

**Aanbesteding:** Workflow software OER  
**Aanbestedende Dienst:** Fontys Hogescholen  
**Referentie:** n.t.b.

**Toelichting:**  
Antwoorden op vragen d.d. 20-03-22

**Ref.nr.** 22      **Onderwerp:** Aanbestedingsdocument. 1.4 Planning.

**Vraag:**

Aanbestedingsdocument, 1.4 Planning - Ingangsdatum Overeenkomst: 13 mei 2022.

Aanbestedingsdocument, 3.8 Overeenkomst en inkoopvoorwaarden - Ingangsdatum Overeenkomst 1 september 2022.

Bijlage D. Prijzenblad, onderaan - Licentiekosten kunnen vanaf het moment van live gaan in rekening worden gebracht.

Vragen:

1. Wat is de ingangsdatum van de Overeenkomst?
2. Vanaf welk moment mogen licentiekosten in rekening worden gebracht?
3. Wat is voor u 'live gaan' en op welk moment is dat gepland?
4. Voor de implementatie is een 4-delige omgeving nodig conform eis 34. Bent u met ons eens dat het redelijk is voor het gebruik van de geëiste omgeving gedurende de implementatieperiode licentiekosten in rekening te brengen?

**Antwoord:**

1. 13 mei 2022
2. Vanaf 1 september
3. Het moment waarop elke gebruiker (stakeholder) die dat wenst met de software oplossing kan werken. Oftewel, dat de software beschikbaar is, ongeacht of er nog een training volgt.

Trainingen dienen te worden opgenomen in het (concept) implementatieplan. Gezien de diversiteit aan stakeholders en zomervakantieperiodes dienen de training of trainingen in nauw overleg zo snel mogelijk na de resp. zomervakanties vanaf augustus, plaatsvinden. Trainingen kunnen/mogen desgewenst ook voor de zomervakantie periode worden ingepland.

Voor wat betreft de scholing: zie paragraaf 3.6. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het verzorgen van scholing aan de functioneel beheerder(s) van Opdrachtgever en de OER schrijvers, zodanig dat de OER schrijvers met de applicatie kunnen werken en vervolgens de commentatoren binnen het eigen instituut kunnen scholen (train de trainer). Deze scholing wordt verzorgd zowel bij de implementatie als tussentijds in het geval van nieuwe releases, updates/upgrades. Fontys gaat ervan uit, dat het grootste

deel van de training van eindgebruikers door Fontys zelf wordt gedaan.

4. Indien de inschrijver dit wenst kan zij deze licentiekosten opvoeren onder "overige, nog niet genoemde kosten"

**Beantwoord op:** 20-03-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Referenties

**Vraag:**

Als knock-out criteria worden referentie eisen gesteld aan de inschrijvende partijen. Dit betreft een relatief nieuwe dienst en markt waardoor het niet voor iedere partij mogelijk is om hieraan te voldoen. Het doel zou moeten zijn dat er een kwalitatief goed product gekozen wordt. Een referentie met een andere grote(re) organisatie zou bijvoorbeeld voldoende waarborgen moeten kunnen geven om de beoogde kwaliteits-eisen zeker te stellen. Maar er zijn ook alternatieven. De functionele eisen zouden bijvoorbeeld zo geschreven kunnen worden dat een referentie eis minder waardevol zal zijn. Immers de inschrijver garandeert dat die functies er dan inzitten. Is Fontys zich hiervan bewust en is zij bereid de referentie eis aan te passen en meer functionele eisen toe te voegen indien zij dit nodig acht, zodat meer partijen kunnen inschrijven op deze aanbesteding?

**Antwoord:**

Fontys is zich bewust van het beperkt aantal potentiële aanbieders. Zij heeft getracht alle eisen waaronder de referentie-eisen zo ruim mogelijk op te stellen (en het aantal functionele eisen zo beperkt mogelijk te houden) zonder afbreuk te doen aan de feitelijke behoefte van Fontys. Zij gaat ervan uit dat meerdere aanbieders kunnen en gaan inschrijven. Het nog verder verruimen van eisen zou ertoe leiden dat, per definitie, niet geschikte oplossingen waaronder ook oplossingen die nog "gebouwd" moeten worden, worden aangeboden.

