

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: 24-01-2020

Mededelingen

1. In deze nota zijn de vragen en antwoorden opgenomen die zijn binnengekomen vanaf vrijdag 17 januari tot en met donderdag 23 januari.

Vragen & antwoorden

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
17.	Selectieleidraad	Algemeen	Aanbestedende Dienst kiest voor zware (gestapelde) referentie-eisen. Hiermee verkleinen ze de markt zeer, en kiezen ze voor een grote organisatie en minstens een paar jaar oude software (het moet 12 maanden draaien en daarvoor is het natuurlijk geïmplementeerd). Echter geeft Aanbestedende Dienst aan op zoek te zijn naar een moderne, wendbare partij die innovatief is. Dat lijkt elkaar tegen te spreken, hoe ziet Aanbestedende Dienst dit?	Het nieuwe SIS ligt aan de basis van het primaire proces, waarbij het van belang is dat dit een bewezen oplossing is voor de gevraagde scope, die voldoende potentie en flexibiliteit heeft om zich in de toekomst te ontwikkelen. Daarom staan best practices en user/student journeys centraal in de aanbesteding en implementatie. De HAN vindt 12 maanden draaiende oplossing niet een teken van oude software, maar een absolute ondergrens om te bewijzen dat de software stabiel is en in gebruik is genomen door een vergelijkbare andere klant. De innovatie binnen het nieuwe SIS wordt gezocht in de gevraagde optionele scope. De HAN is van mening dat een bewezen oplossing innovatie niet in de weg staat maar juist een gedegen basis biedt voor innovatie.
18.	Bijlage 3 - scope beschrijving	4. Implementatie	“Leverancier wordt aangestuurd door projectleider HAN”. De Aanbestedende Dienst geeft aan een samenwerkingspartner te zoeken, die hen wendbaar houdt en proactief doorontwikkelt op onderwijsontwikkelingen. Daar past geen klassieke klant-leverancier relatie cq. hiërarchie bij. Voorstel van Inschrijver is de projectleider van de HAN en de projectleider van de leverancier als gelijkwaardig te beschouwen, en middels een regiegroep te borgen dat de, voor beide partijen, juiste beslissingen worden gemaakt.	Een nauwe samenwerking tussen de projectleider van Gegadigde en de projectleider van de HAN is van groot belang, maar de projectleider van de HAN blijft altijd eindverantwoordelijk. Het introduceren van de Quality Assurance rol (zie antwoord op vraag 3) speelt hierbij een belangrijke rol om te adviseren, te verbinden en onafhankelijk advies te geven zodat de uitgangspunten van de implementatie bewaakt worden.
19.	Bijlage 3 - scope beschrijving	4.3 Beheerfase	Wat wordt door Aanbestedende Dienst gezien als ‘handboek beheer’ en wat is hiervan het doel?	Het Handboek Beheer beschrijft de werkzaamheden in de exploitatiefase ten behoeve van het uit te voeren (functioneel) beheer van het SIS, de verschillende taken en rollen in de ondersteuning (HAN en Gegadigde) en de hiermee samenhangende benodigde capaciteit en SLA contracten.

