

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanmeldfase	In te vullen bijlagen	Is het voor opdrachtgever mogelijk om de in te vullen bijlagen in een interactie PDF-formaat, dan wel Word-formaat beschikbaar te stellen, per bijlage, zodat het invullen van deze documenten eenvoudiger gedaan kan worden?	Ja, de bijlagen die ingevuld dienen te worden, zijn op TenderNed in Word beschikbaar gesteld samen met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen. Aan de formats mogen geen wijzigingen worden aangebracht anders dan het invullen van de daartoe bestemde invulvelden.
2	Aanmeldfase	Alle bijlagen in Word-versie	Kan opdrachtgever de invulformulieren ook in Word-formaat aanleveren?	Ja, de bijlagen die ingevuld dienen te worden, zijn op TenderNed in Word beschikbaar gesteld samen met de publicatie van deze Nota van Inlichtingen. Aan de formats mogen geen wijzigingen worden aangebracht anders dan het invullen van de daartoe bestemde invulvelden.
3	Aanmeldfase	Tenderned portaal vs. Selectieleidraad	<p>Beantwoording Eisen en Selectiecriteria.</p> <p>In de portal van Tenderned is inschrijver verplicht de volgende zaken te beantwoorden:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Accountantsverklaring * Verzekering voor Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid <p>Terwijl in de Selectieleidraad – Bijlage F – Eis F2 en Eis F3 aangegeven staat dat deze bewijzen “Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het voorgenomen besluit...” aan geleverd dienen te worden.</p> <p>Kan opdrachtgever aangeven wanneer ze welke stukken wenst te ontvangen en dien ten gevolge of Tenderned of Bijlage F tekstueel aanpassen?</p>	De tekst uit de selectieleidraad is leidend. In tenderned is automatisch een "bewijsstuk" gekoppeld aan een eis. Dit bewijs dient echter op het moment overlegd te worden zoals dat in de Selectieleidraad is aangegeven.
4	Aanmeldfase	Selectieleidraad pagina 6	<p>U stelt het volgende in de selectieleidraad: “Daar waar in dit Aanbestedingsdocument ‘Opdrachtgever’ staat, dient dus conform de definitie van Opdrachtgever te worden begrepen Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Overal waar in dit Aanbestedingsdocument specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke Opdrachtgever begrepen.”.</p> <p>Wat betekent dit voor de oplossing, zoals inrichting van de ICT-omgeving (bijvoorbeeld ten aanzien van domeinen, storage, back-up en security)?</p>	<p>In principe wordt er in de inrichting van de ICT-omgeving geen onderscheid tussen Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling gemaakt.</p> <p>Beide stichtingen maken grotendeels gebruik van dezelfde applicaties. Er zijn wel enkele applicaties die specifiek door één van beide organisaties gebruikt worden.</p> <p>In de Uitnodiging tot Inschrijving wordt hier verder op ingegaan.</p>

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Aanmeldfase	1.3.2 ICT-infrastructuur	<p>U overweegt om gebruik te gaan maken van een ander datacenter met betere connectiviteit, zodat het eenvoudiger is over te stappen naar het afnemen van een cloud dienst, en direct ook voor de belangrijkste applicaties uitwijk te verzorgen. In hoofdstuk 2.2.2 Scope van de opdracht stelt u: Datacenter: ter beschikking stellen van housing voor de benodigde centrale ICT-infrastructuur. Er wordt geen datacentrum of locatie door Opdrachtgever ter beschikking gesteld. NB: Zie tevens paragraaf 1.3.2</p> <p>Vraag</p> <p>Hoe moeten wij u overweging interpreteren als u op 1 september 2021 de transitie wilt starten en de opdrachtnemer moet zorgen voor het beschikbaar stellen van de vereiste computercapaciteit voor 1 juni 2022?</p>	<p>Opdrachtgever heeft nog geen besluit genomen hoe zij de gewenste uitwijk gaat realiseren. Mogelijk gaat zij hiervoor overeenkomsten afsluiten met datacenters voor housing en/of XaaS diensten. Doel is dat de uitwijk in het 3e kwartaal van 2021 gerealiseerd is.</p> <p>Opdrachtnemer zal naar verwachting de mogelijkheid hebben om deze contracten over te nemen, of om zelf voor de benodigde datacenterdiensten te zorgen.</p> <p>Het contract met de huidige beheerpartij dient uiterlijk 1 juni 2022 te zijn overgenomen door Opdrachtnemer.</p>
6	Aanmeldfase	Selectieleidraad pagina 7	Welke rol verwacht u van opdrachtnemer in de afronding en opvolging van het programma Mens als Maat?	Dit zal in de Uitnodiging tot Inschrijving voor zover bekend en relevant worden behandeld

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Aanmeldfase	Selectieleidraad pagina 7	U geeft aan dat het contract met de huidige beheerpartij afloopt. Is Overgang van Onderneming van toepassing op deze uitvraag?	Volgens Opdrachtgever is geen sprake van Overgang van Onderneming. Dit wordt als volgt gemotiveerd: In de eerste plaats is geen sprake van een fusie, overname of een andere vorm van rechtsovergang van de huidige beheerpartij. Daarnaast is in het verleden geen personeel van Opdrachtgever overgegaan naar Opdrachtnemer. Momenteel wordt de inzet van de huidige beheerpartij afgenomen als een dienst, waarbij (personeel van) de huidige beheerpartij tevens andere klanten bedient. Met onderhavige aanbesteding bestaat weliswaar de mogelijkheid om activa over te nemen (zie antwoord op vraag 16 en 17), maar hier is geen waarde aan toegekend. De nieuw te selecteren Opdrachtnemer heeft bovendien de mogelijkheid om tot andere oplossingen te komen zonder overname van activa waardoor een Overgang van Onderneming niet aan de orde lijkt. Concluderend kan worden gesteld dat in de onderhavige aanbesteding geen sprake is van Overgang van Onderneming.
8	Aanmeldfase	Selectieleidraad pagina 7	U geeft aan vanwege uw ANBI-status op dit moment zelf de inkoop van licenties te verzorgen. In een latere fase wilt u hierover wel met opdrachtnemer in gesprek gaan. Ter verificatie: klopt het dat we voor de beantwoording ervan uit moeten gaan dat u dit blijft doen?	Nee, op dit moment verzorgt Opdrachtgever de inkoop van licenties zelf. In de aanbesteding wordt echter de mogelijkheid geboden deze rechtstreeks te leveren zonder tussenkomst van Opdrachtgever. In de gunningsfase zullen beide mogelijkheden worden geboden. De overweging is dat de kennis van licenties bij Opdrachtnemer ligt en dat het praktischer is dat de inkoop van licenties dan ook via Opdrachtnemer loopt. Echter, dit zal wel moeten gebeuren met een zo gunstig mogelijke TCO. Indien de TCO hierdoor hoger wordt kan Opdrachtgever alsnog de licenties kopen.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Aanmeldfase	Hfdstk 1.3.2. - Pag. 7 - Microsoft Azure cloud.	Op dit moment wordt MS Azure cloud hoofdzakelijk gebruikt door ontwikkelaars. Is hier een specifieke reden voor, dat het alleen door ontwikkelaars gebruikt wordt? Is het inschrijver toegestaan om in haar voorgestelde architectuur, operationele functionaliteit in een publieke cloud te plaatsen?	<p>De reden dat MS Azure met name door ontwikkelaars gebruikt wordt, is dat zij gebruik maken van MS DevOps.</p> <p>Het is toegestaan om publieke cloud in te zetten voor operationele functionaliteiten. Hierbij moet in acht worden genomen dat het verwerken van gegevens AVG compliant is conform interpretatie Autoriteit Persoonsgegevens (zie website van de Autoriteit Persoonsgegevens/ data protectie impact assessments).</p> <p>Een eenvoudige manier om dat aan te tonen is door te werken conform de richtlijnen van de overheid met betrekking tot cloud gebruik.</p> <p>Op dit moment heeft Opdrachtgever de voorkeur om het verwerken van hoog geclassificeerde informatie te doen in een private cloud of on-premise omgeving. Dit omdat het essentieel is dat de veiligheid en bescherming van de privacy van onze klanten ten alle tijde geborgd moet worden. Echter, het is geen eis indien Opdrachtnemer kan aantonen dat deze veiligheid in een publieke cloud omgeving gegarandeerd kan worden, conform wet- en regelgeving.</p> <p>In de gunningsfase zal Opdrachtgever in meer detail randvoorwaarden en/of eisen stellen aan de implementatie.</p>

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Aanmeldfase	Hfdstk 1.3.2. - Pag. 7 - "...applicaties uitwijk te verzorgen."	Kan opdrachtgever aangeven wanneer ze verwacht hier een formeel besluit over te nemen? Gaat dit onderdeel worden van de inschrijvingsfase, of gaat dit pas na gunning plaatsvinden?	Opdrachtgever zal in de gunningsfase tot een definitief besluit komen.
