

Algemene informatie

Aanbesteding:	Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'
Aanbestedende Dienst:	Tweede Kamer der Staten-Generaal
Referentie:	-
Toelichting:	-

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
30	SROI berekeningsgrondslag

Vraag:

Wordt de verplichte 5% SROI berekend over de vooraf vastgestelde geraamde opdrachtwaarde, of wordt deze berekend over de daadwerkelijke cumulatieve factuurwaarde gedurende de looptijd van de overeenkomst?

De Leidraad vereist dat 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet voor Social Return On Investment (SROI). Het is onduidelijk of dit percentage wordt berekend over de totale geraamde contractwaarde van €4.500.000 of over de daadwerkelijk gefactureerde en afgenomen diensten (zoals het sterk variabele aantal uren voor doorontwikkeling).

Antwoord:

Het SROI-percentage wordt berekend over de daadwerkelijk gefactureerde en afgenomen diensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.	Onderwerp:
31	SROI drempel

Vraag:

Is de Aanbestedende Dienst bereid om ook maatschappelijke inzet of SROI-activiteiten die binnen de onderneming in bredere zin worden uitgevoerd (maar niet direct gerelateerd zijn aan dit specifieke contract) mee te tellen voor de invulling van de 5% SROI-norm?

De verplichting om 5% van de opdrachtwaarde in te zetten voor SROI is aanzienlijk. Bij de inzet van schaars IT-personeel en specialistisch applicatiebeheer is het direct tewerkstellen van personen

met een afstand tot de arbeidsmarkt binnen het projectteam vaak praktisch en kwalitatief onhaalbaar.

Antwoord:

Ja, ook activiteiten die breder binnen de organisatie van Inschrijver worden ingezet tellen mee bij het SROI-percentage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Tegenstrijdigheid migratiekosten

Vraag:

Gezien de tegenstrijdigheid tussen Leidraad 1.4.3 en Nvl vraag 12, kunt u onomstotelijk bevestigen dat alle inrichtings- en migratiekosten uitsluitend in regel 5 van het Prijzenblad (Kosten PoC) opgenomen mogen worden en dus niet meewegen in de Inschrijfsom voor de gunning?

Antwoord:

Dat klopt, alle inrichtings- en migratiekosten worden in de aparte daarvoorbestemde cel van het Prijzenblad ingevuld en niet meegerekend in de beoordeling van de totaalprijs (en daarmee de gunning).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.

Onderwerp:

33

Ondersteuning buiten venstertijden

Vraag:

Dient er ook helpdeskondersteuning geleverd te worden indien debatten incidenteel buiten de reguliere venstertijden (bijvoorbeeld in het weekend of na 23:00 uur) plaatsvinden, en zo ja, hoe worden deze uren vergoed?

De venstertijden voor de telefonische helpdesk zijn vastgesteld op werkdagen van 8:00 tot 23:00 uur. In de Leidraad wordt echter aangegeven dat plenaire vergaderingen en commissievergaderingen soms ook in het weekend of tot later in de nacht kunnen plaatsvinden.

Antwoord:

Ja, ook in het weekend en na 23 uur kan het incidenteel voorkomen dat helpdeskondersteuning nodig is. Vergoeding van deze uren dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijs voor 'ondersteuning' in het Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
35**Onderwerp:**

Minimale beheeruren

Vraag:

Wat is het exacte aantal "minimale onderhoud en beheeruren" per maand waarop het maximum van 40% voor Quick Shop Services wordt gebaseerd?

Bij de Quick Shop Services in de SLA wordt vermeld dat wijzigingsvoorstellen maximaal 40% van de "totale minimale onderhoud en beheeruren" mogen beslaan. Nergens in de documenten, noch in het prijzenblad, is echter vastgelegd hoeveel deze minimale uren per maand bedragen.

Antwoord:

Deze 40% heeft betrekking op het totale bedrag wat in het Prijzenblad bij regel 1 (onderhoud en beheer) is opgegeven door inschrijver. Het maximum van de Quick Shop Services is 40% van dit maandbedrag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
36

Onderwerp:

Escrow kostenverdeling

Vraag:

Is het toegestaan om de initiële en jaarlijkse kosten voor het opzetten en onderhouden van de Escrow-overeenkomst direct door te belasten aan de Tweede Kamer, of dienen alle Escrow-gerelateerde kosten reeds verdisconteerd te zijn in het vaste maandtarief voor beheer?

Programma van Eisen nummer 19 vereist dat de Opdrachtnemer een Escrow-overeenkomst afsluit ten behoeve van de Tweede Kamer. De financiële verantwoordelijkheid voor de initiële inrichtingskosten en de jaarlijkse abonnementskosten van een Escrow-depot wordt niet nader benoemd.

