

NOTA VAN INLICHTINGEN 2

Project: Europese openbare aanbesteding 'Conceptontwikkeling en Vormgeving'

Referentie: HAN/INK/2020/MRGP/Conceptontwikkeling_en_Vormgeving

Van: Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Datum: 11 januari 2020

Mededelingen

1. Dit betreft de laatste Nota van Inlichtingen (zie Beschrijvend document pagina 35 en paragraaf 6.4). Er is geen gelegenheid tot het stellen van nieuwe dan wel aanvullende vragen met betrekking tot de Nota van Inlichten 1 en 2.
2. Ter correctie van mededeling 1 uit de Nota van Inlichtingen 1: Belangrijk is te vermelden dat ten behoeve van paragraaf 3.3.1 de referenties weliswaar dienen te worden opgegeven maar dat Inschrijver de door referent rechtsgeldig ondertekende tevredeheidsverklaring nog niet bij haar Inschrijving hoeft toe te voegen. Dit wordt in het kader van lastenverlichting voor Inschrijvers enkel ter verificatie gevraagd aan de Inschrijver(s) die de Opdracht voorlopig gegund hebben gekregen.

Vragen & antwoorden

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
1.	Beschrijvend document	3.3.1 Referenties	Uit de beschrijving van de referenties dient duidelijk te worden dat de opgegeven referenties qua aard, omvang en complexiteit vergelijkbaar zijn met onderhavige opdracht. Kan worden aangegeven aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan wil een referentie vergelijkbaar zijn met onderhavige opdracht? Moeten referenties bijvoorbeeld van een onderwijsinstelling zijn om vergelijkbaar te zijn qua aard?	Nee dat hoeft niet. Met de referentie toont Inschrijver aan over ervaring te beschikken met vergelijkbare uitgevoerde opdrachten (aard), omvang en complexiteit. Voor perceel 1 dient bij kerncompetentie 2 wel ervaring met het samenwerken met een (semi-)overheidsinstelling te worden aangetoond. Dit geldt ook voor perceel 2 bij kerncompetentie 3.
2.	Beschrijvend document	4.2.1 G2 en G3 Casus Conceptontwikkeling	In de casus voor G2 wordt gevraagd om een gedetailleerd en helder beschreven inspirerende denkrichting, uitleg van totstandkoming van deze denkrichting (omschrijving proces), uitleg van de toepassing van trends en kansen binnen het grafisch vakgebied en een beschrijving en visualisering van 2 eigentijdse middelen. Dit alles moet vorm krijgen binnen maximaal 3 pagina's A4, inclusief afbeeldingen etc. Is het mogelijk om hier in de vorm van extra pagina's de ruimte te krijgen om het concept op een goede manier te duiden en onderbouwen?	Inschrijver mag bij G2 Conceptontwikkeling alleen voor de visualisering 1 extra pagina gebruiken (alleen plaatjes; geen tekst). Het Beschrijvend document v3.0 is hierop aangepast en gepubliceerd op TenderNed. Beschrijvend document v2.0 komt hiermee te vervallen.
