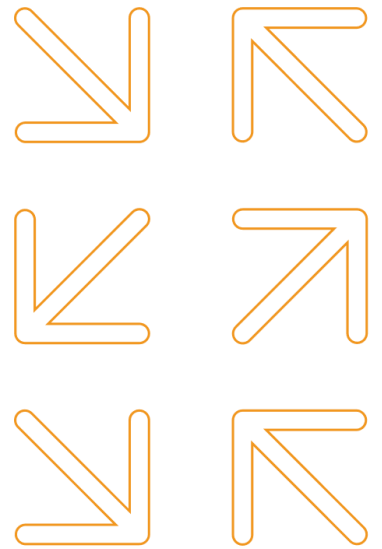


Nota van Inlichtingen 2

Aanbesteding diensten Digital





Nota van Inlichtingen 2

Aanbesteding diensten Digital

Uitgegeven door

VeiligheidNL

Postbus 75169

1070 AD Amsterdam

www.veiligheid.nl

september 2026



1 Nota van Inlichtingen

In het kader van de aanbesteding Diensten Digital van VeiligheidNL, ontvangt u hierbij nadere informatie in de vorm van een Nota van Inlichtingen.

Aangepaste documenten

Bij de publicatie van deze Nota van Inlichtingen zijn de volgende documenten aangepast (wijzigingen zichtbaar) en middels een nieuwe versie geüpload op Tendered:

- Bijlage 6 Concept Overeenkomst V1.1
- Bijlage 7 Concept Nadere Overeenkomst V1.1
- Formulier D Referentieopdracht Perceel 2 V1.2

LET OP! Voor uw Inschrijving dient u uit te gaan van de meest recente versies van deze documenten



2 Vragen en antwoorden

#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
1.	Formulier F, antwoorden op vragen 8, 39 en 70 van Nota van Inlichtingen 1.		Kunt u bevestigen hoe wordt omgegaan met een applicatie die aantoonbaar wezenlijk afwijkt van het in antwoord 70 bedoelde referentieprofiel? Blijft voor zo'n applicatie onverkort hetzelfde vaste setup- en SLA-tarief gelden of kan binnen de betreffende Nadere overeenkomst een afwijkende beheerprijs worden overeengekomen? Indien het vaste tarief onverkort geldt, verzoeken wij u te verduidelijken waar het risico van een wezenlijk hogere beheerinspanning wordt belegd.	Het vaste tarief onder A1/A2 van Formulier f (Inschrijfformulier Perceel 2) geldt voor applicaties conform het referentieprofiel uit antwoord 70. Wijkt de omvang van een applicatie aantoonbaar significant af (groter of kleiner), dan treden partijen binnen de betreffende Nadere overeenkomst in overleg over een passende beheerprijs. Werkzaamheden buiten de scope van beheer (doorontwikkeling, grote versie-upgrades, nieuwe functionaliteit en koppelingen) vallen sowieso buiten de vaste beheerprijs en worden als nadere opdracht geprijsd. Zie ook het antwoord bij vraag 23 van deze Nota van Inlichtingen voor de nadere uitwerking.
2.	1e NvI Diensten Digital; Formulier D Perceel 2 V1.1 Vraag 106 en vraag 52; Kerncompetentie 1 en Invulinstructie	NvI 28 en 16; Form. D 2 en 1	Formulier D V1.1 vermeldt bij kerncompetentie 1 nog € 100.000, terwijl u in antwoord 106 akkoord bent gegaan met verlaging naar € 50.000. (a) Kunt u bevestigen dat € 50.000 geldt en publiceert u een gecorrigeerd Formulier D? (b) Kunt u bevestigen dat deze drempel mag worden bereikt door optelling van opdrachtwaarden binnen één jaar voor dezelfde opdrachtgever, ook wanneer die bestaan uit een combinatie van (her)ontwikkeling, doorontwikkeling en beheer van dezelfde (web)applicatie?	Deel a: Ja, bij deze NvI is een gewijzigd formulier bijgevoegd waar dit bedrag is aangepast naar € 50.000,- Deel b: Dat is akkoord. Zie ook de invulinstructie waar dit reeds is aangegeven.
3.	1e NvI; Bijlage 1 PvE; Bijlage b KPI Vraag 10 en vraag 83; eis E-45; § 9 Betrouwbaarheid	NvI 6 en 23; PvE 5; Bijlage b 4	Antwoord 10 stelt dat de test bij oplevering geen onderdeel is van de ontwikkel-, beheer- of SLA-kosten en bij externe uitvoering voor rekening van VeiligheidNL komt; antwoord 83 stelt dat de kosten, ook bij externe uitvoering, onderdeel zijn van de ontwikkelkosten van de Nadere overeenkomst. (a) Welk antwoord prevaleert? (b) Geldt dat eveneens bij uitvoering door een externe partij? (c) Kunt u van de	Het antwoord van vraag 83 in de eerste nota van Inlichtingen komt te vervallen. Het antwoord bij vraag 10 van de eerste nota van Inlichtingen blijft gehandhaafd. Het antwoord bij vraag 10 is als volgt: De in eis E-45 bedoelde test op OWASP-kwetsbaarheden bij oplevering van een nieuwe website of (web)applicatie maakt geen