11	Aanmeldfase	Hfdstk 1.3.2. - Pag. 7 - "...ander datacenter met betere connectiviteit."	Kan opdrachtgever aangeven waar het huidige datacenter niet aan voldoet (definieer "betere connectiviteit")? Welke klachten ervaart opdrachtgever met het huidige datacenter?	De verwachting is dat het huidige datacenter in de nabije toekomst niet zal voldoen op het gebied van connectiviteit. Denk daarbij aan latency en bandbreedte. Daarnaast is er een behoefte aan een uitwijkmogelijkheid. Er worden op dit moment geen klachten ervaren.
12	Aanmeldfase	Hfdstk 1.3.2. - Pag. 7 - In zake eigen apparatuur	Mocht de eigen apparatuur nog courant zijn, wordt van inschrijver verwacht deze apparatuur over te nemen?	Voor wat betreft het serverpark zal apparatuur voornamelijk afgeschreven zijn. Indien bij uitzondering dit niet het geval blijkt te zijn dan is overname bespreekbaar. Er zal geen verplichting worden opgelegd om bepaalde apparatuur over te nemen. Zie ook antwoord op vraag 13.
13	Aanmeldfase	Hfdstk 1.3.2. - Pag. 7 - In zake eigen apparatuur	Wilt opdrachtgever aangeven of de huidige apparatuur, die in eigendom is, nog courant is, of dat deze afgeschreven is?	De huidige apparatuur in eigendom is ten tijde van de gunningsdatum financieel afgeschreven. De gemiddelde technische ouderdom van serverhardware zal op de gunningsdatum op 3 á 4 jaar liggen. Of apparatuur dan nog technisch courant is, is aan Opdrachtnemer.
14	Aanmeldfase	Selectieleidraad - Par. 1.3.2 - Pag. 08	Aangeven is dat de standaard werkstations voor Eindgebruikers Chromebooks zijn, is het mogelijk dat hier in de toekomst van afgeweken wordt?	Ja, dat is mogelijk Zie ook antwoord op vraag 31.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Aanmeldfase	Selectieleidraad - Par. 1.3.2 - Pag. 08	Zijn er voor de klant specifieke applicatie contracten voor applicatie beheer met de betreffende leveranciers?	Ja, voor enkele applicaties zijn er contracten met de betreffende leveranciers. In de Uitnodiging tot Inschrijving worden hierover meer details verstrekt
16	Aanmeldfase	Hfdstk 1.3.2. - Pag. 8 - Eigen servicepunt.	Is opdrachtgever van plan om het huidige servicepunt te handhaven?	Ja, het servicepunt blijft een bestaand onderdeel binnen bedrijfsvoering en blijft als zodanig gehandhaafd.
17	Aanmeldfase	Selectieleidraad pagina 8	U geeft aan Service Desk en Field Engineering te hebben belegd bij een beheerpartij. Het servicepunt verzorgt u zelf. Dient inschrijver hierbij rekening te houden met na ingangsdatum van het contract nog lopende contracten van deze beheerpartij? Zo ja, kunt u dit nader toelichten?	Nee, hier hoeft geen rekening mee gehouden te worden. Het servicepunt is een intern organisatieonderdeel dat na ingangsdatum van het nieuwe beheer contract, haar werkzaamheden en omvang daarvan in ongewijzigde vorm continueert. De Service Desk en Field engineering worden nu bij dezelfde partij afgenomen, die ook het huidig beheer verzorgt. Met het eindigen van de overeenkomst met de huidige beheerpartij, eindigt ook de levering van Serice Desk en Field engineering diensten door deze partij. In paragraaf 2.1.2 is vermeld wanneer de overeenkomst met de huidige beheerpartij eindigt.
18	Aanmeldfase	Selectieleidraad pagina 8	U geeft aan circa 1550 user accounts te hebben voor de circa 1758 medewerkers. Wat is de verklaring voor dit verschil?	In de praktijk komt het aantal unieke medewerkers overeen met het aantal user accounts. De aantallen schommelen echter wegens jaarlijks verloop.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Aanmeldfase	Hfdstk 1.3.2. - Pag. 8 - Eigen servicepunt.	Opdrachtgever geeft aan dat goederenontvangst van groot en grote hoeveelheden ICT-middelen wordt verzorgd door gecontacteerde beheerpartij. Kan opdrachtgever aangeven waar de demarcatie ligt, wanneer het de verantwoordelijkheid is van de inschrijver en wanneer het de verantwoordelijkheid is van opdrachtgever.	<p>Opdrachtgever verstrekt opdracht tot levering bij Opdrachtnemer bij groot en grote hoeveelheden goederen/hoeveelheden ICT-middelen geldt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> * tot ontvangst bij Opdrachtnemer is het verantwoordelijkheid van Opdrachtgever (leverancier die de goederen uitlevert) * vanaf dit punt is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor verdere logistiek naar desbetreffende locatie Opdrachtgever en verdere afhandeling. Denk daarbij aan aan o.a. controle ontvangst, registratie in CMDB, installatie/configuratie en verzekering). * Zodra de goederen door Opdrachtnemer geleverd worden aan een locatie/of het servicepunt van Opdrachtgever, wordt de verantwoordelijkheid voor de goederen overgedragen aan Opdrachtgever en zal Opdrachtgever voor eventuele verdere verspreiding zorgen.
20	Aanmeldfase	Hfdstk 1.3.2. - Pag. 8 - Eigen servicepunt.	Op meerdere plekken geeft opdrachtgever aan dat verschillende medewerkers, zowel van opdrachtgever als van huidige leverancier verantwoordelijk zijn voor verschillende taken. Kan Opdrachtgever aangeven of deze taken onderdeel zijn van een Overgang van Onderneming (OVO)? Zo Ja, kan opdrachtgever een overzicht geven van de functies die mogelijk in aanmerking komen.	<p>Volgens Opdrachtgever is geen sprake van Overgang van Onderneming. Dit wordt als volgt gemotiveerd: In de eerste plaats is geen sprake van een fusie, overname of een andere vorm van rechtsovergang van de huidige beheerpartij. Daarnaast is in het verleden geen personeel van Opdrachtgever overgegaan naar Opdrachtnemer. Momenteel wordt de inzet van de huidige beheerpartij afgenomen als een dienst, waarbij (personeel van) de huidige beheerpartij tevens andere klanten bedient. Met onderhavige aanbesteding bestaat weliswaar de mogelijkheid om activa over te nemen (zie antwoord op vraag 12 en 13), maar hier is geen waarde aan toegekend. De nieuw te selecteren Opdrachtnemer heeft bovendien de mogelijkheid om tot andere oplossingen te komen zonder overname van activa waardoor een Overgang van Onderneming niet aan de orde lijkt. Concluderend kan worden gesteld dat in de onderhavige aanbesteding geen sprake is van Overgang van Onderneming.</p>

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
21	Aanmeldfase	Hfdstk 1.3.2. - Pag. 8 - Eigen servicepunt.	Indien opdrachtgever van plan is om het huidige servicepunt te handhaven, verwacht opdrachtgever dat voor het servicepunt de operationele aansturing en de bemensing ingevuld wordt door de inschrijver?	Het servicepunt is een intern organisatieonderdeel welke onderdeel uitmaakt van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Operationele aansturing is een interne aangelegenheid en dit blijft ook zo na gunning. Wel zal er een intensieve samenwerking zijn tussen het servicepunt en Opdrachtnemer. In het kader van partnership ziet Opdrachtgever in uw Inschrijving graag terug hoe u deze samenwerking voor zich ziet.