3.	Beschrijvend document	4.2.2 G4 Implementatie en samenwerking en G5 Organisatiesensitiviteit	In de uitwerking van G4 wordt gevraagd om een implementatieplan met minimaal de volgende aspecten: de projectorganisatie, inclusief verantwoordelijkheden van zowel Inschrijver als de HAN; een relevant overzicht (en beschrijving) van de uit te voeren werkzaamheden/activiteiten en doorlooptijd (op hoofdlijnen en fasering), waarbij het uitgangspunt is dat binnen drie maanden de samenwerking soepel verloopt; wat Inschrijver verstaat onder samenwerking bij conceptontwikkelingsopdrachten en op welke wijze Inschrijver hier gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst invulling aan geeft; welke acties en medewerking heeft Inschrijver nodig van de HAN om de implementatie succesvol te kunnen realiseren? En welke risico's signaleert Inschrijver en welke bijbehorende beheersmaatregelen neemt Inschrijver hierop? Dit alles moet vorm krijgen binnen 1 pagina A4. Is het mogelijk om hier in de vorm van extra pagina's de ruimte te krijgen om het implementatieplan op een goede manier te duiden en onderbouwen als ook de gevraagde punten te beantwoorden?	Inschrijver mag bij G4 Implementatieplan gebruik maken van in totaal 1,5 pagina A4. Het maximaal aantal pagina's voor Perceel 1 bedraagt daarmee 8,5 pagina's. Zie vraag 2 en zie Beschrijvend document pagina 20. Het Beschrijvend document v3.0 is hierop aangepast en gepubliceerd op TenderNed. Beschrijvend document v2.0 komt hiermee te vervallen.
4.	Beschrijvend document	5.2.2 G3 Implementatie en samenwerking en G4 Organisatiesensitiviteit	In de uitwerking van G3 wordt gevraagd om een implementatieplan met minimaal de volgende aspecten: De projectorganisatie, inclusief verantwoordelijkheden van zowel Inschrijver als de HAN. Een relevant overzicht (en beschrijving) van de uit te voeren werkzaamheden/activiteiten	Inschrijver mag voor G3 Implementatie en samenwerking gebruik maken van in totaal 2 pagina's A4. Zie Beschrijvend document pagina 20 (Perceel 2). Het Beschrijvend document v3.0 is hierop aangepast en gepubliceerd op TenderNed. Beschrijvend document v2.0 komt hiermee te vervallen.

