

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 1 - Programma van eisen - Implementatieplan	Aan welke minimale inhoudelijke eisen en beoordelingscriteria moet het implementatieplan voldoen?	Staatsbosbeheer schrijft geen geen inhoudelijke eisen voor. Het implementatieplan moet ten minste de onderwerpen advies, begeleiding, initiële inrichting en koppeling met SSO (SingleSignOn) bevatten. Deze wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het projectteam.
2	Bijlage 1 - Programma van eisen - Implementatieplan	Op welke datum dient de oplossing volledig operationeel te zijn, inclusief inrichting, Single Sign-On, gebruikersprovisionering, organisatiestructuur, content en rapportages?	Conform de nieuwe planning hebben medewerkers uiterlijk op 1 februari 2027 een eerste module doorlopen.
3	Bijlage 1 - Programma van eisen - Implementatieplan	Welke medewerkers, expertise en capaciteit stelt Opdrachtgever tijdens de implementatie beschikbaar?	De volgende rollen zijn beschikbaar: security officer; privacy-adviseurs; ICT-medewerkers; medewerker HRM / Staatsbosbeheer Academie; medewerker inkoop; medewerker communicatie. Inzet van deze medewerkers gebeurt in overleg.
4	Bijlage 1 - Programma van eisen - Meertaligheid	Kan Opdrachtgever bevestigen dat Nederlands de enige verplichte taal is voor de gebruikersinterface, leercontent, ondertiteling, helpfunctionaliteit en communicatie richting eindgebruikers?	Ja. Nederlands is de enige verplichte taal.
5	Bijlage 1 - Programma van eisen - Meertaligheid	Indien ondersteuning van aanvullende talen wordt verwacht, kan Opdrachtgever aangeven om welke talen het gaat?	Niet van toepassing, Nederlands is de enige verplichte taal.
6	Bijlage 1 - Programma van eisen - Helpfunctionaliteit	Kan Opdrachtgever toelichten welke minimale functionaliteiten worden verwacht onder de generieke helpfunctionaliteit voor gebruikers? Wordt er bijvoorbeeld gedoeld op een kennisbank, veelgestelde vragen, contextuele uitleg, een zoekfunctie, digitale assistent of een mogelijkheid om contact op te nemen met een Servicedesk?	Eis 1.2 richt zich op de eindgebruiker. Minimaal verwacht Staatsbosbeheer: - contextuele uitleg of instructie binnen de omgeving zelf (navigatie, starten en hervatten van modules, voortgang inzien); - een doorzoekbare kennisbank of overzicht met veelgestelde vragen in het Nederlands; - een contactmogelijkheid waarmee de eindgebruiker rechtstreeks een vraag stelt aan uw helpdesk.
7	Bijlage 1 - Programma van eisen - Ondertiteling	Kan Opdrachtgever bevestigen of al het aangeboden beeldmateriaal met gesproken tekst, waaronder Nederlandstalig beeldmateriaal, voorzien moet kunnen worden van Nederlandstalige ondertiteling?	Al het aangeboden beeldmateriaal met gesproken tekst beschikt over Nederlandstalige ondertiteling. Dit geldt zowel voor Nederlands gesproken materiaal als voor anderstalig materiaal. De eindgebruiker zet de ondertiteling zelf aan of uit. Bij anderstalig materiaal betreft dit een vertaling naar het Nederlands, niet uitsluitend een transcriptie in de brontaal. Automatisch gegenereerde ondertiteling voldoet alleen wanneer deze inhoudelijk gecontroleerd is.
8	Bijlage 1 - Programma van eisen - Notificaties en herinneringen	Welke gebeurtenissen moeten een e-mailnotificatie of herinnering kunnen activeren, bijvoorbeeld het beschikbaar komen van een module, naderende deadline, overschreden deadline of behaalde afronding?	De oplossing verstuurt minimaal een e-mailnotificatie bij de volgende gebeurtenissen: - het beschikbaar komen of toewijzen van een leerinterventie, module, en/of leerpad; - een naderende en/of overschreden deadline; - het afronden van een module of leerpad.
9	Bijlage 1 - Programma van eisen - Notificaties en herinneringen	Moeten herinneringen automatisch kunnen worden herhaald en moet escalatie naar een leidinggevende mogelijk zijn?	Ja, herinneringen moeten automatisch kunnen worden herhaald. Automatische escalatie naar de leidinggevende valt buiten deze opdracht.
10	Bijlage 1 - Programma van eisen - Notificaties en herinneringen	Moeten eindgebruikers of beheerders de frequentie van notificaties kunnen aanpassen?	Nee.
11	Bijlage 1 - Programma van eisen - Mobiel gebruik	Is een volledig responsive browseroplossing op mobiele telefoons en tablets voldoende, of verwacht Opdrachtgever tevens een native mobiele applicatie?	De oplossing biedt ondersteuning voor gebruik op pc, tablet en mobiele telefoon. Een native mobiele applicatie valt in beginsel buiten deze opdracht.
12	Bijlage 1 - Programma van eisen - Mobiel gebruik	Is offline gebruik van content noodzakelijk voor medewerkers die in het veld werken en tijdelijk geen netwerkverbinding hebben?	Nee, offline gebruik is niet noodzakelijk.
13	Bijlage 1 - Programma van eisen - Single Sign-On	Moet de oplossing de bestaande multifactorauthenticatie (MFA) en toegangsvoorwaarden van Opdrachtgever volgen?	Ja.
14	Bijlage 1 - Programma van eisen - Provisioning	Welke bewerkingen moeten worden ondersteund: aanmaken, wijzigen, blokkeren, deactiveren en definitief verwijderen?	De oplossing ondersteunt minimaal: - aanmaken van een account - wijzigen van attributen en groeps-/doelgroepidmaatschap - deactiveren/blokkeren - definitief verwijderen van het account
15	Bijlage 1 - Programma van eisen - Provisioning	Binnen welk termijn moet een wijziging of uitdiensttreding in de awareness oplossing zijn verwerkt?	Als richtlijn hanteert Staatsbosbeheer dat een wijziging of uitdiensttreding uit het bronsysteem binnen 24 uur verwerkt is in de oplossing.
16	Bijlage 1 - Programma van eisen - Browsers	Wordt met ondersteuning van browserversie N-1 bedoeld dat zowel de actuele versie als de direct voorgaande hoofdversie van ieder genoemde browser moet worden ondersteund?	Met N-1 bedoelt Staatsbosbeheer de actuele versie van de browser en de versie daarvóór.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17	Bijlage 1 - Programma van eisen - Browsers	Gelden daarnaast minimale eisen voor mobiele besturingssysteem en mobiele browsers?	Nee.
18	Bijlage 1 - Programma van eisen - Hosting binnen de EER (Europese Economische Ruimte)	Geldt de eis voor hosting binnen de EER ook voor back-ups, logging, monitoring, supportomgevingen, disaster-recoveryomgevingen en tijdelijke gegevensopslag?	Ja.
19	Bijlage 1 - Programma van eisen - Hosting binnen de EER (Europese Economische Ruimte)	Mogen medewerkers of subverwerkers buiten de EER technisch of functioneel toegang hebben tot gegevens of systemen?	In beginsel niet. Incidentele toegang voor support of incidentafhandeling is bespreekbaar. Toegang altijd na goedkeuring van Staatsbosbeheer.
20	Bijlage 1 - Programma van eisen - Gebruik van gegevens en AI	Omvat het verbod uit eis 2.5 ook volledig geanonimiseerde en niet-herleide gebruiksstatistieken die worden gebruikt voor technisch beheer, beveiliging en algemene productverbetering?	In beginsel omvat dit verbod ook volledig geanonimiseerde en niet-herleide gebruiksstatistieken die worden gebruikt voor technisch beheer, beveiliging en algemene productverbetering. In overleg kan hiervan worden afgeweken.
21	Bijlage 1 - Programma van eisen - Gebruik van gegevens en AI	Mag AI-functionaliiteit binnen de oplossing worden ingezet wanneer daarvoor geen persoonsgegevens, leerresultaten of gebruiksdata van Opdrachtgever worden gebruikt?	De oplossing mag AI-functionaliiteit bevatten. Staatsbosbeheer stelt daarbij de volgende kaders: - De opdrachtnemer beschrijft per AI-toepassing binnen de oplossing: het doel en de werking van het onderliggende algoritme, het gebruikte model en de aanbieder daarvan, de gegevens waarop het algoritme is getraind, en de mate waarin de uitkomst het handelen van gebruikers of Staatsbosbeheer beïnvloedt. - Staatsbosbeheer geeft per AI-toepassing akkoord voor ingebruikname. Introductie van nieuwe AI-functionaliiteit meldt de opdrachtnemer vooraf, met dezelfde beschrijving. - Staatsbosbeheer registreert de algoritmen die hij inzet en verwacht van de opdrachtnemer de documentatie die daarvoor nodig is, waaronder de risicoclassificatie van de toepassing.
22	Bijlage 1 - Programma van eisen - Actualiteit	Op welke wijze dient Opdrachtnemer aantoonbaar te maken dat de aangeboden content actueel is en continu wordt onderhouden? Verwacht Opdrachtgever bijvoorbeeld een contentkalender, actualisatielog, versiebeheer, inhoudelijke review of een rapportage over doorgevoerde wijzigingen?	Staatsbosbeheer schrijft geen vorm voor. De wijze waarop de opdrachtnemer zorgt dat de aangeboden content actueel is vormt onderdeel van kwaliteitscriterium 1, onderdeel C. Staatsbosbeheer heeft geen contentkalender, actualisatielog, versiebeheer, inhoudelijke review of een rapportage over doorgevoerde wijzigingen voorgeschreven, maar staat hier wel voor open.
23	Bijlage 1 - Programma van eisen - Actualiteit	Hanteert Opdrachtgever een maximale termijn waarbinnen content moet worden aangepast na een relevante nieuwe dreiging, wetswijziging of wijzing van een norm?	Als richtlijn hanteert Staatsbosbeheer dat de content binnen 20 werkdagen na signalering van een relevante nieuwe dreiging, wetswijziging of normwijziging is aangepast. In overleg kan hiervan worden afgeweken.
24	Bijlage 1 - Programma van eisen - BOA en Wet politiegegevens	Welk minimaal inhoudelijk niveau en welke omvang verwacht Opdrachtgever voor content op het gebied van BOA-werkzaamheden en de Wet politiegegevens?	Staatsbosbeheer verwacht van de content op het gebied van BOA-werkzaamheden en de Wet Politiegegevens een niveau en omvang die aansluit bij de overige doelgroepen.
25	Bijlage 1 - Programma van eisen - BOA en Wet politiegegevens	Verwacht Opdrachtgever voor BOA's een afzonderlijke leerlijn met specifieke ontwikkelde modules en casuïstiek, of kan worden volstaan met relevante onderdelen binnen bredere privacy- en gegevensbeschermingsmodules?	Staatsbosbeheer onderscheidt meerdere doelgroepen binnen de organisatie. BOA's vormen daarvan één voorbeeld. Voor elke doegroep, dus ook voor BOA's, moet een afzonderlijke leerlijn met specifieke ontwikkelde modules en casuïstiek beschikbaar zijn.
26	Bijlage 1 - Programma van eisen - BOA en Wet politiegegevens	Dient deze content bij aanvang van de overeenkomst volledig beschikbaar te zijn?	Ja, alle in eis 3.2 genoemde content dient bij aanvang van de overeenkomst beschikbaar te zijn. Daarnaast verwacht Staatsbosbeheer aanvulling en actualisatie van alle content gedurende de looptijd.
27	Bijlage 1 - Programma van eisen - Compliance	Welke bewijsvoering verwacht Opdrachtgever om aan te tonen dat de content voldoet aan de genoemde wet- en regelgeving en standaarden?	Per module, thema en/of casuïstiek geeft opdrachtnemer aan op welk normenkader of welke verplichting het aansluit. Een korte tabel volstaat. Staatsbosbeheer vraagt geen uitputtende analyse per artikel of normelement.
28	Bijlage 1 - Programma van eisen - Compliance	Verwacht Opdrachtgever een inhoudelijke mapping van modules naar NIS2, Cyberbeveiligingswet, BIO, AVG, AI-vordering en Wet politiegegevens?	Ja. Per module, thema en/of casuïstiek geeft opdrachtnemer aan op welk normenkader of welke verplichting het aansluit. Een korte tabel volstaat. Staatsbosbeheer vraagt geen uitputtende analyse per artikel of normelement.