#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
			conform antwoord 83 separaat te vergoeden pentesten de verwachte frequentie aangeven, gelet op de in Bijlage b vermelde maximumfrequentie van één per sprint?	onderdeel uit van de ontwikkelkosten, noch van de vaste beheerkosten of SLA-kosten van de betreffende (web)applicatie. Indien VeiligheidNL ervoor kiest om deze securitytest door een externe onafhankelijke partij te laten uitvoeren, komen de kosten hiervan voor rekening van VeiligheidNL. Deze kosten worden bekostigd vanuit het interne Risk & Quality-beleid van VeiligheidNL en maken geen onderdeel uit van de tarieven die door de opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding dienen te worden opgegeven.
4.	1e NvI; Formulier F Perceel 2 Vraag 70 en vraag 8; onderdeel A (A1 en A2)	NvI 20 en 6	U heeft aangekondigd de vaste SLA-prijs en de verwachte beheerinspanning bij deze Nota van Inlichtingen nader te concretiseren. (a) Kunt u een indicatie geven van de gemiddelde beheerinspanning per (web)applicatie per jaar en van het aantal applicaties dat gedurende de looptijd in beheer komt? (b) Kunt u de representatieve gemiddelde applicatie kwantificeren, bijvoorbeeld naar aantal koppelingen, aantal omgevingen en orde van grootte van het gebruik? (c) Kunt u bevestigen dat het verhelpen van beveiligingsbevindingen met classificatie medium of lager niet onder de vaste SLA-prijs valt?	a) Zie het antwoord bij vraag 23 b) Zie het antwoord bij vraag 23 c) Reactie en hersteltermijn verlopen volgens de termijnen zoals genoemd in bijlage b. De kosten voor het verhelpen van beveiligingsbevindingen (low, medium en hoog) worden separaat in rekening gebracht of vallen binnen de garantiebepalingen van de overeenkomst. Dit geldt voor beide percelen.
5.	1e NvI; Bijlage b KPI; Concept Overeenkomst Vragen 48, 59, 93 en R-5; § 1 en § 4; artikel 2.3	NvI 15, 18, 26 en 31; Bijlage b 1 en 2	U heeft bevestigd dat de KPI's uitsluitend gelden voor incidenten binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer. (a) Hoe wordt deze uitzondering vastgelegd in de SLA en in de maandelijkse Service Level Rapportage, en bij welke partij ligt de bewijslast? (b) Bevat de bij deze nota te publiceren bijgewerkte Concept Overeenkomst of de SLA een malus-, boete- of bonussystematiek gekoppeld aan de KPI's uit Bijlage b, en zo ja met welke grondslag en maxima? (c) Geldt de uitzondering ook voor de normen voor het maximaal aantal prioriteit 1- en 2-incidenten per jaar?	a. Binnen drie maanden na ingang van een (nadere) overeenkomst dient Opdrachtnemer een concept SLA aan te leveren, dit is conform eis e-10. In de SLA dient dit door Opdrachtnemer te worden beschreven. b. Zie hiervoor artikel 7 van de concept Nadere overeenkomsten, de in artikel 7.2 opgenomen korting kan per nadere offerteaanvraag en /of Nadere overeenkomst op maat worden gemaakt. c. Ja.
6.	1e NvI; Beschrijvend document	NvI 27 en 5; BD 18	Gelet op de periode tussen de definitieve gunning op 25 november 2026 en volledig operationele dienstverlening per 1 januari 2027: (a) vanaf welk moment wordt toegang verleend tot de Azure-	a) Vanaf definitieve gunning. b) Voor beide percelen worden geen transitie- en inregelwerkzaamheden vergoed. Het is de verwachting van VeiligheidNL dat de inzet in de opstartfase voor perceel 1



