeelding bijvoorbeeld bij on-hover wat naar voren springt, bij wijze van on-hover effect. Is opdrachtgever akkoord om de eis voor het maken van korte animaties in het CMS te laten vallen?	Zie antwoord op vraag 43.
64	Bijlage 4 - Programma van eisen, eis 51	De meeste CMS'en hebben standaard geen spellingscontrolefunctionaliteit. Moderne webbrowsers hebben vrijwel allemaal een ingebouwde spellingscontrole, die up-to-date is en automatisch werkt in de standaardinvoervelden binnen een CMS. Is Opdrachtgever akkoord om deze eis te laten vervallen en CMS-gebruikers de spellingscontrole in de browser te laten gebruiken?	Spellingscontrole via de browser is akkoord.
65	Bijlage 4 - Programma van Eisen, Technische eisen, punt 74	Wenst u dat de kosten voor het techniekonderzoek en hertesten en de garantie op een A-status voor de techniek meegenomen zijn in de aanbidding?	Zie antwoord vraag 69.
66	Bijlage 4 - Programma van Eisen, Websiteanalyse en –statistiek, punt 64	Waarom wenst u een geïntegreerde analyse en statistiekenmodule? Losstaande oplossingen zijn vaak uitgebreider in mogelijkheden. Of wenst u dat de opdrachtgever het beheer en het abonnement van de statistiekenmodule op zich neemt en eventueel koppelt aan het CMS?	De mogelijkheden/functionaliteiten die aanbestedende dienst vraagt worden als voldoende ervaren, uitbreiding is dan ook niet nodig.

67	Bijlage 4 - PvE eis 62: kalenderfunctionaliteit	In Programma van Eisen, paragraaf 3.1 Contentbeheer, staat bij eis 62: “De CMS-oplossing bevat kalenderfunctionaliteit waarbij het mogelijk is om de events (zoals de bestuursvergaderingen) per dag, maand en jaar te tonen. Binnen de kalenderfunctionaliteit moet de bezoeker kunnen filteren / categoriseren bijvoorbeeld op een bepaald onderwerp voor het zelf samenstellen van een kalender ‘op maat’.” Onze CMS-oplossing bevat een kalenderweergave waarin activiteiten automatisch gesorteerd worden op datum (oplopend of aflopend). De huidige oplossing biedt geen frontend-filtering of categorisering door de bezoeker, en ook geen mogelijkheid om een gepersonaliseerde kalender (‘op maat’) samen te stellen. Uit gebruikersonderzoek blijkt namelijk dat bezoekers vaak eerst zoeken op inhoud (zoals type activiteit of onderwerp), en daarna pas kijken naar een andere datum of eventuele filter mogelijkheden. Deze aanpak zorgt voor snelle oriëntatie en minder keuzestress. Vraag: Mag deze werkwijze ook worden gezien als een volwaardige invulling van de eis?	Deze werkwijze wordt gezien als volwaardige invulling
68	Bijlage 4 - PvE eis 64	Opdrachtgever eist de implementatie van een geïntegreerde analyse en statistieken module. Maakt opdrachtgever nu al gebruik van een dergelijke oplossing, zoals Google Analytics, Matomo of Piwik? Welke oplossing zou de voorkeur genieten? Zijn de licentiekosten voor een analyse oplossing voor rekening van opdrachtgever, of moeten deze door inschrijver worden meegenomen in de begroting?	Aanbestedende dienst maakt hier momenteel geen gebruik van. Het huidige CMS heeft een geïntegreerde statistieken module met de benoemde functionaliteiten.
69	Bijlage 4 - PvE eis 74	Opdrachtgever eist een audit op WCAG 2.2 AA compliancy. Zijn de kosten voor deze audit voor rekening van de opdrachtgever?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.

70	Bijlage 4 - PvE eis 83	Opdrachtgever verwacht een oplossing voor het beheren van cookie voorkeuren. Heeft opdrachtgever een voorkeur voor een oplossing, zoals Cookieeyes of Cookiebot? Zijn de licentiekosten voor een dergelijke oplossing voor rekening van opdrachtgever?	Aanbestedende dienst heeft geen voorkeuren, zolang deze voldoen aan de richtlijnen van GIBIT. Licentiekosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
71	Bijlage 4 - PvE eis 90	In het CMS is eenvoudig te zien welke gebruikers toegang hebben tot het CMS, welke rollen aan een gebruiker zijn toegekend en welke permissies bij een rol horen. Een export functionaliteit bieden we niet aan. Is opdrachtgever bereid deze eis optioneel te maken?	Aanbestedende dienst zal deze eis laten vervallen.
72	Bijlage 4 - PvE eis 94 (WARC-archivering / NEN-ISO 28500)	In Programma van Eisen, paragraaf 5.3 Archiefbeheer, staat bij eis 94: “De digitale content van de website dient dagelijks gearchiveerd te kunnen worden, waarbij elk webarchiefbestand voldoet aan de standaard WARC (NEN-ISO 28500).” Wij gaan ervan uit dat Avres zelf verantwoordelijk is voor het afsluiten van een contract met een externe partij die de WARC-archivering uitvoert. Onze CMS-oplossing ondersteunt deze archivering volledig, o.a. door: • Open crawler-toegang • Complete XML-sitemaps • Stabiele URL-structuur • Technische begeleiding bij inrichten van koppeling Vraag: Kan Avres bevestigen dat het voldoen aan deze eis betekent dat de CMS-leverancier de archivering faciliteert, maar dat het daadwerkelijke archiveringsproces (inclusief aanmaak van WARC-bestanden) wordt uitgevoerd door een door Avres geselecteerde derde partij?	Zie antwoord vraag 1.

