

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

Toelichting:
Antwoorden op vragen 20-03-22 #2

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 3.8. Overeenkomst en inkoopvoorwaarden (p.13) & 1.4 Planning (p.7)

Vraag:
Paragraaf 3.8 stelt: De ingangsdatum van de Overeenkomst staat gepland op 1 september 2022. Onder 1.4. Planning wordt als ingangsdatum van de Overeenkomst 13 mei gemeld. Klopt onze aanname dat 13 mei 2022 de juiste ingangsdatum is voor de Overeenkomst?

Antwoord:
De ingangsdatum van de overeenkomst is de datum definitieve gunning. Naar verwachting op 13 mei a.s. De datum van 1 september als ingangsdatum zoals genoemd in paragraaf 3.8 dient als vervallen te worden beschouwd. 1 september geldt wel als uiterlijke datum waarop de oplossing na de implementatie operationeel dient te zijn.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 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. Voor de overige 2 categorieën geldt een RTO van resp. 1 werkdag en 3 werkdagen.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
verduidelijking support

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. Voor de overige 2 categorieën geldt een RTO van resp. 1 werkdag en 3 werkdagen.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 4
Onderwerp: gelijkheidsbeginsel

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:

De kern van de aanbestede opdracht betreft workflowmanagement-software voor het OER, wat als zodanig enkel wordt gebruikt binnen het onderwijs. Fontys is van mening dat de gestelde referentie-eis proportioneel is: aantoonbare (goede) ervaringen met workflow managementsoftware OER v. w.b. de competentie implementatie en, meer breder, specifieke onderwijsdocumenten m.b.t. de kerncompetentie continuïteit/ervaring.

Fontys heeft de markt uitgebreid verkend en weet dat meerdere partijen kunnen inschrijven. Zij heeft als doel gesteld waar mogelijk concurrentie te realiseren en heeft de overtuiging dat meerdere partijen gaan inschrijven. Concurrentie is tenslotte ook in het belang van Fontys.

Voor wat betreft de opmerking m.b.t. een functioneel omschreven aanbesteding. Fontys heeft slechts 25 functionele eisen gesteld aan de oplossing. Vervolgens dienen aangeboden oplossingen gepresenteerd te worden en vindt er een gebruikerstest plaats. Dit biedt naar mening van Fontys alle ruimte aan aanbieders om Fontys te overtuigen van hun (al dan niet vernieuwende) oplossing.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 5
Onderwerp: knockout deel 3

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 bijvoorbeeld meer functionele eisen toe te voegen indien zij dit nodig acht, zodat meer partijen kunnen inschrijven op deze aanbesteding?

Antwoord:

Aanbestedende dienst 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:** Juridisch**Ref.nr.**

6

Onderwerp:

knockout deel 2

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 ook voldoende waarborgen moeten kunnen geven om de beoogde kwaliteits-eisen zeker te stellen. Een OER reglement is niet dermate specifiek dat een dergelijk strenge eis gerechtvaardigd kan worden. Is Fontys zich hiervan bewust en is zij bereid de referentie eis aan te passen zodat ook niet onderwijsinstellingen als referentie(s) opgegeven kunnen worden?

De eis werkt de indruk dat er heel bewust voor 1 partij gekozen moet worden. Dit zou niet de bedoeling moeten zijn van een aanbesteding. Nieuwe spelers zouden immers ook een kans moeten krijgen. Daarnaast zijn er passende alternatieven om de kwaliteitsgaranties af te dwingen /waarborgen.

Zie ook Gids proportionaliteit, voorschrift 3.5 F waarin onder andere het volgende is opgenomen over referentie eisen: “ Om diezelfde reden is het verstandig om op nieuwe markten (producten en diensten die nog vrij nieuw

zijn, en waar nog geen of slechts een zeer beperkt aantal aanbieders ervaring mee heeft opgedaan) terughoudend te zijn met het stellen van te veel eisen en /of referenties. Op een dergelijke markt ligt het meer voor de hand een sterk functioneel omschreven aanbesteding te doen, waarbij de markt wordt gestimuleerd om mee te denken in vernieuwende oplossingen. “

Antwoord:

De kern van de aanbestede opdracht betreft workflowmanagement-software voor het OER, wat als zodanig enkel wordt gebruikt binnen het onderwijs. Fontys is van mening dat de gestelde referentie-eis proportioneel is: aantoonbare (goede) ervaringen met workflow management software OER v. w.b. de competentie implementatie en, meer breder, specifieke onderwijsdocumenten m.b.t. de kerncompetentie continuïteit/ervaring.