#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
	Vragen 100, 4 en 5; § 6.2 planning		omgeving, de repositories, de deploymentpipelines, de documentatie en het ticketsysteem — vanaf de voorlopige of pas na de definitieve gunning? (b) Worden transitie- en inregelwerkzaamheden vóór 1 januari 2027 vergoed, en behoren deze tot de eenmalige setupkosten onder A2 van Formulier F?	gering is en verdisconteerd kan worden in de vaste SLA prijs. De setupkosten van Perceel 2 hebben betrekking op de opstartkosten van een door Opdrachtnemer opgeleverde (web)applicatie. Zie tevens het antwoord bij vraag 9.
7.	1e NvI; Formulier F Perceel 2 (herziene versie) Vragen 34, 56 en 9; cellen A1, A2 en B3	NvI 11, 18 en 6	Naar aanleiding van deze antwoorden is een herziene versie van Formulier F gepubliceerd. (a) Dient het bedrag onder A1 te worden opgegeven als prijs per applicatie per maand of per jaar, en hoe wordt dit met het geraamde aantal van twaalf verwerkt in de fictieve inschrijfsom? (b) Geldt voor regel B3 (Beheerder / Azure engineer / DevOps engineer) een maximumtarief, en zo ja welk bedrag?	a) Inschrijver dient in cel D9 de prijs per maand in te voeren. Excel zal in cel E9 het jaarlijks bedrag uitrekenen. In de Inschrijfsom worden de SLA kosten van één (web)applicatie meegenomen. b) Voor B3 geldt inderdaad geen maximum uurtarief.
8.	1e NvI Diensten Digital, vraag 22 (Algemeen)		In de 1e Nota van Inlichtingen (vraag 22) heeft u toegezegd dat bij een volgende Nota van Inlichtingen meer informatie wordt verstrekt over gebruikersdata (aantal bezoekers, unieke bezoekers, page views en verklaringen voor piekbelasting). Kunt u deze toegezegde informatie nu verstrekken, specifiek voor www.veiligheid.nl en www.kinderveiligheid.nl (Perceel 1) en voor de belangrijkste bestaande (web)applicaties binnen Perceel 2, over de afgelopen 12 maanden?	Zie het antwoord bij vraag 23.
9.	1e NvI Diensten Digital, vraag 25 en 26 (Algemeen)		In de 1e Nota van Inlichtingen gaf u aan dat onze vragen 25 en 26 over mijlpalen en planning niet duidelijk waren. Ter verduidelijking: wij doelen op de planning van de transitie/overdracht naar de nieuwe opdrachtnemer, in de periode tussen de gunning (definitieve gunning 25 november 2026) en de ingangsdatum van de Overeenkomst (1 januari 2027) — een periode van circa vijf weken. Kunt u aangeven welke concrete opleverpunten of mijlpalen u in die transitieperiode verwacht (bijvoorbeeld overdracht van documentatie, broncode en toegang, en kennisoverdracht door de huidige leverancier(s)), en of er ruimte is om onderdelen van deze transitie te faseren tot ná 1 januari 2027, gelet op de korte doorlooptijd?	Perceel 1: De enige mijlpaal voor VeiligheidNL is de overgang per 1 januari 2027 naar de nieuwe opdrachtnemer. Na definitieve gunning wordt gestart met de overdracht. VeiligheidNL heeft verder geen concrete opleverpunten of mijlpalen. VeiligheidNL gaat er vanuit dat de Opdrachtnemer, in samenwerking met VeiligheidNL, zorgdraagt voor de overgang. Tijdens de eerste drie maanden van de Raamovereenkomst zal VeiligheidNL de KPI's niet handhaven. Perceel 2: Voor perceel 2 geldt dat de activiteiten aanvangen op het moment dat er een concrete nadere opdracht wordt verstrekt. De inspanning om een overdracht te realiseren zijn zeer gering en zal meer een kennismaking zijn.