73	Bijlage 4 - PvE nummer 142	Bij 7,5 "Verantwoordingsrapportages" staat: "Indien Inschrijver de servicenormen twee aaneengesloten maanden niet haalt wordt er een verbeterplan opgesteld. Ook wordt er een verbeterplan opgesteld na een bedrijfskritisch incident." Dit legt de lat voor succesvolle servicenormen eenzijdig bij Opdrachtgever neer. Eerlijker en professioneler zou zijn om deze wederkerig te maken. Staat Opdrachtgever hier voor open?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
74	Bijlage 4 - PvE nummer 63	Opdrachtgever eist een profielpagina, als één van de te realiseren paginatypes. Een profielpagina impliceert dat er mogelijk ook inlog functionaliteit voor het beheren van een profielpagina nodig is. Welke verwachtingen heeft opdrachtgever bij de profielpagina?	In het huidige CMS worden de profielpagina's gebruikt voor onze locaties. Een andere paginatype dan een profielpagina is ook mogelijk, een inlogfunctionaliteit voor het beheer van deze pagina is dan ook niet nodig.
75	Bijlage 4 - PvE, eis 107	Daar waar e-mailadressen binnen het CMS staan opgeslagen, voor functionaliteit binnen het CMS, kan aan deze eis worden voldaan. Wanneer e-mailadressen contentmatig op de website worden gepubliceerd, kan het CMS niet meer voorkomen dat een adres wordt verzameld voor spam doeleinden. Is opdrachtgever akkoord met het beperken van deze eis tot e-mailadressen die binnen het CMS worden gebruikt?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord
76	Bijlage 4 - PvE, eis 120	Opdrachtgever eist een maximale laadtijd van 2 seconden voor zowel de website als het CMS. Een dergelijke maximale laadtijd is ongebruikelijk voor een CMS. Bent u bereid deze eis te versoepelen?	Aanbestedende dienst stelt voor dat u in de 2e nota van inlichten deze vraag meer concretiseert.
77	Bijlage 4 - PvE, eis 90	Zijn de licentiekosten voor Readspeak voor rekening van de opdrachtgever?	Zie antwoord op vraag 7.
78	Bijlage 4 - PvE: 2.2 Inschrijvingsvereisten	U stelt: Het gebruiksrecht van de CMS-oplossing dient 'all-inclusive' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, aantal registraties, aantal verwerkingen, etc. De CMS-oplossing kent geen beperkingen in de hoeveelheid bestanden en de omvang van de bestanden. Een CMS oplossing zonder beperking in omvang is theoretisch complex. Kan opdrachtgever akkoord gaan met een fair use policy en een afbakening op het aantal websites dat in de CMS-omgeving opgenomen is? Opdrachtnemer zoekt een middel om zichzelf te beschermen tegen excessen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met een fair-use policy.

79	Bijlage 4 - PvE: 2.2 Inschrijvingsvereisten	U stelt: De Inschrijving mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en / of diensten bij / voor / van Avres, behalve voor te realiseren koppelingen, zoals deze zijn aangegeven in de Opdrachtscope. Kunt u een overzicht geven van de te implementeren koppelingen inclusief specificaties van het koppelvlak?	Zie antwoord op vraag 5.
80	Bijlage 4 - PvE: 4. Websiteanalyse en - statistiek	Volstaat het als opdrachtnemer een integratie met Piwik Pro als onderdeel van de inschrijving aanbiedt. Aangezien de kosten voor Piwik Pro afhankelijk zijn van het aantal domeinen en pageviews, stellen we voor dat opdrachtgever zelf de licentie aanschafft. Is dat akkoord? Zo nee, kunt u dan specificeren op basis van deze rekentool wat de aantallen zijn voor Avres? https://piwikpro.nl/piwik-pro-pakketten/#check-price	De aanbestedende dienst vraagt een geïntegreerde analyse/statistieken module. De integratie met een dergelijke module kan en mag met een oplossing van een derde partij, maar wel als onderdeel van het gehele aanbod door inschrijver.
81	Bijlage 4 - PvE: 5.3 Archiefbeheer	U stelt: De CMS-oplossing moet voldoen aan de eisen van de Archiefwet. Informatie moet in goede, geordende en duurzaam toegankelijke staat bewaard worden Volstaat een samenwerking met Archiefweb voor deze eis? En zo ja: regelt u dan zelf deze aansluiting? Uitgangspunt daarbij is uiteraard dat de website goed indexeerbaar is door Archiefweb.	Zie antwoord op vraag 1.
82	Bijlage 4 - PvE: 5.4 Koppelingen en integraties	U stelt: Integratie met ReadSpeaker. Voorziet opdrachtgever opdrachtnemer van API Key voor Readspeakr? En dus ook in het abonnement?	Zie antwoord op vraag 6.
83	Bijlage 4 - PvE: 5.5 Beveiliging en privacy	U stelt: De CMS-oplossing beschermt E-mailadressen tegen spam. In welk kader eist u dit / waar verwacht u risico? Opdrachtnemer beheert geen inbox, bedoelt Opdrachtgever dat verstuurde email niet als spam gemarkeerd worden?	Zie antwoord op vraag 87.