			<p>en doorlooptijd (op hoofdlijnen en fasering), waarbij het uitgangspunt is dat binnen drie maanden de samenwerking soepel verloopt. Wat Inschrijver verstaat onder samenwerking en een eenvoudig aanvraagproces bij Nadere opdrachten en op welke wijze Inschrijver hier gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst invulling aan geeft; Welke acties en medewerking heeft Inschrijver nodig van de HAN om de implementatie succesvol te kunnen realiseren? Welke risico's signaleert Inschrijver en welke bijbehorende beheersmaatregelen neemt Inschrijver hierop? Welke aanvullende KPI of KPI's stelt Inschrijver voor om de gestelde plannen en werkwijze te kunnen monitoren en op welke wijze communiceert Inschrijver hierover / acteert Inschrijver hierop? Dit alles moet worm krijgen binnen 1,5 pagina A4. Is het mogelijk om hier in de vorm van extra pagina's de ruimte te krijgen om het implementatieplan op een goede manier te duiden en onderbouwen als ook de gevraagde punten te beantwoorden?</p>	
5.	Nvl 1	Mededeling 1	<p>Bij mededeling 1 op de Nvl 1 schrijft u: 'Belangrijk is te vermelden dat ten behoeve van paragraaf 3.3.1 de referenties weliswaar dienen te worden opgegeven maar dat Inschrijver de door referent rechtsgeldig ondertekende referentie én tevredenheidsverklaring nog niet bij haar Inschrijving hoeft toe te voegen.' Hoe bedoelt u dit precies? Wij nemen aan dat alleen de tevredenheidsverklaring (pagina 2 van het format) niet gelijk hoeft te worden ingediend, maar de omschrijving zelf (pagina 1) wel. Klopt onze interpretatie?</p>	<p>Dat is juist, de mededeling is niet juist geformuleerd. Zie mededeling 2 van deze Nota van Inlichtingen.</p>
6.	Programma van eiden (Bijlage 5)	Punt 6	<p>Bij punt 6 in uw Programma van Eisen (bijlage 5) schrijft u: 'Alle aan de HAN opgeleverde (digitale) documenten zijn vrij van rechten en komen ongelimiteerd en exclusief in het bezit van de HAN.' Wij kunnen ons voorstellen dat dit geldt voor concepten en documenten die wij zelf aan jullie opleveren. Bij inkoop van bijvoorbeeld fotografie en video bij derde partijen ligt dit lastiger en kunnen we de reikwijdte van deze bepaling niet overzien. Bij bijvoorbeeld de afkoop van video- en fotografie maak je afspraken met geportreerde(n) en maker(s) over de afkoop van portret- en auteursrecht. Aan die afspraken zit vaak een eindtijd, óf je betaalt veel extra om voor de eeuwigheid af te kopen. Het is voor de HAN onnodig kostbaar om rechten af te kopen langer dan je materiaal gebruikt. Wij zouden dan ook graag de bepaling aanpassen naar: 'Alle door opdrachtnemer aan de HAN opgeleverde (digitale) documenten zijn vrij van rechten en komen ongelimiteerd en exclusief in het bezit van de HAN. Over de afkoop van auteurs- en portretrechten worden per project afspraken gemaakt.' Bent u hiertoe bereid?</p>	<p>De HAN is bereid volgende tekst aan de eis toe te voegen: "Over de duur en de eventuele afkoop van auteurs- en portretrechten worden per project afspraken gemaakt". Het Programma van Eisen v2.0 is hierop aangepast en gepubliceerd op TenderNed. Programma van Eisen v1.0 komt hiermee te vervallen.</p>
7.	Beschrijvend document	G4 implementatie en samenwerking	<p>Bij G4 Implementatie en samenwerking vraagt u van ons een implementatieplan te schrijven. Daarin wilt u verschillende onderdelen terugzien. De maximale lengte van het onderdeel is 1 A4. We willen u vragen dit uit te breiden naar 2 A4, zodat we voldoende ruimte hebben om op de verschillende onderdelen in te gaan. Bent u bereid de maximale omvang uit te breiden?</p>	<p>Zie antwoord op vraag 3.</p>
8.		Vormvereisten	<p>Wij lezen nergens over het eventueel opmaken van de in te dienen stukken. Klopt dat? Mogen wij de in te dienen stukken opmaken? Zo ja, zijn er nog eisen waaraan we moeten voldoen?</p>	<p>De vormvereisten staan vermeld in het Beschrijvend document hoofdstuk 4 en 5 (paragrafen 4.2 e.v. en 5.2. e.v.). Zie verder ook de Nota van Inlichten 1.</p>

