

Nota van Inlichtingen 1

inzake

Servicedesk

ten behoeve van

De Onderwijsspecialisten

Versie: definitief

Datum:16 december 2020

Voor u ligt de Nota van Inlichtingen 1 behorende bij de aanbesteding "Servicedesk". In deze Nota van Inlichtingen 1 zijn de eerste vragen die geïnteresseerde partijen hebben gesteld in het kader van deze aanbesteding, geanonimiseerd beantwoord.

Mogelijk hebben ook andere Geïnteresseerden bij het schrijven van hun Inschrijving dezelfde vragen. Voor de volledigheid en ter bevordering van de objectiviteit en transparantie van de procedure vindt u hierbij de gestelde vragen (door Opdrachtgever geanonimiseerd) en de daarbij behorende antwoorden.

Voor zover in deze nota wijzigingen en/of aanvullingen staan ten opzichte van eerdere documenten prevaleren deze wijzigingen en/of aanvullingen. Deze Nota van Inlichtingen I maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten, zoals ook uiteengezet in het Beschrijvend document.

1. Vragen en antwoorden				
	Document	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1.	Programma van Eisen	2.2	De Servicedesk is twee weken met kerst en drie weken in de zomervakantie gesloten. Daarna staat vermeld dat de Servicedesk wel telefonisch en per-mail bereikbaar is tijdens de vakanties. Betekent dit dat de Servicedesk dus altijd tijdens de vakanties telefonisch en per e-mail bereikbaar moeten zijn?	Dit is correct. Gedurende de kantoortijden dient de Servicedesk bij voormelde vakanties wel telefonisch en per e-mail in bereikbaar te zijn. Op wettelijke feestdagen niet, dus niet op de eerste en tweede Kerstdag.
2.	Aankondiging van een Opdracht	II.2.7	Aanvang: 01-03-2020 Einde: 28-02-2025 Kunnen wij ervan uitgaan dat met datum aanvang 01-03-2021 wordt bedoeld?	Dat is correct.
3.	Aankondiging van een Opdracht	II.2.7	Deze opdracht kan worden verlengd: neen In het Beschrijvend staat in hoofdstuk 1.3 op pagina 7 dat de contractduur vier jaar is, met viermaal een verlenging van één jaar. Kunnen wij ervan uitgaan dat de looptijd vier jaar is met vier maal een verlenging van één jaar?	Er zat een tegenstrijdigheid in de aankondiging van de opdracht. Uw aannname is juist: de looptijd van de opdracht bedraagt vier (4) jaar met viermaal (4x) de eenzijdige mogelijkheid voor de Onderwijsspecialisten te verlengen met één (1) jaar. De totale looptijd van de Overeenkomst bedraagt acht (8) jaar. Wij hebben dit inmiddels gerectificeerd op TenderNed.
4.	Beschrijvend Document	9.2	In het kader van deze Opdracht geldt een plafondbedrag van € 165.000,- (zegge: honderdvijftigduizend euro) exclusief BTW per	Het plafondbedrag bedraagt € 165.000,-- (zegge: honderdvijfenzestigduizend euro).