84	Bijlage 4 - PvE: 5.5 Beveiliging en privacy	U stelt: De Inschrijver verricht zelfstandig een uitwijktest van de CMS-oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de CMS-oplossing uitvoerig door Avres kan worden getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan Avres. Het is ons niet helemaal duidelijk wat bedoeld wordt met een uitwijktest. Een complete uitwijkomgeving brengt heeft disproportionele consequenties voor de prijs en komen we in praktijk niet tegen als eis (ook niet bij rijksoverheden). Gaat opdrachtgever akkoord met laten vallen van deze eis? Dit kan eventueel vervangen door eisen op het vlak van de snelheid waarmee een nieuwe omgeving opgetuigd wordt incl. db-restore. Het gaat er immers om dat de webomgeving bij kritieke storingen snel in de lucht is; de manier waarop is daarbij (vaak) aan opdrachtnemer.	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
85	Bijlage 4 - Toegankelijkheidsverklaring EN 301 549 / WCAG (PvE eis 74)	In Programma van Eisen, paragraaf 5.1 Architectuur en standaarden, eis 74, staat dat: “De CMS-oplossing moet voldoen aan de toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549, inclusief WCAG 2.2 niveau A en AA). De audit voor het geleverde CMS zonder de ingevoerde content wordt in opdracht van de leverancier uitgevoerd door een erkend onderzoeksbureau.” Vraag: Betekent dit dat alle inschrijvers bij hun inschrijving al een technische toegankelijkheidsverklaring moeten aanleveren, opgesteld door een erkende partij, waarin de aangeboden CMS-oplossing zonder content wordt getoetst tegen WCAG 2.2 A/AA en EN 301 549?"	Dat is correct.

86	Bijlage 4 -PvE eis 31 (waarschuwing bij verwijderen mediabestand)	In Programma van Eisen, paragraaf 3.1 Contentbeheer, staat bij eis 31 en eis 56: “Het CMS dient een waarschuwing (bijvoorbeeld via een pop-up of melding) te geven wanneer een gebruiker een mediabestand (zoals een afbeelding, video of document) wil verwijderen dat nog in gebruik is binnen de website. De waarschuwing dient duidelijk te maken waar het bestand nog in gebruik is.” Onze CMS-oplossing biedt de mogelijkheid om inzicht te tonen in waar mediabestanden worden gebruikt (zoals pagina’s, nieuwsitems of andere contenttypes). De gebruiker kan dit overzicht raadplegen voordat een bestand wordt verwijderd. We genereren echter geen automatische waarschuwing of pop-upmelding bij het verwijderen. Vraag: Is Avres bereid om deze eis te herformuleren als functioneel gelijkwaardig, zodat inzicht in het gebruik van bestanden, zonder automatische pop-upmelding, ook wordt geaccepteerd? Motivatie: Deze werkwijze biedt hetzelfde inzicht voor de gebruiker en voorkomt extra belasting van de serveromgeving, wat de performance en	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
----	--	---	--

87	Bijlage 4 – PvE §5.2 en §5.5	In het Programma van Eisen wordt vermeld dat authenticatie dient plaats te vinden via Microsoft Entra ID, terwijl elders staat dat alle verwerking van persoonsgegevens uitsluitend binnen de EER mag plaatsvinden. Omdat Microsoft een Amerikaans bedrijf is en valt onder de CLOUD Act, bestaat de mogelijkheid dat bepaalde metadata (zoals telemetrie, logging of supporttoegang) buiten de EER wordt verwerkt. Dit kan leiden tot strijdigheid met de AVG en de BIO-richtlijnen. Kunt u bevestigen dat de eis ‘verwerking uitsluitend binnen de EER’ betekent dat alle onderdelen van de gebruikte oplossing, inclusief authenticatie, logging en beheer, volledig onder Europese rechtsmacht moeten vallen en niet onder extraterritoriale wetgeving (zoals de CLOUD Act)? Indien Microsoft Entra ID dit niet volledig kan garanderen, overweegt Avres dan om ook gelijkwaardige SSO-oplossingen toe te staan die aantoonbaar 100 % binnen de EER worden gehost en beheerd? Dat voorkomt juridische en privacyrisico's voor Avres en garandeert naleving van de AVG en BIO-richtlijnen.	Deze eis geldt voor de aan te besteden oplossing. Aanbestedende dienst gebruikt zelf Microsoft Entra ID en wijkt daar niet van af.
----	------------------------------	--	--

