

## Nota van Inlichtingen

**Project:** Europese aanbesteding volgens de niet-openbare procedure voor het 'Leveren en implementeren van een studentinformatiesysteem gebaseerd op SaaS'

**Referentie:** HAN/INK/2019-MVDV

**Van:** Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

**Datum:** 20-01-2020

### Mededelingen

1. In deze nota zijn alle vragen en antwoorden opgenomen die zijn binnengekomen tot en met donderdag 16 januari 2020.

### Vragen & antwoorden

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
1.	Selectieleidraad v1.0.pdf	Par. 4.3, B (referenties), F.1 Referentie 'Implementeren van een SIS'	U stelt als eis "De implementatie dient succesvol te zijn opgeleverd uiterlijk 3 jaar voorafgaand aan de publicatie van deze Aanbesteding.'. Bedoelt u te zeggen dat de implementatie succesvol moet zijn opgeleverd <u>vóór</u> 6 januari 2017 OF bedoelt u te zeggen dat de implementatie succesvol moet zijn opgeleverd <u>na</u> 6 januari 2017?	De implementatie moet succesvol zijn opgeleverd <u>na</u> 6 januari 2017.
2.	Scope Beschrijving	Inleiding	U schrijft: "De digitale ondersteuning voor het vastleggen en uitvragen van onderwijsgegevens in de Onderwijsbibliotheek behoort ook tot de scope" Vraag: Kunt u toelichten wat het verschil is tussen deze tekst en de tekst bij 5f: "De onderwijsbibliotheek ondersteunt het volledige proces van curriculumontwikkeling."	De onderwijsbibliotheek (zoals beschreven in de Inleiding) behoort tot de scope. Het ondersteunen van curriculumontwikkeling (zoals beschreven bij 5f) verwijst naar een nieuw te ontwikkelen onderdeel van de onderwijsbibliotheek en behoort tot de optionele scope.
3.	Scope Beschrijving		U schrijft: "5. Het ontwerp, inrichting, en implementatie is een samenspel tussen HAN, leverancier en een Quality Assurance partner (Projectteam);" Vraag: Kunt u de rol van de Quality Assurance partner nader omschrijven?	Een Quality Assurance partner is een verbinder, wordt in beginsel extern ingehuurd en betaald door de HAN om het projectteam (HAN en Gegadigde) onafhankelijk te ondersteunen en <ul style="list-style-type: none"><li>• adviseert en begeleidt het projectteam rondom het maximaliseren van standaard functionaliteiten en best practices;</li><li>• valideert of het functioneel ontwerp en technisch ontwerp is gebaseerd op deze standaard functionaliteiten en best practices;</li><li>• werkt samen met het projectteam met als doel het bewaken van de vastgestelde standaard functionaliteiten en best practices;</li><li>• doet aanbevelingen voor alternatieve functionaliteiten / configuratie opties voor:<ul style="list-style-type: none"><li>○ alle niet-standaard processen;</li><li>○ alle niet-standaard interfaces;</li><li>○ alle maatwerk workflows;</li><li>○ aanpassingen aan de standaard software.</li></ul></li></ul>