Fontys heeft de markt uitgebreid verkend en weet dat meerdere partijen kunnen inschrijven. Zij heeft als doel gesteld waar mogelijk concurrentie te realiseren en heeft de overtuiging dat meerdere partijen gaan inschrijven. Concurrentie is tenslotte ook in het belang van Fontys.

Voor wat betreft de opmerking m.b.t. een functioneel omschreven aanbesteding. Fontys heeft slechts 25 functionele eisen gesteld aan de oplossing. Vervolgens dienen aangeboden oplossingen gepresenteerd te worden en vindt er een gebruikerstest plaats. Dit biedt naar mening van Fontys alle ruimte aan aanbieders om Fontys te overtuigen van hun (al dan niet vernieuwende) oplossing.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

7

Onderwerp:

knockout

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. Uit de aanbestedingsdocumenten wordt niet geheel duidelijk waarom deze strenge referentie eis wordt gevraagd (vereist de aanbestedingswet wel in dit geval). Hiermee worden echter veel spelers (wellicht onterecht) buitenspel gezet. Is Fontys zich hiervan bewust en is zij bereid om deze eis te schrappen?

De eis werkt de indruk dat er heel bewust voor 1 partij gekozen moet worden. Dit zou niet de bedoeling moeten zijn van een aanbesteding. Nieuwe spelers zouden immers ook een kans moeten krijgen. Daarnaast zijn er passende alternatieven om de kwaliteitsgaranties af te dwingen /waarborgen.

Zie ook Gids proportionaliteit, voorschrift 3.5 F waarin onder andere het volgende is opgenomen over referentie eisen: “ Om diezelfde reden is het verstandig om op nieuwe markten (producten en diensten die nog vrij nieuw zijn, en waar nog geen of slechts een zeer beperkt aantal aanbieders ervaring mee heeft opgedaan) terughoudend te zijn met het stellen van te veel eisen en /of referenties. Op een dergelijke markt ligt het meer voor de hand een sterk functioneel omschreven aanbesteding te doen, waarbij de markt wordt gestimuleerd om mee te denken in vernieuwende oplossingen. “

Antwoord:

De kern van de aanbestede opdracht betreft workflowmanagement-software voor het OER, wat als zodanig enkel wordt gebruikt binnen het onderwijs. Fontys is van mening dat de gestelde referentie-eis proportioneel is: aantoonbare (goede) ervaringen met workflowmanagementsoftware OER v. w.b. de competentie implementatie en, meer breder, specifieke onderwijsdocumenten m.b.t. de kerncompetentie continuïteit/ervaring.

Fontys heeft de markt uitgebreid verkend en weet dat meerdere partijen kunnen inschrijven. Zij heeft als doel gesteld waar mogelijk concurrentie te realiseren en heeft de overtuiging dat meerdere partijen gaan inschrijven. Concurrentie is tenslotte ook in het belang van Fontys.

Voor wat betreft de opmerking m.b.t. een functioneel omschreven aanbesteding. Fontys heeft slechts 25 functionele eisen gesteld aan de oplossing. Vervolgens dienen aangeboden oplossingen gepresenteerd te worden en vindt er een gebruikerstest plaats. Dit biedt naar mening van Fontys alle ruimte aan aanbieders om Fontys te overtuigen van hun (al dan niet vernieuwende) oplossing.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

8

Onderwerp:

PvE 7 (p. 25) Aanbestedingsdocument

Vraag:

Er dient een helpfunctie beschikbaar te zijn in zowel Nederlands als het Engels. Hoewel onze live-support gebruikers van de Oerwrite oplossing in het Engels en Nederlands te woord staat, bestaan er een aantal in het Nederlands geschreven Help-center artikelen die nog vertaald dienen te worden. Nieuw geschreven Helpcenter-artikelen worden standaard in beide talen opgeleverd. Is het akkoord dat wij voorafgaand aan de geplande implementatie (Sept '22) de Nederlandse artikelen vertalen naar het Engels?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
9 PvE 25 (p. 26) Aanbestedingsdocument

Vraag:

De verschillende OER'en moeten in verschillende formaten (o.a. WORD, PDF, webpagina) geëxporteerd kunnen worden.

