

Nota van Inlichtinge behorend bij de Europese aanbesteding "Printservice Belastingen en ontsluiten middels MijnOverheid"
Zaaknummer 290145, TenderNed kenmerk 311181

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	1.01	1.1 Opmaak&beheer en digitale ontsluiting staan hier niet in de opsomming. Wel in programma van eisen. Zijn deze activiteiten wel of niet in scope?	Alles wat in het programma van eisen en in het aanbestedingsdocument is opgenomen en in de offerte wordt aangeboden valt binnen de scope van de opdracht.
2	2.04	In de aanbesteding is er één moment om vragen te stellen. Indien er op basis van uw antwoorden nog vragen zijn, is er geen gelegenheid om deze meer te stellen. Inschrijver verzoekt u om een tweede nota van inlichtingen toe te voegen.	Mochten er naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen nog vragen zijn dan kunnen deze nog worden gesteld tot uiterlijk 31 mei 2021, 09:00 uur
3	3.10	Aanbestedende dienst stelt dat er geen manipulatieve of irreële inschrijving mag worden ingediend. Hier onder valt onder meer een inschrijving die geen reëel beeld geeft van de waarde van de gunningscriteria. Echter in paragraaf 5.4 staat dat er op het prijzenblad een nul bedrag mag worden ingevuld, indien het onderdeel kosteloos is. Dit lijkt haaks te staan op de manipulatieve inschrijving. Immers een nul bedrag geeft geen goed beeld van de waarde, aangezien de economische waarde meer zal zijn dan 0. Inschrijver verzoekt dat het niet toegestaan wordt om nul bedragen in te vullen.	Wanneer ergens in de prijsopgave een "nul" bedrag is ingevuld dienen deze werkzaamheden ten aller tijde tegen het genoemde bedrag te worden uitgevoerd en wanneer een afwijking plaats vindt in de genoemde aantallen wordt dit verrekend.
4	5.01	5.1 bevat verwijzing naar bijlage B. Die bijlage is niet bijgesloten / vindbaar.	De tekst "(bijlage B)" komt te vervallen
5	5.02	5.2 Zijn er ook minimale vereisten m.b.t. Milieu en Duurzaamheid waaraan moet worden voldaan? Voor MVO en SROI staan er wel aantal vermeld.	Nee er zijn geen minimale vereisten aan Milieu en Duurzaamheid. Dat wat de opdrachtnemer doet aan Milieu en Duurzaamheidsmaatregelen binnen de gehele organisatie van de opdrachtneme wordt beoordeeld door het beoordelingsteam. Dit geldt ook voor MVO en SROI. Er zijn geen minimale kaders vastgesteld.
6	6.02	6.2 De puntenverdeling is niet duidelijk, graag uw toelichting. Bij Prijs staat: het is dus mogelijk meer dan 30 punten te scoren, indien de ingediende prijs lager is dan de vooraf gestelde waarden. Bij Kwaliteit staat: -Ook- op dit criterium is het mogelijk meer dan 100 punten te scoren.	Zie het rekenvoorbeeld zoals dat bij de Nvl is bijgevoegd.
7	6.02	6.2 Gunningscriterium Kwaliteit laatste bullit Wat wordt met digitale voorziening bedoeld? Archief of ook FTP server/Portaal etc.	Hiermee wordt bedoeld de online voorziening waarin de inwoners en bedrijven de documenten digitaal kunnen inzien. Zie E-23 in bijlage 7.2 Programma van Eisen en Wensen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
8	6.02	U vraagt bij gunningscriterium kwaliteit "Hoe wordt de digitale voorziening vormgegeven". Dient inschrijvende partij dit te interpreteren als het klantportaal waarin u uw printvoorbeelden kunt beoordelen? Zo niet, dan ontvangen wij graag uw uitleg.	Zie het antwoord op vraag 7.