4.	Selectieleidraad v1.0	Referenties	<p>Zoals door de marktconsultatie bekend mag worden verwacht leveren wij een SIS met de daarbij behorende dienstverlening zoals implementatie, beheer, etc. Wij hebben ook toegelicht dat wij dit SIS op verzoek van de klant op diverse manieren uitleveren. Sommigen kiezen voor <i>on-premise</i> installatie op eigen hardware, anderen voor dezelfde software als <i>gehoste</i> variant en sommigen als <i>online dienst</i> waarbij men puur betaald voor het gebruik van het SIS.</p> <p>Diverse instellingen die ons SIS het langste gebruiken, en daar ook als referent voor kunnen en willen optreden, hebben deze software aangeschaft in een tijd dat SaaS nog niet de gangbare manier van leveren van een SIS was. Ook de dienstverleningscontracten (SLA, KPI, etc.) zijn daardoor vanzelfsprekend anders. Zij krijgen periodiek de nieuwe versies van de software, wij hebben de initiële implementaties en data migraties verzorgd en doen voor hun onderhoudswerkzaamheden, upgrades, verzorgen trainingen, etc.</p> <p>Onze vraag is daarom als volgt. Mogen deze klanten op het referentie formulier (BIJLAGE 8 – MODEL F.1 REFERENTIE ‘IMPLEMENTATIE VAN EEN SIS’) bij vraag 8 (Operating model SaaS (cf. definitie HAN) &lt;Ja / Nee&gt;) “Nee” als antwoord aangeven en toch als geldige referentie meetellen aangezien zij andere vragen wel met “Ja” kunnen beantwoorden of de gevraagde beschrijvingen kunnen geven.</p> <p>Bij de beoordeling zou dan deze tekst aangepast moeten worden van “SaaS dienstverlening operationeel:” naar “(SaaS) dienstverlening operationeel:”.</p>	<p>Omdat de HAN met deze referentie aangetoond wil zien dat Gegadigde in staat is geweest een SaaS omgeving in de laatste 3 jaar succesvol op te leveren, dient het operating model dan ook SaaS te zijn conform de definitie die de HAN daarvoor heeft gesteld. Indien bij vraag 8 ‘Nee’ wordt ingevuld, is de referentie ongeldig.</p> <p>Ter aanvulling, de HAN accepteert een major upgrade of een migratie van een on-premise omgeving naar een SaaS omgeving ook als een ‘implementatie’ mits wel aan alle andere minimumeisen wordt voldaan.</p>
5.	Bijlage 2	bullet 3	Aanbestedende dienst stelt hier dat maatwerk mogelijk moet zijn. Hoe correspondeert dit volgens Aanbestedende Dienst met de standaardisatie die zij wenst (o.a. pag 16 van selectieleidraad)?	Zie antwoord op vraag 6.
6.	Bijlage 2	bullet 3	Kan Aanbestedende Dienst een voorbeeld geven van een casus wanneer zij willen kiezen voor maatwerk d.w.z. wanneer dit blijkbaar urgenter is dan de wendbaarheid en flexibiliteit van standaarden die door hen nagestreefd wordt?	<p>De Aanbestedende Dienst streeft naar standaardoplossingen. Wanneer er behoefte is aan bepaalde functionaliteit, die niet of nog niet door de Inschrijver binnen de gewenste termijnen (zoals beschreven in de Scope beschrijving) als onderdeel van de dienstverlening geleverd kan worden, kan besloten worden dit als maatwerk te laten ontwikkelen; e.e.a. binnen de kaders van het programma van eisen en wensen.</p> <p>Daarom, niet wetende wat de exacte scope van de te leveren dienst van de Gegadigde is, kan er geen casus gegeven worden.</p>
7.	Selectieleidraad/ Bijlage 7	4.2 Geschiktheidseisen/ 4.4. Bewijsstukken/ Financiële kengetallen	In artikel 2.90 van de Aanbestedingswet 2012 staat: <i>Indien de aanbestedende dienst informatie over gegevens uit de jaarrekening verlangt, vermeldt hij in de aanbestedingsstukken de transparante, objectieve en niet-discriminerende methoden en criteria volgens welke de gevraagde gegevens moeten zijn vastgesteld.</i> In de, in de wet opgenomen, Gids Proportionaliteit (1e herziening april 2016) staat vervolgens: “Het is raadzaam om met het stellen van afwijkende eisen, bijvoorbeeld financiële ratio’s, terughoudend om te gaan. Er ontstaan nogal eens problemen met onderlinge vergelijkbaarheid van die ratio’s vanwege diversiteit in boekhoudmethoden, hetgeen het gebruik ervan niet wenselijk maakt. Problemen met de vergelijkbaarheid van ratio’s zijn in voorkomend geval te voorkomen door de ratio’s duidelijk te definiëren in de	<p>De HAN vindt het belangrijk dat de Opdrachtnemer financieel gezond is en over voldoende liquiditeit en zekerheden beschikt om aan haar (lopende) betalingsverplichtingen te kunnen voldoen en voldoende financiële ruimte heeft voor de (door)ontwikkeling van haar producten.</p> <p>De HAN wil niet een dergelijk groot project aangaan met een partij die vanwege financiële redenen niet in staat is het project succesvol af te ronden of gedurende de lange looptijd van de overeenkomst moet besluiten de dienstverlening te staken.</p>