20.	Selectieleidraad	4.3.3 ISAE 3420/ type 2	Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met het binnen 12 maanden na gunning van de Aanbesteding behalen van de ISAE 3420/ type 2?	Nee, de HAN vindt het van belang dat Gegadigde ervaring hiermee heeft, ten minste in de periode 12 maanden voorafgaand aan de publicatie van deze Aanbesteding. Voor alle duidelijkheid: ISAE 3420/type 2 is geen geschiktheidseis (knock-out eis), maar een selectiecriterium waarmee punten kunnen worden verdiend.
21.	Bijlage 3 - scope beschrijving	1 Onderwijsbibliotheek	Binnen de Onderwijsbibliotheek worden de onderwijsgegevens vastgelegd en beheerd als voeding voor de AIU en SV systemen. Onderdeel hiervan zijn ook de onderwijs- en leermaterialen en de tentamens, waarbij het niet gaat om de inhoud. Welke gegevens van de onderwijs- en leermaterialen worden gezien als onderdeel van de Onderwijsbibliotheek?	Dit betreft geen fysieke content. Mogelijke voorbeelden van onderwijs- en leermaterialen in de Onderwijsbibliotheek zijn: - Literatuurlijst; - Te gebruiken materialen verplicht / aanbevolen; - Link naar leeromgeving.
22.	Bijlage 3 - scope beschrijving	3. SV-processen, bullet 3.	Het vastleggen en beheren van (flexibele) leerroutes zijn onderdeel van de scope. Wanneer we dit proces vergelijken met het proces dat wordt beschreven bij punt 5e. Studieplanner, is het niet helder hoe dit zich tot elkaar verhoudt. Klopt onze interpretatie dat bij punt 3 wordt bedoeld; de administratieve handeling om als medewerker van de onderwijsinstelling een samenstelling van vakken voor een student vast te leggen, los van eventuele planningsinformatie?	De scope (punt 3) is vanuit het perspectief van de HAN en bevat zowel leerroute als planningsinformatie. De optionele scope (punt 5e) is vanuit het perspectief van de Deelnemer. De studieplanner zorgt ervoor dat de student zijn eigen leerroute kan plannen, zowel inhoudelijk als planmatig.
23.	Bijlage 3 - scope beschrijving	5e. Studieplanner	Hoe verhoudt deze wens zich ten opzichte van het kunnen vastleggen en beheren van (flexibele) leerroutes uit punt 3? Het klinkt alsof hier al invulling is gegeven aan de oplossing. De student kiest een gepersonaliseerde en flexibele en passende leerroute inclusief planningsinformatie. Wij verzoeken jullie om de voorwaarde van reeds aanwezige planningsinformatie te schrappen.	De Onderwijsbibliotheek is de bron van de planningsinformatie. De planningsgegevens moeten beschikbaar worden gemaakt voor de aanpalende processen en systemen. Planningsinformatie is bijv. intekenmomenten, onderwijsmomenten, tijdslots, planning tentamens, taal, locatie, contactpersonen etc. Om deze reden kan deze voorwaarde niet worden geschrapt.
24.	Bijlage 3 - scope beschrijving	5b Onderwijscatalogus	De Onderwijscatalogus wordt gevuld met onderwijsgegevens uit de onderwijsbibliotheek. Kunnen jullie een voorbeeld geven van informatie die jullie beschikbaar willen hebben in deze Onderwijscatalogus en met welk doel? Op basis waarvan wordt bepaald welke informatie gepersonaliseerd wordt ontsloten?	In de Onderwijscatalogus worden alle noodzakelijke gegevens uit het actuele onderwijsaanbod gepersonaliseerd aangeboden. Voorbeeld van personalisering is het kunnen filteren op basis van: - huidige leerroute deelnemer; - historie deelnemer; - doelgroep; - inhoudelijk domein; - veel voorkomende keuzes.
25.	Bijlage 3 - scope beschrijving	5c OOK en POK	Een onderwijsovereenkomst en een praktijkovereenkomst bevatten afspraken tussen student en de onderwijsinstelling over het volgen van onderwijs. Op welke manier verwachten jullie dat dit kan worden ingezet als begeleidingsinstrument?	De HAN heeft bijlage 3 op de volgende onderdelen aangepast en toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen: Daar waar de Onderwijsovereenkomst (OOK) en de Praktijkovereenkomst (POK) staat beschreven, moet alleen worden gelezen 'Onderwijsovereenkomst (OOK)'. Door in een Onderwijsovereenkomst de afspraken voor de komende periode vast te leggen kan eenvoudig de voortgang gemonitord worden.