Kunt u aangeven waarom de export ook in Word format mogelijk moet zijn? Om compliancy van documenten te waarborgen en te voorkomen dat schrijvers vaste teksten aanpassen raden wij aan om word exports niet mogelijk te maken. Onze Oerwrite oplossing ondersteunt momenteel enkel PDF & Webpagina export, nog geen Word export (wel Word import). Wij zijn in staat om ruim voor de geplande implementatie (medio augustus) deze functionaliteit te realiseren, met name omdat we al een Word import functie hebben, is dat akkoord?

Antwoord:

PDF is een vereiste, Word en webpagina zijn opties, waarvan we nu nog niet zeker weten of we deze daadwerkelijk willen gaan gebruiken.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 PvE 30 (p. 27) Aanbestedingsdocument

Vraag:

De Recovery Time Objective (RTO)/serviceherstel na "incident" wordt door opdrachtgever gesteld op max 4 uur

Wij stellen voor om een een prioriteit toe te kennen aan "incidenten" op basis van impact en risico:

- 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)

Is opdrachtgever bereid enkel een Recovery Time Objective van 4 uur te

hanteren bij kritieke Prio 1 incidenten?

Antwoord:

Dit is akkoord. De RTO van 4 uur 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: Uitvoering

Ref.nr.

11

Onderwerp:

PvE 51 (p. 28) Aanbestedingsdocument

Vraag:

Er zijn meerdere manieren mogelijk om de continuïteit van de software te garanderen via een Escrow-regeling.
Is opdrachtgever bereid om na gunning de meest gewenste aanpak gezamenlijk te kiezen.

Antwoord:

Fontys is bereid om na gunning met opdrachtnemer nader af te stemmen hoe Escrow wordt geregeld.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

12

Onderwerp:

"9.5.3. Subgunningscriterium 2. Gebruikerservaring (p.32) Aanbestedingsdocument"

Vraag:

In tegenstelling tot subgunningscriterium 1 (Aangeboden functionaliteiten & presentatie), staan er onder de beschrijving van subgunningscriterium 2 (Gebruikerservaring) geen vormvereisten vermeld. Bij subgunningscriterium 1 wordt een limiet genoemd van max. 15 x A4, geldt deze limiet ook voor SG2 of is hier geen limiet?

Antwoord:

Omdat het om een test gaat gelden er geen specifieke vormvereisten behoudens dat het beoordelingsteam na de presentatie en initiële beoordeling minimaal 24 uur toegang moet hebben tot de (demo)-omgeving. Hoe toegang wordt gerealiseerd is aan inschrijvers.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Proces

Ref.nr. 13 **Onderwerp:** 9.5.2. Subgunningscriterium 1 (p.32) Aanbestedingsdocument

Vraag:

De inschrijver dient met zijn Inschrijving gedetailleerde technische functionele specificaties toe te voegen als bijlage E, dus zowel de vereiste minimale als alle overige functionaliteiten.

Klopt onze aanname dat dit alleen van toepassing is op de functionele eisen "A Generieke eisen" & "B Workflow-software OER"?

Antwoord:

Fontys gaat ervan uit dat de aangeboden oplossing voldoet aan de gestelde minimale eisen. Aanbieders hoeven Fontys daar niet van te overtuigen/daar bewijsstukken van te overleggen. Van inschrijvers wordt verwacht dat zij een (gedetailleerde) technische functionele specificaties verstrekken van de door haar aangeboden specificaties: welke mogelijkheden biedt de oplossing/ hoe werkt de oplossing.

Het al dan niet volledig voldoen aan de minimale eisen, kan feitelijk pas gecontroleerd worden bij oplevering van de oplossing.

Beoordelaars kennen de minimale specificaties. Indien uit de presentatie of gebruikerstest in de demo-omgeving blijkt dat aan bepaalde minimale eisen (nog) niet volledig wordt voldaan zal de (winnende) inschrijver hierop worden aangesproken/ geattendeerd.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Proces

Ref.nr. 14 **Onderwerp:** PvE 28 (p.26) Aanbestedingsdocument

Vraag:

Opdrachtgever hanteert de richtlijnen van CIP-overheid.nl en de Security Technical IT Checklist (STITCH)1 (STITCH www.surf.nl/files/STITCH.pdf).

Zou u deze checklist-file aan de aanbestedingsdocumenten willen toevoegen want de link werkt niet.

