

Nota van Inlichtingen

Gegevens aanbesteding	
Betreft Europese aanbesteding	Webdiensten

Nr	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Selectiedocument Webdiensten 20191611.pdf		3	8 "Wij zoeken een combinatie van een webdienstverlener en een hosting partij" - er staat verder dat er verwacht wordt dat er wordt ingeschreven "in samenwerking met een gespecialiseerde hostingpartij". Wat houdt dat precies in voor de contractvorm met deze partij (onderaannemer, directe overeenkomst, ...) en voor de inschrijving (als onderdeel van onze aanbidding, eigen aanbidding, ...)?	Wij willen volledig gescheiden overeenkomsten aangaan voor webdienstverlening (raamovereenkomst voor 4 jaar) en hosting (overeenkomst voor onbepaalde tijd).
2	Selectiedocument Webdiensten 20191611.pdf		3	8 Er staat daarnaast dat de hosting aan "de eisen ten aanzien van beschikbaarheid, integriteit en betrouwbaarheid" tegemoet moet komen. Wat zijn deze eisen precies?	Deze eisen zullen in het Programma van Eisen (PvE) worden vastgelegd. Het PvE zal onderdeel uitmaken van het Beschrijvend Document dat in de inschrijvingsfase aan geselecteerde Gegadigden zal worden verstrekt. We verwachten niet dat deze eisen onoverkomelijk zullen zijn voor een gespecialiseerde hosting partij.
3	Selectiedocument Webdiensten 20191611.pdf	4.5.2		14 Er staat: "Gegadigde maakt gebruik van een groen Datacenter https://www.hivos.nl/assets/2015/04/Hivos-final-datacenter-rapport-digitaal-v2.pdf ". Uit dit punt wordt niet duidelijk wat de definitie is van een "groen datacenter". Het onderzoek zelf omvat tevens niet alle mogelijke aanbieders én stelt dat niet alle aanbieders hebben meegewerkt aan het onderzoek. Is het mogelijk om deze vraag specifiek te maken?	Een datacenter beschouwen wij als "groen" als: 1. het datacenter volledig transparant is over de wijze waarop in de energiebehoefte wordt voorzien; 2. meer dan 70% van de energiebehoefte wordt afgedekt door zon, wind, Nederlandse waterkracht of biomassa standalone (zogenaamde Groene Stroom voorkeursproducten). Zie ook blz. 10 van het Hivos rapport.
4	Selectiedocument Webdiensten 20191611.pdf	4,3		14 "Aandeel diensten op het gebied van maatwerkadministraties in de totale omzet" - wat wordt hier precies mee bedoeld?	Deze tekst is onjuist en zou moeten luiden "Aandeel webdienstverlening in de totale omzet".
5	Selectiedocument Webdiensten 20191611.pdf	4.5.1		14 "De mate waarin de referenties, naast de eisen, verder aansluiten bij de Opdracht wordt in beeld gebracht door per referentie gedetailleerd in kaart te brengen of deze de voor uitvoering van de Opdracht vereiste (min of meer specifieke) competenties een rol spelen" - Welke competenties worden precies bedoeld? Het woord "competenties" komt verder niet voor in het Selectiedocument. Moeten we de Competenties bijv. als Eisen of Formele Eisen lezen? Of juist als het lijstje van "overeenkomsten" op pagina 8?	Zie hiervoor de bladen "Referentie 1" tot en met "Referentie 5" van "Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria 20191118" onder het kopje "Context opdracht".
6	Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria 20191118.xlsx	N.v.t.	N.v.t.	Wij geloven dat er een fout in de formule in veld G20 op het tabblad "Criteria" zit. Hier wordt de verwijzing naar D10 per tabblad voor elke referentie gemaakt, maar dit zou volgens ons D11 moeten zijn, kan dat kloppen?	Ja, dat klopt. Een gecorrigeerde versie "Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria 20191204.xlsx" wordt tegelijk met de eerste Nota van Inlichtingen via Tendered verspreid. Overigens zijn ook de grenzen waarbinnen meerwaarde aan de omvang van de opdracht wordt toegekend drastisch verhoogd (nu tussen €200.000 en €1.000.000).