			Aanbestedingsdocumenten." Wij verzoeken Aanbestedende Dienst dan ook vanuit het proportionaliteits- en transparantieprincipe geen ratio's (liquiditeit en solvabiliteit) (bijlage 7) te vragen, maar goedgekeurde jaarrekeningen.	Een goedgekeurde jaarrekening is een onvoldoende middel om dit aan te tonen en de HAN zal daarom de financiële ratio's niet aanpassen.
8.	Selectieleidraad	1.1. Algemeen	Er wordt gekozen voor een contractduur van 6 + 4x3. Deze lange contractduur kan voor Inschrijver een remmende factor zijn. Zij moet 18 jaar kunnen voldoen aan de eisen van onderhavig contract. Ook als het onderwijsveld al ver doorontwikkeld is en er dus herontwikkeling nodig is. Verzoek is op te nemen in het contract dat er na zes jaar en vervolgens na iedere drie jaar gesproken kan worden over de commerciële voorwaarden van het contract. Zodoende blijft Aanbestedende Dienst Inschrijver de ruimte geven voor innovatie en gezonde bedrijfsvoering.	De HAN begrijpt dit verzoek en heeft in bepaalde mate hiermee rekening gehouden bij het opstellen van de offerteleidraad en prijslijst.
9.	Selectieleidraad	1.1. Algemeen	Er wordt gekozen voor een contractduur van 6 + 4x3. Deze lange contractduur kan voor Inschrijver een remmende factor zijn wanneer er geen cpi wordt doorberekend. Dat betekent namelijk dat de Aanbestedende Dienst ieder jaar minder gaat betalen voor de oplossing. Is Aanbestedende Dienst akkoord met het jaarlijks doorrekenen van CPI op licenties en diensten?	Zie antwoord op vraag 8.
10.	Selectieleidraad	2.5 De af te sluiten overeenkomst	Aanbestedende Dienst geeft aan expliciet de algemene- en inkoopvoorwaarden van Inschrijver van de hand te wijzen. De Gids Proportionaliteit (1e herziening 2016), die opgenomen is in de Aanbestedingswet, zegt hierover het volgende: <i>Voorschrift 3.9 B: De aanbestedende dienst biedt tijdens de aanbestedingsprocedure potentiële inschrijvers de kans suggesties te doen voor aanpassingen aan de conceptovereenkomst of af te wijken van de inkoopvoorwaarden. Tijdens de aanbestedingsprocedure dienen potentiële inschrijvers altijd de kans te krijgen suggesties te doen voor aanpassingen aan de conceptovereenkomst of af te wijken van de inkoopvoorwaarden. Daarmee geef je als aanbestedende dienst de mogelijkheid onderbouwde voorstellen op te nemen. Het opleggen van een contract zonder enige mogelijkheid voor de inschrijver suggesties in te dienen is in beginsel disproportioneel.</i> Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst vanuit het proportionaliteitsbeginsel om Inschrijvers suggesties te laten doen voor algemene- en inkoopvoorwaarden.	In de offerteleidraad en de concept overeenkomst is het contractuele kader nader uitgewerkt en hieruit zal blijken dat in voldoende mate rekening is gehouden met gangbare voorwaarden en condities van marktpartijen. Inschrijvers krijgen in de offertefase tevens de kans om vragen te stellen over de concept overeenkomst, en verbetervoorstellen te doen. Op basis hiervan zal de HAN een definitieve overeenkomst beschikbaar stellen als aanbestedingsdocument.
11.	selectieleidraad	2.10 Stopzetten van de aanbesteding	Aanbestedende Dienst heeft een maximum beschikbaar budget vastgesteld door middel van een zorgvuldige raming. Kan zij aan Inschrijver inzicht geven in de totstandkoming van die raming? En kan zij aan Inschrijver laten weten dat dit maximum beschikbaar budget is? D.w.z. dat Inschrijver al kan berekenen of zij inspanning wil doen voor de Selectiefase.	De HAN maakt het maximum budget niet bekend, maar heeft dit intern zorgvuldig gedocumenteerd zodat alle offertes op basis hiervan getoetst kunnen worden.  Het verdient geen nadere toelichting dat dit omvangrijke contract van potentieel 18 jaar voldoende ruimte biedt om de kosten van een aanbesteding te dekken.
12.	selectieleidraad	4.2.2 Technische - en beroepsbekwaamheid B Referenties	Aanbestedende Dienst eist referenten van een hbo- of wo instelling in combinatie met minstens 15.000 deelnemers per referent. Dit sluit veel leveranciers uit. Waarom is hiervoor gekozen?	Een referent uit het Hoger Onderwijs (= HBO of WO) met minimaal 15.000 deelnemers is goed vergelijkbaar met de HAN. Het aantal Deelnemers is een indicatie voor het aantal opleidingen en