22	Aanmeldfase	Selectieleidraad 1.3.3	Kunnen er verhoudingen aangebracht worden in de beschreven persona's? Hoeveel procent vormt een beschreven persona ten opzichte van de totale populatie?	In de Uitnodiging tot Inschrijving zullen de persona's nader worden gespecificeerd.
23	Aanmeldfase	Par. 1.3.3 van de leidraad: Persona's	Kan opdrachtgever per persona aangeven om hoeveel mensen het gaat, en welke applicaties zij gebruiken?	Nee, dit is op dit moment niet mogelijk. In de Uitnodiging tot Inschrijving zullen de persona's nader worden gespecificeerd.
24	Aanmeldfase	1.3.3 Medewerkers en persona's	Safa werkt het liefst op eigen apparatuur en haat het als ze via een Citrix verbinding moet werken. Safa heeft veel eigen tooltjes in gebruik. Zij is het zodoende ook niet altijd eens met de security officer. Vraag: Kunnen medewerkers zoals Safa in de nieuwe situatie software blijven installeren op end device ongeacht het security beleid?	Of dit toegestaan is, is afhankelijk van de exacte situatie. Het security beleid is daarbij leidend. Dit beleid wordt gedeeld in de Uitnodiging tot Inschrijving.
25	Aanmeldfase	1.3.3 Medewerkers en persona's	Piet werkt graag met zware excel bestanden en heeft daarom ook een laptop i.p.v. een chromebook. Piet werkt veel met ondersteunende applicaties en is bedreven met ICT. Vraag Werkt Piet ook binnen Citrix? En hoe ervaart hij de performance bij het gebruik van zware excel bestanden?	Ja, Piet werkt ook binnen Citrix. De standaard manier van werken is via Citrix. Omdat Piet ook met zware Excelbestanden werkt, beschikt Piet over een laptop, zodat hij ook buiten Citrix om met Excel kan werken. Ook door de behoefte aan het kunnen gebruiken van functietoetcombinaties, welke via Citrix op ChromeOS niet beschikbaar zijn, geeft de inzet van een Windows device in zijn situatie een beter resultaat. Er zijn geen issues met performance bij het verwerken van zware excel bestanden.
26	Aanmeldfase	Selectieleidraad pagina 10	U geeft aan bij optredende grote rampen binnen enkele uren hiervoor een speciale website in de lucht te brengen. Wat is de rol van opdrachtnemer hierin?	In de Uitnodiging tot Inschrijving zal dit verder gespecificeerd worden, maar de rol van Opdrachtnemer ligt in de technische component van het in de lucht brengen van een dergelijke website, en zal minimaal zijn, omdat gebruikt wordt gemaakt van templates voor de websites.
27	Aanmeldfase	1.3.4 Applicatielandscap	U stelt "...in geval van een crisis (overstroming, vliegcrash, etc) deze applicaties zo snel mogelijk met zo min mogelijk dataverlies weer beschikbaar gemaakt kunnen worden". Vraag Wat zijn uw eisen m.b.t. RTO en RPO?	Specifieke eisen aan de dienstverlening, waaronder RTO en RPO, komen in de gunningsfase aan de orde.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
28	Aanmeldfase	1.3.4 Applicatielandschap	U maakt gebruik van O365 E3 licenties. Vraag In hoeverre worden bestanden opgeslagen in Teams/OneDrive/ Sharepoint? En wordt de O365 oplossing geback-upt naar een extern datacenter?	Op dit moment is Office on-premise (op Citrix server) geïmplementeerd. Teams wordt met name voor video bellen gebruikt (buiten Citrix om) en minimaal voor het opslaan van bestanden. Backup voor O365 is op dit moment nog niet geregeld. Uiteraard wel voor de office on-premise variant. In de Uitnodiging tot Inschrijving zal hier verder op in worden gegaan.
29	Aanmeldfase	Selectieleidraad, paragraaf 1.4	Kan Slachtofferhulp toelichten hoe zij de rol als regievoerder met de nieuwe ICT dienstverlener gaan invullen? Wat ziet u hierin als de belangrijkste uitdagingen?	Opdrachtgever zal hierover meer informatie beschikbaar stellen bij publicatie van de Uitnodiging tot Inschrijving. Wel kan Opdrachtgever nu alvast zeggen dat er een partnerschapsrelatie voor de langere termijn wordt nagestreefd waarmee risico's goed gemanaged kunnen worden. Opdrachtgever verwijst in deze fase graag naar het verslag van de marktconsultatie voor meer informatie t.a.v. het partnerschap.
30	Aanmeldfase	Selectieleidraad - Par. 2.2.2 - Pag. 14	Aangeven is dat voor de KA-applicaties volledig beheer inclusief technisch applicatiebeheer geleverd dient te worden. Het betreft hier Office, browser, PDFreader, etc.. Geldt dit ook voor klant specifieke applicaties?	Dit geldt alleen voor KA-applicaties; in hoeverre technisch applicatiebeheer ook voor andere applicaties gevraagd zal worden, wordt in Uitnodiging tot Inschrijving verder toegelicht.
31	Aanmeldfase	Selectieleidraad 2.2.2 sub e	Valt de levering van end-user devices (zoals werkplekken, thin-clients etc) wel of niet binnen de scope van de aanbesteding?	Nee, deze vallen buiten de scope van de aanbesteding. Het uitgangspunt is dat de huidige Werkstations gebruikt kunnen blijven worden. In het geval Inschrijvers van mening zijn een betere Inschrijving te kunnen doen door vervanging van de huidige Werkstations door andere, dan wordt daar ruimte aan geboden in de Uitnodiging tot Inschrijving waarbij de Inschrijver de Werkplek als dienst aanbiedt (deze nieuwe Werkstations worden dus geen eigendom van Opdrachtgever) en bestaande Chromebooks op een verantwoordelijke wijze afvoert of herinzet.