Nr	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
7	Bijlage 3 - Verklaring holding 20191118.docx	N.v.t.	N.v.t.	Beide partijen in een combinatie moeten het UEA invullen. Moeten beide partijen uit de Combinatie ook de "Verklaring holding" invullen, of geldt dit alleen voor de penvoerder?	Beide combinanten moeten de "Verklaring holding" invullen.
8	Selectiedocument	4.5.1	14	U schrijft 'de kerncompetenties' die aangetoond moeten worden. Kunt u expliciet aangeven wat u bedoelt met 'de kerncompetenties'? Is dat item 4 tot en met 9 van de referenties ('context opdracht')? In het selectiedocument komt dat niet verder tot uiting.	Dat is juist, de kerncompetenties komen in item 4 tot en met 9 van de referenties ('context opdracht') naar voren.
9	Selectiedocument	4.5.1	14	U schrijft 'de mate waarin de referenties, naast de eisen, verder aansluiten'. Kunt u expliciet maken wat u bedoelt met 'de eisen'?	De eisen zijn vermeld in paragraaf 3.3. van het selectiedocument. Voor wat betreft de technische bekwaamheid geldt als minimumeis dat u minimaal één geldige referentie indient
10	Selectiedocument	4.5.1	14	U schrijft 'de voor de uitvoering vereiste competenties' die gedetailleerd in kaart worden gebracht. Kunt u expliciet maken wat u bedoelt met 'de voor de uitvoering vereiste competenties'?	Er zijn geen andere eisen dan die genoemd in paragraaf 3.3. van het selectiedocument. Het is in dit verband beter te spreken van "gewenste competenties" dan "vereiste competenties".
11	Selectiedocument	4.5.1	14	U schrijft 'de voor de uitvoering vereiste competenties' die gedetailleerd in kaart worden gebracht. Kunt u expliciet maken op welke wijze u verwacht dat deze gedetailleerd in kaart worden gebracht?	Zie het antwoord op vraag 8.
12	Selectiedocument	3.3.1	12	het aanleveren van 5 [referentie] opdrachten is geen eis'. Kunt u aangeven hoeveel referenties u minimaal verwacht?	Wij verwachten minimaal één geldige referentie. Een referentie is ongeldig als de omzet op jaarbasis kleiner is dan €100.000.
13	Selectiedocument	3.3.1	12	het aanleveren van 5 [referentie] opdrachten is geen eis'. Kunt u aangeven in hoeverre het indienen van meer referenties (max 5) leidt tot een betere beoordeling? Indien dat zo is, op welke wijze komt die beoordeling dan tot stand?	In "Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria 20191204" kunt u zelf eenvoudig nagaan dat iedere referentie de maximale score op dit punt met 20% verhoogd.
14	Selectiedocument	3.3.1	12	Wel heel belangrijk is dat uit uw referenties blijkt dat u ervaring heeft met het bijhouden van een financiële administratie.' Op welke wijze relateert het bijhouden van een financiële administratie aan de eisen of gewenste competenties van de opdracht? Is deze formulering abusievelijk in het document terecht gekomen? Kunt u dat, indien dat het geval is, corrigeren?	Deze formulering is abusievelijk in het selectiedocument terecht gekomen en behoeft geen vervanging.