9.	Bijlage 6a en 6b	n.v.t.	U heeft voor beide percelen een verwerkingsovereenkomst bij het bestek gevoegd (bijlage 6c en 6d). Naar onze mening brengt de aard van de werkzaamheden niet met zich mee dat wij persoonsgegevens zullen gaan verwerken. In de Bijlage A van de verwerkersovereenkomsten heeft u ook niet ingevuld welke gegevens door de winnende inschrijver verwerkt zouden moeten worden. Kunt u bevestigen dat het verwerken van persoonsgegevens niet aan de orde is voor perceel 1 en 2? Zo niet, wilt u dan als verwerkingsverantwoordelijke Bijlage A invullen en deze bij de tweede NvI publiceren zodat wij kunnen bepalen welke processen hier aan onze kant voor ingeregeld dienen te worden en welke kosten hier eventueel mee gemoeid zijn?	Ja, dat is juist. De verwerkersovereenkomst vervalt voor Perceel 1 en voor Perceel 2. Na definitieve gunning zullen de raamovereenkomsten hierop worden aangepast.
10.	Programma van Eisen	Eis 4	Deze eis achten wij disproportioneel aangezien de opdrachtgever eerst altijd een ingebrekestelling en/of een termijn voor herstel/nakoming dient te geven, voordat een derde partij ingeschakeld wordt. Daarom het volgende aanpassingsvoorstel: is Opdrachtgever bereid om aan deze eis de volgende tekst toe te voegen: <i>“Het inschakelen van een derde partij is slechts mogelijk indien opdrachtnemer in verzuim is gesteld door middel van een ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor nakoming is gegeven”?</i>	De HAN is bereid volgende tekst aan de eis toe te voegen: <i>“Het inschakelen van een derde partij is slechts mogelijk indien opdrachtnemer in verzuim is gesteld door middel van een ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor nakoming is gegeven, tenzij bij voorbaat vaststaat dat ingebrekestelling niet mogelijk is”</i> . Het Programma van Eisen v2.0 is hierop aangepast en gepubliceerd op TenderNed. Programma van Eisen v1.0 komt hiermee te vervallen.
11.	ARVODI voorwaarden	Art. 21.3	Inschrijver vindt de aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer voor schade op basis van dit artikel disproportioneel en niet in lijn met marktconforme condities. Zo is het in de markt gebruikelijk dat aansprakelijkheid wordt beperkt tot schade die het directe gevolg is van de toerekenbare tekortkoming van Inschrijver. Indirecte schade wordt doorgaans uitgesloten. Is Opdrachtgever daarom bereid om het eerste gedeelte van artikel 21.3 te wijzigen in: <i>“Tenzij anders overeengekomen, is de Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade die direct verband houdt met de verplichtingen van de betreffende Partij en dat aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data. Aansprakelijkheid is voorts al volgt beperkt:”</i> Zo nee, is Opdrachtgever dan bereid deze aansprakelijkheid anderszins te beperken?	Nee, de HAN is hiertoe niet bereid.
12.	ARVODI voorwaarden	Art. 21.3	Inschrijver vindt de aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer voor schade op basis van dit artikel disproportioneel en niet in lijn met marktconforme condities. Zo staat de beperking van aansprakelijkheid in de trede van € 150.000 - € 500.000 niet in verhouding tot de overige treden. Is Opdrachtgever daarom bereid om deze trede te wijzigen in: <i>“voor opdrachten waarvan de totale waarde meer is dan € 150.000,- maar kleiner dan of gelijk aan € 500.000,-: € 750.000,- per gebeurtenis en € 1.500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is;”</i>	Nee, de HAN is hiertoe niet bereid. De genoemde trede zal ook niet of nauwelijks van toepassing zijn. Nadere opdrachten zullen naar verwachting hoofzakelijk kleiner zijn dan € 50.000,- (1 ^e trede).
13.	ARVODI voorwaarden	Art. 21.3	Inschrijver vindt de aansprakelijkheid voor Opdrachtnemer voor schade op basis van dit artikel disproportioneel en niet in lijn met marktconforme condities. Zo staat aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van verplichtingen in de	Artikel 21.3 sub d is niet meer van toepassing. Zie antwoord op vraag 9.

