

Aanbesteding: Kantoor automatisering en Infrastructuur
Aanbestedende Dienst: NVAO
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Documentatie

Vraag:

Beste mevrouw Drake,

Graag ontvangen wij de documentatie bij deze aanbesteding.

Bij voorbaat dank.

Antwoord:

De aanbestedingsdocumentatie is vanmorgen gepubliceerd.

Beantwoord op: 08-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Aankondiging van een opdracht - Geen documenten

Vraag:

Geachte heer, mevrouw,

Klopt het dat deze aanbesteding zich in de fase Aankondiging van een opdracht bevindt, maar dat er geen documenten zijn bijgevoegd, anders dan de vooraankondiging?

Alvast hartelijk dank voor uw reactie,

Jan Peter Vrij
Bid Manager - Orange Cyberdefense NL

Antwoord:

De aanbestedingsdocumentatie is vanmorgen gepubliceerd.

Beantwoord op: 08-03-2021

Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**

3 Selectieleidraad: Hoofdstuk 4.4 Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

Vraag:

Er staat "De Inschrijver dient per kerncompetentie (zie hierna) een relevante referentie te overleggen". Er worden 4 kerncompetenties beschreven. In 5.2 wordt bepaald dat er "maximaal twee referentieopdrachten" mogen worden ingediend.

Onze vraag is: Moeten er maximaal 2 referenties worden ingeleverd? Of per kerncompetentie maximaal 2 referenties?

Antwoord:

Het maximaal aan te leveren referenties is twee.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Printserver

Vraag:

op pagina 8 van de selectieleidraad geeft de aanbestedende dienst aan dat het beheer op de printserver vereist is. Is de aanbestedende dienst ermee bekend dat hiervoor ook SaaS oplossingen beschikbaar zijn? zo ja staat de aanbestedende dienst ervoor open om de printerserver uit de fasen en hier een SaaS oplossing voor af te nemen?

Antwoord:

Het overnemen van beheer op de printserver moet gelezen worden als het leveren van dienstverlening voor printen. Dat betreft de technische oplossing alsmede het beheer van deze oplossing. De huidige oplossing hiervoor dient vervangen te worden en is om deze reden verminderd relevant.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
werkplekken

Vraag:

Op pagina 8 in het selectieleidraad document geeft de aanbestedende dienst aan bij werkplekken dat de scope ook het leveren van werkplekken inhoud. betekend dit dat de bestaande apparatuur vervangen dient te worden?

Antwoord:

De huidige apparatuur kan indien passend en toekomstvast (tijdelijk) overgenomen worden door de aanbieder. De NVAO verwacht dat de bestaande werkplekken vervangen dienen te worden met de implementatie van de nieuwe dienstverlening

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

ISO servicemanagement

Vraag:

Op pagina 8 beschrijft de aanbestedende dienst de eis omtrent servicemanagement. Om aantoonbaar te maken dat de inschrijver voldoet aan de normen die hiervoor staan, adviseert inschrijver de aanbestedende dienst deze omschrijving aan te vullen met het in bezit zijn van een ISO 20000 certificering in combinatie met een servicemanager.

Antwoord:

Indien aanbieder deze eis wil onderbouwen middels certificering is dat toegestaan. Het is voor aanbestedende dienst geen vervanging voor verdere aantoonbaarheid aan de eisen.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Platform klantportaal

Vraag:

In het beschrijvend document op pagina 8 bij eindgebruikersondersteuning geeft de aanbestedende dienst aan dat de inschrijver een eerstelijns ondersteuning moet bieden. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe zij eisen dat dit proces geborgd wordt? Advies van inschrijver is om deze eis uit te breiden met de aanwezigheid van een digitaal klantportaal.

Antwoord:

Verdere specificatie wordt opgenomen in het beschrijvend document. Echter, het vereisen van een klantportaal is in de ogen van aanbestedende dienst geen garantie voor kwalitatieve eindgebruikersondersteuning.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

8 Overzicht infrastructuur en applicatielandschap

Vraag:

Wordt er op een later moment een overzicht gepubliceerd van de gehele infrastructuur en het applicatielandschap

Antwoord:

Een beschrijving van het huidige en gewenste landschap, relevant voor deze aanbesteding is onderdeel van de aanbestedingdocumentatie (beschrijvend document en bijlagen)

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
MS Licenses

Vraag:

Wat voor microsoft licenties zijn er op dit moment aanwezig

Antwoord:

Een beschrijving van het huidige en gewenste landschap, relevant voor deze aanbesteding is onderdeel van de aanbestedingdocumentatie (beschrijvend document en bijlagen)