15	Selectiedocument	4.5.3	15	Bij dit subselectie criterium kijken wij of u over de volgende certificaten beschikt: ISO27001 en ISAE3402" Is hier de toevoeging of gelijkwaardig vergeten? Tevens is het in de regel gebruikelijk dat ISAE3402 alleen voor de hosting geldt. Ben u bereid dit aan te passen? Zo nee, kunt u verduidelijken waarom u ISAE3402 over de webapplicatie wenst?	Vf/Pf is gebonden aan de BIR 2017 (ISO 27001/2) en dus dient ook de Opdrachtnemer zich hieraan te conformeren. Daarnaast is deze opdracht in essentie gericht op het outsourcen van de onze websites en portalen. Het ligt daarom voor de hand om de technische bekwaamheid van Gegadigden die IISO 27001 en SAE 3402 gecertificeerd zijn hoger te waarderen.
16	Selectiedocument	4.5.2	14	MVO: Indien gegadigde geen MVO jaarverslag heeft, maar wel aantoonbaar maatschappelijk betrokken beleid voert, kan dat dat meetellen in dit criterium?	Helaas niet.
17	Selectiedocument en Referentieblad	4.5.4	15	U schrijft hier 'Het is van belang dat de dienstverlener voor de diensten over voldoende personeel beschikt. Gegadigden dienen daarom het aantal medewerkers (uitgedrukt in FTE) dat een dienstverband heeft.' Kunt u aangeven wat u 'voldoende' acht?	In "Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria 20191204" kunt u zelf eenvoudig per functie nagaan dat geen meerwaarde wordt toegekend als u meer dan 20 medewerkers in dienst heeft die binnen die functie inzetbaar zijn.
18	Selectiedocument en Referentieblad	4.5.4	15	U schrijft hier 'Het is van belang dat de dienstverlener voor de diensten over voldoende personeel beschikt. Gegadigden dienen daarom het aantal medewerkers (uitgedrukt in FTE) dat een dienstverband heeft.' U geeft hier geen onderverdeling van het personeel. In de referentiebladen doet u dat wel. Hieruit blijkt een maximale score te bereiken per profielsoort bij het opvoeren van 20 FTE's. Kunt u aangeven waarom een totaal aantal medewerkers van 60 (in FTE's) verdeeld over Customer experience, User experience en Design optimaal is voor de uitvoering van uw opdracht?	Wij gaan ervan uit dat de Opdrachtnemer meerdere klanten tegelijk van dienst is en dus over aanzienlijk meer medewerkers beschikt dan wij vragen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in het eerste jaar van de raamovereenkomst in staat is gelijktijdig voor ons twee scrumteams te bemensen. Overigens gaan wij ervan uit medewerkers binnen verschillende functies inzetbaar zijn. In theorie zou een totaal van 20 veelzijdige medewerkers volstaan om een optimale score te bereiken.

Nr	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
19	Selectiedocument en Referentieblad	4.5.4	15	U schrijft hier 'Het is van belang dat de dienstverlener voor de diensten over voldoende personeel beschikt. Gegadigden dienen daarom het aantal medewerkers (uitgedrukt in FTE) dat een dienstverband heeft.' In het referentieblad komt dit tot uiting in de functies Customer experience, User experience en Design. Deze functies kunnen uitgelegd worden als 'in lijn met elkaar' of overlappend. Kunt u aangeven waarom u dit onderscheid in deze omvang maakt?	Zie het antwoord op vraag 18.
20	Selectiedocument en Referentieblad	4.5.4	15	U schrijft hier 'Het is van belang dat de dienstverlener voor de diensten over voldoende personeel beschikt. Gegadigden dienen daarom het aantal medewerkers (uitgedrukt in FTE) dat een dienstverband heeft.' In het referentieblad komt dit tot uiting in de functies Customer experience, User experience en Design. Binnen een scrum team (u vraagt er in richtinggevende zin 2) zijn diverse andere, zeer relevantie functies te benoemen. Het lijkt er nu op dat, om aan uw selectie te voldoen, geen van deze functies vereist zijn. Op die manier kan niet aan uw opdracht worden voldaan in de praktijk. Het ligt voor de hand om functies als Ontwikkelaar, Tester, Informatie-analist, Scrum Master en Architect te vragen voor een succesvolle opdracht. Dit is in lijn met uw inschatting benodigde capaciteit op pagina 9 van het selectiedocument. Kunt u dit opnemen? Indien niet, kunt u uitleggen op welke wijze wij dit kunnen interpreteren?	Natuurlijk zijn andere functies ook noodzakelijk om de beoogde werkzaamheden uit te voeren. Echter, omdat wij het belangrijk vinden om klantwaarde te realiseren, hebben wij de nadruk gelegd op de genoemde functies en minder op functies als ontwikkelaar en tester.