29	Bijlage 1 - Programma van eisen - Doelgroep specifieke content	Welke doelgroep onderscheidt Opdrachtgever bij aanvang van de overeenkomst en voor welke doelgroepen wordt specifieke content of casuïstiek verwacht?	Voorafgaand aan de implementatie stelt Staatsbosbeheer de definitieve indeling in doelgroepen vast, in overleg met de opdrachtnemer. Voor elke doelgroep verwacht Staatsbosbeheer de mogelijkheid om specifieke content en casuïstiek aan te bieden.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
30	Bijlage 1 - Programma van eisen - Doelgroep specifieke content	Wordt onder doelgroep specifieke content uitsluitend het gericht toewijzen van bepaalde modules verstaan, of verwacht Opdrachtgever ook inhoudelijk verschillende versies van modules per doelgroep?	Nee, we verwachten geen inhoudelijk verschillende versies per doelgroep.
31	Bijlage 1 - Programma van eisen - Contentvormen	Dient de oplossing bij aanvang content in alle genoemde vormen (microlearnings, interactieve games en video's) aan te bieden, of betreft dit voorbeelden van toegestane contentvormen?	De genoemde microlearnings, interactieve games en video's van eis 3.5 betreft voorbeelden. De opsomming is niet limitatief. De genoemde vormen zijn bij aanvang van de overeenkomst beschikbaar en inzetbaar.
32	Bijlage 1 - Programma van eisen - Contentvormen	Wat verstaat Opdrachtgever onder een interactieve game en aan welke minimale functionaliteiten moet deze voldoen?	Staatsbosbeheer schrijft geen technische vorm, doorlooptijd of vormgeving voor en laat zich graag verrassen.
33	Bijlage 1 - Programma van eisen - Frequentie en duur	Kan Opdrachtgever de voorkeur voor een hoge frequentie en kortere leerinterventies nader kwantificeren, bijvoorbeeld in een gewenste maximale duur en gewenst aantal leerinterventies per maand?	Staatsbosbeheer hanteert als uitgangspunt één module per gebruiker per maand, met een totale duur van maximaal vijftien minuten. Dat is voor ons een 'hogere frequentie en kortere module'.
34	Bijlage 1 - Programma van eisen - Frequentie en duur	Mag de verplichte maandelijkse module van maximaal 15 minuten bestaan uit meerdere afzonderlijke microlearnings, of verwacht Opdrachtgever één aaneengesloten module per maand?	Staatsbosbeheer gaat uit van één aaneengesloten, verplichte module per gebruiker per maand.
35	Bijlage 1 - Programma van eisen - Individuele leerlijn	Dient voor iedere individuele gebruiker een unieke leerlijn te kunnen worden samengesteld, of is het voldoende dat leerlijnen op basis van groepen, rollen, functies en doelgroepen worden toegewezen en waar nodig individueel kunnen worden aangepast?	Leerlijnen dienen per doelgroep te kunnen worden samengesteld, en waar nodig individueel te kunnen worden aangepast.
36	Bijlage 1 - Programma van eisen - Vrijstellingen	Op welk niveau moet een vrijstelling kunnen worden toegekend: voor een volledige leerlijn, een afzonderlijke module of een afzonderlijke leerinterventie binnen een module?	Ten minste voor een afzonderlijke module.
37	Bijlage 1 - Programma van eisen - Vrijstellingen	Verwacht Opdrachtgever dat vrijstellingen tijdelijk en permanent kunnen worden toegekend en dat daarbij een reden en geldigheidsduur worden geregistreerd?	Nee, dit verwacht Staatsbosbeheer niet.
38	Bijlage 1 - Programma van eisen - Eigen content	Welke soorten eigen content moet Opdrachtgever zelfstandig kunnen toevoegen, bijvoorbeeld tekst, documenten, afbeeldingen, video's, hyperlinks, quizvragen of volledige modules?	Denk aan een welkomstbericht in tekst en/of video, aan terminologie die de opdrachtgever gebruikt, contactgegevens, hyperlinks.
39	Bijlage 1 - Programma van eisen - Eigen content	Welke bestandsformaten en maximale bestandsgroottes moeten daarbij minimaal worden ondersteund?	Minimaal videobestanden en PDF. Maximale bestandsgroottes worden niet voorgeschreven.
40	Bijlage 1 - Programma van eisen - Eigen content	Welke bestandsformaten en maximale bestandsgroottes moeten daarbij minimaal worden ondersteund?	Minimaal videobestanden en PDF. Maximale bestandsgroottes worden niet voorgeschreven.
41	Bijlage 1 - Programma van eisen - Eigen content	Moet door Opdrachtgever toegevoegde content tevens worden opgenomen in leerlijnen, planning, notificaties en voortgangsrapportages?	Ja, alle modules dienen terug te komen in leerlijnen, planning, notificaties en voortgangsrapportages. Ook als deze door de Opdrachtgever zelf zijn toegevoegd.
42	Bijlage 1 - Programma van eisen - Aanpassen van bestaande content	Welke onderdelen van bestaande content moet Opdrachtgever zelfstandig kunnen aanpassen: uitsluitend teksten en verwijzingen, of ook vragen, antwoorden, afbeeldingen, video's en beoordelingscriteria?	Teksten en verwijzingen. Het awarenessprogramma moet aansluiten op de dagelijkse praktijk van Staatsbosbeheer.
43	Bijlage 1 - Programma van eisen - E-mails	Op welke typen e-mails is eis 5.4 van toepassing, bijvoorbeeld uitnodigingen, herinneringen, escalaties, bevestigingen, wachtwoord- of accountmeldingen en berichten over behaalde resultaten?	Denk aan uitnodigingen, herinneringen, escalaties, bevestigingen, wachtwoord- of accountmeldingen en berichten over behaalde resultaten.
44	Bijlage 1 - Programma van eisen - E-mails	Welke onderdelen moeten aanpasbaar zijn: onderwerpregel, afzendernaam, tekst, huisstijl, hyperlinks en planning?	Minimaal afzender, onderwerp, tekst, hyperlinks
45	Bijlage 1 - Programma van eisen - E-mails	Moet personalisatie per doelgroep, organisatieonderdeel of leerlijn mogelijk zijn?	Doelgroepen zijn bedoeld om verschillende groepen eindgebruikers gerichte content aan te bieden. Dit ziet Staatsbosbeheer niet als personalisatie. Met personalisatie bedoelt Staatsbosbeheer de mogelijkheid om beperkt eigen content toe te voegen, bestaande content aan te passen, de huisstijl aan te passen en/of de inhoud van e-mails aan te passen.
46	Bijlage 1 - Programma van eisen - Eigen voortgang	Wordt met "een medewerker met de juiste rechten" in eis 6.1 uitsluitend de eindgebruiker bedoeld die zijn of haar eigen voortgang inziet, of ook een beheerder of leidinggevende met uitgebreider inzagerechten?	Eis 6.1 gaat over de eindgebruiker die zijn of haar eigen voortgang inziet. Eis 6.2. gaat over een leidinggevende en/of beheerder.
47	Bijlage 1 - Programma van eisen - Rapportagevormen	Zijn naast export naar .xlsx en/of PDF ook een dashboard API-koppeling of een koppeling met een externe business-intelligenceoplossing toegestaan voor het inzien en verwerken van voortgangsinformatie?	Ja. De eisen 6.1 en 6.2 stellen een ondergrens.
48	Bijlage 1 - Programma van eisen - Rapportagevormen	Indien een dashboard of API beschikbaar is, blijft export naar .xlsx en/of PDF dan alsnog een minimumeis?	Ja.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
49	Bijlage 1 - Programma van eisen - Organisatiestructuur	Kan Opdrachtgever de huidige organisatiestructuur toelichten, waaronder het aantal organisatieniveaus, organisatieonderdelen, teams, functies en leidinggevende relaties?	Deze informatie is openbaar, zie onder andere: - https://www.staatsbosbeheer.nl/-/media/14-over-staatsbosbeheer/organogram-staatsbosbeheer-namen.pdf - https://www.staatsbosbeheer.nl/over-staatsbosbeheer/organisatie - https://www.staatsbosbeheer.nl/over-staatsbosbeheer/feiten-en-cijfers
50	Bijlage 1 - Programma van eisen - Organisatiestructuur	Vanuit welk bronsysteem en via welke technische voorziening moet de organisatiestructuur geautomatiseerd worden ingeladen?	De organisatiestructuur wordt als attribuut op het gebruikersobject ingeladen. Bronsysteem is de identity- en accessmanagementomgeving van Opdrachtgever: Microsoft Entra ID Technisch loopt dit via SCIM 2.0 (of een gelijkwaardige open standaard).
51	Bijlage 1 - Programma van eisen - Organisatiestructuur	Welke gegevens en attributen worden hiervoor beschikbaar gesteld, bijvoorbeeld afdeling, team, functie, locatie, leidinggevende en gebruikersgroep?	Staatsbosbeheer stelt de attributen beschikbaar die nodig zijn voor authenticatie, provisioning en groepering van gebruikers. Indicatief betreft dit in ieder geval naam, e-mailadres, afdeling/organisatorische eenheid en functie. Aanvullende attributen zijn beschikbaar voor zover deze in Microsoft Entra ID zijn vastgelegd. De definitieve attributenset stellen Staatsbosbeheer en opdrachtnemer gezamenlijk vast tijdens de implementatiefase.
52	Bijlage 1 - Programma van eisen - Personeelswisselingen	Met welke verwachte minimale en maximale aantallen gebruikers dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd rekening te houden?	We gaan uit van 1.750 eindgebruikers.
53	Bijlage 1 - Programma van eisen - Personeelswisselingen	Verwacht Opdrachtgever specifieke piekmomenten voor het toevoegen of verwijderen van gebruikers?	Nee, dergelijke piekmomenten verwachten we niet.
54	Bijlage 1 - Programma van eisen - Organisatiestructuur in rapportages	Kan Opdrachtgever toelichten welke organisatiekenmerken als filter, groepering of rapportageniveau beschikbaar moeten zijn, bijvoorbeeld directie, provincie, afdeling, team, functie, locatie en leidinggevende?	Uitgangspunt is dat de oplossing filtert, groepeert en rapporteert op de organisatiekenmerken die via de provisioning als attribuut op het gebruikersobject worden ingeladen. Indicatief betreft dit organisatorische eenheid (afdeling/team) en functie, in lijn met de eisen 6.1 en 6.2 die vragen om inzicht op afdelings-, team- en individueel niveau. De definitieve set kenmerken stellen Staatsbosbeheer en opdrachtnemer gezamenlijk vast tijdens de implementatiefase.
55	Bijlage 1 - Programma van eisen - Organisatiestructuur in rapportages	Moeten historische rapportages de organisatiestructuur tonen zoals deze op het moment van deelname gold, of altijd de actuele organisatiestructuur gebruiken?	Staatsbosbeheer heeft hierin geen voorkeur, mits het gedrag expliciet en consistent is.
56	Aanvullende vragen Aanbestedingsleidraad - Operationele startdatum	De definitieve gunning staat gepland op 21 oktober 2026 en de overeenkomst gaat naar verwachting al op 1 november 2026 in. Tegelijk hoeft het implementatieplan pas uiterlijk twee weken na definitieve gunning te worden aangeleverd. Hierdoor kan de uiterste datum voor het implementatieplan ná de ingangsdatum van de overeenkomst liggen. Kan Opdrachtgever aangeven op welke datum de oplossing volledig operationeel dient te zijn, inclusief inrichting, Single Sign-On, gebruikersprovisioning, organisatiestructuur, content en rapportages?	De overeenkomst gaat in na het opleveren van het implementatieplan. Het implementatieplan maakt deel uit van de overeenkomst. De overeenkomst gaat in na de goedkeuring van Staatsbosbeheer van het implementatieplan. Conform de nieuwe planning hebben medewerkers uiterlijk op 1 februari 2027 een eerste module doorlopen.