#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
				Zie tevens het antwoord bij vraag 6.
10.	1e NvI Diensten Digital, vraag 27 (Algemeen)		In de 1e Nota van Inlichtingen (vraag 27) gaf u aan geen eigen risico-inventarisatie te verstrekken en verwees u naar Wens 1 en Wens 2 van het Programma van Wensen. Wij begrijpen dat het onderkennen en mitigeren van risico's onderdeel is van onze eigen aanpak. Om deze aanpak zo goed mogelijk te kunnen toespitsen op de praktijksituatie bij VeiligheidNL, vragen wij aanvullend: zijn er specifieke, bij VeiligheidNL bekende technische of organisatorische aandachtspunten (bijvoorbeeld technische schuld, verouderde componenten of versies, afhankelijkheden van de huidige leverancier(s), of capaciteitsbeperkingen aan de zijde van VeiligheidNL) waarmee inschrijvers rekening zouden moeten houden bij het opstellen van hun plan van aanpak?	Inschrijver dient uit te gaan van de informatie die is verstrekt in de aanbestedingsdocumenten en in de nota's van inlichtingen.
11.	1e NvI Diensten Digital, vraag 30 (Bijlage A) — optioneel		In de 1e Nota van Inlichtingen (vraag 30) gaf u aan dat Bijlage A ter illustratie is bijgevoegd. Kunt u expliciet bevestigen dat Bijlage A niet door de inschrijver zelf hoeft te worden ingevuld of als onderdeel van de Inschrijving hoeft te worden ingediend?	Ja, dat kan worden bevestigd. Het formulier is ten behoeve van de Opdrachtnemer en wordt tijdens de looptijd van de raamovereenkomst gebruikt om de lopende samenwerking te evalueren. Het formulier hoeft dus <u>niet</u> te worden ingevuld als onderdeel van de Inschrijving.
12.	Prijzenblad		Om het maximale aantal punten op prijs te behalen, lijken tarieven van circa € 95 per uur noodzakelijk. Voor de gevraagde disciplines achten wij dit tariefniveau binnen de Nederlandse markt moeilijk realiseerbaar. Dit zou inschrijvers ertoe kunnen bewegen om werkzaamheden vanuit nearshore locaties uit te laten voeren. Wij lezen in het Programma van Eisen echter dat VeiligheidNL juist waarde hecht aan een nauwe samenwerking met een vast team en communicatie in de Nederlandse taal. De inzet van nearshore medewerkers kan daarbij naar ons oordeel risico's opleveren, onder meer ten aanzien van:	VeiligheidNL kan voor Inschrijvers geen uitspraken over welk tariefniveau nodig of haalbaar is voor een bepaalde prijsscore. De prijsscore wordt over de volle bandbreedte tussen het bodem- en plafondbedrag bepaald. Ten aanzien van de genoemde risico's geldt dat VeiligheidNL uit gaat van het Programma van Eisen waaraan Inschrijvers moeten voldoen. Dit betekent onder andere dat de voertaal tijdens de uitvoering van Nadere Opdrachten in het Nederlands is, dit geldt ook in relatie tot de mogelijkheid om te werken met blended teams (zie eis 21).



#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
			1. directe communicatie tussen VeiligheidNL en de daadwerkelijk uitvoerende specialisten; 2. volledige beheersing van de Nederlandse taal, ook bij inhoudelijke en complexe afstemming; 3. beschikbaarheid en snelheid van afstemming tijdens de uitvoering; 4. continuïteit en vaste bezetting van het team; 5. het voorkomen dat communicatie hoofdzakelijk via een Nederlandstalige projectmanager of andere tussenpersoon moet verlopen. Begrijpen wij daarom correct dat van inschrijvers wordt verwacht dat de voor VeiligheidNL ingezette medewerkers zelf rechtstreeks in het Nederlands met VeiligheidNL kunnen samenwerken en dat een constructie waarbij werkzaamheden hoofdzakelijk door een nearshore team worden uitgevoerd en de communicatie via een Nederlandse projectmanager verloopt, niet aansluit bij de beoogde uitvoering van de opdracht?	
13.	Prijzenblad		Voor het invullen van de maandelijkse kosten voor de SLA is slechts 1 regel beschikbaar. Heeft de aanbestedende partij één SLA voor alle applicaties gecombineerd, of heeft iedere applicatie een eigen SLA? In het geval van meerdere SLA's, dienen wij daarmee een combinatieprijs bij deze SLA in te vullen?	Nee. Voor Perceel 2 wordt voor iedere afzonderlijke (web)applicatie een eigen SLA afgesloten, er is dus geen gecombineerde SLA voor alle applicaties samen. In het prijzenblad vult u de prijs van SLA voor één (web)applicatie. Dat tarief is het vaste tarief dat voor elke SLA gelijk is en dat geldt voor iedere afzonderlijke SLA die gedurende de looptijd wordt afgesloten. Het is dus geen combinatieprijs voor meerdere SLA's samen, maar het (voor alle SLA's gelijke) tarief per individuele SLA. Zie tevens het antwoord bij vraag 23 voor een nadere duiding van de omvang van de beheerlast per SLA.
14.	Beschrijvend document §4.3.5	13-14	In antwoord op vraag 7 van de Nota van Inlichtingen 1 geeft u aan dat aan de ISO 20000-eis (§4.3.7) wordt geacht te zijn voldaan indien de scope van het ISO	Het door u gegeven voorbeeld zou door VeiligheidNL als voldoende worden beschouwd. Het begrip "Beheer" hoeft