88	Bijlage 4 – PvE §5.4	Het PvE schrijft voor dat het CMS aan moet sluiten op bestaande voorzieningen van Avres en gebruikmaakt van open API-standaarden (zoals VNG-Realisatie, NORA en Digikoppeling). Er wordt echter niet gespecificeerd welke voorzieningen dit op dit moment concreet zijn of in welke fase van ontwikkeling zij verkeren. Zonder dit inzicht is het voor inschrijvers lastig om de technische haalbaarheid en benodigde inzet goed in te schatten. Kunt u een actueel overzicht geven van de voorzieningen en systemen waarop het CMS moet kunnen aansluiten (bijv. basisregistraties, vergunningensystemen of nieuwsbrievenplatforms), inclusief de bijbehorende standaarden of API-specificaties? En kunt u bevestigen dat het aantal en de aard van deze koppelingen beperkt blijven tot deze lijst, zodat alle inschrijvers uitgaan van dezelfde scope bij hun inschrijving? Een duidelijke scope voorkomt dat inschrijvers onvergelijkbare aanbiedingen indienen.	Aanbestedende dienst maakt momenteel nog geen gebruik van deze voorzieningen middels het bestaande CMS, alleen wil deze mogelijkheid wel hebben voor in de toekomst.
89	Bijlage 4 – PvE §5.4	Het PvE schrijft voor dat de nieuwe website moet beschikken over een voorleesfunctie zoals Readspeaker, maar geeft niet aan wie verantwoordelijk is voor de licentie en het beheer ervan. Wanneer dit niet duidelijk is, ontstaan prijsverschillen en kan de beheerlast na oplevering onduidelijk zijn. Kunt u bevestigen dat Avres zelf de licentie voor Readspeaker afsluit en dat de opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor implementatie en technisch onderhoud? Indien u verwacht dat de opdrachtnemer de licentie verwerft en beheer voert, kunt u dan specificeren hoe deze kosten in het prijzenblad moeten worden opgenomen (aantallen, looptijd, indexatie)?	Zie antwoord op vraag 6.

90	Bijlage 4 – PvE §7	In §7 van het Programma van Eisen wordt een minimale uptime van 99,5% per maand geëist. Deze norm betekent dat de website op jaarbasis bijna twee volledige dagen onbeschikbaar mag zijn. Voor een organisatie als Avres, die een publieke taak vervult in het informeren en ondersteunen van inwoners en werkgevers, kan een dergelijke periode van onbeschikbaarheid leiden tot gemiste communicatie en reputatierisico's. Binnen de publieke sector zien we dat een norm van 99,8% of hoger de gangbare standaard is bij moderne SaaS-oplossingen. Internationaal wordt voor bedrijfskritische websites vaak uitgegaan van 99,95% uptime. Deze hogere norm is inmiddels goed haalbaar voor leveranciers zonder extra kosten of complexiteit: professionele leveranciers borgen dit niveau standaard binnen hun infrastructuur. Is Avres bereid de minimale uptime-eis te verhogen van 99,5% naar 99,95% per maand, of in ieder geval richting de marktstandaard van 99,8% zoals gebruikelijk bij vergelijkbare publieke organisaties? En bent u bereid daarbij opnemen dat inschrijvers aantoonbare ervaring moeten hebben met het leveren van deze beschikbaarheid (bijvoorbeeld door SLA-rapportages of referenties uit de afgelopen drie jaar)? Een hogere uptime-norm versterkt de digitale continuïteit van Avres en zorgt ervoor dat uitsluitend leveranciers met aantoonbaar volwassen infrastructuur en beheerprocessen kunnen inschrijven.	Aanbestedende dienst houdt vast aan PvE §7.1 en wijzigt de norm niet; bijbehorende onderhouds- en rapportagebepalingen blijven ongewijzigd (§7.3 en §7.5). Aanvullende ervaringseisen worden niet toegevoegd; de geschiktheids-/referentie-eisen blijven conform de leidraad.
91	Bijlage 4 en bijlage 5 - Wie doet het onderzoek?	In Bijlage 4 wordt gesteld dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het laten uitvoeren van het toegankelijkheidsonderzoek, terwijl Bijlage 5 (gesloten kansendossier, punt 3) aangeeft dat Avres zelf dit onderzoek wil laten uitvoeren met ondersteuning van de leverancier. Kunt u verduidelijken wie opdrachtgever en kostendrager is van dit onderzoek?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderzoek waaruit blijkt dat de CMS oplossing voldoet aan de gestelde eisen. In het gesloten kansendossier is de aanbestedende dienst verantwoordelijk voor een toegankelijkheidsonderzoek van hun website, maar wordt er wel om advies gevraagd van de opdrachtnemer om hier een A of AA status voor te kunnen behalen.