			<p>jaar.</p> <p>Kunt u kenbaar maken wat het plafondbedrag binnen deze aanbesteding is: honderdvijfenzestigduizend euro of honderdvijftigduizend euro?</p>	
5.	<p>Programma van Eisen</p> <p>Concept Overeenkomst</p>	<p>3</p> <p>8</p>	<p>In het Programma van eisen Hoofdstuk 3 staat dat het dienstverband van de Doelgroep Kandidaat voor onbepaalde tijd of bepaalde tijd kan zijn, mits gedurende de duur van 24 maanden. In de concept overeenkomst Artikel 8 pagina 8 staat dat de doelgroep kandidaat maximaal 24 maanden kan worden ingezet. Na afloop van deze invulling zal er een nieuwe kandidaat moeten worden ingezet.</p> <p>Is het mogelijk dat de aanbestedende partij de Concept Overeenkomst aanvult met het dienstverband zoals deze beschreven staat in het Programma van Eisen: bepaalde tijd maximaal 24 maanden daarna vervangen of onbepaalde tijd dienstverband?</p>	<p>Het is uiteraard aan de Opdrachtnemer om te bepalen welke dienstverband de Doelgroep kandidaat wordt aangeboden. Het is dus aan u om een dienstverband voor onbepaalde tijd of bepaalde tijd aan te bieden. Het moet wel de intentie zijn van Opdrachtnemer om deze Doelgroep kandidaat voor de maximale periode van 24 maanden in te zetten. Maar na deze maximaal 24 maanden moet er wel een andere Doelgroep kandidaat worden ingezet voor de uitvoering van deze Opdracht. Ook als u met deze Doelgroep kandidaat een arbeidsovereenkomst bent aangegaan voor onbepaalde tijd. Uw interpretatie van het Programma van eisen dat er een keuze is opgenomen, namelijk dat de Doelgroep kandidaat of na maximaal 24 maanden vervangen dient te worden of een vast dienstverband aangeboden dient te krijgen, is niet correct. De Overeenkomst zal op dit onderdeel niet gewijzigd worden.</p>
6.	<p>Aankondiging van een Opdracht</p> <p>Programma van Eisen</p>	<p>§II.1.4</p> <p>§ 2.1</p>	<p>§II.1.4 U wenst te komen tot een samenwerking met een Leverancier die op locatie van De Onderwijsspecialisten met een Pool van vier medewerkers de 1e-lijns werkzaamheden van de Servicedesk uit zal voeren.</p> <p>§ 2.1 U beschrijft dat de Pool dient te bestaan uit 5 medewerkers waarvan één van deze 5 medewerkers een Doelgroep Kandidaat is. De vijfde medewerker die als achtervang beschikbaar is, dient op</p>	<p>De Pool bestaat uit vijf medewerkers. Daarvan is één (1) medewerker een Doelgroep kandidaat en één (1) medewerker (niet zijnde de Doelgroep kandidaat) dient beschikbaar is als achtervang. Waar in de stukken staat opgenomen dat het een pool van vier medewerkers betreft, moet worden gelezen een pool van vijf medewerkers.</p>

	Beschrijvend Document	<p>§ 3</p> <p>§ 1.3</p> <p>§ 8.3.3.1</p> <p>§ 9.4</p>	<p>de hoogte te zijn van de actuele situatie van de calls en dient direct inzetbaar te zijn.</p> <p>§ 3 U beschrijft dat 20% van de Pool een Doelgroep Kandidaat dient te zijn.</p> <p>§ 1.3 U beschrijft in deze paragraaf dat de Pool uit 4 medewerkers dient te bestaan.</p> <p>U beschrijft in dezelfde paragraaf dat 4 personen uit het personeelsbestand van de leverancier en de 5e medewerker een persoon dient te zijn met een indicatie Banenafpraak.</p> <p>U beschrijft in dezelfde paragraaf nogmaals dat 20% van deze pool een Doelgroep Kandidaat dient te zijn.</p> <p>§ 8.3.3.1 U stelt als voorwaarde aan de uitvoering van de opdracht dat één van de vier medewerkers een Doelgroep Kandidaat dient te zijn.</p> <p>§ 9.4 U beschrijft dat de 4e persoon als achtervang dient te fungeren.</p> <p>Wij verzoeken u om uitsluitel te geven over het aantal (4 of 5) medewerkers waaruit de IT-Pool dient te bestaan inclusief de Doelgroep Kandidaat.</p>	<p>Het percentage van 20% dat van de pool een Doelgroep kandidaat dient te zijn zoals genoemd § 3 van het PvE en § 9.4 van het Beschrijvend Document, zal worden vervangen door de zinssnede 'een medewerker met minimaal 0,6 fte'.</p>
7.	Programma van Eisen	§ 2.1	<p>§ 2.1 Voor de vier 'reguliere' werknemers geldt een minimale fulltime-equivalent van 0.8 fte per werknemer. Voor de Doelgroep kandidaat geldt een minimale fulltime-equivalent van 0.6 fte. Op basis van deze beschikbaarheid vragen wij u toe te lichten uit welk % de IT-Pool een Doelgroep Kandidaat dient te zijn.</p>	Zie het antwoord bij vraag 6.