#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
	t/m 4.3.7; NvI 1, vraag 7		9001-certificaat aantoonbaar 'het beheer van applicaties' omvat. Kunt u aangeven welke mate van detail deze scopebeschrijving minimaal moet bevatten om hieraan te voldoen? Volstaat bijvoorbeeld een scope als 'ontwikkeling, onderhoud en doorontwikkeling van (web)applicaties', of dient de term 'beheer' expliciet in de scopeomschrijving te zijn opgenomen?	dus niet letterlijk in de scope omschrijving te zijn opgenomen.
15.	Beschrijvend document §2.2.7 en §5.2.2	6, 16	Indien perceel 1 en perceel 2 aan verschillende opdrachtnemers worden gegund: welke afstemmings- of coördinatieverplichtingen (bijvoorbeeld ten aanzien van gedeelde designsystemen, API-contracten, huisstijlrichtlijnen of technische koppelvlakken) verwacht u van de opdrachtnemer van perceel 2 richting de opdrachtnemer van perceel 1, en voorziet u hierin een gezamenlijk overleg of vast aanspreekpunt?	Op grond van eis E-12 van het Programma van Eisen is Opdrachtnemer verplicht bereid te zijn samen te werken met andere externe partijen, waaronder uitdrukkelijk een andere geselecteerde opdrachtnemer van Perceel 1 of Perceel 2. Dat vormt de (contractuele) basis voor samenwerking tussen de opdrachtnemers als beide percelen aan verschillende partijen worden gegund. De concrete invulling daarvan is op dit moment niet te concretiseren. Dit is afhankelijk van de Nadere Overeenkomsten die binnen Perceel 2 worden aangegaan en de mate waarin de betreffende (web)applicatie een relatie heeft tot de website(s) van Perceel 1, dan wel volledig op zichzelf draait.
16.	Formulier F Prijzenblad Perceel 2, onderdeel A1; Bijlage 6 Concept Overeenkomst art. 6.2	1 / art. 6.2	Valt de vaste SLA-prijs per (web)applicatie (Formulier F, onderdeel A1) onder dezelfde jaarlijkse prijsindexering (CBS-prijsindexcijfer CAO-lonen, zie art. 6.2 concept-Raamovereenkomst) als de overige tarieven, of wordt deze op een andere wijze geïndexeerd?	Op dezelfde wijze.
17.	NvI 1, vraag 1, 8, 22 en 70	-	In de antwoorden op onder meer vraag 1, 8, 22 en 70 van de Nota van Inlichtingen 1 geeft u aan dat nadere informatie (o.a. over de beheerlast, gebruikersdata en de concretisering van de vaste SLA-prijs) bij een volgende Nota van Inlichtingen wordt verstrekt. Kunt u bevestigen dat dit uiterlijk bij de Nota van Inlichtingen van 9 september 2026 het geval zal zijn, gelet op de sluitingstermijn van 23 september 2026?	Zie het antwoord bij vraag 23.
18.	Bijlage b KPI's Diensten Digital,		In antwoord 77 geeft VeiligheidNL aan dat de monitoring 7x24 plaatsvindt, dat de escalatiemanager	Ter verduidelijking het volgende.