57	Aanvullende vragen Aanbestedingsleidraad - Operationele startdatum	De definitieve gunning staat gepland op 21 oktober 2026 en de overeenkomst gaat naar verwachting al op 1 november 2026 in. Tegelijk hoeft het implementatieplan pas uiterlijk twee weken na definitieve gunning te worden aangeleverd. Hierdoor kan de uiterste datum voor het implementatieplan ná de ingangsdatum van de overeenkomst liggen. Kan Opdrachtgever bevestigen of de ingangsdatum van 1 november 2026 tevens de uiterste datum voor volledige ingebruikname betreft, of dat na deze datum nog een implementatieperiode beschikbaar is?	De overeenkomst gaat in na het opleveren van het implementatieplan. Het implementatieplan maakt deel uit van de overeenkomst. De overeenkomst gaat in na de goedkeuring van Staatsbosbeheer van het implementatieplan. Conform de nieuwe planning hebben medewerkers uiterlijk op 1 februari 2027 een eerste module doorlopen.
58	Aanvullende vragen Aanbestedingsleidraad - Aanlevermoment SLA	De leidraad zegt dat de SLA door de inschrijven moet worden aangeleverd, maar vermeldt niet duidelijk op welk moment. De SLA moet bovendien onder meer beschikbaarheid. Op welk moment dient de SLA te worden aangeleverd: bij inschrijving, na de voorlopige gunning, na de definitieve gunning of bij het sluiten van de overeenkomst?	De SLA dient na de voorlopige gunning te worden ingediend. Met de winnende inschrijver wordt deze SLA doorgenomen en waar nodig in een addendum aangevuld.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59	Aanvullende vragen Aanbestedingsleidraad - Aanlevermoment SLA	De leidraad zegt dat de SLA door de inschrijven moet worden aangeleverd, maar vermeldt niet duidelijk op welk moment. De SLA moet bovendien onder meer beschikbaarheid, performance, incidentclassificatie, respons- en oplostijden, KPI's en boeteclausules bevatten. Kan Opdrachtgever toelichten wat wordt bedoeld met de formulering dat de SLA minimaal moet voldoende aan de "wettelijke vereisten"?	Er zijn inderdaad geen specifieke wettelijke vereisten die dicteren hoe SLA eruit moet zien. Wel moet een SLA voldoen aan de algemene wettelijke eisen voor overeenkomsten en aansluiten bij wetten zoals de AVG.
60	Aanvullende vragen Aanbestedingsleidraad - Boeteclausules in de SLA	Opvallend is dat de inschrijver zelf moet aangeven welke boeteclausules hij hanteert bij het niet behalen van de servicelevels. Verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer zelf een boeteregeling voorstelt, of hanteert Opdrachtgever hiervoor minimale voorwaarden of standaardbedragen?	De kop "prijs en sancties" onder 1.3.11 (Onderhoud-en service contract) kunt u als niet niet opgeschreven beschouwen.
61	Aanvullende vragen Aanbestedingsleidraad - Tegenstrijdigheid geldigheid uittreksel handelsregister	In de leidraad staat op de ene plaats dat het uittreksel uit het handelsregister niet ouder mag zijn dan twaalf maanden. Bij de geschiktheidseis beroepsbevoegdheid staat vervolgens dat het uittreksel niet ouder mag zijn dan zes maanden. Kan Opdrachtgever bevestigen welk termijn van toepassing is?	U dient 6 maanden aan te houden houden. Het format is inmiddels aangepast.
62	Aanvullende vragen Aanbestedingsleidraad - Paginalimiet voortgangsmonitoring	Voor kwaliteitscriterium 2 geldt een maximum van twee A4-pagina's. Vervolgens staat er dat bij overschrijding alleen de eerste pagina wordt beoordeeld. Bij kwaliteitscriterium 1 staat wel dat de eerste twee pagina's worden beoordeeld. Kan Opdrachtgever bevestigen dat bij overschrijding uitsluitend de eerste twee pagina's worden beoordeeld?	Correct. De eerste twee pagina's worden beoordeeld.
63	Aanvullende vragen Aanbestedingsleidraad - Beoordeling van de onderdelen a, b en c	Bij beide kwaliteitscriteria hebben de onderdelen a, b en c ieder een eigen maximaal puntenaantal. Tegelijk staat in de beoordelingsmethodiek dat ieder kwaliteitscriterium separaat wordt beoordeeld en per criterium een waardering wordt toegekend. Het is hierdoor niet volledig duidelijk of ieder onderdeel afzonderlijk een waardering krijgt of dat één integrale waardering voor het gehele criterium wordt vastgesteld. Worden de onderdelen a, b en c binnen ieder kwaliteitscriterium afzonderlijk beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader Uitsluitend, Goed, Voldoende en Onvoldoende?	De onderdelen A, B en C worden ieder afzonderlijk beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader.
64	Aanvullende vragen Aanbestedingsleidraad - Beoordeling van de onderdelen a, b en c	Bij beide kwaliteitscriteria hebben de onderdelen a, b en c ieder een eigen maximaal puntenaantal. Tegelijk staat in de beoordelingsmethodiek dat ieder kwaliteitscriterium separaat wordt beoordeeld en per criterium een waardering wordt toegekend. Het is hierdoor niet volledig duidelijk of ieder onderdeel afzonderlijk een waardering krijgt of dat één integrale waardering voor het gehele criterium wordt vastgesteld. Of wordt per kwaliteitscriterium één integrale waardering vastgesteld, die vervolgens wordt toegepast op de totale maximale score van 45 en 30 punten?	De onderdelen A, B en C worden ieder afzonderlijk beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader.
65	Programma van Eisen	Wordt Google Workspace of Office365 gebruikt?	Office365.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
66	Aanbestedingsleidraad “Awareness tool gegevensbescherming”, paragrafen Aanleiding voor het inkopen van de opdracht en Omschrijving van de opdracht, pagina's 4 en 5.	U geeft aan: “Met een bewustwordingstool geven we hier structureel invulling aan” en dat de opdracht betrekking heeft op een SaaS-oplossing, actuele content, inrichting, ondersteuning en rapportage. Vraag: Kunt u toelichten welke awarenessactiviteiten, campagnes, trainingen, communicatie-uitingen, metingen en technische voorzieningen momenteel al binnen Staatsbosbeheer worden ingezet? Kunt u tevens aangeven welke bestaande beleidsdocumenten, risicoanalyses, incidentgegevens, doelgroepinformatie en leerervaringen na gunning beschikbaar worden gesteld als basis voor de implementatie en inrichting van het programma?	Staatsbosbeheer besteedt op verschillende manieren aandacht aan informatiebeveiliging en privacy: berichtgeving op het intranet, inbreng in team- en afdelingsoverleggen, workshops en trainingen, en één-op-één contact. Deze activiteiten zijn onderwerpsgericht en vinden vaak plaats naar aanleiding van actuele ontwikkelingen en concrete vragen uit de organisatie. Specifieke technische voorzieningen voor awareness zet Staatsbosbeheer op dit moment niet in. Een gestructureerde meting van het effect op gedrag heeft tot op heden niet plaatsgevonden. Het ontbreken van een consistente basislijn vormt een van de aanleidingen voor deze aanbesteding: Staatsbosbeheer wil bewustwording structureel verhogen. De bestaande activiteiten blijven bestaan naast de oplossing. Staatsbosbeheer verwacht dat de oplossing deze activiteiten ondersteunt en van richting voorziet, doordat meetresultaten laten zien waar aanvullende aandacht nodig is. Een indeling in doelgroepen ligt nog niet vast. Staatsbosbeheer en opdrachtnemer stellen deze na gunning gezamenlijk op, als onderdeel van de implementatie. Na gunning bepalen Staatsbosbeheer en opdrachtnemer gezamenlijk welke informatie relevant is voor de implementatie en inrichting van het programma.
67	Aanbestedingsleidraad “Awareness tool gegevensbescherming”, paragraaf Doelstelling(en) Staatsbosbeheer, pagina 4, en paragraaf Omvang van de opdracht, pagina 5.	U geeft aan: “Een groot deel van de medewerkers – ruim 800 – werkt dagelijks buiten in het veld” en: “We gaan uit van ruim 1.750 accounts in totaal.” Vraag: Kunt u bevestigen dat de circa 800 buitenmedewerkers onderdeel uitmaken van de in totaal circa 1.750 accounts en een nadere uitsplitsing geven van het verwachte aantal gebruikers per relevante doelgroep? Kunt u tevens verduidelijken op welk aantal accounts of gebruikers de inschrijver zijn prijs dient te baseren en hoe gedurende de contractperiode wordt omgegaan met toe- of afname van het aantal accounts?	Ja, de circa 800 buitenmedewerkers maken onderdeel uit van het totaal van circa 1.750 accounts. De doelgroep-indeling ligt nog niet vast. Staatsbosbeheer en opdrachtnemer stellen deze na gunning gezamenlijk op, als onderdeel van de implementatie. De Inschrijver baseert zijn prijs op licentiekosten per gebruiker per maand, uitgaande van 1.750 gebruikers. Dit aantal geldt uitsluitend als rekengrondslag voor de vergelijking van de inschrijvingen en vormt geen afnamegarantie. Gedurende de looptijd rekent Staatsbosbeheer af op basis van het werkelijke aantal gebruikers, tegen de aangeboden prijs per gebruiker. Toename of afname van het aantal accounts leidt daarmee tot een evenredig hogere of lagere totaalprijs. De aangeboden prijs per gebruiker blijft daarbij ongewijzigd.
68	Aanbestedingsleidraad “Awareness tool gegevensbescherming”, paragraaf Doelstelling(en) Staatsbosbeheer, pagina 4, en Programma van Eisen, eisen 1.1 tot en met 1.7, pagina's 2 en 3.	U geeft aan: dat de oplossing aandacht moet hebben voor toegankelijkheid en gebruiksgemak. Het Programma van Eisen bevat onder meer eisen over begrijpelijk Nederlands, ondertiteling en versneld of vertraagd afspelen, maar noemt geen concrete toegankelijkheidsnorm. Vraag: Aan welke eisen op het gebied van digitale toegankelijkheid moet de oplossing voldoen? Verlangt Staatsbosbeheer aantoonbare conformiteit met WCAG 2.1 of WCAG 2.2 op niveau AA en, zo ja, voor welke onderdelen van de oplossing en op welke wijze moet deze conformiteit worden aangetoond?	Staatsbosbeheer stelt in deze aanbesteding geen aantoonbare conformiteit met WCAG 2.1 of WCAG 2.2 niveau AA als eis. Het Programma van Eisen blijft op dit punt ongewijzigd.
69	Aanbestedingsleidraad “Awareness tool gegevensbescherming”, paragraaf Prijscriterium, pagina 15.	U geeft aan: dat de totale inschrijfprijs voor de initiële contracttermijn van twee jaar wordt beoordeeld, maar u vermeldt geen plafondprijs, maximumtarief of beschikbaar budget. Vraag: Kunt u aangeven welk budget Staatsbosbeheer beschikbaar heeft voor de initiële contracttermijn en de eventuele verlengingsperioden, dan wel een plafondprijs bekendmaken? Indien u geen budget of plafondprijs bekendmaakt, kunt u dan verduidelijken welke omvang en intensiteit van aanvullende dienstverlening binnen de prijs moet worden opgenomen, zodat inschrijvers hun oplossing en dienstverlening op een onderling vergelijkbaar ambitieniveau kunnen aanbieden?	Er is geen sprake van een plafondprijs, maximumtarief of beschikbaar budget. Onderling verschil in kwaliteit zal blijken uit de beantwoording van de Kwaliteitscriteria.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
70	Aanbestedingsleidraad “Awareness tool gegevensbescherming”, paragrafen Beoordelingsprocedure en Beschrijving gunningscriteria, pagina's 14 tot en met 17.	U geeft aan: dat de kwaliteitsbeoordeling plaatsvindt op basis van twee schriftelijke uitwerkingen. Een presentatie, demonstratie of praktijktest van de aangeboden oplossing is niet als onderdeel van de beoordeling opgenomen. Vraag: Bent u bereid een presentatie, demonstratie of praktijktest van de aangeboden oplossing aan de beoordelingsprocedure toe te voegen, zodat de beschreven didactische aanpak, toegankelijkheid, gebruikerservaring, personalisatiemogelijkheden en voortgangsmonitoring ook in de feitelijke oplossing kunnen worden beoordeeld? Zo nee, op welke wijze verifieert u vóór gunning dat de beschreven functionaliteiten en gebruikerservaring daadwerkelijk beschikbaar zijn?	Nee, de kwaliteit zal door het beoordelingsteam worden beoordeeld aan de hand van de beantwoording van de gestelde vragen van Kwaliteitscritearia 1 en 2. De inschrijver krijgt de mogelijkheid de vraag volledig, duidelijk en concreet te beantwoorden en uit te werken waar zij zich onderscheid van andere inschrijvers. De beantwoording van de kwalitatieve criteria is niet vrijblijvend, maar dient uitgevoerd te worden tijdens de contractperiode. Alle maatregelen die de inschrijver voorstelt zijn bij de inschrijving en uitvoering inbegrepen. Tijdens de uitvoering van de opdracht wordt getoetst of opdrachtnemer ook daadwerkelijk realiseert wat hij ten aanzien van de kwaliteitscriteria heeft aangeboden.