**Beantwoord op:** 20-03-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Gebruikerstest

**Vraag:**

Bij aanbestedingen speelt het gelijkheidsbeginsel een grote rol. Iedere partij dient een gelijke kans te hebben om de opdracht gegund te krijgen. Nu wordt er een volledig ingerichte demo omgeving verwacht. Hierdoor is de beoordeling niet langer anoniem. Immers iedere aanbieder zal herkenbaar zijn

voor de beoordelingscommissie. Dit kan (de schijn van) vooringenomenheid met zich meebrengen. Erkent Fontys dit en is Fontys bereid om de eis van een volledig ingerichte demo omgeving te schrappen zodat een anonieme beoordeling geborgd kan worden?

**Antwoord:**

Een gebruikerstest is volgens Fontys de enige correcte en daarmee beste manier om een oplossing te testen op haar kwaliteiten. Het eisen van een anonieme demo-omgeving is naar mening van Fontys een zeer disproportionele eis. Het is aldus onvermijdelijk dat bij gebruikerstest de namen bekend worden van de betreffende aanbieders, net zoals die onvermijdelijk bekend worden bij de presentatie. Fontys wenst te benadrukken dat de kwalitatieve beoordeling enkel plaatsvindt op de intrinsieke kwaliteit van de aangeboden oplossing.

**Beantwoord op:** 20-03-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
RTO

**Vraag:**

In paragraaf 30 van het aanbestedingsdocument wordt gesproken over een RTO/service herstel van maximaal 4 uur na een incident. Er staat echter nergens duidelijk uitgewerkt op welke wijze dit geïnterpreteerd moet worden. Valt een work around hier bijvoorbeeld ook onder, geldt die 4 uur 365 dagen per jaar, wordt onderhoud hiervan uitgesloten etc.? Doordat deze zaken niet duidelijk zijn is het lastig om een goed prijsaanbod te doen omdat de verwachtingen verschillend kunnen zijn

**Antwoord:**

De volgende prioritering geldt:

- P1 = Uitval SaaS / Kan niet werken  
Geautomatiseerde omgeving niet beschikbaar voor een grote groep gebruikers. Bijvoorbeeld inloggen niet mogelijk.
- P2 = Deel uitval SaaS-applicatie / Gehinderd  
Eén deel van ICT diensten functioneert niet voor een significante groep gebruikers.
- P3. = Beperkte functionaliteit (work-around aanwezig) / Beperkte hinder  
Gebruiker kan verder werken (eventueel o.b.v. work-around)

Een RTO van 4 uur geldt door categorie P1. Deze dient gerealiseerd te worden binnen de werktijden van Fontys. Van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur, m.u.v. van 2 collectieve vakantieweken in de zomervakantie en het eindejaar. Voor de overige 2 categorieën geldt een RTO van resp. 1

werkdag en 3 werkdagen.

**Beantwoord op:** 20-03-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
Support

**Vraag:**

In het aanbestedingsdocument wordt aangegeven dat een support melding te allen tijde gedaan moet kunnen worden. Dit zal niet zo'n probleem zijn, maar er is nergens opgenomen binnen welke tijden, welke support geleverd moet worden. Gebruikelijk is dat er een serviceniveau overeenkomst afgesloten wordt waarin afspraken zijn gemaakt over het te leveren niveau van van support op vragen en incidenten. Denk hierbij aan reactietijden op een supportvraag, service windows, classificatieniveaus incidenten, aanvangstijd van het werken aan een oplossing per classificatie. Deze ontbreken allemaal. Deze aspecten hebben echter grote invloed op de prijs. Nu dit niet is opgenomen is het onduidelijk wat er verwacht wordt. Kan Fontys hier duidelijkheid in scheppen en zal de aanbesteding aangepast worden?

**Antwoord:**

De volgende prioritering geldt:

- P1 = Uitval SaaS / Kan niet werken  
Geautomatiseerde omgeving niet beschikbaar voor een grote groep gebruikers. Bijvoorbeeld inloggen niet mogelijk.
- P2 = Deel uitval SaaS-applicatie / Gehinderd  
Eén deel van ICT diensten functioneert niet voor een significante groep gebruikers.
- P3. = Beperkte functionaliteit (work-around aanwezig) / Beperkte hinder  
Gebruiker kan verder werken (eventueel o.b.v. work-around)

Een RTO van 4 uur geldt door categorie P1. Deze dient gerealiseerd te worden binnen de werktijden van Fontys. Van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur, m.u.v. van 2 collectieve vakantieweken in de zomervakantie en het eindejaar. Voor de overige 2 categorieën geldt een RTO van resp. 1 werkdag en 3 werkdagen.

**Beantwoord op:** 20-03-2022  
**Label:** Inhoud