92	Bijlage 5 - 2.10 Vorm en inhoud van de inschrijving	Voor de reactie op kwaliteitsonderdeel 4: Gesloten kansdossier, welk maximum wordt gehanteerd? In het "Beschrijvend document CMS-oplossing internet" wordt een maximaal aantal van 5 A4-pagina's genoemd. In bijlage 5 staat bij het Kansendossier juist 4 pagina's als maximum.	Aanbestedende dienst zal een maximum van 4 pagina's hanteren voor het gesloten kansen dossier.
93	Bijlage 5 - 2.10. Vorm en inhoud van de inschrijving	In paragraaf 2.10 wordt aangegeven welke documenten verwacht worden. Het spreekt wellicht voor zich, maar verwachten jullie aanvullend hierbij ook een offerte ? En mogen alle gevraagde documenten in onze eigen huisstijl aangeleverd worden?	Aanbestedende dienst verwacht geen aanvullende offerte. De gevraagde documenten mogen in eigen huisstijl aangeleverd worden.
94	Bijlage 5 - Beheeromgeving	Bijlage 5 noemt dat alle configuratie vanuit één beheeromgeving moet plaatsvinden. Mag de opdrachtnemer dit interpreteren als "gecentraliseerd beheer" met consistente UX, in plaats van één fysiek scherm of module?	Aanbestedende dienst bevestigt dit.
95	Bijlage 5 - Duurzaamheid als gunningsaspect	We lezen in de stukken ambities rond continuïteit, publieke waarde en leveranciersafhankelijkheid. Vanuit die lijn past het om duurzaamheid niet alleen als randvoorwaarde te zien, maar als zichtbaar gunningsaspect. Een publieke euro mag dubbel renderen: functioneel voor Avres én maatschappelijk verantwoord. Digitale dienstverlening heeft een reële voetafdruk (ontwikkeling, hosting, gebruik, lifecycle van tooling). Als overheid kun je hier richting aan geven en daarmee kwaliteit borgen, TCO verlagen en innovatie stimuleren—zonder de markt te vernauwen. Veel volwassen aanbieders kunnen hier overtuigend op leveren. Bent u in dat kader bereid duurzaamheid expliciet mee te laten wegen binnen G2 Kwaliteit (bijv. als subcriterium of bonuspunten)? Dit sluit aan bij het karakter van de opdracht (langjarig, doorontwikkeling, standaardisatie) en bij de publieke opdracht om zorgvuldig met middelen en milieu om te gaan. Mocht u dit (nog) niet als gunningsaspect willen hanteren, dan vragen we te bevestigen dat inschrijvers duurzaamheid alsnog mogen uitwerken binnen G2 en dat dit positief wordt gewaardeerd wanneer het aantoonbaar bijdraagt aan kwaliteit, continuïteit en publieke waarde.	De aanbesteding betreft de implementatie en het beheer van een Content Management Systeem (CMS) voor de internetomgeving van Avres. Dit is een sterk ICT-technische opdracht waarbij de werkzaamheden – zoals ontwikkeling, implementatie, integratie, beheer en doorontwikkeling – hooggespecialiseerde kennis vereisen en grotendeels plaatsvinden binnen digitale omgevingen. De mogelijkheden om duurzaamheid hierin concreet en meetbaar te verankeren zijn naar mening van de aanbestedende dienst daardoor zeer beperkt. Avres staat uiteraard open voor voorstellen die bijdragen aan duurzaamheid in bredere zin, mits deze aantoonbaar bijdragen aan kwaliteit, continuïteit en publieke waarde, maar dit wordt niet als afzonderlijk gunningscriterium meegenomen binnen G2 Kwaliteit.

96	Bijlage 5 - G2 Kwaliteit	Wij lezen ambities rond standaardisatie, continuïteit en doorontwikkeling. Om onze uitwerking goed te richten verzoeken we verduidelijking over de weging van innovatie-thema's binnen G2 Kwaliteit. Vraag Hoe zwaar wegen de volgende thema's in de beoordeling van G2 Kwaliteit, en per thema welke onderbouwing verwacht u concreet? a) Toepassing van AI voor redactie-ondersteuning, toegankelijkheid en zoekervaring. b) Toegankelijkheid verder dan minimale conformiteit, inclusief aantoonbare audits. c) Duurzaamheidsinnovaties, zoals energie-efficiënte hosting, CO₂-rapportage en eco-design. Hanteert Avres minimumdrempels per thema, of uitsluitend relatieve weging binnen G2? Vindt er een roadmap-dialoog plaats tijdens de looptijd met toetsbare KPI's op deze thema's, en telt commitment op die KPI's mee in de beoordeling?	Aanbestedende dienst verwijst naar het beschrijvend document CMS-oplossing internet en Bijlage 5 Programma van wensen en verwacht dat deze voldoende antwoord bieden op de gestelde vraag. Er is geen sprake van een relatieve weging, ofwel een score van inschrijver X wordt niet bepaald op basis van andere inschrijvingen.
97	Bijlage 5 - Gesloten kansendossier	Is partnerbeschrijving voldoende of ook referenties nodig?	Aanbestedende dienst bevestigt dat binnen het gesloten kansendossier een partnerbeschrijving voldoet, maar een bewezen referentie mag zeker ook worden toegevoegd.
98	Bijlage 5 - Implementatieplan	Wil Avres eigen inzet (uren) vooraf kwantitatief benoemd zien?	Zie antwoord op vraag 11.
99	Bijlage 5 - Innovatie	Verwacht Avres concrete releases of ook conceptuele ideeën?	Aanbestedende dienst verwacht hier concrete releases, conceptuele ideeën kunnen ook meegenomen worden in de roadmap.
100	Bijlage 5 - Open kansendossier	Hoe gedetailleerd moeten prijzen zijn (bandbreedte of concreet)?	Aanbestedende dienst verwacht een zo concreet mogelijk aanbod.