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Servicemanagement

Vraag:

Is het kavel servicemanagement ook verantwoordelijk voor de regie en communicatie van alle niet in scope onderdelen? Dit is wel hoe wij het begrijpen uit het Criteria document

Antwoord:

Dat is correct. Betreffend kavel is verantwoordelijk voor de regie op de totale scope zoals weergegeven in figuur 1 van de selectieleidraad. Daarmee bedoelt Aanbestedende dienst de blauwe en witte blokken in figuur 1.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Selectieleidraad - § 5.2- pag. 18

Vraag:

U geeft aan dat Inschrijver punten kan scoren door maximaal twee referentieopdrachten in te dienen. De scores (punten) per referentie worden voor alle geldige Referenties gesommeerd en gedeeld door het aantal geldige Referenties.

Maximaal twee referenties impliceert dat het toegestaan is om de ervaring met vergelijkbare opdrachten aan te tonen met één referentieopdracht en waarbij het mogelijk is om met één referentie de maximale score (mits voldaan aan criteria voor de maximale score) te behalen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 26-03-2021**Label:** Proces**Ref.nr.**

12

Onderwerp:

Selectieleidraad - § 1.1- pag. 5

Vraag:

NVAO is een organisatie met minder dan 60 personen. De aanbesteding beperkt zich de Nederlandse afdeling. Hoeveel medewerkers heeft de Nederlandse afdeling?

Antwoord:

De exacte kengetallen zijn onderdeel van het beschrijvend document. Voor nu is het afdoende om te stellen dat de relevante NVAO organisatie uit ongeveer 40 personen bestaat.

Beantwoord op: 26-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

13

Onderwerp:

Selectieleidraad - § 5.2 - pag. 18 vs. Bijlage 2

Vraag:

Ten behoeve van Selectiecriteria A. dient Inschrijver Referenties aan te leveren. Hiervoor heeft Aanbestedende Dienst geen vorm voorgeschreven. Mag Inschrijver hiervoor een eigen format hanteren? Zo nee, kunt u u een format aanleveren die gebruikt kan worden voor de Referenties ten behoeve

van Selectiecriteria A.?

Antwoord:

Nee, hiervoor dient Inschrijver Bijlage 2 als format te hanteren. Bijlage 2 is hierop aangepast.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Selectieleidraad - § 5.3 - pag. 20 vs. Bijlage 2

Vraag:

Ten behoeve van Selectiecriteria B. dient Inschrijver een Referentie aan te leveren. Hiertoe dient Inschrijver het Referentieformulier uit Bijlage 2 te gebruiken. Echter het Referentieformulier is gericht op referenties voor het aantonen van de kerncompetenties. Kunt u een format aanleveren die gebruikt kan worden voor de Referentie ten behoeve van Selectiecriteria B.?

Antwoord:

Bijlage 2 is hierop aangepast, waarbij het aantal pagina's is verhoogd naar 2A4 om zo voldoende ruimte te geven voor de inhoudelijke beschrijving.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Selectieleidraad - § 4.4- pag. 17 vs. Bijlage 2

Vraag:

In de Selectieleidraad zijn 4 kerncompetenties opgenomen ten behoeve van het aantonen van de Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van de Inschrijver. Op het Referentieformulier is sprake van een vijfde kerncompetentie namelijk "3. Inschrijver heeft voldoende kennis en expertise van het beheer van Kantoorautomatisering en kan middels referentie aantonen te beschikken over een 'infrastructuur' om deze kennis door te ontwikkelen." In de selectieleidraad is deze niet als kerncompetentie opgenomen. Kunt u het format hierop aanpassen en deze vijfde kerncompetentie verwijderen?

Antwoord:

Bijlage 2 is hierop aangepast.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Selectieleidraad - § 4.4- pag. 16 vs Bijlage 2

Vraag:

U geeft in de Selectieleidraad aan dat Inschrijver per kerncompetentie een relevante referentie dient te overleggen. Inschrijver dient hiervoor de format in Bijlage 2 te gebruiken. Echter in Bijlage 2 wordt aangegeven: "(per referentie één formulier met een maximum van twee referenties in totaal)." We nemen aan dat het maximum van twee referenties in totaal niet van toepassing is op de referenties ten behoeve van het aantonen van de kerncompetenties. Kunt u deze aanname bevestigen?

Antwoord:

Dat is niet correct. In totaliteit wordt van de Inschrijver gevraagd maximaal twee referenties op te leveren die de kerncompetenties en selectiecriteria vervullen.