32	Aanmeldfase	Selectieleidraad 2.2.2 sub f	De opdrachtgever omschrijft dat de licenties van systeemsoftware etc. binnen de scope van de aanbesteding vallen, maar tevens een bespreekpunt is in de gunningsfase. Kan gegadigde ervan uit gaan dat de levering van systeemsoftware buiten de financiële scope van de aanbesteding valt? Indien Opdrachtgever beoogt dat alle systeemsoftware etc. in de financiële scope begrepen, lijkt op basis van eerste berekeningen het plafondbedrag fors ontoereikend.	Nee, hier kan Gegadigde niet van uit gaan. Levering van systeemsoftware valt binnen de plafondprijs. Zoals gesteld houdt Opdrachtgever zich het recht voor om de plafondprijs te wijzigen, bijvoorbeeld o.b.v. reacties van Gegadigden als deze aangeven dat de plafondprijs niet reëel lijkt te zijn. Dit betekent dus ook dat reacties in kader van deze Nota van Inlichtingen meegenomen kunnen worden in de volgende fase, om tot een aangepaste plafondprijs te komen.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Aanmeldfase	Selectieleidraad 2.2.2 sub g	Valt de levering van alle benodigde Middleware software binnen de scope van deze financiële aanbesteding (plafondbedrag)? Indien Opdrachtgever beoogt dat alle middleware software in de financiële scope begrepen, lijkt op basis van eerste berekeningen het plafondbedrag fors ontoereikend.	Ja, levering van middlewaresoftware valt binnen de plafondprijs. Zoals gesteld houdt Opdrachtgever zich het recht voor om de plafondprijs te wijzigen, bijvoorbeeld o.b.v. reacties van marktpartijen als deze aangeven dat de plafondprijs niet reeël lijkt te zijn. Dit betekent dus ook dat reacties in kader van deze Nota van Inlichtingen meegenomen kunnen worden in de volgende fase, om tot een aangepaste plafondprijs te komen.
34	Aanmeldfase	Selectieleidraad 2.2.2 sub O	Zijn de genoemde onderdelen inbegrepen in het plafondbedrag. Zo ja, kan de Opdrachtgever hiervan een opgave doen, zodat de Gegadigde kan bepalen of inschrijving economisch interessant is.	Nee, projectmanagement (sub O) maakt momenteel nog geen onderdeel uit van het plafondbedrag. Opdrachtgever kan hier vooralsnog geen opgave van doen. Opdrachtgever kan genoemd projectmanagement middels een separate offerte uitvraag bij Opdrachtnemer of in de markt uitvragen. Zoals gesteld houdt Opdrachtgever zich het recht voor om de plafondprijs te wijzigen, bijvoorbeeld o.b.v. reacties van marktpartijen als deze aangeven dat de plafondprijs niet reeël lijkt te zijn. Dit betekent dus ook dat reacties in kader van deze Nota van Inlichtingen meegenomen kunnen worden in de volgende fase, om tot een aangepaste plafondprijs te komen. Een verdere detaillering van de werkzaamheden en of deze in een vaste of een variabele vorm in rekening gebracht kunnen worden, wordt uiteengezet in de Uitnodiging tot Inschrijving. NB: Projectmanagement en ondersteuning tijdens het transitietraject valt binnen scope van de plafondprijs.
35	Aanmeldfase	Selectieleidraad , paragraaf 2.2.2	In hoeverre heeft gegadigde in de inschrijffase de ruimte om het "hoe" in te vullen en daarbij zelfstandig de gewenste technieken in te vullen? Bijvoorbeeld het kiezen voor een transformatie naar een ander werkplekconcept, uiteraard aansluitend bij de functionele wensen en eisen van de uitvraag.	Opdrachtgever zal hierover meer informatie beschikbaar stellen bij publicatie van de Uitnodiging tot Inschrijving voor de Offertefase. Wel kan opdrachtgever nu alvast aangeven dat het uitgangspunt is om specifiek voor te schrijven waar het moet, en ruimte aan gegadigden te laten waar dat kan.
36	Aanmeldfase	Selectieleidraad 2.2.2 sub Q	Kan Gegadigde er vanuit gaan dat groei en uitbreiding een stijging van het plafondbedrag tot gevolg hebben?	Groei en doorontwikkeling maken geen onderdeel uit van het plafondbedrag. Het plafondbedrag wordt alleen gebruikt tijdens de aanbestedingsprocedure, en niet na gunning. Het plafondbedrag is echter een afgeleide van beschikbare budgetten, waarbij Inschijver gevraagd zal worden ook in geval van groei de kosten zoveel mogelijk te beperken. In de Uitnodiging tot Inschrijving zal dit verder worden toegelicht.
37	Aanmeldfase	Hoofdstuk 2.2.2.	Kunt u aangeven of het LAN en Wifi netwerk binnen of buiten scope valt?	Beide vallen binnen scope.
38	Aanmeldfase	Hoofdstuk 2. Artikel 2.2.2.M "groei van eindgebruikers"	Het spreekt voor zich dat een groei van het aantal medewerkers tot hogere kosten met zich meebrengt op het gebied van ondersteuning, licenties en capaciteit. Zijn deze kosten onderdeel van het contract, of wordt het contract in rekening gebracht per medewerker? Indien het onderdeel uitmaakt van het contract, kunt u een verwachting aangeven van hoeveel groei u verwacht in de contractperiode?	Opdrachtgever verwacht vooralsnog geen groei. Groei en doorontwikkeling maken geen onderdeel uit van het plafondbedrag. Het plafondbedrag wordt alleen gebruikt tijdens de aanbestedingsprocedure en niet na gunning. Het plafondbedrag is echter een afgeleide van beschikbare budgetten, waarbij Inschijver gevraagd zal worden ook in geval van groei de kosten zoveel mogelijk te beperken. In de Uitnodiging tot Inschrijving zal dit verder worden toegelicht.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	Aanmeldfase	Hoofdstuk 2. Artikel 2.2.2.M "Projectmanagement op verzoek van opdrachtgever"	Vraag Zijn de kosten die hiermee gemoeid zijn onderdeel van het contract of mogen deze doorbelast worden a.d.h.v. het aantal bestede uren?	Oprachtgever neemt aan dat u verwijst naar Sub O. Zie hiervoor het antwoord op vraag 34.
40	Aanmeldfase	Hoofdstuk 2. Artikel 2.2.2.M "uitvoering geven aan changes en projecten"	Vraag Het is gebruikelijk dat de kosten voor standaard changes (zoals benoemd in SLA) binnen het contract vallen. De gespendeerde uren voor non-standard changes worden doorbelast tegen het gecontracteerde tarief. Is dit akkoord of zijn deze werkzaamheden onderdeel van het contract?	Dit is niet akkoord. Beheer zoals gedefinieerd in de Selectieleidraad valt binnen de vaste tarieven van de overeenkomst. Wijzigingen als gevolg van gewijzigde functionaliteit vallen buiten de vaste tarieven en zullen separaat worden afgestemd. De demarcatie hiervoor en de wijze van berekening zal worden aangegeven in de Uitnodiging tot Inschrijving.
41	Aanmeldfase	Selectieleidraad pagina 16	Bij punt Q spreekt u van groei. Klopt het dat deze groei afgerekend wordt middels P*Q? Zo nee, hoe dan wel?	Zie antwoord op vraag 38.
42	Gunningsfase	Is vervanging van een gegadigde mogelijk?	Stel dat een geselecteerde gegadigde afvalt na het voornemen tot selectie of zich terugtrekt in de gunningsfase. Kan die geselecteerde gegadigde dan worden vervangen door een initieel niet-geselecteerde gegadigde?	Nee, in het geval een Gegadigde of (potentiële) Inschrijver afvalt na het voornemen tot selectie, geeft dat geen rechten aan afgevalen Gegadigden om alsnog toegelaten te worden tot ontvangst van de Uitnodiging tot Inschrijving.