101	Bijlage 5 - Programma van Wensen	U schrijft op bladzijde 10 van het Programma van Wensen: "Vanuit de beheeromgeving kan alle configuratie vanuit één plaats / omgeving plaatsvinden en worden beheerd; (...)" We snappen dat u geen lappendeken wilt van losse beheeromgevingen en verschillende systemen. Tegelijk is er rond dit punt mogelijk wat verwarring. Het is namelijk een adviestraject om samen te bepalen wat de optimale oplossing is voor Avres. Zijn dat losse fysieke installaties (zodat er meer scheiding is en issues op de ene website minder snel doorvloeien naar andere websites) of juist wel één multisite met alle websites in één fysieke omgeving? Eén oplossing is niet per se de beste, ze hebben immers beide hun eigen unieke voor- en nadelen. U lijkt hier aan te geven dat u die keuze al wel gemaakt heeft. a. Kunt u aangeven hoe u aankijkt tegen deze afweging: heeft u bijvoorbeeld al een voorkeur voor een multisite of mogen het ook losse omgevingen zijn op dezelfde technische basis? b. Zo nee, waarom niet? c. Zo ja, hoe beoordeeld u dat in het kader van uw zin op bladzijde 10?	Het idee van deze wens is dat niet verschillende onderdelen of modules gebruik maken van meerdere beheeromgevingen. Dit om de beheersvriendelijkheid hoog te houden. Voor de goede orde: het betreft hier nadrukkelijk een wens en geen eis. Zie ter aanvulling ook het antwoord op vraag 94.
102	Bijlage 5 - Programma van Wensen hfd. 5 punt 3	Met voldoen aan de toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid wordt over het algemeen de WCAG op niveau AA bedoeld. Niveau AA stelt hogere eisen dan niveau A. In het programma van wensen wordt expliciet de toegankelijkheidsstatus A genoemd. We stellen voor om deze op te hogen naar AA. Gaan jullie hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst houdt vast aan haar huidige Programma van wensen.

103	Bijlage 5 - Programma van Wensen, pagina 11	Opdrachtgever vraagt om te demonstreren hoe video kan worden geïmporteerd in het CMS. In het PVE wordt wel gesproken over het embedden van Youtube, maar niet de opslag van video. Voor het opslaan en beheren van video wordt in de regel gebruik gemaakt van oplossingen die daar specifiek voor zijn bedoeld (Video Streaming Platformen) zoals Vimeo of BlueBillywig. Daar wordt een video geüpload en deze oplossingen zorgen er vervolgens voor dat afhankelijk van het device en beschikbare mobiele netwerk, een passende stream naar die video aangeboden wordt. In het CMS kunnen wel verwijzingen naar deze video's opgeslagen en ontsloten worden. Is dat voldoende voor opdrachtgever?	Aanbestedende dienst verwijst naar eis 24, waarin de mediabibliotheek onder andere benoemd staat. Omdat aanbestedende dienst begrijpt dat de opslagcapaciteit van een mediabibliotheek niet oneindig kan zijn, willen zij tezamen met het gebruik van de mediabibliotheek video embedden. De mediabibliotheek is alsnog van groot belang om niet volledig afhankelijk te zijn van een derde partij. Daarom gaat aanbestedende dienst niet akkoord met alleen het gebruik van video streamingsdiensten zoals Vimeo.
104	Bijlage 5 - PvW: 4. Open kansendossier	U stelt: Gebruik hiervoor maximaal 2 x A4 in een gangbaar lettertype. Omwille van het gebruik van beeld, staat opdrachtgever ervoor open maximaal 4x A4 in een gangbaar lettertypegrote te hanteren?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord
105	Bijlage 5 - PvW: 5. Gesloten kansendossier	Aangaande wens tot A-status WCAG. Staat opdrachtgever open om WCAG Status A onderdeel te maken van het PVE? Voor Avres als gemeenschappelijke regeling is dit namelijk wel een verplichting.	Aanbestedende dienst merkt dat dit deels is opgenomen in PVE-eis 74, aanvullend advies om te kunnen voldoen aan WCAG status A blijft binnen het gesloten kansen dossier.
106	Bijlage 5 - PvW: gebruikersvriendelijkheid	U stelt: De CMS-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen. Wat bedoelt u precies met 'gelijktijdig gebruik'? Of gaat het om responsive gedrag zodat de website op alle viewports goed zichtbaar is?	Zie antwoord op vraag 125. Voor de goede orde: dit zien wij als een toetsingscriteria van de demo en dit is niet gespecificeerd als harde eis of wens.
107	Bijlage 5 - PvW: Gesloten kansendossier - beeldmateriaal	U verwacht advies van opdrachtnemer rondom de inzet van beeldmateriaal. Kunt u dit nader specificeren?	Aanbestedende dienst heeft de wens om meer beeld en video te gebruiken in de nieuwe website. Hierbij zal het beeldmateriaal ondersteunend zijn aan de boodschap. We horen graag meer over de visuele (on)mogelijkheden in het cms. Aanbestedende dienst wil voor video zowel een mediabibliotheek inzetten, als video's embedden. En wenst ook advies over het gebruik van beeld/video in combinatie met de laadtijd van een pagina (zie ook vraag 103).
108	Bijlage 5 - PvW: gesloten kansendossier - toegankelijkheidstest	Kunnen we er vanuit gaan dat Avres zelf de onafhankelijke toegankelijkheidstest organiseert en betaalt? En dat leverancier eventuele bevindingen oppakt binnen de opdracht.	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat toegankelijkheidstest voor de website inclusief content zelf wordt georganiseerd. Eventueel af te nemen advies om WCAG A status te behalen is voor Opdrachtgever.