#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
	incidentmanagement en antwoord 77 van Nota van Inlichtingen 1.		uitsluitend tijdens werkdagen bereikbaar hoeft te zijn en dat voor P1-incidenten de overeengekomen reactie- en functiehersteltijden gelden. Daarnaast bepaalt Bijlage b dat iedere melding binnen maximaal 15 minuten schriftelijk moet worden bevestigd. Kunt u verduidelijken: - vanaf welk technisch meetmoment de termijn begint; - of de inhoudelijke P1-reactietijd van 30 minuten ook buiten werkdagen en kantooruren geldt en zo ja welke operationele rollen daarvoor 7x24 beschikbaar moeten zijn?	De monitoring dient 24x7 plaats te vinden, in geval een storing/incident wordt geconstateerd zorgt Opdrachtnemer dat binnen de kaders van de SLA acties worden ondernomen. Door actief te monitoren hoeft Veiligheid geen melding te doen en start het herstel op het moment dat door Opdrachtnemer het incident heeft geconstateerd. Dit betekent dus dat niet alle rollen en dienstverlening eveneens 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar moeten zijn. De bereikbaarheid van de escalatiemanager geldt uitsluitend tijdens werkdagen en niet in de weekenden of op feestdagen. Voor P1-incidenten gelden de overeengekomen reactie- en hersteltijden zoals opgenomen in de SLA, waarbij met servicewindow wordt bedoeld de periode tussen 8:30 en 17:30.
19.	Formulier E Prijzenblad		In het formulier E onder prijzenblad perceel 1 is er onder de functie B3 Beheerder / Azure engineer / Devops engineer waar er 150 geraamd aantal uur is. Wat verwachten jullie juist dat er onder deze functie uitgevoerd zal worden? want 150 uur lijkt ons een zeer groot aantal voor een website die reeds draaiende is op jullie eigen hosting. Daarnaast is de rol 'beheerder' een breed begrip wat kan gaan van een content editor voor de website tot een beheerder van de hosting.	Cel B3 heeft betrekking op het applicatief beheer en niet het redactionele contentbeheer van de website zoals vraagsteller duidt. Zie tevens het antwoord bij vraag 93 van de 1e nota van inlichtingen. De opgegeven 150 uur is een raming en is bedoeld om te komen tot een inschrijfsom. Het aantal is gebaseerd op wat VeiligheidNL in een toekomstige situatie verwacht. Aan deze aantallen kan Inschrijver dan ook geen rechten ontleen.
20.	Algemeen		in de eerste Nota van Inlichtingen is verduidelijkt dat monitoring 7x24 gebeurt en dat de escalatiemanager enkel tijdens werkdagen beschikbaar moet zijn. Het blijft echter onduidelijk wanneer de P1-klok begint te lopen buiten het service window. Concreet: indien op zaterdag om 03:00 uur een P1 wordt gedetecteerd, beginnen de reactietijd van 30 minuten en functiehersteltijd van 4 uur dan onmiddellijk te lopen, of pas vanaf het eerstvolgende service window?	Zie het antwoord bij vraag 18. Met betrekking tot het voorbeeld betekent dit dus dat maandagochtend om 8:30 de reactietermijn start.