43	Aanmeldfase	Selectieleidraad paragraaf 3.12	Inschrijver beschikt over een wettelijk geldige GVA, maar deze is ouder dan drie maanden. Wel past deze ruimschoots binnen de wettelijke geldigheidsduur van twee jaar. De Gids Proportionaliteit in beschouwing nemend moet de gestelde geldigheid van bewijsstukken aansluiten bij de wetgeving om verwarring, extra administratieve belasting en vergroten van de kans op fouten te voorkomen. Hiernaast is de doorlooptijd voor het aanvragen van de GVA 4 tot 8 weken en dit past niet binnen uw aanbestedingsplanning. Een en ander is ook terug te vinden op: https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/ . De geldigheid van de GVA is wettelijk twee jaar en wij verzoeken u de geldigheidsduur in de eisen hierop aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dit is akkoord. De Gedragsverklaring aanbesteden mag maximaal 2 jaar oud zijn.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
44	Aanmeldfase	Hfdstk 3.12. - Pag. 22 - VOG-Verklaring	Opdrachtgever geeft aan dat werknemers van inschrijver een geldige VOG verklaring moeten overleggen gedurende de volledige looptijd van de opdracht. Inschrijver heeft medewerkers die niet woonachtig zijn in Nederland maar in België of Duitsland. In dat geval kan werknemer geen VOG verklaring in Nederland aanvragen. Mag inschrijver er in deze situatie vanuit gaan dat een gelijkwaardige verklaring uit het land van herkomst ook geaccepteerd wordt?	Ja, dat is mogelijk waarbij het volgende in acht genomen dient te worden: Leverancier moet aantonen dat de buitenlandse VOG vergelijkbaar is met de gestelde eisen aan de Nederlandse VOG en dat de gelijkwaardige VOG ook verstrekt wordt door een overheidsinstantie die daartoe gerechtigd is. Opdrachtgever zal deze gestelde voorwaarden controleren en behoudt zich het recht voor om niet akkoord te gaan wanneer er niet duidelijk aangetoond kan worden dat het om een gelijkwaardige VOG verklaring gaat. We adviseren leverancier aan te geven welk(e) land(en) het betreft, zodat vooraf afgestemd kan worden aan welke eisen de VOG moet voldoen.
45	Aanmeldfase	Hfdstk 3.12. - Pag. 22 - VOG-Verklaring	moeten kunnen overleggen gedurende de volledige looptijd van de opdracht. Standaard screent inschrijver haar nieuwe medewerkers op de eerste 3 benoemde punten (VOG punt 11, 12 en 13) én op “het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc. (VOG-punt 41).” echter niet op “belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende personen, zoals ouderen en gehandicapten”. De AVG stelt dat alleen gescreend mag worden n.a.v. gerechtvaardigd belang. Onduidelijk is of aanvragen door inschrijver gehonoreerd worden door Justis als uitgevende partij van het VOG in zake genoemd punt (zie https://www.justis.nl/producten/vog/werkgevers-en-organisaties/waarom-screenen.aspx). Kan Opdrachtgever deze eis aanpassen zodat de reeds aanwezige VOG verklaringen voldoende zijn en “belast zijn met de zorg voor hulpbehoevende personen, zoals ouderen en gehandicapten” screenings-eis geen onderdeel is van de gevraagde VOG-verklaring?	Deze eis wordt niet aangepast. Onderdeel van het integriteitsbeleid is de overlegging van een VOG. Opdrachtgever heeft een grote verantwoordelijkheid bij de beoordeling van de betrouwbaarheid van haar toekomstige werknemers en medewerkers van derden. Volgens Justis is het raadzaam om te screenen voor alle functies waarbij het belangrijk is dat de medewerker inclusief de medewerker van de leverancier, betrouwbaar is. Hierbij kan gedacht worden aan: - medewerkers die werken met kwetsbare groepen zoals mensen met een beperking; - medewerkers die bij gevoelige informatie kunnen; - medewerkers die met ICT (vitale infrastructuur) werken. Aangezien de medewerkers van de leverancier zich met de hierboven genoemde werkzaamheden binnen de omgeving van Opdrachtgever zullen bezighouden, is het legitiem de VOG te eisen zoals in de Selectieleidraad is gesteld.
46	Aanmeldfase	Selectieleidraad, paragraaf 3.13, alinea 4	Gegadigde ziet een serieuze uitdaging om de gevraagde dienstverlening inclusief innovatie en strategisch partnerschap te leveren binnen het voorgenomen plafondbedrag. In hoeverre is het tijdens de inschrijffase mogelijk om het plafondbedrag of de scope nog bij te stellen?	Zoals gesteld houdt Opdrachtgever zich het recht voor om de plafondprijs te wijzigen. Reacties hieromtrent zullen serieus in overweging genomen worden. De scope is aangegeven in de Selectieleidraad maar zal in de Uitnodiging tot Inschrijving in meer detail worden beschreven.
47	Aanmeldfase	Par. 4.2.3 van leidraad: Beoordelingscijfer	De door opdrachtgever beschreven beoordelingsmethode werkt nivellering in de hand (alles tussen de 5,5 en de 8,5 wordt bijvoorbeeld een 7). Het introduceert bovendien een extra meetfout, en dient ons inziens geen ander nut, dan dat van de ‘zesjes’ scorende inschrijver, die wordt bevooroordeeld ten opzichte van de achten scorende inschrijver. Beiden krijgen van opdrachtgever immers zevens. Zou u in overweging willen nemen een ‘gewoon’ rapportcijfer te geven?	Nee, er dient een significante meerwaarde of minderwaarde aanwezig te zijn om een hogere of lagere score dan de 7 te ontvangen. Op deze wijze wenst Opdrachtgever dit helder te waarderen.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48	Aanmeldfase	4.2.3 Fase 3: kwalitatieve selectie	<p>U stelt: In het geval van onderstaande selectiecriteria vindt een afwijkende puntentoekenning plaats op basis van het al dan niet voldoen aan het criterium, waarbij de puntentoekenning is vermeld bij het betreffende criterium:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Selectiecriteria 3: ISAE 3402 type 2 <p>Vraag Op dit moment beschikken wij over het type 1 certificaat en door COVID19 is er vertraging ontstaan in het certificeringsproces voor type 2. Door de ontstane situatie wordt op 1 maart opnieuw gestart met het certificeringsproces voor type 2. De verwachting is dat het certificaat op 1 september beschikbaar is. In hoeverre kunt u akkoord gaan met deze afwijking van het door u gestelde?</p>	<p>Opdrachtgever past het selectiecriteria niet aan. Opdrachtgever begrijpt dat er door Corona een achterstand kan zijn in de afhandeling van aanvragen. Echter kan dit zoals gesteld is in het selectiecriteria ook op andere wijze worden aangetoond.</p> <p>De minimale gelijkwaardigheid dient concreet en overtuigend door Gegadigde gemotiveerd te worden. Daar waar Opdrachtgever oordeelt een zoekplaatje voorgeschoteld te krijgen, dan wel extra of bovenmatige inspanning moet doen om de overlap en het voldoen aan de norm te kunnen begrijpen en vaststellen, staat het Opdrachtgever vrij om te concluderen dat van conformiteit aan de gestelde norm geen sprake is.</p>
49	Aanmeldfase	Selectieleidraad - Par. 4.4.2 - Pag. 24	U geeft aan: "Met de ondertekening van de Aanmelding tekent Gegadigde ook voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument." Bedoelt u met 'de Aanmelding' Bijlage A Checklist voor de Aanmelding? Zo nee, kunt u dan toelichten wat met 'de Aanmelding' bedoeld wordt?	Ja, uw aanname is juist. Door ondertekening van Bijlage A verklaart u een Aanmelding compleet te hebben aangeleverd. Daarnaast verklaart u met ondertekening van bijlage A dat geen van de uitsluitingsgronden uit het UEA op u van toepassing zijn. Overigens moet u daarnaast ook het UEA rechtsgeldig ondertekend aanleveren.