71	Aanbestedingsleidraad “Awareness tool gegevensbescherming”, paragraaf Omschrijving van de opdracht, pagina 5, en Programma van Eisen, hoofdstuk Beheer, eisen 7.1 tot en met 7.6, pagina 4.	U geeft aan: dat inrichting, beheer en ondersteuning gedurende de looptijd onderdeel zijn van de opdracht. In het Programma van Eisen ziet “Beheer” hoofdzakelijk op autorisaties, gebruikers, organisatiestructuur en rapportages. Vraag: Kunt u verduidelijken welke beheeractiviteiten door de opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd en welke activiteiten Staatsbosbeheer zelf wil uitvoeren? Omvat het gevraagde beheer uitsluitend technisch en functioneel applicatiebeheer, of ook inhoudelijk en programmatisch beheer van leerlijnen, doelgroepen, planning, communicatie en didactische interventies?	Opdrachtnemer verzorgt het technisch en functioneel beheer van de oplossing. Evenals de content, casuïstiek en opbouw van het leeraanbod. Beheeractiviteiten van Opdrachtnemer vallen binnen de opgegeven prijzen. Staatsbosbeheer beheert de gebruikers en de organisatiestructuur. Ook het onderhouden van de doelgroepindeling en de interne communicatie liggen bij Staatsbosbeheer. Planning en programmatische invulling stellen Staatsbosbeheer en Opdrachtnemer gezamenlijk vast, op basis van de jaarcyclus en de resultaten uit de voortgangsmonitoring.
72	Aanbestedingsleidraad “Awareness tool gegevensbescherming”, paragraaf Contractmanagement, pagina 6, en Programma van Eisen, eisen 0.1 en 0.4, pagina 2.	U geeft aan: dat binnen Staatsbosbeheer contractmanagement plaatsvindt, dat één contactpersoon als vast aanspreekpunt geldt en dat jaarlijks op strategisch en tactisch-operationeel niveau wordt geëvalueerd. Vraag: Kunt u beschrijven op welke wijze Staatsbosbeheer gedurende de implementatie en uitvoering met de opdrachtnemer wenst samen te werken? Welke teams, functies en inhoudelijke deskundigen vanuit bijvoorbeeld ICT, HRM, communicatie, privacy en informatiebeveiliging worden hierbij betrokken, en welke capaciteit stelt Staatsbosbeheer zelf beschikbaar?	De Security Officer treedt op als vast aanspreekpunt voor Opdrachtnemer, zowel tijdens de implementatie als gedurende de uitvoering. Hij coördineert de inbreng vanuit de organisatie en bewaakt de voortgang van het programma. De volgende rollen zijn beschikbaar: security officer; privacy adviseurs; ICT-medewerkers; medewerker HRM / Staatsbosbeheer Academie; medewerker inkoop; medewerker communicatie. Inzet van deze medewerkers gebeurt in overleg.
73	Aanbestedingsleidraad “Awareness tool gegevensbescherming”, paragrafen Doelstelling(en) Staatsbosbeheer en Omschrijving van de opdracht, pagina's 4 en 5, en Programma van Eisen, eisen 0.1, 0.4 en 0.5, pagina 2.	U geeft aan: dat blijvende gedragsverandering wordt beoogd, dat jaarlijks strategisch en tactisch-operationeel wordt geëvalueerd en dat de opdrachtnemer het initiatief voor deze evaluaties neemt. Vraag: Kunt u verduidelijken of Staatsbosbeheer een managed dienstverlening wenst waarbij de opdrachtnemer, bijvoorbeeld door inzet van een programmamanager, actief verantwoordelijk is voor de planning, didactische interventies, evaluatie en optimalisatie van het awarenessprogramma? Zo ja, welke taken, verantwoordelijkheden, inzet en overlegfrequentie verwacht u minimaal van deze programmamanager?	Staatsbosbeheer vraagt geen managed dienstverlening met een programmamanager als vaste inzet, en stelt daarvoor geen minimale taken, uren of overlegfrequentie vast. Uitgangspunt is een open samenwerking waarin Opdrachtnemer zijn expertise en advies actief inbrengt.
74	Programma van Eisen, eis 5.2, pagina 4.	U geeft aan: “De oplossing biedt de mogelijkheid om bestaande tekstuele content (gedeeltelijk) aan te passen en te personaliseren [...] Dit kan door opdrachtgever zelfstandig aangepast worden.” Vraag: Kunt u aan de hand van één of meer concrete voorbeelden toelichten welke bestaande content Staatsbosbeheer zelfstandig wil kunnen aanpassen? Ziet deze eis uitsluitend op het toevoegen van organisatiespecifieke verwijzingen, beleid en contactgegevens, of moet ook de inhoudelijke standaardcontent van de opdrachtnemer door Staatsbosbeheer kunnen worden gewijzigd?	De eis ziet op het aanpassen van organisatiespecifieke elementen binnen de content. Denk aan een welkomstbericht in tekst en/of video, aan terminologie die de opdrachtgever gebruikt, contactgegevens, hyperlinks.
75	kwaliteitscriterium 1, onderdeel a, en kwaliteitscriterium 2, pagina 16.	U geeft aan: dat inschrijvers bij kwaliteitscriterium 1a moeten beschrijven hoe daadwerkelijke gedragsverandering wordt gerealiseerd en bij kwaliteitscriterium 2 hoe voortgang op individueel, team- en organisatieniveau wordt gevolgd. Vraag: Kunt u verduidelijken of inschrijvers binnen kwaliteitscriterium 1a tevens moeten beschrijven hoe de gerealiseerde gedragsverandering wordt gemeten en gerapporteerd, of dat kwaliteitscriterium 2 uitsluitend ziet op rapportage over deelname en afronding? Hoe voorkomt u dat dezelfde rapportage- en meetaspecten bij beide criteria dubbel worden beoordeeld?	Kwaliteitscriterium 1 ziet op de didactische visie: hoe de Inschrijver daadwerkelijke gedragsverandering bereikt. Kwaliteitscriterium 2 ziet op de voortgangsmonitoring van de deelname en afronding op individueel, team- en organisatieniveau. Ons inziens zal van dubbelde beoordeling geen sprake zijn.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
76	kwaliteitscriterium 1, pagina 16, kwaliteitscriterium 2, pagina's 16 en 17, en Programma van Eisen, eisen 6.1 tot en met 6.3, pagina 4.	U geeft aan: dat voortgangsmonitoring zich uitsluitend richt op deelname en afronding en niet op individuele prestaties of kennisniveau, terwijl bij kwaliteitscriterium 1 wordt gevraagd hoe daadwerkelijke gedragsverandering wordt gerealiseerd. Vraag: Kunt u verduidelijken aan de hand van welke indicatoren Staatsbosbeheer de beoogde gedragsverandering wil meten, nu de gevraagde voortgangsmonitoring is beperkt tot deelname en afronding? Beschikt Staatsbosbeheer reeds over organisatiebrede KPI's, incidentgegevens, medewerkeronderzoeken of andere meetgegevens waarmee de rapportages van de opdrachtnemer moeten kunnen worden gecombineerd of geïntegreerd?	Staatsbosbeheer beschikt op dit moment niet over een structurele meting van bewustwording of gedrag. Er is geen basislijn, en er zijn geen KPI's of meetgegevens die met de rapportages van Opdrachtnemer gecombineerd of geïntegreerd moeten worden. Het ontbreken van die basislijn vormt een van de aanleidingen voor deze aanbesteding. Staatsbosbeheer schrijft daarom geen indicatoren voor. Het meetbaar maken van gedragsverandering beschouwt Staatsbosbeheer als expertise van Opdrachtnemer. Na gunning bepalen Staatsbosbeheer en Opdrachtnemer gezamenlijk welke indicatoren er daadwerkelijk gehanteerd worden en hoe Staatsbosbeheer een nulmeting inricht.
77	kwaliteitscriterium 1 Didactische visie, pagina 16, en Programma van Eisen, eis 3.5, pagina 3.	U geeft aan: dat inschrijvers moeten omschrijven hoe hun tool zorgt voor daadwerkelijke en blijvende gedragsverandering. Daarnaast vraagt u verschillende vormen van content, waaronder microlearnings, interactieve games en video's. Vraag: Kunt u verduidelijken of inschrijvers binnen kwaliteitscriterium 1 uitsluitend interventies binnen de SaaS-oplossing mogen beschrijven, of dat ook aanvullende interventies mogen worden aangeboden, zoals phishing- of social-engineeringsimulaties, communicatiemiddelen, campagnes, workshops, nudges en activiteiten voor leidinggevendenden? Kunt u tevens aangeven of dergelijke interventies onderdeel moeten zijn van de aangeboden prijs?	In beginsel gaat het om interventies binnen de SaaS-oplossing. Inschrijver beschrijft hoe <i>de tool</i> zorgt voor daadwerkelijke gedragsverandering, instandhouding hiervan, en actuele en herkenbare casuïstiek. In overleg met Staatsbosbeheer kunnen ook aanvullende interventies naast de oplossing worden aangeboden. Het beoordelingsteam neemt dit mee in de beoordeling. Aanvullende interventies zijn onderdeel van de prijs.
78	kwaliteitscriterium 1 Didactische visie, pagina 16.	U geeft aan: dat inschrijvers op drie afzonderlijke onderdelen moeten toelichten hoe zij gedragsverandering realiseren, continueren en met actuele en herkenbare content ondersteunen, waarbij de totale uitwerking maximaal twee A4-pagina's mag omvatten. Vraag: Gelet op de drie afzonderlijk te beoordelen onderdelen, de maximale score van 45 punten en het belang van een concrete en verifieerbare uitwerking, bent u bereid de maximale omvang voor kwaliteitscriterium 1 te verruimen van twee naar drie A4-pagina's, zodat ieder onderdeel op één A4-pagina kan worden uitgewerkt?	Nee, het maximum aantal pagina's wordt niet verruimd.
79	Aanbestedingsleidraad "Awareness tool gegevensbescherming", paragraaf Omschrijving van de opdracht, pagina's 4 en 5, en Programma van Eisen, eisen 0.5 en 3.1 tot en met 3.6, pagina's 2 en 3.	U geeft aan: dat de opdracht bestaat uit het leveren van een online awareness tool, inclusief inrichting, actuele content, technische ondersteuning en rapportage. Vraag: Kunt u verduidelijken of Staatsbosbeheer uitsluitend een SaaS-oplossing met content en technische ondersteuning vraagt, of daarnaast ook programmatische dienstverlening verwacht, zoals doelgroepanalyse, programmaregie, communicatieadvies, campagneplanning, effectmetingen, inhoudelijke evaluaties en periodieke optimalisatie van het awarenessprogramma? Kunt u per aanvullende activiteit aangeven of deze binnen de inschrijfprijs moet worden opgenomen?	Staatsbosbeheer vraagt een SaaS-oplossing met content en technische ondersteuning. Staatsbosbeheer verwacht dat Opdrachtnemer zijn expertise en advies actief inbrengt. Een uitsplitsing per activiteit neemt Staatsbosbeheer niet op; alles wat Opdrachtnemer in zijn Inschrijving aanbiedt, valt binnen de opgegeven prijzen en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.