9	6.02	Bij de gunningscriteria 'presentatie' en 'Milieu, Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord ondernemen en SROI' stelt de aanbestedende dienst dat 'Dit gunningscriterium wordt op dezelfde wijze beoordeeld als het gunningscriterium "Kwaliteit". Hoe dient inschrijver dit te interpreteren?	Hier dient onderstaande tekst te worden gelezen: "Het gunningscriterium 'presentatie' en 'Milieu, Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord ondernemen en SROI' wordt in consensus beoordeeld door een ter zake deskundig beoordelingsteam. Indien de inschrijver in consensus een 6 scoort, krijgt de inschrijving punten volgens de formule $(N/6)*100*$ wegingspercentage, waarbij N het beoordelingscijfer in consensus is van de scores van alle beoordelaars. Ook op dit criterium is het mogelijk meer dan het aantal punten in de gunningscriteria benoemde wegingspercentages te scoren." Zie het rekenvoorbeeld zoals dat bij de NvI is bijgevoegd.
10	6.02	In het gunningscriterium kwaliteit stelt de aanbestedende dienst dat er meer dan het maximum aantal punten behaald kan worden. In het kader van de transparantie, op grond van welke objectieve factoren wordt vastgesteld of een inschrijving meer dan het maximum aantal punten voor dit gunningscriterium krijgt.	Het is aan de inschrijver om te beschrijven welke kwaliteit door de inschrijver wordt aangeboden.
11	6.02	De aanbestedende dienst stelt dat voor het gunningscriterium kwaliteit meer dan 100 punten gescoord kunnen worden. Inschrijver vermoed dat dit een vergissing is, anders zou met dit onderdeel al het maximum aantal punten voor de gehele inschrijving gescoord kunnen worden.	Zie het rekenvoorbeeld zoals dat bij de NvI is bijgevoegd.
12	6.02	Op grond van de tabel op pagina 14 gaat inschrijver er van uit voor het gunningscriterium kwaliteit maximaal 50 punten behaald kunnen worden. Echter stelt de aanbestedende dienst dat als een inschrijver als cijfer een zes krijgt, deze inschrijver al 50 punten scoort. Betekend dit dat het hoogst haalbare cijfer voor dit onderdeel een zes is? Graag uw reactie	Zie het rekenvoorbeeld zoals dat bij de NvI is bijgevoegd.
13	6.02	De aanbestedende dienst spreekt hier over aanvullende opdrachten. Aangezien niet duidelijk is wat onder aanvullende opdrachten wordt verstaan, is het voor inschrijver niet duidelijk welke medewerkers zij hiervoor zou moeten inzetten. Hieruit volgt dat er sprake is van een onderdeel dat door normaal oplettende inschrijvers niet op dezelfde wijze wordt geïnterpreteerd. Inschrijver verzoekt de term aanvullende opdrachten nader te specificeren.	Aanvullende opdrachten kunnen worden gelezen als opdrachten die niet in de scope van de aanbestedingsdocumenten zitten en de ingediende offerte. U kunt hier de uurtarieven opgeven van de over het algemeen in te zetten medewerkers. Deze worden niet meegenomen in de beoordeling maar hebben als doel het voorkomen van discussie achteraf.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
14	6.02	De aanbestedende dienst stelt bij alle gunningscriteria dat inschrijver meer dan het maximum aantal punten kan krijgen. Aangezien er maximaal 100 punten gescoord kunnen worden (100%), worden de extra punten dan van een ander onderdeel afgehaald zodat er nooit meer dan 100 punten gescoord kunnen worden? Hiermee lijkt het er op dat de aanbestedende dienst een gunningscriterium heeft opgegeven, welke niet door normaal oplettende inschrijvers op één en dezelfde manier wordt geïnterpreteerd en is daarmee niet toegestaan. Graag uw reactie	Zie het rekenvoorbeeld zoals dat bij de NvI is bijgevoegd.