Antwoord:

Document is toegevoegd bij NVI 21-03-22

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 15 **Onderwerp:** Aanbestedingsdocument. 7.2.2. Referenties.

Vraag:

U staat als referentie toe een instelling in het MBO. Er zijn echter geen instellingen in het MBO met eenzelfde aantal studenten als Fontys (44.000). Wij verzoeken u daarom uw referentie-eis te baseren op het aantal studenten van de gemiddelde grootte van een instelling in het MBO, te weten 10.000 studenten, 200 studiegidsen per schooljaar, 200 schrijvers en commentatoren.

Antwoord:

Beide referenties hebben geen specifieke relatie met de omvang van de onderwijs instelling in aantallen studenten. De oplossing die Fontys zoekt dient straks door minimaal 670 medewerkers gebruikt te kunnen worden. Fontys heeft de ondergrens conform de gids proportionaliteit verlaagd tot 400 gebruikers. Een en ander conform de Gids Proportionaliteit, maar is bereid deze verder naar beneden bij te stellen tot minimaal 200 feitelijke gebruikers (=personen, dus niet het aantal rollen toebedeeld aan personen).

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 16 **Onderwerp:** Aanbestedingsdocument. 7.2.2. Referenties.

Vraag:

Hoeveel OER'en (documenten) dienen elk studiejaar te worden gemaakt met de Workflow software OER?

Antwoord:

Ruim 100 opleidingsOER'en, zie paragraaf 3.1 van aanbestedingsdocument.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 17 **Onderwerp:** Aanbestedingsdocument. 1.4 Planning.

Vraag:

Aanbestedingsdocument, 1.4 Planning.
Aanbestedingsdocument, 3.8 Overeenkomst en inkoopvoorwaarden. -

Ingangsdatum Overeenkomst 1 september 2022.

De periode voor implementatie tussen gunning op 13 mei 2022 en livegang op 1 september 2022 omvat een zomervakantie. Is in deze zomervakantie voldoende personeel van Fontys met mandaat voor het nemen van beslissingen ten aanzien van functionele inrichting, inhoud en vormgeving en het volgen van de trainingen beschikbaar?

Antwoord:

De periode na definitieve gunning tot uiterlijk 1 september geldt als implementatieperiode. Vanaf 1 september moeten medewerkers met de oplossing te kunnen werken. Gedurende deze implementatieperiode en in de planning dient rekening gehouden met 1 week collectieve zomersluiting (eerste volledige week augustus) waarbij Fontys geen activiteiten in het kader van de implementatie kan uitvoeren.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument. 9.5.4. Implementatie aanpak.

Vraag:

Aanbestedingsdocument. 9.5.4. Implementatie aanpak.

U verwacht in het implementatieplan een beschrijving in de vorm van een planning met doorlooptijden van diverse activiteiten in de periode na de definitieve gunning tot en met het eerste kwartaal van de contractfase.

Vraag: begrijpen wij correct dat het om de periode van 13 mei 2022 tot en met 30 november 2022 gaat? In hoeverre dienen wij in onze planning met de zomervakantie voor Regio Zuid van 23 juli tot en met 4 september 2022 rekening te houden?

Antwoord:

De periode na definitieve gunning tot uiterlijk 1 september geldt als implementatieperiode. Vanaf 1 september moeten medewerkers met de oplossing te kunnen werken. Gedurende deze implementatieperiode en in de planning dient rekening gehouden met 1 week collectieve zomersluiting (eerste volledige week augustus) waarbij Fontys geen activiteiten in het kader van de implementatie kan uitvoeren.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument. 3.8 Overeenkomst en inkoopvoorwaarden.

Vraag:

Aanbestedingsdocument, 3.8, Overeenkomst en inkoopvoorwaarden. Daar staat vermeld dat 'De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van 3 jaar'. Bijlage D. Prijzenblad. Het prijzenblad bevat velden voor contractjaar 4. Laten wij de velden voor contractjaar 4 leeg?

Antwoord:

Fontys gaat ervan uit dat de overeenkomst minimaal 3 jaar gaat lopen en hoogstwaarschijnlijk langer. De genoemde initiële contracttermijn dient los te worden gezien van de 4 jaar zoals in het prijzenblad genoemd. Oftewel ook voor het 4e jaar dienen prijzen verstrekt te worden.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument. 1.4 Planning.