21	Holdingverklaring		1	Indien eis 3.3.1. niet vervalt, als de holdingverklaring wordt ingediend, worden dan de cijfers van de holding aangehouden bij de financiële eisen gehandhaafd?	Ja, eis 3.3.1 is ook van toepassing op holdings.
22	UEA		1	De gegevens van de aanbestedende dienst op pagina 1 zijn niet ingevuld. Dient de aanbieder deze gegevens in te vullen?	Ja , graag.
23	Selectiecriteria	Certificering en	1	In de paragraaf certificeringen vraagt u of de aanbieder een ISAE3402 certificering heeft. Deze certificaten worden op projectbasis vergaard. Het behalen van deze certificaten is een kostbare en tijdrovende klus. Indien dit ook behaald dient te worden voor de aanbestedende partij, waar zullen deze kosten dan vallen?	Wij zullen geen prestaties van de Opdrachtnemer verlangen die hij niet op één of andere wijze aan ons kan doorberekenen. Dat uitgangspunt geldt ook voor de kosten verbonden aan door ons gewenste certificeringen.
24	Selectiecriteria formulier		1	In het selectiecriteria formulier wordt gebruik gemaakt van enkele formules om tot een percentage te komen. De formule van cel G20 (score voor gemiddelde omvang) blijft haken op 0.20, ook wanneer alle vijf referenties zijn ingevuld en (ver) boven het vereiste bedrag komen. Zou de aanbestedende dienst kunnen controleren of de formule correct is? Indien de formule op dit moment correct is, zou u kunnen aangeven waardoor de score blijft hangen op 0.20 (ook wanneer verscheidene fictieve bedragen worden ingevuld)?	Zie het antwoord vraag 6.
25	Planning			De vragen die worden gesteld zijn van dusdanig wezenlijke aard, dat het niet proportioneel is over de antwoorden en wijzigingen die worden doorgevoerd, niet nogmaals vragen kunnen worden gesteld. Kunt u bevestigen dat er een tweede vragenronde volgt, waarbij alle vragen kunnen worden gesteld?	Helaas is daar onvoldoende tijd voor. Dat was anders geweest als de vragen van deze Nota van Inlichtingen niet op het laatste moment waren ingediend.

Nr	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
26	Selectiedocument	3.3.1.	12	De aanbestedende dienst dient zich te houden aan de bepalingen van artikel 2.90 en 2.91 aanbestedingswet. Ook dient de aanbestedende dienst zich te houden aan de Gids Proportionaliteit, die op grond van artikel 1.10 lid 3 Aanbestedingswet op iedere Europese aanbesteding van toepassing is. Zoals op p. 43 van de Gids proportionaliteit is toegelicht, dienen eisen aan de financiële draagkracht alleen in uitzonderlijke omstandigheden te worden gesteld. Indien een markt voldoende aanbieders heeft om in geval van faillissement de werkzaamheden over te nemen, is er geen reden voor het stellen van eisen aan de financiële draagkracht. Indien een eis aan de financiële draagkracht wordt gesteld, zijn ratio's in beginsel ongeschikt, omdat deze niet rekening houden met de verschillen in boekhoudkundige uitgangspunten tussen bedrijven. De eis in alinea 3.3.1 van het selectiedocument is in strijd met het proportionaliteitsbeginsel, nu er naar verwachting zo veel aanbieders zijn voor de onderhavige opdracht dat een eis op het gebied van de financiële draagkracht, niet noodzakelijk is. De eis in alinea 3.3.1 is tevens in strijd met het proportionaliteitsbeginsel, nu u om een ratio vraagt en dit geen geschikte methode is. Kunt u bevestigen dat eis 3.3.1 vervalt?	Nee, wij gaan geen overeenkomst aan met een partij die gedurende de looptijd mogelijk technisch failliet gaat. Of dat disproportioneel is laten wij graag aan de rechter over.