15	6.02	De aanbestedende dienst stelt bij alle gunningscriteria dat inschrijver meer dan het maximum aantal punten kan krijgen. Echter hiermee kan de wegingsfactor van een bepaald gunningscriterium worden verhoogd. Als bijvoorbeeld de ingediende prijs laag genoeg is, zou dit zelfs tot gevolg kunnen hebben de weging van prijs zo groot wordt dat de prijs van doorslaggevend betekenis is en er in de praktijk geen sprake meer is van de gunningsmethodiek beste prijs-kwaliteitsverhouding. Inschrijver verzoekt te schrappen dat in inschrijver meer dan het maximum aantal punten op een gunningscriterium kan scoren.	Zie het rekenvoorbeeld zoals dat bij de NvI is bijgevoegd.
16	6.02	De aanbestedende dienst stelt dat indien de ingediende prijs lager is dan een vooraf gestelde waarde, inschrijver meer dan 30 punten kan krijgen. Echter is deze vooraf gestelde waarde niet bekend bij inschrijver. Hiermee is de aanbestedende dienst niet transparant. Wij verzoeken u de vooraf gestelde waarde bekend te maken.	De vooraf vastgestelde waarde wordt niet bekend gemaakt. De ingediende prijzen dienen marktconform te zijn.
17	Alg-01	Wat zijn uw eisen ten aanzien van de omvang en de vormgeving van het Plan van aanpak Milieu, Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord ondernemen en SROI (aantal pagina's, lettergrootte, enzovoort)	Hieraan zijn geen aanvullende eisen gesteld. De invulling van de gevraagde plannen van aanpak ligt volledig bij de inschrijver.
18	Alg-01	Wat zijn uw eisen ten aanzien van de omvang en de vormgeving van het Plan van aanpak Kwaliteit (aantal pagina's, lettergrootte, enzovoort)	Zie het antwoord op vraag 17.
19	E-	U heeft de wens om burgers te attenderen op het niet inzien van de aanslag op MijnOverheid. Dit is een dienst van Logius waarbij het notificeren van geplaatste en nog niet gelezen berichten plaats vindt op basis van de instellingen van de gebruiker. Kunt u nader toelichten welke rol u hierin verwacht van de opdrachtnemer?	Het betreft hier een wens, het wel of niet kunnen voldoen aan de wens is aan de inschrijver. De wensen worden niet gewaardeerd en wanneer de inschrijver aangeeft wel aan de wens te kunnen voldoen dient deze in de toelichting bij de wensen te zijn afgeprijsd. Het wel of niet afnemen van de wens is aan de opdrachtgever.
20	E-	Kunt u bevestigen dat de huidige opdrachtnemer geen kosten in rekening brengt voor het overnemen van over te dragen archiefdocumenten?	Eventuele kosten die hieruit voortvloeien neemt de opdrachtgever voor zijn rekening.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
21	E-	Kunt u aangeven hoeveel documenten overgenomen moeten worden van de huidige opdrachtnemer en in welk bestandsformaat (al dan niet voorzien van metadata) de documenten beschikbaar worden gesteld?	Als uitgangspunt kan worden genomen dat het gaat om ca. 270.000 pdf-documenten.
22	E-	U geeft aan dat er een betaallink op de digitale aanslagen geplaatst moet worden, maakt u alleen gebruik van een betaallink op digitale aanslagen of ook op fysieke uitingen (QR code)?	De betaallink dient op de digitale aanslagen te worden opgenomen. Zie E-20 van Bijlage 7.2. Het plaatsen van de QR-code op de fysieke uitingen is een wens, het wel of niet kunnen voldoen aan de wens is aan de inschrijver. De wensen worden niet gewaardeerd en wanneer de inschrijver aangeeft wel aan de wens te kunnen voldoen dient deze in de toelichting bij de wensen te zijn afgeprijsd. Het wel of niet afnemen van de wens is aan de opdrachtgever.