8.	Beschrijvend document Servicedesk	8.3.2	<p>Voor Kerncompetentie 1 wordt gevraagd ervaring te hebben met het verlenen van de dienst 1e-lijns Servicedesk in het basis- of voortgezet onderwijs. Inschrijver heeft deze ervaring maar binnen het middelbaar beroepsonderwijs. Inschrijver is van mening dat de benodigde competenties voor het uitvoeren van deze dienst niet perse afhangen van dit type onderwijs basis of voortgezet. Immers van belang is het goed uitvoeren van Servicedesk dienstverlening binnen de dynamische omgeving van het onderwijs. Is de aanbestedende dienst bereid deze kerncompetentie te verbreden naar basis-, voortgezet of middelbaar beroepsonderwijs? Zo nee, kan de aanbestedende dienst uitleggen waarom niet?</p>	<p>Aanbestedende dienst is niet bereid om Kerncompetentie 1 aan te vullen met 'middelbaar beroeps-, hoger- en/of universiteitsonderwijs'. Er is bewust door aanbestedende dienst gekozen voor de voorwaarde 'basis- en voortgezet onderwijs' in verband met de doelgroep, zoals de leeftijd van deze scholieren. Bovendien is de opdracht ten behoeve van scholen voor Speciaal onderwijs in het basis- en voortgezet onderwijs. Omwille van de proportionaliteit heeft aanbestedende dienst ervoor gekozen om niet 'Speciaal onderwijs' in de kerncompetentie op te nemen, maar het 'basis- of voortgezet onderwijs' in algemene zin op te nemen.</p>
9.	<p>Beschrijvend document Servicedesk</p> <p>Bijlage A1 Programma van Eisen 20201130</p>	<p>– 9.6</p> <p>Hfdst 1 - 8</p>	<p>Gelet op de dienst zoals in de aanbestedingsdocumenten is uitgevraagd, lijkt leiding en toezicht van de Servicedesk specialisten geheel onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer te vallen. Oa ook gelet op de gestelde SLA's en de in paragraaf 9.4 begeleiding "De wijze waarop Inschrijver zorgdraagt dat deze medewerkers goed worden begeleid door het management, ondanks dat zij op locatie van De Onderwijsspecialisten werkzaam zijn".</p> <p>De Onderwijsspecialisten zal enkel bedrijfsruimte, werkplekken, communicatie en IT middelen beschikbaar stellen.</p> <p>Dit betekent dat er uitdrukkelijk geen gezagsverhouding tussen de medewerkers van Opdrachtnemer en De Onderwijsspecialisten en daarmee lijkt hier sprake te zijn van een outsourcing constructie.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst deze constatering bevestigen? Indien dit het geval zal namelijk de wet 'overgang van onderneming'/TUPE van toepassing zijn. Indien de Aanbestedende dienst deze constatering ontkracht, wat is daar de motivatie van?</p>	<p>Het gaat om ICT-werkzaamheden welke conform jurisprudentie worden aangemerkt als behorende tot de arbeidsintensieve sector. Er is geen sprake van overgang van onderneming, omdat er geen sprake is van overname van personeel. De medewerkers die de bestaande opdracht de servicedesk bemannen, blijven in dienst bij de bestaande opdrachtnemer.</p> <p>Bij deze nieuwe opdracht wordt uitdrukkelijk geen oud personeel overgenomen en dient de Opdrachtnemer bij deze nieuwe opdracht zijn eigen personeel in te brengen voor de uitvoering van deze dienst.</p>

10.	Beschrijvend document Servicedesk	9.5	Kan de Aanbestedende dienst inzicht geven in de afspraken die zijn gemaakt met de zittende Opdrachtnemer met betrekking tot bouwen van verantwoordelijkheid/personeel?	Er zijn hierover nog geen afspraken gemaakt.
11.	Beschrijvend document Servicedesk	1.3	Kan de Aanbestedende dienst beknopt omschrijven hoe de Servicedesk momenteel is ingericht? Zijn er in de nieuwe situatie andere wensen en eisen? Dit geeft Inschrijven een beter inzicht in de huidige situatie en stelt Inschrijver in staat te bepalen wat de situatie is bij aanvang van de start/implementatie, en wat moet worden ingericht om te voldoen aan de nieuwe wensen en eisen.	Er zijn in totaal 4 personen werkzaam op de Servicedesk, waarvan 1 persoon de scholen bezoekt voor werkzaamheden. De andere collega's bedienen de Servicedesk met de daarbij behorende werkzaamheden. De huidige opdrachtnemer staat garant voor de achtervang.
12.	Beschrijvend document Servicedesk Bijlage A1 Programma van Eisen 20201130	1.3 Hfdst 4.2c	1) Klopt het dat de gevraagde dienstverlening een flexibele schil betreft die autonoom opereert ten opzichte van de eigen Servicedesk van de Onderwijsspecialisten? In PvE 4.2 C staat: "Bijspringen indien 'reguliere' servicedesk van De Onderwijsspecialisten bezet". Wat wordt hiermee precies bedoeld?	De Onderwijsspecialisten heeft zelf geen ICT servicedesk. Wanneer de servicedesk het te druk krijgt dient de eigen servicedesk van de dienstverlener incidenteel bij te springen. Bijv. overloop telefoon gesprekken, waardoor men niet te lang in de wachtrij staat.
13.	Beschrijvend document Servicedesk Bijlage A1 Programma van Eisen 20201130	1.3 Hfdst 4.2c	Indien de gevraagde dienstverlening een flexibele schil betreft om de eigen servicedesk heen, hoe verhoudt zich dit tot de servicedesk van De Onderwijsspecialisten? Hoe ziet de samenwerking er in de ogen van De Onderwijsspecialisten eruit tussen deze Servicedesk en de IT Pool van Leverancier?	De Onderwijsspecialisten heeft zelf geen ICT servicedesk.
14.	Beschrijvend document	8.3.2	De aanbestedende dienst stelt als geschiktheidseis dat de inschrijver ervaring dient te hebben in het basis/voortgezet onderwijs. Inschrijver heeft ruime aantoonbare ervaring in het hoger onderwijs/universitair onderwijs met betrekking tot	Zie het antwoord op vraag 8.