50	Aanmeldfase	Hfdstk 4.2.3. - Pag. 25 - Beoordelingscommissie	Kan opdrachtgever aangeven uit welke personen/functies/rollen deze beoordelingscommissie bestaat en de aantallen aangeven?	<p>Opdrachtgever heeft een beoordelingsteam samengesteld dat bestaat uit functionarissen met expertise op het gebied van IT. In het beoordelingsteam zijn de volgende rollen vertegenwoordigd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoofd IV - Projectleider (extern) - IT Architect - Adviseur Informatievoorziening Telecom en infra - Service manager IT - Product Owner IT - Security Officer <p>Mocht er tijdens de aanbesteding een functionaris uitvallen dan zal er naar gegadigden/Inschrijvers gecommuniceerd worden of en door welke functionaris de uitvaller zal worden vervangen.</p>
51	Aanmeldfase	formulieren	Als gegadigde formulieren door haar moedermaatschappij dient te laten invullen, dan vraagt gegadigde toe te staan dat deze in het Engels worden aangeleverd?	Formulieren van formele instanties mogen in de taal van herkomst gesteld worden. In geval van onduidelijkheid kan Opdrachtgever om een Nederlandse versie vragen.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	Aanmeldfase	Selectieleidraad Bijlage A Checklist	In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel is voor inschrijver geen sprake van een volmachtsverklaring, maar intern is wel sprake van volmachten. Deze volmachten verklaringen zijn afgegeven door onze Raad van Bestuur en zijn ouder dan 3 maanden, maar geldig tot het moment dat onze Raad van Bestuur het besluit neemt dit te wijzigen of in de volmacht verklaring gedefinieerde situaties zich voordoen. In de optiek van inschrijver is het vreemd ook hieraan de geldigheidsduur van 3 maanden te verbinden. Gaat u ermee akkoord dat dit document niet onder deze verplichting van 'niet ouder dan 3 maanden' valt?	Ja, dit is akkoord. De verplichting om de tekenbevoegdheid aan te tonen in het geval van voornemen tot gunning blijft bestaan.
53	Aanmeldfase	Selectieleidraad Bijlage A Checklist	Inschrijver beschikt over een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, maar deze is ouder dan 3 maanden. De Gids Proportionaliteit in beschouwing nemend moet de gestelde geldigheid aansluiten bij de wetgeving. Voor het uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel betreft dit 6 maanden. Gaat u ermee akkoord de geldigheidsduur aan te passen naar 6 maanden?	Ja, dit is akkoord. Het uittreksel van de Kamer van Koophandel mag maximaal 6 maanden oud zijn.
54	Aanmeldfase	Bijlage B2 en Bijlage B3 - Pag. 31	Is de aanname correct dat bij het géén gebruik maken van een Combinatie of Samenwerkingsverband en het géén gebruik maken van een beroep op derde(n), geen bijlage B2 en B3 meegestuurd hoeven te worden? Of verwacht de opdrachtgever in die situatie een rechtsgeldig getekende bijlage B2 en B3, waarop "Nee" aangevinkt is?	Uw eerste aanname is correct. Indien u geen Combinatie of samenwerkingsverband vormt, dan wel beroep doet op een derde, zijn er geen ondertekende bijlages B2 en B3 nodig.
55	Aanmeldfase	Bijlage F – Eis F7 - Pag. 44	Milieumanagement wordt door gegadigde dusdanig belangrijk gevonden dat wij onze gehele bedrijfsstructuur willen certificeren. Derhalve zitten wij, op dit moment, midden in een nieuw certificeringstraject, in zake ISO14001. Inschrijver verwacht het volledige certificeringstraject medio Q3 2021 af te ronden. Is deze termijn acceptabel voor de opdrachtgever?	Nee, deze termijn is niet acceptabel. Indien u niet beschikt over een certificaat, dient u een beschrijving te geven van de activiteiten die uw onderneming op het gebied van milieuzorg verricht. Uit deze documenten en uw toelichting dient te blijken dat u gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieuzorg heeft getroffen als vereist voor een ISO 14001 milieumanagementsysteem. Daar waar Opdrachtgever oordeelt een zoekplaatje voorgeschoteld te krijgen, dan wel extra of bovenmatige inspanning moet doen om de overlap en het voldoen aan de norm te kunnen begrijpen en vaststellen, staat het Opdrachtgever vrij om te concluderen dat van conformiteit aan de gestelde norm geen sprake is. U kunt bij aanmelding volstaan met het invullen en ondertekenen van deze Bijlage F. Binnen 10 kalenderdagen na bekendmaking van het voorlopige selectiebesluit dient Gegadigde het bij deze eis behorende bewijs in te dienen.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
56	Aanmeldfase	Bijlage F – Eis F7 - Pag. 44	<p>Inschrijver verwacht gebruik te gaan maken van datacenterdiensten, die niet onder haar eigen beheer vallen (denk aan publieke clouddiensten) en dus niet onder de ISO14001 certificering valt van de inschrijver. Dergelijke datacenterdienstleveranciers hebben veelal een eigen ISO14001-certificering. Is de vermelding dat betreffende datacenterdienstleverancier in het bezit is van een ISO14001 certificaat voldoende, aangezien inschrijver het niet mogelijk acht dat Microsoft, AWS, Oracle of andere datacenterdienstleveranciers als onderaannemer opgevoerd kunnen worden?</p>	<p>Nee, deze eis blijft van toepassing.</p> <p>Indien Gegadigde niet beschikt over een certificaat, dient hij een beschrijving te geven van de activiteiten die de onderneming van Gegadigde op het gebied van milieuzorg verricht. Uit deze documenten en de toelichting van Gegadigde dient te blijken dat Gegadigde gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieuzorg heeft getroffen als vereist voor een ISO 14001.</p> <p>In het geval Gegadigde nog geen keuze heeft gemaakt voor wat betreft de leverancier van datacenterdiensten, vindt Opdrachtgever het begrijpelijk dat niet aan de certificeringseis kan worden voldaan. In het geval geborgd is in uw eigen maatregelen dat ook te selecteren datacenters aan ISO 14001 (of de eisen van de klant) voldoen, voldoet Gegadigde aan deze gestelde eis.</p>
57	Aanmeldfase	Solvabiliteitsverklaring	<p>Gegadigde beschikt niet over een eigen jaarrekening aangezien zij onderdeel is van een holding. Zij beschikt over een 403 verklaring van haar beursgenoteerde moedermaatschappij. Gaat u ermee akkoord dat gegadigde de gegevens van de moedermaatschappij invult en de 403 verklaring bijvoegt, ipv bijlage B3, B4 en een separate UEA. Dit ter voorkoming van onnodige administratieve lasten bij inschrijving.</p>	<p>Opdrachtgever stemt hier deels mee in. In plaats van een Holdingverklaring (Bijlage C) mag de 403 verklaring worden overlegd. Bijlage B3 - Beroep op een derde, Bijlage G - Solvabiliteitsverklaring en het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dienen echter ook vanuit de holdingmaatschappij ingevuld en ondertekend te worden conform hetgeen gesteld is in de betreffende bijlagen. Opdrachtgever hecht er waarde aan inzicht te hebben in de partijen waarmee eventueel een Overeenkomst wordt gesloten.</p>
58	Aanmeldfase	Bijlage P - Selectiecriteria - Pag. 54 Selectiecriteria	<p>Bij elk selectie criterium biedt opdrachtgever de mogelijkheid om middels een referentie aan te tonen dat inschrijver hier invulling aan kan geven en waardeert dit met een mogelijke score. Per selectie criterium kunnen maximaal 3 referenties aangegeven worden.</p> <p>Kan opdrachtgever verklaren waarom zij hiervoor gekozen heeft?</p>	<p>Er is voor deze mogelijkheid gekozen om de toegankelijkheid voor Gegadigden te borgen.</p> <p>Bij de Selectiecriteria wordt Gegadigde de mogelijkheid geboden om aan te tonen dat zij over bepaalde competenties en capaciteiten beschikt. Hoe beter dit aansluit en hoe beter dit onderbouwd is (conform hetgeen is gesteld bij de betreffende Selectiecriteria) hoe hoger de waardering die hier aan wordt toegekend. Gegadigde wordt in de gelegenheid gesteld hier meerdere referenties voor in te dienen om de verschillende aspecten die worden gevraagd bij het betreffende Selectie criterium, af te kunnen dekken. Oftewel: hetgeen gevraagd is bij het Selectie criterium kan met maximaal 3 referenties worden "gevuld".</p>