80	Aanbestedingsleidraad "Awareness tool gegevensbescherming", paragraaf Doelstelling(en) Staatsbosbeheer, pagina 4, en kwaliteitscriterium 1 Didactische visie, pagina 16.	U geeft aan: "De doelstelling is om [...] het bewustzijn van medewerkers [...] structureel te verhogen en op een adequaat niveau te houden" en vraagt hoe de tool zorgt voor "een daadwerkelijke gedragsverandering". Vraag: Is voorafgaand aan deze aanbesteding een nulmeting of andere meting uitgevoerd naar het huidige volwassenheids-, bewustzijns- of gedragsniveau van de verschillende doelgroepen? Zo ja, kunt u de relevante resultaten en gehanteerde KPI's beschikbaar stellen? Zo nee, verwacht u dat de opdrachtnemer bij aanvang van de overeenkomst een nulmeting uitvoert om de uitgangssituatie en de gedurende de looptijd bereikte gedragsverandering meetbaar te maken?	Staatsbosbeheer heeft voorafgaand aan deze aanbesteding geen nulmeting of vergelijkbare meting uitgevoerd. Er zijn dus geen resultaten of KPI's beschikbaar. Staatsbosbeheer schrijft een nulmeting niet voor als verplicht onderdeel bij aanvang. Of een nulmeting nuttig is, en in welke vorm, beschouwt Staatsbosbeheer als expertise van Opdrachtnemer.
81	Aanbestedingsleidraad "Awareness tool gegevensbescherming", paragraaf Doelstelling(en) Staatsbosbeheer, pagina 4.	U geeft aan: "Een groot deel van de medewerkers – ruim 800 – werkt dagelijks buiten in het veld" en: "Daarnaast werken onze circa 80 BOA's met politiegegevens." Vraag: Kunt u de verschillende gebruikersdoelgroepen nader specificeren, waaronder de functies van de medewerkers die buiten werken, hun aantallen, werkcontext, digitale middelen en voornaamste informatiebeveiligings- en privacyrisico's? Kunt u daarbij verduidelijken welke buitenmedewerkers naast de circa 80 BOA's worden onderscheiden?	Een indeling in doelgroepen ligt nog niet vast. Staatsbosbeheer en Opdrachtnemer stellen deze na gunning gezamenlijk op. Voor een beeld van de organisatie, de werkvelden en de functiegroepen verwijzen wij naar de openbaar beschikbare informatie op Staatsbosbeheer.nl en naar ons jaarverslag. Een specificatie van informatiebeveiligings- en privacyrisico's per doelgroep verstrekt Staatsbosbeheer niet in deze fase. De risicoanalyse per doelgroep maakt onderdeel uit van de gezamenlijke uitwerking na gunning.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
82	ARBIT Artikel 30.6	Onverminderd hetgeen in de Overeenkomst is bepaald dan wel overigens in de Voorwaarden, kan Opdrachtgever een Overeenkomst schriftelijk opzeggen eventueel ook met onmiddellijke ingang. Tussen Opdrachtgever en Wederpartij vindt in dat geval afrekening plaats op basis van het bepaalde in artikel 30.7 t/m 30.9. Deze wijze van afwikkeling zal er nooit toe leiden dat Opdrachtgever in verband met deze opzegging meer aan Wederpartij verschuldigd is dan de Vergoeding of het nog niet betaalde deel daarvan. Opdrachtgever is niet verplicht Wederpartij op enig andere wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Opdracht dan op de wijze die in de leden 7 tot en met 9 van dit artikel is bepaald. Gegadigden baseren hun business case op een bepaalde looptijd van de overeenkomst. Het is niet redelijk als Opdrachtgever de Overeenkomst zonder zwaarwegende reden op mag zeggen. Gegadigde verzoekt om artikel 30.6 te schrappen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord. Staatsbosbeheer stemt in met het verzoek om artikel 30.6 te schrappen. Artikel 30.6 komt daarmee te vervallen en daarmee ook de artikelen 30.7 tot en met 30.9.
83	ARBIT Artikel 30.3	Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst schriftelijk ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012. Gegadigde verzoekt om de zinsnede ‘sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij’ te schrappen. Of daarbij te verduidelijken dat er een objectief bezwaar tegen de wijziging in zeggenschap moet zijn. Indien de aandeelhoudersstructuur van Gegadigde wijzigt, dan verandert dat in beginsel niets aan de geschiktheid van Gegadigde om de Prestatie te leveren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtgever acht het van belang om bij een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van Wederpartij de mogelijkheid te behouden de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Een dergelijke wijziging kan immers gevolgen hebben voor de continuïteit, bedrijfsvoering en wijze waarop Wederpartij aan de verplichtingen uit de Overeenkomst voldoet. Ook kan een wijziging in zeggenschap ertoe leiden dat de omstandigheden waaronder de Overeenkomst met Wederpartij is aangegaan wezenlijk wijzigen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
84	ARBIT Artikel 26.4	De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of; b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of; c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8; d. in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van schending van wet- en regelgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens of handelen in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. Onder schade wordt mede begrepen een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete. Gegadigde verzoekt om artikel 26.4 sub c en d ARBIT buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Niet akkoord. Staatsbosbeheer acht het niet wenselijk om artikel 26.4 sub c en d ARBIT buiten toepassing te verklaren.De in artikel 26.4 opgenomen uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperkingen zijn van belang vanwege de aard en omvang van de risico's die samenhangen met de uitvoering van de Overeenkomst. Schending van intellectuele eigendomsrechten kan leiden tot aanzienlijke schade en kan de rechtmatige beschikbaarheid en het gebruik van resultaten, informatie en systemen raken. Daarnaast acht Staatsbosbeheer het van belang dat de aansprakelijkheidsregeling ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens aansluit bij de verplichtingen die voortvloeien uit de toepasselijke privacywet- en regelgeving. Dit geldt in het bijzonder voor schade als gevolg van een schending van de geldende privacyregels of het niet opvolgen van rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke, waaronder eventuele door een toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes. Het verzoek om artikel 26.4 sub c en d ARBIT buiten toepassing te verklaren wordt derhalve niet gehonoreerd.
85	ARBIT Artikel 26.3	De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De waarde van de 'Vergoeding' is niet eenduidig. Indien wordt uitgegaan van de totale contractuele waarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst, dan is het maximum onredelijk hoog. Verder wenst gegadigde de gevolgen van onderbreking van haar diensten (zoals een storing) concreet vast te leggen, bijvoorbeeld in een SLA. In geval van storing kan gegadigde niet accepteren dat zij aansprakelijk is voor gevolgschade zoals verloren arbeidsproductiviteit, gemiste inkomsten of een ongeval dat met een werkende communicatiedienst voorkomen had kunnen worden voorkomen. Gegadigde stelt daarom voor om artikel 26.3 als volgt te wijzigen: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot het bedrag dat in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is gefactureerd. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor onderbreking van de dienstverlening is beperkt tot de in de Service levels overeengekomen vergoedingen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord. Artikel 26.3 vervalt. De vervangende tekst is opgenomen in de gewijzigde overeenkomst en luidt als volgt: "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot het bedrag dat in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is gefactureerd. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor onderbreking van de dienstverlening is beperkt tot de in de Service levels overeengekomen vergoedingen."

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
86	Meer ruimte voor de kwaliteitsantwoorden	A. De beide kwaliteitscriteria bepalen samen 75 van de 100 punten en vragen onderbouwing op zes afzonderlijke onderdelen: gedragsverandering, instandhouding daarvan, actualiteit en herkenbaarheid van content, en voortgangsinzicht op individueel, team- en organisatieniveau. Binnen twee pagina's A4 per criterium, waarin schema's, tabellen en een eventueel voorblad meetellen, kan een oplossing die verder gaat dan didactiek en rapportage slechts op hoofdlijnen worden beschreven, terwijl uw beoordelingsteam juist concrete en op uw praktijk toegesneden informatie nodig heeft om de inschrijvingen goed van elkaar te kunnen onderscheiden. Wij stellen daarom voor het maximum voor beide kwaliteitscriteria te verruimen tot vier pagina's A4 per criterium. Indien u aan twee pagina's per criterium wilt vasthouden, stellen wij subsidiair voor dat schema's, tabellen en afbeeldingen niet meetellen in dat maximum. Kunt u met een van deze twee voorstellen instemmen? B. Wij merken daarbij op dat bij kwaliteitscriterium 2 is vermeld dat bij overschrijding alleen de eerste pagina wordt beoordeeld, terwijl bij kwaliteitscriterium 1 in dezelfde situatie de eerste twee pagina's worden beoordeeld; wij gaan ervan uit dat ook bij criterium 2 de eerste twee pagina's worden beoordeeld.	A: Het maximum aantal pagina's wordt niet verruimd. Ook wordt niet ingestemd met het niet meetellen van schema's, tabellen en afbeeldingen. Staatsbosbeheer verzoekt u conform de omschrijving van het beoordelingskader de gestelde vragen te beantwoorden. B: Voor zowel K1 als K2 geldt dat bij overschrijding alleen de eerste twee (2) pagina's worden beoordeeld.
87	Frequentie: wekelijks in plaats van maandelijks	De opdrachtomschrijving gaat uit van een verplichte module van maximaal 15 minuten per maand, terwijl eis 3.6 uitdrukkelijk de voorkeur uitsprekt voor een hogere frequentie en kortere leerinterventies boven een lagere frequentie en langere modules. Een enkele module van een kwartier per maand is naar zijn aard juist een lage frequentie met een relatief lange interventie; op dit punt sluiten de opdrachtomschrijving en eis 3.6 niet op elkaar aan. Uit de leerpraktijk is bekend dat blijvende gedragsverandering vooral ontstaat door korte en frequente herhaling, en dat het effect van een enkele langere sessie per maand snel wegebt. Dat geldt in het bijzonder voor medewerkers die in hun dagelijks werk weinig met digitale systemen te maken hebben en voor wie een kwartier achter een scherm een forse onderbreking van het werk buiten betekent. Wij stellen daarom voor de opdracht in lijn te brengen met eis 3.6, in die zin dat de aangeboden oplossing voorziet in ten minste een wekelijkse korte leerinterventie van enkele minuten, en dat de genoemde 15 minuten per maand daarbij geldt als bovengrens voor de totale tijdsbesteding en niet als de beoogde frequentie. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, Staatsbosbeheer stemt hier niet mee in. Staatsbosbeheer hanteert als uitgangspunt één module per gebruiker per maand, met een totale duur van maximaal vijftien minuten. Dat is voor ons een 'hogere frequentie en kortere module'.
88	Simulaties: scope en prijsvergelijkbaarheid	Het Programma van Eisen benoemt geen simulaties, zoals phishingsimulaties, terwijl deze in awarenessprogramma's gebruikelijk zijn en in de praktijk sterk bijdragen aan aantoonbare en meetbare gedragsverandering. Indien u simulaties tot de gewenste dienstverlening rekent, stellen wij voor daarvoor een afzonderlijke regel op het prijzenblad op te nemen, zodat alle inschrijvers hetzelfde onderdeel inprijzen en de totale inschrijfprijzen onderling vergelijkbaar blijven. Indien u simulaties niet tot deze opdracht rekent, kunt u dan bevestigen dat deze buiten de scope en buiten de gevraagde prijsopgave vallen, en dat het aanbieden ervan als aanvullende dienstverlening is toegestaan? Kunt u aangeven welk van beide uitgangspunten geldt?	Simulaties zijn geen eis in het Programma van Eisen. Bij kwaliteitscriterium 1 beschrijft inschrijver hoe de tool zorgt voor daadwerkelijke gedragsverandering, instandhouding hiervan, en actuele en herkenbare casuïstiek. Eventuele simulaties kunt u hier noemen. Er wordt geen afzonderlijke regel over simulaties opgenomen in het prijzenblad.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
89	Mobiele app als onderdeel van de oplossing	Ruim 800 medewerkers van Staatsbosbeheer werken dagelijks buiten en hebben, zoals u in uw doelstelling beschrijft, andere digitale gewoonten en omstandigheden dan kantoormedewerkers. Eis 1.7 vraagt om gebruik onafhankelijk van het apparaat en uw doelstelling benoemt toegankelijkheid en gebruiksgemak expliciet. In de praktijk zien wij dat juist deze doelgroep aanzienlijk vaker en trouwer deelneemt wanneer de modules beschikbaar zijn via een mobiele applicatie: met een pushnotificatie op het moment dat het de medewerker past in plaats van een e-mail in een postvak dat weinig wordt gelezen, zonder elke maand opnieuw inloggen in een browser, en met de mogelijkheid een module te doorlopen op een locatie met beperkte connectiviteit. Een oplossing die uitsluitend via de browser toegankelijk is, vraagt van deze medewerkers maandelijks een handeling die niet bij hun werkpraktijk past, met een lagere deelname en dus een lager bewustwordingsniveau als gevolg. Wij stellen daarom voor eis 1.7 zo vast te leggen dat de oplossing, naast een volledig functionele browservariant, beschikt over een mobiele applicatie voor iOS en Android met pushnotificaties, en dat eis 2.3 daaraan niet in de weg staat, aangezien die eis ziet op het gebruik via de browser op een werkplek. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, eis 1.7 wordt niet aangepast.