Antwoord:

Alle financiële verplichtingen rondom ESCROW komen ten koste van de Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Dolby OptiView Licentie

Vraag:

Neemt de Tweede Kamer de kosten en het beheer van de Dolby OptiView Video Player licentie op zich, of dient de Inschrijver deze licentie te begroten in het Prijzenblad, en zo ja, om welke licentievorm en -kosten gaat het?

De IT-architectuur beschrijft dat er gebruik wordt gemaakt van een proprietary Dolby OptiView Video Player waarvoor een licentie vereist is. Het is onduidelijk of de Tweede Kamer deze licentie zelf in beheer heeft en ter beschikking stelt aan de nieuwe leverancier, of dat de leverancier deze

licentie zelf dient aan te schaffen en in de prijs moet verwerken.

Antwoord:

Opdrachtnemer zorgt voor de licenties van de Dolby OptiView Video Player. Deze kosten dienen dus onderdeel te zijn van de aangeboden prijs. Het gaat hier specifiek om een licentie zonder tracking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Beschikbaarheid 100% vs 99,9%

Vraag:

Kunt u bevestigen dat voor de beschikbaarheid tijdens vergaderingen de norm van 99,9% uit de SLA leidend is, en dat de term "zonder storingen" uit PvE eis 5 als een inspanningsverplichting gelezen dient te worden in plaats van een harde resultaatverplichting?

In het Programma van Eisen, eis 5, wordt verplicht dat de applicaties tijdens vergaderingen "zonder (ver-)storingen" dienen te functioneren, wat neerkomt op 100% beschikbaarheid. In de SLA tabel wordt echter een beschikbaarheid van 99,9% voor de applicatie afgesproken. Deze twee vereisten spreken elkaar tegen.

Antwoord:

De term 'zonder storingen' refereert hier inderdaad aan 99.9% beschikbaarheid.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
40

Onderwerp:
TA en TK Acceptance

Vraag:

Kan de Tweede Kamer toelichten in hoeverre de omgevingen Test, Acceptance en TK Acceptance functioneel representatief zijn voor productie, en welke externe afhankelijkheden (waaronder Arbor Media en VLOS) in deze omgevingen beschikbaar zijn voor integratie- en acceptatietesten?

Antwoord:

De Test en Acceptance en TK Acceptance zijn functioneel representatief voor productie, inclusief ketentesten met externe afhankelijkheid Arbor Media en VLOS. Opdrachtnemer dient zijn eigen OTA omgeving in te richten. Deze dient op dezelfde manier representatief te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Gebruikersfeedback

Vraag:

Kan de Tweede Kamer toelichten hoe gebruikersfeedback momenteel wordt verzameld, beoordeeld en vertaald naar doorontwikkeling? Kan daarbij tevens worden aangegeven welke rol DVR vervult in de prioritering en besluitvorming rondom verbeteringen?

Antwoord:

De feedback komt binnen via mails en telefoon. In het projectoverleg tussen DVR en Opdrachtnemer wordt besproken welke onderdelen van de feedback kunnen worden meegenomen in doorontwikkeling. De besluitneming rondom doorontwikkeling-projecten ligt bij de DVR.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Omvang huidige dienstverlening

Vraag:

Kan de Tweede Kamer inzicht geven in de omvang van de huidige dienstverlening over de afgelopen 12 maanden, waaronder het aantal actieve gebruikers, livestreamsessies, videoeergaven, verzonden pushnotificaties, supportverzoeken en incidentmeldingen?

Antwoord:

Niet alle genoemde informatie is beschikbaar. De incidentmeldingen van de afgelopen periode (vanaf 2024 t/m heden) zijn toegevoegd als bijlage 3.13. Het aantal downloads van de app Debat Direct is in 2025: 469.033. Het aantal unieke bezoekers van de website in 2025 bedroeg 5.001.635.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Betrokkenheid derde partij SLA

Vraag:

Ligt de bewijslast voor vertragingen door derden volledig bij de Opdrachtnemer, en garandeert de Tweede Kamer dat Arbor Media in zo'n geval (middels SLA) verplicht is om actief en tijdig systeemlogs of data aan te leveren voor de root-cause analyse?

In NvI antwoord 22 geeft u aan dat SLA-overschrijdingen voor incidentmanagement de Opdrachtnemer niet worden toegerekend indien deze te wijten zijn aan één van de andere partijen die betrokken zijn, zoals Arbor Media. De manier waarop dit in de praktijk getoetst en bewezen wordt, ontbreekt echter.

Antwoord:

Binnen de Tweede Kamer is een ketenbeheer ingericht. Binnen het ketenbeheer wordt in

gezamenlijkheid met de gehele keten onderzocht en vastgelegd waar de vertraging vandaan komt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Arbor API Specificaties

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst de specifieke API-documentatie en het "generieke koppelvlak (VLOS)" van Arbor Media inzichtelijk maken voor alle Inschrijvers in de aanbestedingsfase, zodat de benodigde integratie-inspanning accuraat en zonder risico-opslagen begroot kan worden?