Vraag:

Aanbestedingsdocument, 1.4 Planning.

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

De periode voor implementatie is gelegen tussen gunning op 13 mei 2022 en livegang op 1 september 2022. Wat voor zakelijke Overeenkomst is voor deze periode tussen 13 mei en 1 september 2022 geldig?

Antwoord:

De overeenkomst gaat in bij definitieve gunning: conform planning 13 mei a.s.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Contract

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument. 3.8 Overeenkomst en inkoopvoorwaarden.

Vraag:

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

Als de ingangsdatum van de Overeenkomst 1 september 2022 is, wordt dan de voorafgaande ter beschikkingstelling van de software oplossing benodigd voor implementatie, realisatie koppelingen, testen en training niet vergoed?

Antwoord:

De overeenkomst gaat in bij definitieve gunning. Dat betekent ook dat geoffreerde diensten, voor zover gerealiseerd, gefactureerd kunnen worden.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Contract

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.
23

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument. 7.2.2. Referenties.

Vraag:

De referentie-eis lijkt gerelateerd aan een business model gebaseerd op het aantal schrijvers en commentatoren. En lijkt daarmee een preferentie te hebben voor het business model van een bepaalde leverancier. Ons business model is gebaseerd op het aantal studenten van de instelling. Binnen onze licentie is het aantal schrijvers en commentatoren onbeperkt. Door de referentie op deze manier op te stellen sluit u leveranciers met een ander business model uit. Kunt u een referentie-eis opstellen gerelateerd aan het gebruik, het aantal studiegidsen dat elk schooljaar wordt ontwikkeld, bijvoorbeeld meer dan 200 OER'en (200 studiegidsen) per schooljaar? Een alternatief is een referentie-eis gerelateerd aan het aantal studenten van de instelling, bijvoorbeeld minimaal 10.000 studenten?

Antwoord:

Beide referenties hebben geen specifieke relatie met de omvang van de onderwijs instelling in aantallen studenten. De oplossing die Fontys zoekt dient straks door minimaal 670 medewerkers gebruikt te kunnen worden. Fontys heeft de ondergrens conform de gids proportionaliteit verlaagd tot 400 gebruikers. Een en ander conform de Gids Proportionaliteit, maar is bereid deze verder naar beneden bij te stellen tot minimaal 200 feitelijke gebruikers (aantal personen: niet het aantal toebedeelde rollen).

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument. 7.2.2. Referenties.

Vraag:

Bij onze referenties hebben schrijvers vaak een dubbelrol: ze schrijven de OER'en voor meerdere opleidingen. Daarmee worden door minder gebruikers dan 400 meer studiegidsen gemaakt dan 400. Mogen we daarom het aantal opleidingen - studiegidsen - als uitgangspunt nemen en daarbij uitgaan van 200 gepubliceerde OER'en (studiegidsen) per schooljaar - en op die manier voldoen aan de referentie-eis?

Antwoord:

Beide referenties hebben geen specifieke relatie met de omvang van de onderwijs instelling in aantallen studenten. De oplossing die Fontys zoekt dient straks door minimaal 670 medewerkers gebruikt te kunnen worden. Fontys heeft de ondergrens conform de gids proportionaliteit verlaagd tot 400 gebruikers. Een en ander conform de Gids Proportionaliteit, maar is bereid deze verder naar beneden bij te stellen tot minimaal 200 feitelijke gebruikers.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument. 7.2.2. Referenties.

Vraag:

Conform het proportionaliteitsbeginsel zoals beschreven in de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit 2022 Voorschrift 3.5 G verzoeken wij de referentie eis aan te passen naar 200 schrijvers en commentatoren.

Antwoord:

Beide referenties hebben geen specifieke relatie met de omvang van de onderwijs instelling in aantallen studenten. De oplossing die Fontys zoekt dient straks door minimaal 670 medewerkers gebruikt te kunnen worden. Fontys heeft de ondergrens conform de gids proportionaliteit verlaagd tot 400 gebruikers. Een en ander conform de Gids Proportionaliteit, maar is bereid deze verder naar beneden bij te stellen tot minimaal 200 feitelijke gebruikers.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument. 8. Programma van Eisen. Eis 21.