59	Aanmeldfase	Bijlage P	<p>U geeft bij de meeste selectiecriteria aan dat er maximaal 3 referenties moeten worden meegeleverd. Speelt het aantal referenties een rol bij de beoordeling van de beantwoording?</p>	<p>Nee, het aantal speelt geen rol. U wordt beoordeeld op de inhoud. Hoe beter u aantoont over de benodigde kennis en ervaring te beschikken, hoe hoger de waardering.</p>
60	Aanmeldfase	selectiecriteria	<p>Is het toegestaan om voor de selectiecriteria een referent op te nemen die niet is benoemd bij de kerncompetenties?</p>	<p>Ja, dit is toegestaan</p>

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
61	Aanmeldfase	Bijlage P	Het hebben van een Netpromotor of vergelijkbare publieke score lijkt een vereiste om tot een maximale score te komen op diverse onderdelen vanwege de onweerlegbaarheid. Gegadigde heeft echter eigen systemen om de resultaten meetbaar te maken. Hoe kan gegadigde tot een maximale score komen indien deze geen publieke score heeft?	<p>Wij gaan er vanuit dat u doelt op Selectie criterium 5. Hier staat: "Dergelijke informatie kan bestaan uit (zonder hierin limitatief te zijn): beschrijving beschikbaar personeel en relevante kennis, klantbeoordelingen of Net Promotor Scores, aanbevelingen etc. en de door u ingediende referenties.</p> <p>De aangeleverde informatie wordt hoger gescoord naarmate dit concreet en onweerlegbaar (en/of extern geverifieerd) is onderbouwd en aansluit bij de inhoud, omvang en organisatie als gesteld in deze opdracht".</p> <p>De wijze waarop u dit onderbouwt laat Opdrachtgever aan u, maar externe verificatie scoort in principe hoger dan eigen verificatie.</p>
62	Aanmeldfase	Bijlage P - Selectiecriteria - Pag. 54 Selectiecriteria	Gelet op het grote aantal vragen over de selectiecriteria en de daarbij behorende referenties, verzoekt gegadigde om een 2de ronde met een nota van inlichtingen op te nemen in de procedure om inschrijvers alle gelegenheid te geven een juiste en correcte inschrijving te doen. Is opdrachtgever het hiermee eens en bereid om een extra ronde toe te voegen en de planning daarop aan te passen_?	Nee, Opdrachtgever ziet hier geen aanleiding toe.
63	Aanmeldfase	Bijlage P - Selectiecriteria - Pag. 54 Selectiecriteria	<p>Bij elk selectie criterium biedt opdrachtgever de mogelijkheid om middels een referentie aan te tonen dat inschrijver hier invulling aan kan geven en waardeert dit met een mogelijke score. Per selectie criterium kunnen maximaal 3 referenties aangegeven worden.</p> <p>Mocht opdrachtgever conform eerder gestelde vraag besluiten dat het aantonen van selectiecriteria niet hoeft te gebeuren middels het aandragen van referenties, is de aanname dan correct dat bij alle selectiecriteria genoemde alinea "De ingediende beschrijving...zoals aangegeven in Paragraaf 1.4" niet van toepassing is?</p>	Nee, deze aanname is niet correct. Hetgeen beschreven is in paragraaf 1.4 blijft van toepassing.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Aanmeldfase	Bijlage P - Selectiecriteria - Pag. 54 Selectiecriteria	<p>Bij ieder selectie criterium biedt opdrachtgever de mogelijkheid om middels een referentie aan te tonen dat inschrijver hier invulling aan kan geven en waardeert dit met een mogelijke score. Per selectie criterium kunnen maximaal 3 referenties aangegeven worden.</p> <p>Hoe garandeert de opdrachtgever dat de beschrijving en het aandrazen van één referentie gelijk beoordeeld wordt, als een inschrijver met een beschrijving en drie referenties?</p>	Het aantal speelt geen rol. U wordt beoordeeld op de inhoud. Hoe beter u aantoont over de benodigde kennis en ervaring te beschikken, hoe hoger de waardering.
65	Aanmeldfase	Bijlage P - Selectiecriteria - Pag. 54 Selectiecriteria	<p>Bij ieder selectie criterium biedt opdrachtgever de mogelijkheid om middels (een) referentie(s) aan te tonen dat inschrijver hier invulling aan kan geven en waardeert dit met een mogelijke score. Per selectie criterium kunnen maximaal 3 referenties aangegeven worden.</p> <p>Als opdrachtgever op de vorige vra(a)g(en) negatief geantwoord heeft; Kan opdrachtgever dan aangeven hoe de waardering en dus score afhankelijk is van het aantal referenties per selectie criterium? Leveren bijvoorbeeld meer referenties een hogere waardering, en dus een hogere score op?</p>	Het aantal speelt geen rol. U wordt beoordeeld op de inhoud. Hoe beter u aantoont over de benodigde kennis en ervaring te beschikken, hoe hoger de waardering.

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
66	Aanmeldfase	Bijlage P - Selectiecriteria - Pag. 54 Selectiecriteria	<p>Bij ieder selectie criterium biedt opdrachtgever de mogelijkheid om met (een) referentie(s) aan te tonen hoe inschrijver invulling geeft aan het criterium en waardeert opdrachtgever deze met een score. Per selectie criterium kunnen maximaal 3 referenties aangegeven worden.</p> <p>In theorie dient inschrijver 3 referenties (Kerncompetenties Bijlage H) en 7x max. 3 referenties uit te werken, dit zijn max. 21 referenties.</p> <p>In het kader van het beperken van de administratieve last in aanbestedingstrajecten, is de inschrijver van mening dat deze vorm van aantonen een grote administratieve last met zich meebrengt zonder hier expliciete onderscheidende informatie uitgehaald kan worden. Bovendien zijn een groot deel van de criteria onderdeel van onze generieke dienstverlening aan al onze klanten en niet specifiek ingericht voor een beperkt deel van de klanten.</p> <p>Is de opdrachtgever er mee eens dat het grote aantal gevraagde referenties een administratieve last met zich meebrengt, zonder expliciet onderscheidend vermogen en kan inschrijver dus volstaan met het beschrijven van de werkwijze waarop de selectiecriteria ingevuld worden door de inschrijver zonder hiervoor een referentie te hoeven aanleveren en hier een eerlijke score voor ontvangen? Het feit dat één referentie gebruikt mag worden geeft inschrijver niet het gevoel dat één referentie een even hoge score oplevert als bijvoorbeeld 21 referenties.</p> <p>Zo nee, kan opdrachtgever aangeven welke behoefte ze ingevuld wenst te krijgen met het aanleveren van zoveel Selectiecriteria en dito referenties?</p>	<p>Nee, Opdrachtgever deelt uw mening niet.</p> <p>Bij de Selectiecriteria wordt Gegadigde de mogelijkheid geboden om aan te tonen dat zij over bepaalde competenties en capaciteiten beschikt. Hoe beter dit aansluit en hoe beter dit onderbouwd is (conform hetgeen is gesteld bij de betreffende Selectiecriteria) hoe hoger de waardering die hier aan wordt toegekend. Gegadigde wordt in de gelegenheid gesteld hier meerdere referenties voor in te dienen om de verschillende aspecten die worden gevraagd bij het betreffende Selectie criterium, aan te kunnen tonen. Oftewel: hetgeen gevraagd is bij het Selectie criterium kan met maximaal 3 referenties worden "gevuld".</p> <p>Het is echter ook mogelijk alle gevraagde elementen van alle Selectiecriteria aan te tonen in één allesomvattende referentie.</p>
67	Aanmeldfase	selectiecriteria	Dient gegadigde bij SC2 de dire referenties in de 4 A4 uit te werken of mag zij 4 A4 en daarnaast 3 uitgewerkte referenties indienen?	U dient bij Selectie criterium 2 een beschrijving van max 4 A4 in te dienen m.b.t. uw kennis en ervaring. De beschrijving van uw kennis en ervaring kunt u verder onderbouwen middels één of meerdere (maximaal 3) referenties en hierbij een referentieformulier in te dienen.