90	Welke identityomgeving en welke attributen	Eis 2.1 en 2.2 vragen Single Sign-On op basis van SAML 2.0 of OpenID Connect en geautomatiseerde user provisioning vanuit de identity- en accessmanagementomgeving van de opdrachtgever, bij voorkeur op basis van SCIM 2.0. Om de koppeling en de gevraagde rapportagestructuur goed te kunnen inrichten en begroten, ontvangen wij graag de volgende informatie: (a) welke identity- en accessmanagementomgeving Staatsbosbeheer gebruikt en welk protocol voor Single Sign-On daarbij uw voorkeur heeft; (b) of die omgeving SCIM 2.0-provisioning ondersteunt en of Staatsbosbeheer de provisioning zelf inricht en beheert; en (c) welke gebruikers- en organisatieattributen via die provisioning kunnen worden meegegeven - in ieder geval afdeling, team en leidinggevende - gelet op eis 7.4 en 7.6 en op de gevraagde voortgangsrapportage op individueel, team- en organisatieniveau.	(a) Staatsbosbeheer gebruikt Microsoft Entra ID. Voor Single Sign-On gaat de voorkeur uit van [SAML 2.0 / OpenID Connect]. Beide protocollen uit eis 2.1 voldoen. (b) Entra ID ondersteunt geautomatiseerde provisioning op basis van SCIM 2.0. Staatsbosbeheer richt de enterprise application in Entra ID zelf in en beheert deze, inclusief de attribootmapping en de scope van de synchronisatie. De opdrachtnemer levert een SCIM 2.0-endpoint, een geldig token en documentatie over het ondersteunde schema en de ondersteunde bewerkingen. (c) De definitieve set kenmerken stellen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk vast tijdens de implementatiefase, op basis van de attributen die in Microsoft Entra ID beschikbaar zijn.
91	Eigen standaard SLA	Paragraaf 1.3.8 bepaalt dat de SLA door de inschrijver wordt aangeleverd en somt de onderdelen op die daarin ten minste aan de orde moeten komen. De SLA staat echter niet op de checklist van bijlage 9 en maakt geen deel uit van de gunningscriteria, terwijl artikel 9.3 van de concept-overeenkomst al voorziet in een addendum op de door opdrachtnemer aangeleverde SLA. Wij stellen daarom voor dat de inschrijver zijn eigen standaard SLA hanteert, mits daarin alle in paragraaf 1.3.8 genoemde onderdelen aan de orde komen, dat deze niet bij de inschrijving hoeft te worden ingediend, en dat de SLA na de voorlopige gunning met de winnende inschrijver wordt doorgenomen en waar nodig in een addendum wordt aangevuld. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
92	Geen broncode-escrow	Artikel 47 ARBIT geeft opdrachtgever te allen tijde aanspraak op een escrowregeling. Bij een oplossing die als clouddienst wordt afgenomen, biedt broncode-escrow feitelijk geen continuïteit: zonder de bijbehorende infrastructuur en beheerorganisatie kan de dienst niet worden voortgezet, terwijl de kosten van zo'n regeling wel in de inschrijfprijs verdisconteerd moeten worden. Wij stellen voor dat continuïteit voor deze opdracht wordt geborgd via de exitbepalingen van artikel 32 ARBIT, aangevuld met een gegarandeerde export van alle gegevens van Staatsbosbeheer in een gangbaar, machineleesbaar formaat, en dat broncode-escrow niet wordt verlangd. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord, artikel 47 wordt voor deze opdracht buiten toepassing verklaard, broncode-escrow wordt niet verlangd. Daar staat tegenover dat in aanvulling op artikel 32 ARBIT-2018 het volgende geldt: - Export - Opdrachtnemer levert op eerste verzoek, en in elk geval bij (tussentijdse) beëindiging, alle gegevens van Staatsbosbeheer: ten minste gebruikers- en organisatiegegevens, rapportagegegevens en auditlogging. - Formaat - in een gangbaar, open en machineleesbaar formaat, met beschrijving van het datamodel en de veldbetekenissen, zodat de gegevens ook zonder de programmatuur van Opdrachtnemer bruikbaar zijn. - Termijn en kosten - binnen 10 werkdagen na verzoek en kosteloos. - Documentatie - van inrichting, configuratie en eventuele koppelingen. - Transitie - medewerking conform artikel 32.1 en 32.2 ARBIT-2018 gedurende maximaal drie maanden na einde van de Overeenkomst. De Overeenkomst zal hierop worden aangepast. De aangepaste versie wordt meegestuurd.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93	Gebruiksrecht ARBIT past niet op een clouddienst	Artikel 43.2 en 43.3 ARBIT kennen opdrachtgever onder meer het recht toe kopieen van de programmatuur te vervaardigen, op te slaan en "hot standby" te houden, deze voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken, en zo vaak kopieen in gebruik te nemen als hij nodig oordeelt. Deze bepalingen zijn geschreven voor programmatuur die bij opdrachtgever wordt geïnstalleerd en zijn bij een oplossing die als clouddienst wordt afgenomen niet uitvoerbaar. Wij stellen voor voor deze opdracht vast te leggen dat het gebruiksrecht bestaat uit toegang tot en gebruik van de dienst door alle gebruikers van Staatsbosbeheer gedurende de looptijd, inclusief alle nieuwe versies en nieuwe functionaliteit zonder aanvullende vergoeding, en dat artikel 43.2 sub b en c en artikel 43.3 ARBIT niet van toepassing zijn. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
94	Concept-overeenkomst	In de concept-overeenkomst hebben wij enkele punten aangetroffen die vermoedelijk zijn overgebleven uit een eerder model: op het voorblad en in de overwegingen wordt gesproken over een meervoudig onderhandse aanbesteding en over een uitnodiging, terwijl het een Europese openbare aanbesteding betreft; artikel 2.1 en 2.2 verwijzen naar een "Programma van Wensen" dat geen onderdeel is van de aanbestedingsstukken; artikel 2.2 onder 4 verwijst naar een offerte van 22 mei 2026, terwijl de inschrijving op 7 september 2026 wordt ingediend; in artikel 4.2 is de einddatum niet ingevuld; en de SLA en het SLA-addendum zijn wel als bijlage en in artikel 9.3 opgenomen, maar komen niet terug in de rangorderegeling van artikel 2.2. Wij stellen voor dat u de concept-overeenkomst hierop nog eens integraal doormeent en een gecorrigeerde versie bij de nota van inlichtingen meestuurt, waarin de SLA en het addendum ook een plaats in de rangorde krijgen. Kunt u hiermee instemmen?	De artikelen 2.1 en 2.2 van de overeenkomst zijn aangepast. 4.2 wordt einddatum ingevuld als startdatum (tekendatum) bekend is. SLA en addendum maken onderdeel uit van de overeenkomst en hoeven daarmee niet apart genoemd in de rangorderegeling.
95	Lopende referentieopdracht: geen einddatum of looptijd	De referentievoorwaarden bepalen dat de afronding van de referentieopdracht niet langer dan drie jaar geleden mag zijn, en bijlage 3 vraagt naast de startdatum van de opdracht ook om de looptijd van de opdracht. Een awarenessoplossing die als dienst wordt afgenomen, is naar zijn aard doorlopende dienstverlening: de meest relevante en best vergelijkbare referenties zijn juist opdrachten die op dit moment nog lopen en die dus geen einddatum en geen afgeronde looptijd kennen. Wij stellen daarom voor dat een lopende referentieopdracht kwalificeert, mits de dienst in de afgelopen drie jaar aantoonbaar is en wordt geleverd, en dat in bijlage 3 bij "Startdatum uitvoering opdracht" de datum van ingebruikname wordt ingevuld en bij "Looptijd opdracht" kan worden volstaan met de vermelding dat de opdracht doorloopt en geen einddatum kent. Kunt u hiermee instemmen?	Ja, Staatsbosbeheer stemt hiermee in. Bijlage 3 wordt aangepast en meegestuurd bij de publicatie van deze Nota van inlichtingen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
96	Indexering: jaarlijks in plaats van discretionair	Artikel 5.2 van de concept-overeenkomst noemt achtereenvolgens drie verschillende regimes: indexering per twee jaar, voor het eerst twee jaar na ondertekening; een gemotiveerd verzoek eenmaal per jaar; en indexering op zijn vroegst een jaar na de startdatum. Bij een overeenkomst die tot acht jaar kan doorlopen, is duidelijkheid hierover voor beide partijen van belang. Wij stellen voor artikel 5.2 zo vast te leggen dat opdrachtnemer jaarlijks, per contractjaar, recht heeft op indexering van de prijzen conform de in dat artikel genoemde CBS-index (DPI 62 Computerprogrammering, advisering), op basis van een schriftelijk verzoek ten minste 30 dagen voor de beoogde ingangsdatum en nooit met terugwerkende kracht. Kunt u hiermee instemmen?	De tekst van artikel 5.2 zal worden aangepast: Periodiek kunnen de prijzen geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden vanaf twee jaar na de ondertekening van deze overeenkomst. Uitgangspunt hiervoor is het DPI 62 Computerprogrammering, advisering indexcijfer 2021=100. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$ Als nieuwe jaar wordt het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is gehanteerd, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen. De indexcijfers worden gehanteerd conform CBS. Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld op het indexeringsmoment, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd. Opdrachtnemer kan eenmaal per jaar voor afloop van een contractjaar, een gemotiveerd verzoek tot indexering of prijsaanpassing schriftelijk indienen bij de contactpersoon van Staatsbosbeheer. Dit verzoek dient ten minste 30 dagen vóór de beoogde ingangsdatum van de indexatie te worden ingediend. Staatsbosbeheer beoordeelt het verzoek naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid en bepaalt of, en met welk percentage, de tarieven mogen worden aangepast. De prijswijziging kan pas ingaan na schriftelijke goedkeuring van Staatsbosbeheer en nooit met terugwerkende kracht. Indexering is op z'n vroegst mogelijk vanaf één jaar na de startdatum van de overeenkomst. Prijswijzigingen dienen conform de bepalingen in de overeenkomst te worden doorgevoerd.
97	Prijzenblad: tarief per gebruiker en termijn	Prijscomponent A op het prijzenblad is aangeduid als "licentiekosten per gebruiker", terwijl het blad uitsluitend ruimte biedt voor een totaalbedrag. Daarnaast vermeldt cel A6 "Totaalbedrag per jaar voor 1.750 gebruikers", staat boven de invulkolom "prijs licenties eerste 2 jaar", en telt de totaalregel het ingevulde bedrag eenmaal op bij de eenmalige implementatiekosten. Omdat u in eis 7.5 een schaalbare licentie vraagt en het aantal van 1.750 accounts uitdrukkelijk een indicatie is waaraan geen rechten kunnen worden ontleend, is een tarief per gebruiker per jaar naar onze mening de meest zuivere basis: daarmee staat de prijs bij toe- of afname van het aantal accounts eenduidig vast en blijven de inschrijvingen onderling goed vergelijkbaar. Aangezien het inschrijvers niet is toegestaan de in te vullen bijlagen te wijzigen, stellen wij voor dat u het prijzenblad bij de nota van inlichtingen aanpast met (a) een invulcel voor het tarief per gebruiker per jaar, (b) een daaruit berekend totaalbedrag voor 1.750 gebruikers over de volledige initiele contracttermijn van twee jaar, en (c) een toelichting waarin is vastgelegd dat toe- en afname van het aantal accounts tijdens de looptijd tegen dat tarief per gebruiker wordt verrekend. Kunt u hiermee instemmen? En het prijzenblad aanpassen zoals gevraagd?	Staatsbosbeheer past het Prijzenblad aan. De aangepaste versie wordt meegestuurd. Opdrachtnemer vult in cel D6 de licentiekosten per maand per gebruiker in. In cel D7 wordt dit automatisch omgerekend naar een indicatief totaalbedrag, uitgaande van 1.750 gebruikers voor 2 jaar. Opdrachtnemer vult in cel D10 de eventuele, eenmalige implementatiekosten in. In cel D13 wordt automatisch de totale inschrijfprijs berekend (cel D7 + D10).