			<p>Verwerkersovereenkomst niet in verhouding tot de overige bepalingen van dit artikel. Is Opdrachtgever daarom bereid om artikel sub d in dit artikel 21.3 te wijzigen in:</p> <p>“in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 14 lid 2 gesloten overeenkomst ten aanzien van de door de toezichhoudende autoriteit opgelegde boetes en door derden geleden schade, in verband met toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst.”</p> <p>Zo nee, is Opdrachtgever dan bereid deze aansprakelijkheid anderszins te beperken?</p>	
14.	ARVODI voorwaarden	Art. 22.1	Ontbinding is naar mening van Inschrijver een laatste redmiddel. Indien de nakoming slechts tijdelijk niet mogelijk is, rechtvaardigt dit in de regel geen ontbinding van de overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid om de woorden “of tijdelijk” in art 22.1 te schrappen?	Nee, de HAN is hiertoe niet bereid.
15.	ARVODI voorwaarden	Art. 22.6	In artikel 22.6 staat geen opzegtermijn vermeld. Dit is voor Inschrijver een risico. Kan Opdrachtgever bevestigen dat, indien zij van dit recht gebruik maakt, zij een redelijke opzegtermijn in acht neemt die tenminste 4 weken bedraagt? Zo nee, waarom niet en is Opdrachtgever in dat geval bereid om op andere wijze tegemoet te komen aan de belangen van Inschrijver?	De HAN kan bevestigen dat, indien zij van dit recht gebruik maakt, zij een redelijke opzegtermijn in acht neemt die maximaal 4 weken bedraagt, of zoveel eerder als beide partijen zijn overeengekomen. Na definitieve gunning zullen de raamovereenkomsten hierop worden aangepast.
16.		Beeldbank	Is het mogelijk om voor de casussen gebruik te maken van materiaal uit de beeldbank?	Zie antwoord vraag 60 Nota van Inlichtingen 1.
17.		Projectmanagement	Maakt de HAN gebruik van projectmanagementsoftware waarin projectvoortgang en feedback wordt bijgehouden?	Nee, hier maakt de HAN vooralsnog geen gebruik van.
18.		Klachtafhandeling	Gebruikt de HAN een standaardprocedure of software bij klachtafhandeling?	Zie Beschrijvend document paragraaf 6.5 Klachtenprocedure. Daarnaast heeft de HAN een Reglement Bureau Klachten en Geschillen. Voor klachten voortkomend uit de af te sluiten Overeenkomsten gebruikt de HAN geen standaard klachtenprocedure.
19.		Huisstijlbewaking	Is er binnen de HAN iemand verantwoordelijk voor de huisstijlbewaking?	Dit betreft een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de Opdrachtnemer(s) en het HAN-team huisstijl.
20.		Implementatie	Er wordt gesteld dat Inschrijver ook verantwoordelijk is voor bekendheid binnen HAN als de aanbesteding gewonnen wordt. Heeft HAN hier middelen voor (bijvoorbeeld een intranet of Slackgroep?)	Zie antwoord vraag 32 Nota van Inlichtingen 1. De HAN beschikt over een intranetpagina (Insite genoemd).
21.		Watermerk	In het voorbeeld ' Bijlage 10 HAN sjabloon Poster.pdf' zit een watermerk in de vorm van het HAN logo. Dit komt niet voor in de huisstijldocumenten. Kunnen we hieruit concluderen dat we dit niet hoeven over te nemen?	Dat is juist.
22.		Copywriting	Voor beide percelen geldt dat content & copywriting buiten de scope vallen. In de verschillende casussen worden wel teksten toegepast. Moeten deze teksten door de inschrijver geschreven worden of volstaat een Lorem ipsum tekst?	Het is aan Inschrijver hier invulling aan te geven. De HAN beroept zich hierbij op de professionaliteit van de Inschrijver.
23.		Scope	Mag de leverancier werk gebruiken voor haar eigen portfolio op bv website en vakbladen	Dit is niet akkoord. Zie Programma van Eisen eis 6, eis 7, eis 50 en eis 53.
24.		Scope	Wie is het media bureau waar de HAN mee werkt?	Dit betreft ten behoeve van offline media inkoop het bureau Zuiver Media.
25.		Scope	Wat is de looptijd van de campagne van start datum tot finalizering?	Het gevraagde campagneconcept betreft een fictieve opdracht zonder start en einddatum.
26.		Scope	In hoeverre dient de inhoud van HAN leidend te zijn in communicatie (opleidingen e.a.) vs het studentenleven en het geen wat beide steden te bieden hebben?	Het is aan Inschrijver hier invulling aan te geven. De HAN beroept zich hierbij op de professionaliteit van de Inschrijver.
27.		Scope	Met betrekking tot de vijf kernwaarden, welke van de kernwaarden zou de leidende zijn communicatie indien er 1 gekozen zou moeten worden.	Het is aan Inschrijver hier invulling aan te geven. De HAN beroept zich hierbij op de professionaliteit van de Inschrijver.