23	E-	U benoemt in het PvE dat kosten voor het twee keer per jaar aanpassen van de lay-out inbegrepen is in de prijsstelling. Kunt u aangeven hoeveel verschillende lay-outs er beheerd moeten worden?	Per gemeente dient van circa 7 documenten de lay-out te worden aangepast. In totaal kan worden uitgegaan van maximaal 45 aanpassingen per jaar. Dit is exclusief de berichttypes van mijn overheid, hiervoor kan worden uitgegaan van maximaal 15 digitale berichttypes per jaar.
24	E-	Kun u aangeven of het samenvoegen van documenten voor één huishouden bij zowel fysieke als digitale uitingen gedaan moet worden en welk kenmerk hiervoor als mergekey gehanteerd wordt?	Zowel fysiek als digitaal dienen de documenten te worden samengevoegd. Als merge key geldt het aanslagnummer.
25	E-01	E1 Wat zijn de bestandstypes/dataformaten?	Er wordt een bestand aangeleverd vanuit Civision van PinkRocade. Dit is een bestand zonder extensie.
26	E-01	In welk formaat ontvangen wij uw input bestanden?	Zie het antwoord op vraag 25
27	E-08	E8 Betreft dit samenvoegen per huishouden over brieftypes en/of bestanden heen?	Zie het antwoord op vraag 24
28	E-12	E12 Wat is het aantal op te zetten/ te beheren brieftypes per gemeente?	Zie het antwoord op vraag 23
29	E-12 en E-15	E12 en E15 zijn vergelijkbaar maar zitten niet op een lijn. E12 is onbeperkt en bij E15 max 2. Kan u dit toelichten?	Zie het antwoord op vraag 23
30	E-15	Waar in het prijzenblad kan inschrijver de bedoelde kosten voor het aanpassen van lay-out opnemen?	Het prijzenblad wordt hier op aangepast en als bijlage bij de NvI toegevoegd.
31	E-16	Vraagt u 1 aansluiting per gemeente, of is er ook een eigen aansluiting voor de organisatie SDA gewenst?	Er wordt één aansluiting per gemeente gevraagd.
32	E-20	MijnOverheid platform ondersteunt geen plaatsing van betaallinks, anders dan in de als bijlage meegestuurde (PDF) documenten. Kunt u bevestigen dat u dit bedoelt met deze eis?	Ja hiermee wordt voldaan aan deze eis. De opdrachtnemer dient de betaallink zelf te verzorgen.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
33	E-21	Gelijk aan eis E-16 is ook hier sprake van een implementatietraject. Tevens kan sprake zijn van het laden van taxatieverslagen in ons systeem die nu bij uw huidige provider worden gehost (ETL). Vallen deze activiteiten allemaal binnen deze eis?	Taxatieverslagen dienen te worden aangeboden in MijnOverheid en de online voorziening.
34	E-23	Bij eis E.23 spreekt u over: "Online voorziening voor burgers/bedrijven en medewerkers van de opdrachtgevers voor het opvragen van alle beschikbare aanslagbiljetten en taxatierapporten gekoppeld op bsn- en kvk-nummer, vanaf 2020. Inclusief de overname van de documenten van de huidige opdrachtnemer". Dient hiervoor een DigiD-aansluiting voor gerealiseerd worden? Of heeft u deze al. Indien deze nog gerealiseerd dient te worden verzoeken wij u om extra regels toe te voegen aan het prijzenblad (implementatiekosten; abonnementskosten, jaarlijkse pentesten/TPM verklaring).	Er hoeft geen DigiD aansluiting te worden gerealiseerd. Inwoners en bedrijven dienen wel veilig bij de online voorziening te kunnen middels een unieke sleutel.
35	Ovk 4.1	Aangezien de tarieven door de postbezorging jaarlijks sterk kunnen fluctueren, zonder dat inschrijver hier invloed op heeft, alsmede dat deze fluctuering niet te voorspellen is, verzoekt inschrijver dat de kosten voor de porto jaarlijks mogen worden aangepast op grond van de daadwerkelijk door PostNL aan de inschrijver doorberekende kosten.	Ja dit is akkoord. Wel dient er te worden aangetoond middels de gesloten jaarlijkse overeenkomst met PostNL wat de tarieven zijn.