98	Definitie "eigen personeel":	In Bijlage 5 (Concept Overeenkomst) staat dat de opdracht met "uitsluitend eigen personeel" moet worden uitgevoerd. Hoe definieert Staatsbosbeheer "eigen personeel"? Wordt hiermee uitsluitend personeel in vaste dienst (arbeidsovereenkomst met de opdrachtnemer) bedoeld, of valt daar ook onder: personeel dat formeel bij een detacheringsbureau in dienst is maar onder de **directe en onmiddellijke aansturing** van de opdrachtnemer werkt, waarbij het detacheringsbureau uitsluitend een fee ontvangt voor het beschikbaar stellen van personeel en geen enkele inhoudelijke verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van de opdracht?	De aangehaalde passage "uitsluitend eigen personeel" komt niet voor in Bijlage 5 (Conceptovereenkomst) en evenmin in de Aanbestedingsleidraad of het Programma van Eisen. Staatsbosbeheer stelt deze eis niet.
99	Verhouding tot Aanbestedingswet	Artikel 2.92 en 2.94 van de Aanbestedingswet 2012 geven ondernemers het recht zich te beroepen op de draagkracht van derden. Een algemeen verbod op onderaannemers lijkt hiermee in strijd. Kan Staatsbosbeheer toelichten op welke grond dit verbod rust en of er ruimte is voor het inschakelen van derden wanneer de opdrachtnemer aantoonbaar de volledige verantwoordelijkheid blijft dragen voor de uitvoering?	Er is geen verbod op onderaannemers opgenomen in deze aanbesteding. Op deze vraag zal derhalve geen antwoord worden gegeven.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
100	Verduidelijking beoogd risico	Wat is de achtergrond en het beoogde doel van het verbod op onderaannemers? Is het doel te waarborgen dat (a) de mensen die de opdracht uitvoeren direct onder de aansturing van de opdrachtnemer vallen, (b) er geen ongewilde keten van subcontractors ontstaat, of (c) iets anders? Deze informatie helpt ons om aan te tonen dat onze uitvoeringswijze aan de bedoelde eisen voldoet.	Zie het antwoord op vraag 99.
101	Aansprakelijkheidsplafond	De ARBIT-2022 voorwaarden zoals van toepassing verklaard in Bijlage 4 bevatten geen aansprakelijkheidsplafond. Kan Staatsbosbeheer bevestigen of bereid is om een aansprakelijkheidsplafond te hanteren, bijvoorbeeld beperkt tot 100% van de totale contractwaarde (exclusief BTW)? Indien niet, kan Staatsbosbeheer dan toelichten welke verzekering of garantie wordt verwacht voor onbeperkte aansprakelijkheid?	zie artikel 26 van de ARBIT en de beantwoording op vraag 85
102	Beperking indirecte schade	Is Staatsbosbeheer bereid om aansprakelijkheid voor indirecte schade (gevolgschade, gederfde winst, bedrijfsschade) uit te sluiten of te beperken tot directe schade?	Nee, niet akkoord.
103	Verzekeringseisen	Welke specifieke verzekeringseisen stelt Staatsbosbeheer? In de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar "bewijs van verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid". Kan Staatsbosbeheer specificeren welke minimale verzekeringsbedragen worden verwacht, zodat wij dit kunnen verifiëren bij onze verzekeraar?	2.3.4. van de leidraad geeft aan dat de inschrijver voldoende verzekerd dient te zijn inzake aansprakelijkheid.
104	Leidraad 2.3.2	Vraag over ISO certificering, wij zitten in dit proces en de verwachting is 1-1-27 dat de certificering formeel is. We kunnen tot die tijd wel een verklaring van een derde partij laten zien, is dat voldoende?	Nee, in het aanbestedingsdocument is aangegeven dat inschrijver bij inschrijven ISO-27001 gecertificeerd is en deze bij inschrijven ook kan overleggen.
105	PVE content 3	Hoeveel content verwacht Staatbosbeheer ongeveer als onderdeel van de oplossing? Hoeveel tijd mogen cursisten eraan besteden?	Staatsbosbeheer gaat uit van één verplichte module van maximaal 15 minuten in totaal, per gebruiker per maand.
106	PVE 3.5	Kan uitgebreider worden toegelicht wat de Opdrachtgever verstaat onder 'interactieve games'?	Staatsbosbeheer schrijft geen technische vorm, doorlooptijd of vormgeving voor en laat zich graag verrassen.
107	PvE 1.2	Wat wordt verstaan onder 'generieke helpfunctionaliteit voor de gebruiker in het Nederlands'? (Zou dit een interactieve zoekfunctie kunnen zijn of FAQ pagina of wordt er iets anders bedoeld?)	Eis 1.2 richt zich op de eindgebruiker. Minimaal verwachten Staatsbosbeheer: - contextuele uitleg of instructie binnen de omgeving zelf (navigatie, starten en hervatten van modules, voortgang inzien); - een doorzoekbare kennisbank of overzicht met veelgestelde vragen in het Nederlands; - een contactmogelijkheid waarmee de eindgebruiker rechtstreeks een vraag stelt aan uw helpdesk. De Nederlandse taal geldt voor de helpteksten zelf, niet uitsluitend voor de interface-labels.
108	PVE 4.2	'mogelijkheid om geselecteerde modules in te plannen en gedurende een periode gefaseerd vrij te geven' > wordt er hier een continue (periodieke) uitrol van content bedoeld of meer dat in de beginperiode niet alles erop komt maar in fasen?	Hiermee wordt bedoeld dat de mogelijkheid er is dat niet alle content direct wordt vrijgegeven.
109	PVE 2.5	Wordt hier mee het gebruik van Amerikaanse AI modellen van leveranciers als Anthropic, OpenAI en Gemini uitgesloten, aangezien deze partijen hun modellen wel door trainen op queries die geïnitieerd zijn door gebruikers?	De eis geldt voor elke AI-dienst die u inzet, ongeacht herkomst. Staatsbosbeheer verwacht dat u in overeenkomsten met derde partijen contractueel en technisch borgt dat onze (persoons)gegevens, leerresultaten en gebruiksdata niet worden gebruikt voor het trainen, finetunen of verbeteren van AI-modellen, ook niet bij uw eigen (sub)verwerkers. Ziet u een toepassing met meerwaarde, dan bespreekt Staatsbosbeheer dat graag; dat kan alleen na onze expliciete voorafgaande toestemming.
110	PvE 7.4	Als de organisatiestructuur (via de provisioning met SCIM) al automatisch ingeladen wordt (eis 2.2), wordt hier dan al aan voldaan of wordt hier iets anders mee bedoeld?	Eis 2.2 gaat over het aanmaken, wijzigen en verwijderen van accounts. Deze eis gaat over wat u vervolgens met de organisatiekenmerken doet: het overnemen van attributen zoals afdeling, organisatie-eenheid en leidinggevende, en het op basis daarvan automatisch toekennen van rechten, rollen en doelgroepen. Voldoet uw SCIM-implementatie hier al aan, dan is dat prima. Voorwaarde is dat wijzigingen in de organisatiestructuur automatisch doorwerken in rechten en rapportage.
111	PVE 5.1 & 5.2	Vindt deze personalisatie plaats op gebruikersniveau, groepsniveau of in z'n geheel? Kan dit uitgebreider worden omschreven?	Met personalisatie bedoelt Staatsbosbeheer de mogelijkheid om in het algemeen beperkt eigen content toe te voegen, bestaande content aan te passen, vewrijzingen toe te voegen, de huisstijl aan te passen en de inhoud van e-mails aan te passen.
112	PVE 6.1 & 6.2	Volstaat .csv (cross platform) en .pdf ? of is .xlsx expliciet vereist (microsoft)?	.xlsx en/of PDF

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
113	Programma van Eisen (Bijlage 1, eis 1.7)	De aanbesteding stelt in het Programma van Eisen (Bijlage 1, eis 1.7) dat de oplossing ondersteuning moet bieden voor gebruik op pc, tablet en mobiele telefoon. Betekent dit dat zowel het platform als de inhoud volledig responsive moet zijn? Dat lijkt wel wenselijk gezien het grote gedeelte van de doelgroep dat buiten werkt. Bij alleen 'ondersteuning' kan alles technisch wel werken maar leiden tot een sub-optimale gebruikerservaring.	Eis 1.7 vraagt om een oplossing die de eindgebruiker moeiteloos gebruikt op pc, tablet en mobiele telefoon. Dat geldt voor zowel het platform als de leerinhoud.
114	Prijzenblad	Moet in cel D6 een bedrag voor 1 jaar of voor 2 jaar staan? (er staat zowel 'totaalbedrag per jaar' als 'prijs voor eerste 2 jaar')	Staatsbosbeheer past het Prijzenblad aan. De aangepaste versie wordt meegestuurd. Opdrachtnemer vult in cel D6 de licentiekosten per maand per gebruiker in. In cel D7 wordt dit automatisch omgerekend naar een indicatief totaalbedrag, uitgaande van 1.750 gebruikers voor 2 jaar. Opdrachtnemer vult in cel D10 de eventuele, eenmalige implementatiekosten in. In cel D13 wordt automatisch de totale inschrijfprijs berekend (cel D7 + D10).
115	Aanbestedingsleidraad - Nederlandse kwaliteit	U vraagt in deze aanbesteding om Nederlandse modules. Er zijn veel internationale aanbieders actief die content vertalen door middel van AI. Dat levert gekke zinsconstructies, slechte filmpjes en een onduidelijke boodschap op. Dergelijke content biedt u niet de kwaliteit of gedragsverandering die u zoekt voor uw medewerkers. Echter worden in de beoordeling van deze aanbesteding de modules niet ingezien, en ziet u dus pas achteraf de kwaliteit die u hebt aangeschaft. Kunt u daarom uw eis verscherpen, en verplichten dat het aangeboden platform content biedt die in Nederland is ontwikkeld met echte Nederlandse personen in beelmateriaal, geen AI, en de Nederlandse cultuur erin verweven?	Nee, deze eis wordt niet aangescherpt.
116	Aanbestedingsleidraad - duurzaamheid	U beschrijft uw doelstelling rondom duurzaamheid. Inschrijver verwacht hierbij dat ook van inschrijvers wordt gevraagd om een mate van duurzaamheid aan te tonen, zodat gunning van deze opdracht proactief bijdraagt aan het verminderen van de milieu-impact. Kunt u daarom als eis opnemen dat inschrijver over een certificaat rondom duurzaamheid beschikt, zoals het gerenommeerde ISO14001 certificaat?	Deze doelstelling kan gezien worden als een algemeen streven. Voor deze aanbesteding is er voor gekozen de mate van duurzaamheid niet mee te laten wegen of als geschiktheidseis op te nemen.
117	Aanbestedingsleidraad - gedragsverandering	In kwaliteitscriterium 1 vraagt u daadwerkelijke gedragsverandering en instandhouding hiervan. Wat doet Staatsbosbeheer, naast deze uitgevraagde tool, om gedragsverandering te stimuleren onder uw medewerkers? En wat zijn de resultaten van deze uitgevoerde activiteiten bij medewerkers, omtrent gedragsverandering, tevredenheid en continuïteit? Verwacht u in de toekomst andere of uitbreidende activiteiten te zullen organiseren?	Staatsbosbeheer besteedt op verschillende manieren aandacht aan informatiebeveiliging en privacy: berichtgeving op het intranet, inbreng in team- en afdelingsoverleggen, workshops en trainingen, en één-op-één contact. Deze activiteiten zijn onderwerpsgericht en vinden vaak plaats naar aanleiding van actuele ontwikkelingen en concrete vragen uit de organisatie. Een gestructureerde meting van het effect op gedrag heeft tot op heden niet plaatsgevonden. Het ontbreken van een consistente basislijn vormt een van de aanleidingen voor deze aanbesteding: Staatsbosbeheer wil bewustwording structureel verhogen. De bestaande activiteiten blijven bestaan naast de oplossing. Staatsbosbeheer verwacht dat de oplossing deze activiteiten ondersteunt en van richting voorziet, doordat meetresultaten laten zien waar aanvullende aandacht nodig is.