			onderhavige opdracht. Kunnen wij er vanuit gaan dat dit ook wordt geaccepteerd als op te geven referentie(s)?	
15.	Beschrijvend document	8.3.2	Aanbestedende dienst geeft aan dat inschrijver ervaring dient te hebben met het aansturen van een klein team, waaronder een medewerker met een arbeidsbeperking. Kan aanbestedende dienst aangeven van wie deze ervaring verwacht wordt? Heeft dit betrekking op de in te zetten medewerkers of op ons als organisatie?	Dit heeft betrekking op u als organisatie.
16.	Beschrijvend document	8.3.2	Kan de aanbestedende dienst aangegeven of deze kerncompetentie ook ingevuld mag worden met vergelijkbare ervaring buiten het onderwijs om?	Zie het antwoord op vraag 8. Aanbestedende dienst is niet bereid om Kerncompetentie 1 aan te vullen met 'vergelijkbare ervaring buiten het onderwijs', omdat zij veel waarde hecht aan ervaring met de dienstverlening bij een basis- of voorgezet onderwijsinstelling.
17.	Beschrijvend document	8.3.2	Kan aanbestedende dienst aangeven of een medewerker in een re-integratietraject na ziekte ook gezien wordt als een medewerker met een arbeidsbeperking?	Nee dit is niet hetzelfde. De Doelgroep kandidaat moet beschikken over een indicatie Banenafpraak. In het Doelgroepenregister Banenafpraak zijn alle personen opgenomen met een indicatie Banenafpraak.
18.	Beschrijvend document	8.3.2	Kan aanbestedende dienst voorbeelden geven van personen met arbeidsbeperking indicatie?	Personen die in aanmerking komen voor de indicatie Banenafpraak zijn: 1. Mensen die onder de Participatiewet vallen en die niet zelfstandig het wettelijk minimumloon (WML) kunnen verdienen. 2. (Ex) vso/pro-leerlingen die zich schriftelijk, via het ABA-formulier, hebben aangemeld bij UWV. 3. Mensen met een Wsw-indicatie. 4. Wajongers met arbeidsvermogen. 5. Mensen met een Wiw-baan of ID-baan. 6. Mensen met een medische beperking die is ontstaan voor hun 18e verjaardag of tijdens hun studie, die met een voorziening werken en alleen

				dankzij deze voorziening WML kunnen verdienen, zonder voorziening kunnen zij dat niet.
19.	Beschrijvend document	9.2	Met betrekking tot de tariefstelling en het plafondbedrag vraagt inschrijver zich af op welke inzet; lees hoeveel uren en hoeveel kandidaten dit bedrag (165.000) gebaseerd is?	<p>Dit bedrag is gebaseerd op onder meer de vereisten als aangegeven in het Programma van Eisen m.b.t. de bezetting. Dit betreft de inzet van minimaal 3,4 fte wat volgens de Onderwijsspecialisten minimaal benodigd is om de Servicedesk conform de eisen in het PvE te bemannen (inclusief Doelgroep Kandidaat) tijdens piekuren, de uren dat de Servicedesk tijdens de aangegeven vakantieweken telefonisch en per e-mail bereikbaar dient te zijn en inclusief minimaal 0,8 fte voor de medewerker die als achtervang dient. Het is aan Inschrijver te bepalen hoe met deze vereisten de bezetting ingevuld dient te worden. Zie in dit kader ook het subgunningscriterium <i>SG 2.1 – Plan van Aanpak Inrichten IT-Pool</i></p> <p>Let op: als dus alle ‘reguliere ‘medewerkers werkzaam zijn op basis van 0.8 fte en de Doelgroep Kandidaat op basis van 0,6 fte , dan is dit niet voldoende om de Servicedesk te bemannen ($3 \times 0,8 + 1 \times 0,6 = 3,0$ fte).</p>
20.	Beschrijvend document	9.2	Aanbestedende dienst geeft aan dat er minimaal 4 professionals ingezet zullen gaan worden, inschrijver vraagt zich af of het plafondbedrag verruimt wordt in het geval professional 5 uitgevraagd wordt?	Zie de beantwoording bij vraag 6. Het plafondbedrag zal niet worden gewijzigd.
21.	Beschrijvend document	9.2	Aanbestedende dienst geeft aan dat de professionals voor minimaal 0,8 fte (3 vaste professionals) en 0,6 fte voor de Doelgroep kandidaat ingezet zullen worden. Kan aanbesteder	Zie voor de beantwoording vraag 19.