				<p>opleidingsvormen die worden aangeboden en daarmee een indicatie van de complexiteit van de organisatie.</p> <p>Het Hoger Onderwijs heeft specifieke wet- en regelgeving, waaronder bekostiging, waaraan een SIS moet voldoen. Dit is wezenlijk anders dan in het MBO. Daarnaast wil de HAN aansluiten bij best practices (in het Hoger Onderwijs) om te kunnen standaardiseren.</p> <p>Een referentie in het Hoger Onderwijs is van belang omdat de HAN gebruik wil maken van bewezen dienstverlening en niet de launching customer wil worden van een leverancier die zich tot nu toe uitsluitend op het MBO heeft gericht.</p>
13.	selectieleidraad	4.2.2 Technische - en beroepsbekwaamheid B Referenties, F2, F3	Aanbestedende Dienst eist een referent uit het ho met minstens 15.000 deelnemers. Waarom wordt deze eis gesteld? Voor welk probleem is dat een oplossing? Is dit niet op te lossen met een referent uit bijvoorbeeld het mbo?	Zie antwoord op vraag 12.
14.	selectieleidraad	4.3.1 Gekwalificeerd personeel	Omtrent de bewijsvoering is in artikel 2.93 van de Aanbestedingswet vervolgens neergelegd: 1. Een ondernemer toont zijn technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid aan op een of meer van de volgende manieren, afhankelijk van de aard, de hoeveelheid of omvang en het doel van de werken, leveringen of diensten: <i>g. door middel van de onderwijs- en beroepskwalificaties van de dienstverlener of de aannemer of van het leidinggevend personeel van de onderneming, mits deze niet als een gunningscriterium worden toegepast.</i> Waarom kiest Aanbestedende Dienst ervoor dit weliswaar niet als een gunningscriterium maar wel als een streng selectiecriterium (5 tot elf stuks) mee te laten wegen? Hoe vindt Aanbestedende Dienst dit in verhouding staan tot het proportionaliteitsbeginsel?	<p>Dit selectiecriterium is geen knock-out eis.</p> <p>In deze fase vindt de HAN het van belang om waarde toe te kennen aan partijen die kunnen aantonen dat zij op het moment van publicatie over een bepaalde omvang van gekwalificeerd personeel kan beschikken om, naast projecten voor andere klanten, het project van een nieuwe grote klant succesvol te kunnen uitvoeren; hierbij is het aantal gekwalificeerde medewerkers een goede graadmeter.</p>
15.	selectieleidraad	4.3.1 Gekwalificeerd personeel	Wat is de argumentatie van Aanbestedende Dienst dat een senior business consultant met vijf jaar ervaring nodig is, en niet bijvoorbeeld drie jaar? Inschrijver inziens heeft de jaren ervaring van een professional niet per se invloed op de kwaliteit. In de Aanbestedingswet staat: 'Bekwaamheidseisen zeggen iets over de mate waarin inschrijvers in staat geacht mogen worden de feitelijke activiteiten naar behoren te verrichten. Bij het stellen van die eisen is het van belang te zoeken naar een formulering die aansluit bij de kerncompetenties die voor een specifieke opdracht relevant zijn. Daarbij is het kritisch formuleren van kerncompetenties essentieel; er moet worden gezocht naar ervaring op punten die van essentieel belang zijn (kerncompetenties). Een veel gebruikte methode om kerncompetenties zichtbaar en meetbaar te maken vormen referenties. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met het gebruik van referenties op basis van kerncompetenties van professionals? In plaats van het noemen van ervaringsjaren?	<p>De HAN zal het selectiecriterium 'Gekwalificeerd personeel' niet vervangen door een referentie.</p> <p>Aangezien het nieuwe SIS een kernsysteem is voor de HAN, waarbij een succesvolle implementatie van cruciaal belang is voor de acceptatie en het gebruik van het nieuwe SIS, vindt de HAN dat een business consultant met 3 jaar ervaring niet senior genoeg is om dit traject succesvol te kunnen begeleiden.</p> <p>Let wel: Alle consultants hoeven niet 5 jaar in dienst te zijn bij Gegadigde; zij dienen minimaal 3 jaar in dienst te zijn bij Gegadigde of minimaal 3 jaar als externe medewerker aantoonbaar verbonden te zijn met Gegadigde.</p>
16.	selectieleidraad	4.3.1 Gekwalificeerd personeel	Er zijn meer punten te verdienen wanneer er meer senior consultants zijn. Dus voorkeur voor grote organisatie. Vanwaar heeft Aanbestedende Dienst deze voorkeur? En wat ondervangt dit criterium dat de andere criteria nog niet ondervangen?	Zie antwoord op vraag 14 en 15.
17.				
18.				

19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				
46.				
47.				
48.				
49.				
50.				
51.				
52.				
53.				
54.				
55.				
56.				
57.				
58.				
59.				
60.				
61.				
62.				
63.				
64.				
65.				

66.				
67.				
68.				
69.				
70.				
71.				
72.				
73.				
74.				
75.				

**EINDE**