Beantwoord op: 26-03-2021**Label:** Proces**Ref.nr.**

17

Onderwerp:

Presentatie na aanmelding

Vraag:

Is er nog ruimte om tijdens een presentatie toelichting te geven op de selectiedraad, waardoor het voor NVAO en leverancier mogelijk wordt om elkaar in een vroeg stadium te leren kennen en waardoor toegevoegde waarde geleverd kan worden voor de RFP fase?

Antwoord:

Voor deze fase van het aanbestedingsproces is daar geen ruimte voor. In de offertefase hebben de leveranciers, die worden uitgenodigd voor deze fase, de mogelijkheid om hun voorstel te presenteren.

Beantwoord op: 26-03-2021**Label:** Proces**Ref.nr.**

18

Onderwerp:

Infra Applicaties

Vraag:

Kan er aangegeven worden welke infra applicaties naar SAAS oplossingen omgebracht moeten worden?

Antwoord:

Een beschrijving van het huidige en gewenste landschap, relevant voor deze aanbesteding is onderdeel van de aanbestedingdocumentatie (beschrijvend document en bijlagen)

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

gebruikers tevredenheid

Vraag:

Over welke zaken en aspecten is de NVAO eindgebruiker tevreden en wat zijn de exacte wensen naar de toekomst toe om een hoge tevredenheid te behalen?

Antwoord:

De wensen voor de dienstverlening en de definitie van KPI's (zoals gebruikerstevredenheid) worden beschreven in het beschrijvend document.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.2

Vraag:

Kunt u uitleggen wat u bedoelt met private organisatie met publiekrechtelijke taak? Kunt u voorbeelden geven?

Antwoord:

Privaatrechtelijke organisaties kunnen publieke taken verrichten. Van oudsher worden private rechtspersonen door de overheid betrokken bij de uitvoering van deze taken. Het gaat hier dus om taken die tot de overheidstaken horen, waarvan de uitvoering is belegd in een niet-overheidsorganisatie. (zoals orde handhaving, Voorbeelden zijn het CBR, nuts-bedrijven, Stichting Halt. De overheid kan actief sturen in het beleid van een dergelijke organisatie en er is sprake van publiek belang en "toezicht".

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

21 Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.2

Vraag:

Er staat aangegeven dat Inschrijvers maximaal twee referentieopdrachten mogen indienen. Wat is de reden waarom voor de verschillende onderdelen (vergelijkbaarheid omvang, vergelijkbaarheid scope, vergelijkbaarheid transitie) geen aparte referenties mogen worden ingediend?

Antwoord:

Er mag voor de verschillende onderdelen verschillende referenties worden aangeleverd. Zolang het maximaal twee referenties in totaal blijven.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Kerncompetenties

Vraag:

Klopt onze aanname dat, conform de gids proportionaliteit, dat we voor elk van de vier kerncompetenties een aparte referentie aan dienen te leveren? Zo nee, kunt u toelichten waarom u afwijkt van de gids proportionaliteit?

Antwoord:

Inschrijver dient in totaal maximaal twee referenties op te leveren voor de kerncompetenties en selectiecriteria samen. De kerncompetenties en selectiecriteria kennen een grote samenhang dat Aanbestedende dienst deze gecombineerd wenst te ontvangen.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument, paragraaf 5.1

Vraag:

Dienen de referenties die voor selectiecriteria worden gebruikt dezelfde zijn als die voor de kerncompetenties?

Antwoord:

In totaal dient Inschrijver maximaal 2 referenties op te leveren die invulling geeft aan de selectiecriteria en kerncompetenties. Het is aan Inschrijver om te bepalen of dat met twee referenties is, die invulling geeft aan beide onderdelen of één voor de selectiecriteria en één voor de kerncompetenties. Eén referentie voor beide is mogelijk, zolang er invulling wordt gegeven aan

de selectiecriteria en kerncompetenties.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Gunningscriteria

Vraag:

Is onze aanname correct dat de gunningscriteria in de selectiefase, zoals beschreven in hoofdstuk 3.1.1, niet meer meegewogen worden in de offertefase zoals beschreven in hoofdstuk 3.1.2?

Antwoord:

Dat is correct. In de offertefase zullen er andere gunningscriteria gehanteerd worden.

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Duur overeenkomst

Vraag:

In de leidraad staat de optie voor verlengen van 4 x 1 jaar. Op TenderNed staat 2 x 1 jaar als mogelijkheid voor verlengen. Kunt u s.v.p. aangeven wat juist is? Bij voorbaat dank.

Antwoord:

De selectieleidraad is hierin leidend. De overeenkomst wordt aangegaan voor vier jaar met viermaal te optie deze te verlengen met 12 maanden

Beantwoord op: 26-03-2021

Label: Contract