118	Concept overeenkomst - facturering	U beschrijft in uw dienstverlening een tool met licentiemodel. Het is in zowel deze als andere sectoren gebruikelijk dat licenties jaarlijks vooraf worden gefactureerd. Kunt u hiermee akkoord gaan? Eventueel kan in het eerste contractjaar facturering plaatsvinden na acceptatie van de tool, bij implementatie.	Nee, hier gaat Staatsbosbeheer niet mee akkoord. Opdrachtnemer factureert met één verzamelfactuur per maand conform artikel 6 in de concept overeenkomst.
119	Concept overeenkomst - indexering	U beschrijft de mogelijkheid om iedere 2 jaar indexatie toe te passen (5.2). Echter zou dit betekenen dat over een looptijd van mogelijk 8 jaar, maar de helft aan inflatiecorrectie wordt toegepast. Kunt u instemmen met een jaarlijkse inflatiecorrectie vanaf jaar 2, zodat Inschrijver geen onnodig hoge intïële bedragen hoeft te rekenen om gedurende de overeenkomst de mogelijke inflatie te kunnen compenseren? Mocht dit niet akkoord zijn, kunt u dan instemmen met indexatie iedere 2 jaar waarbij het huidige indexcijfer wordt vergeleken met het indexcijfer van 2 jaar daarvoor?	zie antwoord op vraag 96

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
120	Prijzenblad - aantal licenties	U vraagt de prijs voor 1.750 licenties. In de aanbestedingsleidraad staat dat aan dit aantal geen rechten mogen worden ontleend. Betekent dit dat u de licentieprijs per stuk berekent, en dat wij factureren naar wat u jaarlijks gebruikt? Of is het in te vullen bedrag een vast bedrag, en is dit onafhankelijk voor de door u gebruikte licenties (binnen redelijke grenzen)?	Staatsbosbeheer berekent de licentieprijs per stuk, per maand. Staatsbosbeheer past het Prijzenblad aan. De aangepaste versie wordt meegestuurd. Opdrachtnemer vult in cel D6 de licentiekosten per maand per gebruiker in. In cel D7 wordt dit automatisch omgerekend naar een indicatief totaalbedrag, uitgaande van 1.750 gebruikers voor 2 jaar. Opdrachtnemer vult in cel D10 de eventuele, eenmalige implementatiekosten in. In cel D13 wordt automatisch de totale inschrijfprijs berekend (cel D7 + D10).
121	Prijzenblad - in te vullen prijs	In het prijzenblad wordt Inschrijver geacht de prijscomponent A in te vullen. Verwacht u hier de prijs per jaar (zoals links beschreven) of per 2 jaar (zoals bovenstaand in de kolom)?	Staatsbosbeheer past het Prijzenblad aan. De aangepaste versie wordt meegestuurd. Opdrachtnemer vult in cel D6 de licentiekosten per maand per gebruiker in. In cel D7 wordt dit automatisch omgerekend naar een indicatief totaalbedrag, uitgaande van 1.750 gebruikers voor 2 jaar. Opdrachtnemer vult in cel D10 de eventuele, eenmalige implementatiekosten in. In cel D13 wordt automatisch de totale inschrijfprijs berekend (cel D7 + D10).
122	Planning	In de planning geeft u aan één Nota van Inlichtingen te publiceren. Daarmee concluderen wij dat u één vragenronde in deze aanbesteding hanteert. We verzoeken u om een tweede vragenronde toe te voegen, mede gezien de vele vragen die al ingediend zijn. Dit geeft de Inschrijvende Partij de mogelijkheid om aanvullende vragen te stellen n.a.v. uw antwoorden. Bent u bereid om een tweede vragenronde te hanteren n.a.v. uw gepubliceerde Nota van Inlichtingen? Indien uw antwoord nee is, kunt u dit motiveren?	Ja, hiertoe is Staatsbosbeheer bereid. Zie aangepaste planning.
123	Hersteltermijn	Bij voorgenomen ontbinding van de overeenkomst: is Staatsbosbeheer bereid om een redelijke hersteltermijn (bijv. 30 dagen) in te bouwen voordat tot ontbinding wordt overgegaan, behalve in gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid?	Staatsbosbeheer verzoekt de vragensteller deze vraag te specificeren (de betreffende artikelnummers te noemen) en opnieuw te stellen in de 2e Nota van inlichtingen.
124	Boeteplafond	Wat is het maximale boetebedrag dat Staatsbosbeheer hanteert bij niet-nakoming? Is er een boeteplafond (bijv. 10-20% van de contractwaarde)?	Staatsbosbeheer verzoekt de vragensteller deze vraag te specificeren (de betreffende artikelnummers te noemen) en opnieuw te stellen in de 2e Nota van inlichtingen.
125	Betalingstermijn	Wat is de betalingstermijn die Staatsbosbeheer hanteert? De Wet natrekken betalingstermijnen bij handelstransacties schrijft een termijn van maximaal 30 dagen voor voor overheden. Kan Staatsbosbeheer bevestigen dat binnen 30 dagen wordt betaald na factuurdatum?	Zie ARBIT 2022
126	Financiële toetsing	In de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar een accountantscontrole als bewijsmiddel voor financiële draagkracht. Kan Staatsbosbeheer specificeren welk type verklaring wordt verwacht (bijv. samenstellingsverklaring, beoordelingsverklaring, of controleverklaring)? En over welke periode?	Zie 2.3.3. Financiële en economische draagkracht - continuïteit onder het kopje "omschrijving".
127	uea	Aanbestedingsleidraad — §2.1 (UEA) in samenhang met §1.10.1 (combinatie) en §1.10.3 (derde), en §1.7/1.8 (het via TenderNed gegenereerde UEA) In geval van een combinatie of een beroep op een derde dient iedere betrokken partij een afzonderlijk, volledig ingevuld en ondertekend UEA aan te leveren. Het UEA wordt echter via TenderNed gegenereerd en die omgeving is uitsluitend toegankelijk voor de inschrijver zelf. Kunt u bevestigen dat een combinant of derde daartoe het standaard UEA invulbare PDF model mag gebruiken, dit ingevuld en ondertekend aan de inschrijver verstrekt, waarna de inschrijver dit als onderdeel van zijn inschrijving via TenderNed indient? Indien u een andere werkwijze beoogt, kunt u die dan beschrijven?	Akkoord met werkwijze.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
128	Prijzenblad	Bijlage 2 – Prijzenblad, Prijscomponent A (licentiekosten), rijen 5–6 / invulcel D6, in samenhang met de formule "totale inschrijfprijs" (= D6 + D9) Voor Prijscomponent A is één invulcel beschikbaar (D6), die op drie onderling tegenstrijdige manieren wordt aangeduid: de componenttitel spreekt van "licentiekosten per gebruiker", de kolomkop boven de invulcel van "prijs licenties eerste 2 jaar", en de regel naast de invulcel van "Totaalbedrag per jaar voor 1.750 gebruikers". Dit is niet eenduidig (per gebruiker versus voor 1.750 gebruikers; per jaar versus over de eerste twee jaar). Omdat de totale inschrijfprijs wordt berekend als D6 + D9 zonder vermenigvuldiging en die totaalprijs volgens de leidraad de initiële contracttermijn van twee jaar betreft, kunt u bevestigen dat in cel D6 het totaalbedrag voor de licenties van alle 1.750 gebruikers over de volledige initiële contracttermijn van twee jaar (exclusief btw) moet worden ingevuld? Indien dit niet juist is, kunt u eenduidig aangeven welk bedrag in cel D6 wordt verwacht en de aanduidingen in het prijzenblad daarop laten aansluiten of een aangepast Prijzenblad publiceren?	Staatsbosbeheer past het Prijzenblad aan. De aangepaste versie wordt meegestuurd. Opdrachtnemer vult in cel D6 de licentiekosten per maand per gebruiker in. In cel D7 wordt dit automatisch omgerekend naar een indicatief totaalbedrag, uitgaande van 1.750 gebruikers voor 2 jaar. Opdrachtnemer vult in cel D10 de eventuele, eenmalige implementatiekosten in. In cel D13 wordt automatisch de totale inschrijfprijs berekend (cel D7 + D10).
129	Kwaliteitscriterium 2 - A4	In de vormvereiste bij Kwaliteitscriterium 2 (Voortgangsmonitoring) is enerzijds bepaald dat de beschrijving maximaal twee (2) pagina's A4 mag beslaan en anderzijds dat bij overschrijding "alleen de eerste pagina" wordt beoordeeld. Deze twee bepalingen zijn tegenstrijdig; bij Kwaliteitscriterium 1 (Didactische visie) is de sanctie bij overschrijding wél afgestemd op de toegestane omvang ("de eerste twee pagina's"). Kunt u bevestigen dat ook bij Kwaliteitscriterium 2 een omvang van twee (2) pagina's A4 is toegestaan en dat bij overschrijding de eerste twee (2) pagina's worden beoordeeld, en de vormvereiste op dit punt herstellen in de Nota van Inlichtingen?	Voor zowel K1 als K2 geldt dat bij overschrijding alleen de eerste twee (2) pagina's worden beoordeeld.
130	Subgunningscriterium Kwaliteit	Aanbestedingsleidraad — §3.1.3 Beschrijving gunningscriteria en §3.1.3.2 Kwalitatieve criteria (vraagstelling a/b/c), in samenhang met §3.1.3.3 Beoordelingskader, pagina 15–17 Bij de kwaliteitscriteria Didactische visie en Voortgangsmonitoring is per criterium een vraagstelling opgenomen die is onderverdeeld in deelvragen (a/b/c) met elk een eigen puntenmaximum, terwijl in §3.1.3 per kwaliteitscriterium één kwaliteitsscore is vermeld. Kunt u bevestigen dat wij de beantwoording weliswaar opbouwen volgens de gevraagde volgorde a/b/c, maar dat elk kwaliteitscriterium als één samenhangend geheel wordt gelezen en beoordeeld? En kunt u in dat verband bevestigen dat een onderbouwing die relevant is voor meerdere deelvragen niet per deelvraag herhaald hoeft te worden, maar dat een verwijzing binnen hetzelfde kwaliteitsdocument volstaat en bij alle betreffende deelvragen wordt meegewogen?	Nee, elk kwaliteitscriterium wordt niet als één (samenhangend) geheel gelezen. Elke deelvraag wordt apart beoordeeld aan de hand van het beoordelingskader. Geef per deelvraag antwoord en hou dezelfde volgorde aan.
131	Beoordeling	Aanbestedingsleidraad — §3.1.3.3 Beoordelingskader (in samenhang met §3.1.2 en §3.1.3.2), pagina 16–17 In het beoordelingskader worden vier waarderingen gehanteerd (Uitstekend = 100%, Goed = 70%, Voldoende = 40%, Onvoldoende = 0%). Wordt de waardering toegekend per afzonderlijke deelvraag (bij Didactische visie a/b/c, bij Voortgangsmonitoring a/b/c), waarna de deelscores worden opgeteld of wordt per kwaliteitscriterium als geheel één waardering gegeven?	Zie de beantwoording van vraag 130

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
132	Beoordelingskader	Aanbestedingsleidraad — §3.1.3.3 Beoordelingskader (in samenhang met §3.1.2 en §3.1.3.2), pagina 16–17 In het beoordelingskader worden vier waarderingen gehanteerd (Uitstekend = 100%, Goed = 70%, Voldoende = 40%, Onvoldoende = 0%). Kunt u bevestigen dat elke beoordeling wordt toegekend met exact één van deze vier waarderingen, en dat tussenliggende waarderingen of tussenscores niet mogelijk zijn? Zo niet, kunt u aangeven op welke wijze tussenliggende waarderingen worden bepaald en verrekend?	Ja, dat bevestigt Staatsbosbeheer. Tussenliggende waarderingen of scores worden niet gebruikt.
133	Paragraaf 1.10.2 Onderaanneming	Onder punt 5 verwijst u naar paragraaf 2.7.3. Echter bestaat deze paragraaf niet. We vermoeden een verschrijving. Heeft u ajb de juiste paragraaf.	Dat klopt. Paragraaf 1.10.2. dient te verwijzen naar paragraaf 1.10.3 (en niet 2.7.3.).