109	Bijlage 6 - Concept overeenkomst 1.2	Er staan dubbelingen in uw huidige rangorde, tevens is de rangorde incorrect. Wij gaan er vanuit dat dit de juiste rangorde moet zijn: 1. Het onderhavige document; 2. De Nota van Inlichtingen inclusief mededelingen offertefase d.d....; 3. De Verwerkersovereenkomst; 4. Het Beschrijvend Document; 4. GIBIT 2023; 5. De inschrijving van de leverancier. Klopt deze aanname?	Dank voor uw oplettendheid. Deze aanname klopt en is aangepast (V2.0).
110	Bijlage 6 - Concept overeenkomst 3.3	Het indexatiemodel staat geel gemarkeerd. Kunt u het indexatiemodel gelijktrekken aan de betreffende bepalingen in de GIBIT 2023?	Dank voor uw oplettendheid. Dit is aangepast (V2.0).
111	Bijlage 6 - Conceptovereenkomst 4.3	U benoemd: Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever minimaal 1 week voorafgaande aan het driemaandelijks overleg de benodigde managementinformatie. Hierin dienen minimaal de volgende KPI's te worden uitgewerkt/Deze dient ten minste vastgelegde inhoud te bevatten. Kunt u nader toelichten welke benodigde managementinformatie en KPI's u hier verwacht?	Aanbestedende dienst benoemt dat 4.3 komt te vervallen. Inschrijver dient op dit vlak te voldoen aan de stelde eisen (in het bijzonder eis 119) zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

112	Bijlage 6 – Concept Overeenkomst	In de stukken wordt de contractduur omschreven maar niet de wijze waarop tarieven jaarlijks mogen worden geïndexeerd. Zonder afspraak daarover moeten leveranciers prijsstijgingen vooraf in hun tarief inbouwen, waardoor Avres hogere kosten betaalt dan nodig. Kunt u bevestigen dat jaarlijkse indexatie is toegestaan op basis van een objectieve index, zoals de CBS-dienstenprijzenindex (DPI) of consumentenprijsindex (CPI), en dat deze ook geldt voor verlengingsjaren? Een duidelijke indexatieregel houdt de overeenkomst marktconform en voorkomt dat Avres onbedoeld te hoog tarief betaalt door ingeprijsd risico.	Zie antwoord op vraag 110.
113	Bijlage 6 – Concept Overeenkomst	Mag indexatie jaarlijks volgens CBS-prijsindex?	Zie antwoord op vraag 110.
114	Bijlage 7 - GIBIT 2023 §18.6	Artikel 18.6 in GIBIT 2023 beschrijft een onmiddellijk opeisbare boete. In vergelijkbare overeenkomsten is het gebruikelijk om boetes proportioneel te koppelen aan de daadwerkelijke schade of SLA-afwijking. Kunt u toelichten hoe u proportionaliteit bij toepassing van dit artikel waarborgt? Dat houdt de balans tussen bescherming van Avres en een gezonde risicodeling.	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat proportionaliteit volgt uit de samenhangregel van art. 18.6 GIBIT en de verrekening met schadevergoeding binnen het kader van art. 16 GIBIT.
115	Bijlage 7 - GIBIT 2023 §29.1	Artikel 29.1 in GIBIT 2023 verwijst naar informatiebeveiliging. Kunt u bevestigen dat leveranciers voldoen aan dit artikel wanneer zij een ISO 27001-gecertificeerd ISMS hanteren met maatregelen conform ISO 27002 en BIO, waarmee tevens wordt voldaan aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)? Dat bevestigt de aansluiting op de landelijke norm en voorkomt dubbel werk in audits.	Aanbestedende dienst benoemt dat een geldig ISO 27001-certificaat (met aantoonbare toepassing van ISO 27002) in beginsel passend bewijs vormt voor inschrijving; dit is in lijn met art. 35.1 en met de geschiktheidseis ISO 27001 uit de leidraad. De materiële verplichtingen van GIBIT art. 29 en 35 blijven onverkort van kracht, evenals BIO/NIS2 waar toepasselijk.