27	Selectiedocument	4.5.1.	14	In alinea 4.5.1 vraagt u om referenties. U beschrijft echter niet de kerncompetenties die u wenst te zien en wilt beoordelen. De elementen die zijn opgenomen in de Excel sheet, zijn geen kerncompetenties zoals bedoeld in de Aanbestedingswet. Het gestelde in alinea 4.5.1 en de Excel sheet antwoorden op de selectiecriteria voldoet dan ook niet aan het transparantiebeginsel, dat de aanbestedende dienst eenduidig en ondubbelzinnig van te voren de criteria bekend maakt, op basis waarvan zij de inschrijvingen zal beoordelen. Kunt u bevestigen dat u de kerncompetenties die de aanbestedende dienst vraagt, eenduidig en ondubbelzinnig zult mededelen, voldoende ruim voor de inschrijfdatum? Kunt u tevens bevestigen dat u de criteria die u zult hanteren bij de selectie, eerst eenduidig en ondubbelzinnig zult formuleren, een en ander conform de Aanbestedingswet en de Gids proportionaliteit, en het (Europese) Succhi di Frutta -arrest?	Wij zullen geen andere competenties beoordelen dan gevraagd in het Excel sheet "Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria 20191204". U bent eerder van het resultaat van de beoordeling op de hoogte dan wij, want het is terug te vinden cel H63 van het blad "Criteria". Wij zien dan niet goed in hoe wij het beoordelingsproces transparanter kunnen inrichten.
28	Selectiecriteria formulier			Op grond van de Aanbestedingswet en de Gids proportionaliteit mogen enkel eisen worden gesteld die voldoende verband houden met de opdracht. Het criterium maatschappelijk verantwoord ondernemen houdt geen verband met de opdracht en is dus niet geschikt. Daarnaast is het criterium niet ondubbelzinnig en eenduidig – er zijn geen algemeen geldende normen hoe een sociale paragraaf in een jaarverslag kan worden opgenomen. Kunt u bevestigen dat u de criteria die u zult hanteren bij de selectie, eerst eenduidig en ondubbelzinnig zult formuleren, een en ander conform de Aanbestedingswet en de Gids proportionaliteit, en het (Europese) Succhi di Frutta arrest?	Het behoort tot de discretionaire bevoegdheid van de aanbestedende dienst om Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen als selectie criterium te hanteren. Dat zou wellicht anders zijn in het geval van een minimumeis. Verder achten wij de gesloten vraagstelling terzake in "Bijlage 4 - Antwoorden op de selectiecriteria 20191204" voldoende helder en eenduidig.
29	Selectiecriteria formulier	Certificering en	1	In alinea 4.5.3 geeft u aan dat de certificaten ISO27001 en ISAE3402 een rol spelen. Wat is de consequentie indien een inschrijver niet over deze certificaten beschikt? Zijn alternatieven toegestaan? Kunt u toelichten waarom deze certificaten in de visie van de aanbestedende dienst een proportionele eis zijn en de markt niet onnodig beperken?	Het enige gevolg van het niet kunnen overleggen van ISO 27001 en een ISAE 3402 certificaat is dat de maximaal haalbare score op bekwaamheid 95% bedraagt in plaats van 100%. Aan "alternatieven" wordt door ons geen waarde toegekend. Zie ook het antwoord op vraag 15.