De Inschrijver moet integreren met de backend infrastructuur van Arbor Media. Er is in de bijlagen echter nergens een technische API-documentatie of koppelvlakbeschrijving van deze Arbor Media systemen opgenomen.

Antwoord:

Dat klopt. Deze API-documentatie is in deze fase van de aanbesteding niet te delen. Met de definitief gegunde partij zal alle benodigde informatie gedeeld worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Opvolger AWS Pinpoint

Vraag:

Dient de vervanging van AWS Pinpoint door een nieuwe pushnotificatie-oplossing te worden uitgevoerd en bekostigd als onderdeel van de initiële migratie/PoC, of wordt dit als een apart betaald project (doorontwikkeling) gepland na ingang van het contract?

De IT-architectuur geeft aan dat AWS stopt met de ondersteuning van AWS Pinpoint in oktober 2026, en dat er een vervanging nodig is voor pushnotificaties. Het is onduidelijk of de ontwikkeling van dit nieuwe pushnotificatie-systeem tijdens de PoC/migratiefase door de nieuwe leverancier kosteloos moet worden opgepakt, of dat dit valt onder betaalde projectmatige doorontwikkeling in de loop van 2027.

Antwoord:

De vervanging van het pushnotificatie-systeem dient vóór oktober 2026 gedaan te zijn. De PoC vindt pas vanaf november 2026 plaats. Dit onderdeel is dus geen onderdeel van de PoC, noch een project voor doorontwikkeling binnen de nieuwe overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
47

Onderwerp:

SLA Reactietijden 24/7

Vraag:

Geldt de verplichte reactietijd en functiehersteltijd voor urgente incidenten (zoals geformuleerd in de SLA) 24/7, of worden deze tijden uitsluitend gemeten en berekend over de formele Service-uren (werkdagen 8:00 - 23:00)?

De SLA (Bijlage 3.8) specificeert voor de 2e lijn een reactietijd van 1 uur voor urgente incidenten. In de Leidraad wordt daarentegen geëist dat er 24/7 monitoring plaatsvindt. Het is onduidelijk of de reactietijd van 1 uur alleen gedurende de afgesproken Service-uren (08:00 - 23:00) geldt, of dat deze klok 24 uur per dag loopt.

Antwoord:

"De verplichte reactietijd en functiehersteltijd voor urgente incidenten geldt 24/7, en dus niet alleen binnen de formele service-uren.

De monitoring is een aparte functie die zich focust op de beschikbaarheid van Debat Direct. Dit is dus iets anders dan de (eerstelijns en tweedelijns) ondersteuning. De reactietijd van 1 uur voor urgente incidenten geldt alleen tijdens de service-uren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'

Ref.nr.
49

Onderwerp:

Nota van inlichtingen 1

Vraag:

"Voor de aanbesteding van Debat Direct, is Microsoft Sovereign Cloud als Cloudprovider toegestaan. Met eis 31 Programma van Eisen bedoelt de Aanbestedende Dienst namelijk dat opslag en verwerking van data uitsluitend in de EU/EER plaatsvinden en dat verwerking van data plaatsvindt met passende AVG-waarborgen (met versleuteling)." --> Geldt de toestemming dan ook voor 'standaard' AWS-Webservices in de Frankfurt-regio? En kunt u eis 31 in het document herformuleren, zodat er geen verwarring over kan ontstaan?

Antwoord:

Zolang de opslag en verwerking van data op EU/EER grondgebied plaatsvindt, is dat toegestaan. Deze verantwoordelijkheid ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.

Eis 31 is nu als volgt: ""Soevereiniteit: Opdrachtnemer waarborgt dat alle door Opdrachtgever verstrekte en/of gegenereerde data uitsluitend wordt opgeslagen en gehost binnen de EU en onder volledige jurisdictie van een EU-lidstaat. Inschrijver/Opdrachtnemer verklaart dat hijzelf, noch zijn (eventuele) onderaannemers rechtspersonen zijn die direct of indirect onderworpen zijn aan wet- en regelgeving van niet EU-landen die extraterritoriale toegang tot data kunnen afdwingen, waaronder maar niet beperkt tot wetgeving uit de Verenigde Staten. Dit houdt in dat opslag en verwerking van data uitsluitend in de EU/EER plaatsvinden en dat verwerking van data plaatsvindt met passende AVG-waarborgen (met versleuteling).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Europese openbare aanbesteding 'Applicatiebeheer en doorontwikkeling Debat Direct en Kamerbeelden'