36	Presentatie	Wanneer u testdata aanlevert via een SFTP verbinding of het portaal kunt u aangeven op welke manier alle gegevens voor het leggen van een verbinding overlegd moeten worden?	Na de definitieve gunning wordt er in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald op welke manier (SFTP verbinding of gelijkwaardig) de uitwisseling van de gegevens voor het uitvoeren van de werkzaamheden via een beveiligde verbinding tot stand komt. De kosten hiervoor hoeven niet te worden opgegeven in de offerte maar dienen wel marktconform te zijn.
37	Presentatie	Kunt u bevestigen dat voor de presentatie het overleggen van opgemaakte voorbeelden en een procesbeschrijving tot de scope behoort en distributie (fysieke productie of digitaal aanbieden) niet binnen de scope valt?	Het gevraagde bij het gunningscriterium real-time presentatie dient minimaal te worden gepresenteerd. Wat verder door de opdrachtnemer wordt gepresenteerd is aan de opdrachtnemer zelf. Wel dient alles wat wordt gepresenteerd ook te worden geleverd en opgenomen te zijn in de offerte. De presentatie mag maximaal 60 minuten duren, inclusief de vragen vanuit de beoordelingscommissie. De presentatie zal plaats vinden via Teams.
38	Presentatie	Kunt u aangegeven wanneer testdata (bestand, recordbeschrijving en layout beschikbaar worden gesteld aan inschrijvers?	De geannonimiseerde testdata is bij deze Nota van Inlichtingen bijgevoegd.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
39	Prijzenblad	Er is geen ruimte om de jaarlijks terugkerende kosten op te geven voor MijnOverheid. Graag deze toevoegen aan het Prijzenblad. Indien u deze niet toevoegt aan het prijzenblad, waar dient inschrijvende partij deze op te voeren?	Het prijzenblad wordt hier op aangepast en als bijlage bij de Nvl toegevoegd.
40	Prijzenblad	Er is geen ruimte om de prijzen per link en/of geslaagde iDEAL transactie op te geven. Hoe dient inschrijvende partij hiermee om te gaan.	Prijzenblad wordt hier op aangepast en als bijlage bij de Nvl toegevoegd. Er is een aparte post opgenomen voor het aanmaken van de betaallink en de geslaagde IDEAL transacties.
41	Prijzenblad	Er is geen ruimte om de jaarlijks terugkerende kosten voor iDEAL op te geven. Wij verzoeken u hiervoor een regel in het prijzenblad op te nemen.	Prijzenblad wordt hier op aangepast en als bijlage bij de Nvl toegevoegd.
42	Prijzenblad	Er is geen gelegenheid om de eenmalige kosten mbt iDEAL op te voeren, tenzij deze in het bedrag bij punt 7 zitten. Kunt u aangeven hoe en waar wij deze kosten kunnen opvoeren.	Het prijzenblad wordt hier op aangepast en als bijlage bij de Nvl toegevoegd. Zie ook het antwoord op vraag 41.
43	Prijzenblad	De omschrijving in regels 20 en 24 is gelijk. Regel 20 lijkt juist, Is regel 24 bedoeld voor de implementatiekosten die niet onder regel 20 vallen?	Ja dit is correct.