116	Bijlage 7 - GIBIT 2023 §29.5	Om relevante meldingen te onderscheiden van kleine operationele gebeurtenissen: Kunt u bevestigen dat leveranciers voldoen aan artikel 29.5 in GIBIT 2023 wanneer zij incidenten over informatiebeveiliging melden die materiële impact hebben of relevant zijn voor Avres? Dat voorkomt onnodige administratieve belasting en houdt de aandacht bij werkelijk risicovolle incidenten.	Aanbestedende dienst bevestigt dat artikel 29.5 van de GIBIT 2023 onverkort van toepassing is. Leverancier dient alle informatiebeveiligingsincidenten conform dit artikel te melden.
117	Bijlage 7 - GIBIT 2023 §31.3	Artikel 31.3 in GIBIT 2023 lijkt absolute scheiding van klanten te veronderstellen. In multi-tenant SaaS-omgevingen is altijd een beperkte afhankelijkheid tussen tenants. Kunt u bevestigen dat deze normale vorm van gedeelde infrastructuur binnen SaaS-omgevingen niet in strijd is met artikel 31.3? Dat voorkomt onbedoelde uitsluiting van professionele cloudplatformen.	Aanbestedende dienst bevestigt dat GIBIT 2023 art. 31.3 onverkort van kracht blijft en niet akkoord gaat met een versoepeling. Opdrachtgever moet de dienst zó inrichten dat incidenten bij andere klanten geen nadelige invloed kunnen hebben op Aanbestedende dienst; het feit dat het om een multi-tenant SaaS gaat, verandert die verplichting niet.
118	Bijlage 7 - GIBIT 2023 §34.4	Bij SaaS-diensten is een vast onderhoudsvenster buiten kantoortijden gebruikelijk, waarin updates of upgrades kunnen leiden tot korte onderbrekingen. Kunt u bevestigen dat inschrijvers hiermee voldoen aan artikel 34.4, zonder dat voor elk onderhoudsmoment afzonderlijk melding hoeft te worden gedaan? Dat borgt voorspelbaarheid en vermindert onnodige administratieve lasten.	Aanbestedende dienst bevestigt dit, mits er geen afbreuk wordt gedaan aan het PVE, zoals PvE-eisen 123 t/m 125 over onderhoud, updates en versiebeheer.

119	Bijlage 7 - GIBIT 2023 §35.1	Artikel 35.1 in GIBIT 2023 spreekt over kwaliteits- en beveiligingscertificaten. Kunt u bevestigen dat leveranciers aan dit artikel voldoen wanneer zij beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat en aantoonbaar werken conform ISO 27002? Dat sluit aan bij de eerder in het PvE genoemde BIO- en NIS2-normen en voorkomt dubbel certificeringswerk.	Zie antwoord op vraag 115.
120	Bijlage 7 - GIBIT 2023 §8.2	Artikel 8.2 van GIBIT 2023 spreekt over een eventuele preventieve test tegen normen. Omdat het PvE geen aanvullende testverplichtingen noemt, kan dit leiden tot onvoorziene werkzaamheden. Kunt u bevestigen dat eventuele testen of rapportages op basis van artikel 8.2 niet tot de standaardscope behoren en, indien gewenst, als aparte opdracht kunnen worden geoffreerd? Dat borgt duidelijkheid over de prijsbasis en voorkomt misverstanden over extra werkzaamheden.	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord en bevestigt dat artikel 8.2 van de GIBIT 2023 onverkort van toepassing is. De in dit artikel bedoelde toetsing aan geldende normen en standaarden maakt onderdeel uit van de opdracht en ziet op het aantoonbaar voldoen van de CMS-oplossing aan deze normen. De in het PvE genoemde acceptatie- en compliance-tests vormen hierop een nadere invulling.
121	Demo-onderdeel	Kunnen onderdelen in demo's worden samengevoegd i.v.m. tijd?	Aanbestedende dienst bevestigt dat onderdelen mogen worden samengevoegd zolang alle gevraagde demo-onderdelen volledig worden getoond binnen de maximale duur van 1,5 uur.
122	Demo-onderdeel	Kunnen de demo's een week naar voren worden geschoven ivm vakantie planning?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
123	Demo-onderdeel: Demonstratiescript A: Contentbeheer - Casus 2: nieuwsberichten	U stelt: Foto toevoegen die bij mouse-over automatisch in- en uitzoomt. Kunt u dit functioneel specificeren (achtergrond wens, voorbeeld).	Zie antwoord op vraag 43.
124	Demo-onderdeel: en beoordelingswijze	Wordt de demo beoordeeld op vooraf vastgestelde use-cases, of mag de inschrijver eigen scenario's tonen die de gevraagde functionaliteit illustreren?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de beoordeling plaatsvindt op de gevraagde demonstratiescripts; eigen voorbeelden zijn toegestaan mits aanvullend en binnen de beschikbare tijd.

125	Demo-onderdeel: ondersteuning meerdere beeldschermen	In het demonstratiescript staat als onderdeel: “De CMS-oplossing biedt ondersteuning voor het gelijktijdig gebruik van meerdere beeldschermen.” Kunt u aangeven hoe deze opdracht precies wordt gefaciliteerd en beoordeeld tijdens de demonstratie? Specifiek vragen wij: ☐ Zal Avres tijdens de demonstratieopstelling twee fysieke beeldschermen beschikbaar stellen waarop wij dit kunnen tonen? ☐ Of volstaat het ook om de werking te laten zien via twee browservensters of tabs naast elkaar, die elk een deel van het CMS tonen? Toelichting: Wij willen aantonen dat het CMS goed werkt in situaties waarin functioneel beheer of redactie gelijktijdig in meerdere vensters of schermen plaatsvindt. Denk aan: contentbewerking in het ene scherm en mediabeheer of live-preview in het andere.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met optie 2 van uw specifieke vragen, inclusief de toelichting.
-----	--	--	--