68	Aanmeldfase	Bijlage P - Selectiecriteria - Pag. 54 Selectiecriteria	<p>De gevraagde beschrijvingen in Selectiecriteria 1, 2 en 6 zijn onderdeel van een aantal ISO normering, zoals ISO9001, ISO27001 en ISO20000. Inschrijver ondergaat jaarlijks een audit om de gestelde eisen van de verschillende ISO-certificaten en NEN-normeringen te toetsen. Doordat de procedurele en procesmatige werkwijzen vastliggen, waaraan de toetsing gedaan wordt, is inschrijver van mening dat een referentie op dit punt niets toevoegt. Kan opdrachtgever bevestigen dat de gevraagde referenties een beperkte meerwaarde leveren en derhalve de gevraagde referentie voor Selectiecriteria 1,2 en 6 vervangen kunnen worden door een beschrijving en aan de geschiktheidseisen het certificaat ISO20000 en ISO27001 toevoegen?</p> <p>Zo Nee, naar welke meerwaarde is de opdrachtgever dan op zoek?</p>	<p>Nee, Opdrachtgever deelt uw mening niet.</p> <p>Wij vragen naar de mate waarin het Selectie criterium aantoonbaar gerealiseerd is, waarbij Gegadigden referenties kunnen indienen.</p> <p>Opdrachtgever is van mening dat beschrijvingen en referenties de kennis en ervaring goed aantonen omdat de praktische invulling hiermee getoond wordt.</p> <p>We gaan niet akkoord met het vervangen van een referentie bij de selectiecriteria door beschrijvingen of certificaten bij de geschiktheidseisen.</p>

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
69	Aanmeldfase	Bijlage P, selectiecriteria 3	In selectiecriteria 3 vereist u dat inschrijver een geldige ISAE 3402 type 2 verklaring of gelijkwaardige verklaring overlegt. Inschrijver vraagt deze verklaringen echter voor meerdere van haar klanten klantspecifiek aan en kan derhalve deze verklaringen niet verstrekken aan andere partijen dan de betreffende klant. Wel kunnen wij u inzicht geven in hoe wij omgaan met de ISAE 3402 type 2 verklaring ten aanzien van de klantspecifieke dienstverlening. Dit geeft u inzicht in hoe wij dit ook voor u zullen doen. Gaat u ermee akkoord dat dit ook toepasbaar is om aan te tonen dat wij voldoen aan dit selectiecriteria?	Dit is akkoord, onder voorwaarde dat het Opdrachtgever de bestaande verklaring voor een bepaalde klant(groep) aan wie vergelijkbare dienstverlening geleverd wordt, kan inzien. De verklaring mag niet ouder zijn dan één jaar.
70	Aanmeldfase	Bijlage P	Het valt inschrijver op dat zowel de 'Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid (F5)' als de selectiecriteria met referenties moeten worden beantwoord. Dit leidt voor inschrijver tot een disproportionele administratieve belasting, doordat referenties het vereisen vooraf afstemming te hebben over de te verstrekken referenties. Bovendien verkort dit ook onnodig de beantwoordingstijd voor inschrijvers. Vanuit deze optiek verzoeken wij u de referentie eis bij de selectiecriteria te laten vervallen, want de technische- en beroepsbekwaamheid wordt reeds met referenties aangetoond en de selectiecriteria dienen hierbij als een verdieping. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom vindt u deze behoorlijke administratieve belasting proportioneel?	Nee, Opdrachtgever gaat niet akkoord. Opdrachtgever wenst een onderbouwing te zien van hetgeen Gegadigde aangeeft als invulling van de Selectiecriteria. Gegadigde kan hier een of meerdere referenties voor indienen om dit te staven maar dat is geen verplichting. Zie tevens het antwoord op vraag 59.
71	Aanmeldfase	Bijlage P	U vraagt bij selectiecriteria 5, 6 en 7 in de optiek van inschrijver hetzelfde als bij respectievelijk kerncompetentie 1, 2 en 3. Het tweemaal opstellen van eenzelfde (referentie)verklaring is in de optiek van inschrijver overbodig en vormt een onnodige extra administratieve belasting. Gaat u ermee akkoord dat inschrijver voor de beantwoording van selectiecriteria 5, 6 en 7 ook kan volstaan met de beantwoording (op basis van referenties) van de kerncompetenties? Zo nee, waar zitten voor u de verschillen tussen deze beantwoording van genoemde selectiecriteria en genoemde kerncompetenties?	Ja, dat is akkoord. U mag dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties en Selectiecriteria gebruiken met dien verstande dat hetgeen gevraagd is in deze kerncompetenties en Selectiecriteria in de betreffende referentie staat aangegeven. Tevens dient Gegadigde duidelijk aan te geven op welke kerncompetenties en Selectiecriteria dit van toepassing is.
72	Aanmeldfase	SC8	Begrijpt gegadigde het goed dat u hier een referentie wenst van een organisatie die waar 1 van de onderstaande situaties van toepassing is: <ul style="list-style-type: none"> • Raadplegen medisch dossier • Raadplegen beslissingen bestuursorgaan met (medische) gegevens • Raadplegen strafrechtelijke gegevens • Aanvraag screening voor een derde Waarbij gegadigde één of beide gevraagde ICT diensten uitvoert/heeft uitgevoerd?	Wij verwijzen voor het bepalen van de juiste kaders voor dit criteria naar https://www.forumstandaardisatie.nl/sites/bfs/files/atoms/files/fs-handreiking-betrouwbaarheidsniveaus-v4_0.pdf Betrouwbaarheidsniveau classificatie hoog. Het is aan Gegadigde om naar eigen inzicht aan de hand van deze kaders op basis van classificatie betrouwbaarheidsniveau hoog, (een) referentie(s) op te geven die hij geschikt acht op basis van de verstrekte gegevens en voldoet aan de overige gestelde eisen in de selectiecriteria

Nieuw ref. nr	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73			<p>Opdrachtgever schrijft dat de solvabiliteit (garantievermogen gedeeld door balanstotaal) van gegadigde over het laatste afgesloten boekjaar minimaal 15% moet bedragen.</p> <p>Inschrijver heeft de jaarrekening van 2020 nog niet gedeponereerd (en die van 2019 kwam door een overname -zoals van tevoren verwacht- onder de 15% uit). Kan opdrachtgever ermee akkoord gaan dat Inschrijver de nog niet-gedeponereerde cijfers van 2020 gebruikt, met de toezegging dat deze uiterlijk 23 juni alsnog gedeponereerd worden? Zo nee, welke uiterste datum zou voor Inschrijver acceptabel zijn? (bijv: 9 juni)</p>	<p>Opdrachtgever houdt vast aan hetgeen gesteld is in de Selectieleidraad. Een afgesloten boekjaar houdt in dat de jaarrekening is vastgesteld in de aandeelhoudersvergadering.</p>