44	Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat de in het prijzenblad op te nemen tarieven voor het versturen van aanslagen bestaat uit onderstaande componenten: Papier, printen, couverteren van één document per envelop, kosten voor de envelop, vaste kosten inclusief twee keer per jaar wijzigen van de verschillende lay-outs?	<p>In het tarief voor het verzorgen van de aanslagen gemeentelijke belastingen zijn de volgende kosten opgenomen Papier, Printen, Couverteren van de aanslagen per enveloppe (dit kan uit meerdere pagina's bestaan, gemiddeld kan worden uitgegaan van 1,25 pagina per aanslag voor alle gemeenten) en de Kosten voor de enveloppe.</p> <p>De kosten voor het twee keer per jaar wijzigen van de lay-out zijn als separate post opgenomen in het prijzenblad zoals bij de Nvl is toegevoegd.</p> <p>Eventueel drukwerk als gevolg van een extra informatiebrief/kaartje/ bijsluiter dienen middels marktconforme tarieven te worden uitgevoerd. Hiervoor wordt een separate offerte opgevraagd.</p> <p>Bij gelijke aanslagnummers per belastingplichtige dient dit in één enveloppe te worden aangeboden bij de ontvanger.</p>
45	Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat de in het prijzenblad te vermelden portotarieven ingevuld moeten worden op basis van homogene post, minimale oplage 250 stuks met het servicekader basic van PostNL?	Nee, incidenteel kunnen er enkele poststukken worden verzonden. Het betreft hier dan wel homogene post.
46	Prijzenblad	U benoemt het gebruik van een betaallink, op welke manier moeten de kosten voor het implementeren en plaatsen van een betaallink worden vermeld in het prijzenblad? Wilt u hiervoor het prijzenblad aanpassen?	Het prijzenblad wordt hier op aangepast en als bijlage bij de Nvl toegevoegd.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
47	SROI	Wanneer de inschrijver reeds een SROI-waarde van 5% van de personeelskosten heeft. (Hoe,) Mag dit meegeteld worden? En mag een SR kandidaat evt. ook werkzaamheden bij opdrachtnemer verrichten die niet gekoppeld zijn aan gegunde opdracht of de menukaart?	Primair telt een past-performance niet mee voor de invulling van SROI. De SDA gemeenten kennen in haar beleid geen korting of andere voorziening voor zoals bijvoorbeeld de prestatieladder sociaal ondernemen (PSO). Secundair wanneer de personen vallende onder dit percentage voor de duur van de opdracht worden ingezet op de gegunde opdracht en behoren tot de doelgroep die voor onbepaalde tijd meegenomen mag worden (BBL/BOL en Afspraakbaan) kan hier in afstemming met opdrachtgever van worden afgeweken. De inzet van deze personen dient dus een relatie te hebben met de gegunde opdracht. Personen die elders werkzaam zijn kunnen op grond hiervan dus niet meegenomen worden.
48	SROI	Uw document: Het percentage SROI is voor deze opdracht bepaald op 5%. Welke bedrag is de basis voor de berekening van de 5%?	De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde is de basis voor de jaarlijkse berekening van de jaarlijkse SROI-waarde. Indien er sprake is van een raamcontract met de bepaling dat de jaarlijkse omzet de basis vormt voor het bepalen van de SROI waarde dan is dit correct. Wanneer de totale opdrachtwaarde de basis vormt dan krijg je een totaal bedrag over de gehele looptijd. Bij geraamde kosten wordt de definitieve waarde jaarlijks vastgesteld op basis van de daadwerkelijk omzet. Op grond van een geschatte omzet wordt een bedrag opgenomen in de monitor gedurende het lopende jaar.
49	Gunningscriteria	Daar waar bij het gunningscriterium 'Milieu, Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord ondernemen en SROI' wordt gesproken over duurzaamheidsaspecten dient duurzaamheid te worden gelezen.	
50	Wens 2	Wens 2 "Opnemen van een link naar bijvoorbeeld automatische incasso en/of iDeal in MijnOverheid" wordt als volgt gewijzigd "Opnemen van een link naar automatische incasso". De wensen wordt niet gewaardeerd. Wanneer de inschrijver aangeeft wel aan de wens te kunnen voldoen dient deze in de toelichting bij de wensen te zijn afgeprijsd. Het wel of niet afnemen van de wens is aan de opdrachtgever.	
51	Wensen	De wensen worden niet gewaardeerd. Wanneer de inschrijver aangeeft wel aan de wens te kunnen voldoen dient deze in de toelichting bij de wensen te zijn afgeprijsd. Het wel of niet afnemen van de wens is aan de opdrachtgever.	