26.	Bijlage 3 - scope beschrijving	6. Out of scope	Een stagemodule wordt expliciet benoemd als 'out of scope, op welke wijze verwachten jullie dat er een POK kan worden gegenereerd vanuit het SV systeem?	Zie tevens het antwoord op vraag 25. In de optionele scope vraagt de HAN voor de POK enkel opslag en archivering in het SIS (opvolger E dossier). De HAN vraagt dus niet om de POK uit het SIS te genereren. Op termijn is het wellicht mogelijk dat het generen van de POK uit het SIS en CRM gerealiseerd kan worden. Dit is geen onderdeel van de optionele scope maar is een wens voor op de roadmap.
27.	Selectieleidraad	4.3 Selectiecriteria en 4.2.2 Technische -en beroepsbekwaamheid B Referenties, F2, F3	Dit is een vervolgvraag op de reeds gepubliceerde antwoorden van de NvI. Aanbestedende dienst geeft aan dat het aantal van 15.000 deelnemers in de referenties gekozen is als indicatie voor de hoeveelheid aan opleidingen en opleidingsvormen en daarmee een indicatie geeft voor de complexiteit van de organisatie. Als dit de reden is voor het aantal van 15.000 studenten vraagt Inschrijver zich alsnog af waarom er voor dit onderdeel geen mbo met die grootte als referent gegeven mag worden. Een mbo instelling met die grootte is ook complex en heeft ook honderden opleidingen en opleidingsvormen. Inschrijver zoekt geen launching customer en is al jaren actief in de SIS markt van het hoger onderwijs in Nederland. Echter, niet met scholen van 15.000 studenten. De wet- en regelgeving en bekostiging is dus bekend, er zijn referenten, best practices en bewezen dienstverlening, zoals door Aanbestedende dienst genoemd. Inschrijver vraagt zich dus opnieuw af waarom de eisen van 15.000 studenten én het hoger onderwijs-zijn in de referenties <i>gekoppeld</i> zijn. Hierop is zodanig geen antwoord gegeven in de publicatie van de antwoorden op onze vorige vragen hierover. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het opknippen van de referenties in twee delen: - 15.000 studenten voor het bewijzen/best practices dat er omgegaan kan worden met de complexiteit van de organisatie, referent mag ook uit het mbo zijn - ho referent waarmee inschrijver bewijst dat 'Implementeren van een SIS', 'Leveren van een AIU-systeem', 'Leveren van een SV-systeem en 'Leveren van een Onderwijsbibliotheek' goed verloopt. Als Aanbestedende dienst niet akkoord gaat met bovenstaande rekenen wij erop dat zij zorgvuldig aan kan geven waarom niet. Vooralsnog zijn de huidige antwoorden hierop niet toereikend geweest.	De HAN is van mening dat voldoende duidelijk is uitgelegd waarom deze minimumeisen zijn gesteld (zie antwoord op vraag 12 NvI1 pub 20 januari 2020). De HAN gaat er niet mee akkoord deze referentie in 2 delen op te knippen omdat juist de combinatie van beide eisen aantoont dat Gegadigde geschikt is en ervaring heeft met het leveren van een AIU- en SV-systeem, gebaseerd op SaaS. Mogelijk ten overvloede; het is toegestaan dat Gegadigde met andere marktpartijen samenwerkt om aan de (eisen van de) referenties te kunnen voldoen; dit kan door middel van onderaanneming of een combinatie.
28.	Selectieleidraad	4.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid; F.2 en F.3	Kan Aanbestedende dienst nader aangeven wat volgens u de belangrijkste KPI's zijn?	Het betreft hier niet de KPI's die de HAN van belang vindt, maar de KPI's die de klant van Gegadigde (zijnde de referent) en Gegadigde met elkaar hebben vastgelegd in de betreffende referentie.
29.	Selectieleidraad	algemeen	Wordt de score van deze fase meegenomen naar de uiteindelijke offertefase? Zo ja, kunt u aangeven op welke manier?	Nee, de score van de selectiefase wordt op geen enkele manier meegenomen in de offertefase.

30.	Selectieleidraad	Art 4.3.1. Gekwalificeerd personeel	Wij gaan er vanuit dat een consultant die 3 jaar in dienst is van onderaannemer voldoet aan het criterium “ <i>alle consultants dienen minimaal 3 jaar in dienst te zijn bij Gegadigde of minimaal 3 jaar als externe medewerker aantoonbaar verbonden te zijn met Gegadigde</i> ”. Klopt onze veronderstelling?	Ja.
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