			aangeven om hoeveel uren dit gaat in relatie tot het plafondbedrag?	
22.	Beschrijvend document	9.2	Momenteel zijn het aantal verlofdagen- en vakantieweken ons nog onbekend. Om dit mee te kunnen nemen in het berekenen van het plafondbedrag; kan aanbestedende dienst aangeven wanneer zij dicht zijn tijdens de vakanties of met hoeveel werkbare dagen wij op jaarbasis mee rekening dienen te houden?	De vakantieweken betreft 5 weken zoals aangegeven in het Programma van eisen, Daarnaast de wettelijke feestdagen. Dit betreft: <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwjaarsdag • Goede vrijdag • Pasen (eerste en tweede paasdag) • Koningsdag • Bevrijdingsdag • Hemelvaartsdag • Pinksteren (eerste en tweede pinksterdag) • Kerstmis (eerste en tweede kerstdag)
23.	Algemeen	Scope van de opdracht	Aanbestedende geeft aan dat de professionals minimaal voor 0,8 FTE ingezet zullen gaan worden. Wat kan inschrijver verwachten van de daadwerkelijke uitvraag. Is de uitvraag van 0,8 FTE eerder een uitzondering of de regel?	Het is aan de inschrijver hoe hij de verdeling in aantal FTE's maakt in relatie met het aantal in te zetten 'reguliere' medewerkers (professionals). Zoals aangeven in het programma van Eisen is voor de bemanning van de Servicedesk op piekuren (kantooruren) minimaal 3,4 fte benodigd. Als alle reguliere (niet zijnde de Doelgroep kandidaat) dus voor 0,8 fte worden ingezet is dit onvoldoende om de Servicedesk te bemannen conform de vereisten.
24.	Algemeen	Scope van de opdracht	Aanbestedende dienst geeft aan dat er minimaal drie professionals voor 0,8 FTE ingezet zullen worden. Wordt er van inschrijver verwacht dat de overige 0,2 FTE beschikbaar blijft voor aanbestedende dienst of is het mogelijk dat inschrijver deze 0,2 FTE op een andere wijze invult?	Zie ook het antwoord op vraag 6, 19 en 23. U moet voldoen aan de vereisten voor de bezetting, bemanning en bereikbaarheid van de Servicedesk. Daarnaast dient Opdrachtgever ook voldoende personeel, eventueel andere medewerkers, die voldoen aan de gevraagde kwalificaties beschikbaar te hebben voor de inzetbaarheid in drukke periodes of ad hoc werkzaamheden. Dit is

				dus niet gebonden aan de overige fte. De adhoc werkzaamheden en de extra bezetting in drukke periodes zullen conform artikel 10 lid van de Overeenkomst ook apart worden gefactureerd en behoren niet tot de werkzaamheden binnen de op te geven jaarprijzen.
25.	Algemeen	Scope van de opdracht	Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe ver van te voren in maanden of dagen de planning met betrekking tot de inzet van de professionals aan inschrijver wordt gecommuniceerd? Zo heeft inschrijver eventueel de mogelijkheid de overige <0,2 FTE op te vullen.	Wij begrijpen uw vraag, maar dit zal afhankelijk zijn van de omstandigheden. Het is hierbij uiteraard het streven om u hierover altijd zo snel als mogelijk te informeren.
26.	Beschrijvend document - Inschrijfbegroting		Aanbesteder vraagt om een open inschrijfbegroting, wat ons inziens kan leiden tot verschillende inschrijvingen, waardoor de onderwijsspecialisten wellicht appels met peren gaan vergelijken. Hoe kan aanbesteder garanderen dat de inschrijfprijzen (de losse componenten) van inschrijvers goed met elkaar vergeleken kunnen worden binnen het principe van de open inschrijfbegroting?	De inschrijfbegroting geldt slechts ter onderbouwing van de inschrijfprijs. Enkel de inschrijfprijs zal in de beoordeling worden betrokken, waardoor er naar opvatting van de Aanbestedende dienst geen sprake zal zijn van verschillende inschrijvingen.