#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
21.	Algemeen		Securitytest E-45: hier lijken twee antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen elkaar tegen te spreken. In het ene antwoord staat dat een externe OWASP-test door VeiligheidNL wordt betaald en geen onderdeel vormt van onze tarieven. In een later antwoord staat dat de test onderdeel is van de opleveringsverplichting en dat de kosten, ook bij uitvoering door een externe partij, onderdeel zijn van de ontwikkelkosten van de betreffende Nadere overeenkomst.	Zie het antwoord bij vraag 3
22.	Algemeen		Voldoet een inschrijver aan de gelijkwaardigheidseis van §4.3.5 wanneer deze op de uiterste inschrijfdatum beschikt over een ingericht kwaliteitsmanagementsysteem met aantoonbare PDCA-cyclus, een onafhankelijke interne beoordeling en een gedocumenteerd driejarig auditprogramma met jaarlijkse audits, terwijl de certificatieaudit in het eerste jaar van die cyclus aantoonbaar is gepland maar nog niet heeft plaatsgevonden? Of vereist vraag 69 dat de certificatieaudit in jaar één reeds vóór de uiterste inschrijfdatum moet zijn uitgevoerd?	Nee. De in §4.3.5 genoemde gelijkwaardigheidscriteria dienen op de uiterste inschrijfdatum aantoonbaar te zijn ingevuld. Een systeem waarvan de opzet gereed is, maar waarvan de (interne of externe) onafhankelijke beoordeling die het jaar-1-moment van de cyclus vormt op de inschrijfdatum nog niet heeft plaatsgevonden, voldoet niet aan het derde gelijkwaardigheids criterium. Een geplande maar nog niet uitgevoerde audit is onvoldoende; deze dient vóór de uiterste inschrijfdatum te zijn afgerond. Dit hoeft niet per definitie de externe ISO 9001-certificatieaudit bij een certificerende instelling te zijn: zoals aangegeven bij vraag 69 kan de onafhankelijke beoordeling ook door bijvoorbeeld een interne kwaliteitsfunctionaris worden uitgevoerd, mits deze daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en de onafhankelijkheid en het resultaat ervan aantoonbaar zijn.
23.	Algemeen		Bij de eerste nota van inlichtingen is toegezegd dat VeiligheidNL de omvang van de SLA te concretiseren, dit om inschrijvers in staat te stellen om een prijs af te geven voor de SLA kosten.	Voor de aanbesteding kunnen Inschrijvers uitgaan voor de navolgende indicatie van de omvang van de SLA werkzaamheden. Perceel 1 - Onder de vaste SLA prijs van perceel 1 valt het volgende: Coördinatie met de hostingleverancier en 1e-lijns monitoring - Incident- en probleemmanagement conform de Prioriteit 1 t/m 4-normen (Bijlage b KPI Diensten digital)



#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
				• Correctief onderhoud (oplossen van incidenten/bugs) en preventief onderhoud (versie- en beveiligingsupdates) • Helpdesk/1e-lijns support en standaard wijzigingsverzoeken van beperkte omvang (Bijlage b KPI Diensten digital) • Beheer van bestaande API-koppelingen • Maandelijks SLA-rapportage • Licenties t.b.v. beheertools en/of monitoring Ter indicatie enkele kwantitatieve gegevens op basis van historische data: Aantal maandelijks bezoekers huidige websites: www.veiligheid.nl: 25.000 aantal maandelijks bezoekers www.kinderveiligheid.nl: 15.000 aantal maandelijks bezoekers Aantal meldingen per maand: 10-20 Aantal incidenten 2025: 10-15 Buiten scope: Het door ontwikkelen van functionaliteit, grote versie-upgrades, wijzigingsverzoeken, nieuwe functionaliteit en omvangrijke aanpassingen aan koppelingen of integraties vallen niet onder de SLA. Perceel 2: Onder de vaste SLA prijs van perceel 2 valt het volgende: Betreft een SLA ten behoeve van een door Inschrijver ontwikkelde (web)applicatie met een reguliere gebruikersbelasting, standaard monitoring, periodieke beveiligingsupdates en bugfixes, en een beperkt aantal koppelingen met externe systemen. Onderdeel van de SLA is tenminste: • Preventief onderhoud, waaronder monitoring en beveiligingsupdates; • Correctief onderhoud in de vorm van het oplossen van incidenten en bugs in bestaande functionaliteit;



#	Verwijzing	Pag.	Vraag	Antwoord
				• Het verhelpen van high- en critical-prioriteit beveiligingsbevindingen; • Reguliere communicatie, coördinatie en rapportage rondom beheer; • KPI's: van toepassing zijnde KPI's zijn conform bijlage b KPI Diensten digital. Ingangsdatum SLA: 100% operationeel 3 maanden na oplevering en acceptatie. (Per Nadere overeenkomst kunnen hier afwijkende afspraken voor worden gemaakt. Hosting: belegd bij door VeiligheidNL gecontracteerde aanbieder Uitgangspunt voor de belasting indicatief per SLA: indicatie aantal maandelijks bezoekers (web)applicatie: Bandbreedte van 5.000 tot 10.000 bezoekers per maand Indicatie van aantal meldingen/ incidenten per maand: 5 tot 10 per maand. Buiten scope: Het door ontwikkelen van functionaliteit, grote versie-upgrades, wijzigingsverzoeken, nieuwe functionaliteit en omvangrijke aanpassingen aan koppelingen of integraties vallen niet onder de SLA.