28.	Nieuwe vragensteller	Scope	Binnen de HAN zijn vijf kernwaarden gecommuniceerd. Binnen deze vijf, waarin wordt ervaren dat de HAN oprecht onderscheid toont ten opzichte van de concurrentie en hoe?	Zie antwoord op vraag 27.
29.	Nieuwe vragensteller	Scope	Is het mogelijk verdere huisstijl documentatie te delen? Font, design, brand guidelines?	Zie Beschrijvend document hoofdstuk 4 en 5 (paragrafen 4.2 e.v. en 5.2. e.v.) en de Nota van Inlichtingen 1 mededeling 3.
30.	Nieuwe vragensteller	Scope	Is er informatie te delen rondom de voorgaande campagnes die als goed zijn ervaren maar ook zaken die als niet goed / niet wenselijk zijn ervaren als communicatie?	Zie antwoord vraag 14 Nota van Inlichtingen 1.
31.	Nieuwe vragensteller	Scope	Is er informatie te delen van voorgaande campagnes inclusief resultaten	Nee, er wordt geen aanvullende informatie gedeeld.
32.	Nieuwe vragensteller	Scope	Is er verdere doelgroep informatie? BV: Sekse, leeftijd, woongebied, e.a.	Het betreft een fictieve campagne. Het is aan Inschrijver hier invulling aan te geven. De HAN beroept zich hierbij op de professionaliteit van de Inschrijver.
33.	Nieuwe vragensteller	Scope	Waarom wordt er gekozen voor een samenwerking met een partij die na het ontwikkelen van een overkoepelend concept of campagne concept niet de verdere uitwerking/ executie zal realiseren? Het betreft in de samenwerking enkel concept ontwikkeling als de verdere zaken die buiten scope vallen worden gelezen?	Zie Beschrijvend document paragraaf 2.3. Zie tevens antwoord vraag 1 Nota van Inlichtingen 1.
34.		Scope	Er wordt gesproken over cross mediale campagne concepten en eveneens over "een concept". In hoeverre zal de opdracht bestaan uit het ontwikkelen van een overkoepelend concept voor de HAN waar campagnes onderdeel van zijn? Of betreft de eigenlijke vraag in deze of bureau kan assisteren bij het ontwikkelen van verschillende campagne concepten die onder de reeds bestaande positionering en concept dienen te vallen?	De vraag van de HAN betreft inderdaad het ontwikkelen van verschillende campagne concepten die onder het reeds bestaande monolithisch merk vallen. De kaders van het merk HAN en de HAN huisstijl zijn bepaald en vastgelegd.
35.		Beoordeling	G2 en G3 betreft het uitwerken van een casus voor conceptontwikkeling. Uit onze ervaring blijkt dat een presentatie van een denkrichting van een campagneconcept doeltreffender is dan een schriftelijk uitgewerkte denkrichting. Bovendien stelt u dat bij G2 2 eigentijdse middelen visueel uitgewerkt dienen te worden. Het maximaal aantal pagina's bedraagt slechts 3 A4. Zou u willen overwegen dit maximum aantal pagina's los te laten óf een presentatiemoment toe te voegen aan het beoordelingsproces?	De HAN voegt geen presentatiemoment toe aan het beoordelingsproces. Zie ook antwoord vraag 2.
36.		Beoordeling	Per Perceel is een beoordelingsteam van inhoudsdeskundigen samengesteld. Kunt u aangeven uit welke deskundigen het beoordelingsteam voor perceel 1 zal bestaan?	Zie antwoord vraag 50 Nota van Inlichtingen 1.
37.		Duurzaamheid	De HAN heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Op welke wijze kunnen wij bij de beantwoording van de vragen duurzaamheid terug laten komen c.q. op welke wijze speelt duurzaamheid een rol bij de beoordeling van de antwoorden?	Het is aan Inschrijver hier invulling aan te geven. Duurzaamheid wordt niet expliciet benoemd in de beoordelingskaders van de uit te werken sub-gunningscriteria maar de HAN heeft Duurzaamheid wel hoog in het vaandel staan.
38.		Verificatiegesprekken	De huidige opzet van de aanbesteding biedt geen ruimte voor een persoonlijke toelichting op de cases en referenties. In onze ervaring is die persoonlijke toelichting van grote meerwaarde én belangrijk aangezien het hier om een beslissing voor een langdurige en intensieve samenwerking gaat. Bent u daarom bereid verificatiegesprekken op te nemen in het gesprek, waarin u als aanbestedende dienst de mogelijkheid krijgt verdiepende vragen te stellen en wij als deelnemende partij de mogelijkheid krijgen om eventuele onduidelijkheden weg te nemen?	Zie antwoord op vraag 35. De HAN kan overigens altijd Inschrijvers vragen om een toelichting op/ aanvulling van hun Inschrijving (zie paragraaf Beschrijvend document paragraaf 7.12) mocht dit noodzakelijk zijn.

EINDE