Vraag:

In deze eis 21 wordt gesteld: 'Voor één opleiding kunnen meerdere OER'en opgesteld worden'. Staat deze opleiding als 1 opleiding in het SiS of als 2 opleidingen? Bijvoorbeeld opleiding 1 bij PABO Den Bosch en opleiding 2 bij PABO Venlo? Kunt u dit uitwerken aan de hand van een voorbeeld?

Antwoord:

Dit kan allebei.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument. 8. Programma van Eisen. Eis 17 e.

Vraag:

Punt e. Wat wordt bedoeld met een bijlage of met bijlagen? Een PDF als attachment? Of wordt een hyperlink naar een extern document of bestand bedoeld? Het komt ons vreemd voor in een uniek document als de OER te verwijzen naar een bijlage. Wat als die bijlage niet meekomt; dan vervalt mogelijk de juridische status van de OER; evenzo als een hyperlink niet meer werkt door een externe oorzaak. Tevens ontstaat hier een mogelijk beveiligingsprobleem. Graag nadere uitleg.

Antwoord:

Er moet een bestand als bijlage kunnen worden geüpload in het programma, waarmee het onderdeel uit gaat maken van de concept en later de definitieve OER en een geheel vormt in de te publiceren OER.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument. 8. Programma van Eisen. Eis 8.

Vraag:

Is het voldoende als kopiëren- en plakken uit Word of andere documenttypen mogelijk is?

Antwoord:

Kopiëren en plakken moet sowieso kunnen. Voorkeur gaat uit naar importeren en kopiëren van hele documenten.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument. 8. Programma van Eisen. Eis 7.

Vraag:

Is het voldoende als alleen de helpfunctie voor studenten tweetalig is?

Antwoord:

Niet akkoord. Het gaat om de helpfunctie, zowel voor medewerkers als

studenten.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument. 8. Programma van Eisen. Eis 2.

Vraag:

Is het voldoende als alleen de gebruikersinterface voor studenten tweetalig is?

Antwoord:

Het gaat om de gebruikersfunctie voor zowel voor medewerkers als studenten.

Beantwoord op: 20-03-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument 9.5.1. Online demo/test versie.

Vraag:

Fontys heeft in de Aankondiging vrijwillige transparantie d.d. 28-3-2021 en in de bij die Aankondiging toegevoegde Toelichting vrijwillige publicatie aangegeven over te willen gaan tot aanschaf van OER Write van Docflow B. V.

Gezien de wens van Fontys voor een online demo/test versie "waarmee duidelijk wordt wat de werking van de software oplossing is" gaan wij er van uit dat Fontys voorafgaand aan die Aankondiging in maart 2021 duidelijk is geworden wordt wat de werking van OER Write is.

Via de toegang tot de online demo/test versies van de diverse leveranciers zal de naam van de software oplossing en de naam van de leverancier onherroepelijk bekend worden bij de leden van de Beoordelingscommissie.

Vragen:

1. Hoe voorkomt Fontys dat de beoordeling beïnvloed zal worden doordat de namen van de software oplossingen en van de leveranciers bekend worden?
2. Hoe zorgt Fontys voor een eerlijke vergelijking van de aangeboden software oplossingen zonder dat er een impliciete of expliciete voorkeur optreedt voor de software oplossing van een leverancier waarvoor eerder werd gekozen?
3. Hoe zorgt Fontys voor een eerlijke vergelijking van de aangeboden software oplossingen zonder dat er een impliciete of expliciete voorkeur optreedt voor de software oplossing waarmee eerder gebruikerservaring werd opgedaan?
4. Kan Fontys akkoord gaan met een beoordeling van de werking van de

software oplossing op basis van een uitgebreide online demonstratie?

Antwoord:

1. Dat namen van leveranciers niet bekend mogen worden gedurende de kwalitatieve beoordeling is feitelijk niet mogelijk. Dit zou enkel kunnen als het inschrijvers lukt alle te overleggen documenten, de presentatie, als ook de demo-omgeving volledig te anonimiseren. Dit is niet realistisch en noch proportioneel.

Inschrijvers mogen ervan uitgaan dat Fontys de aangeboden oplossing objectief beoordeelt op haar intrinsieke kwaliteiten. Fontys is gebaat dat meerdere oplossingen waaruit de beste oplossing (i.c.m. de prijs) zal worden gekozen. Om de representativiteit en objectiviteit te waarborgen worden de gunningscriteria aangeboden functionaliteiten/presentatie en het gebruik door minimaal 6 beoordelaars (diverse stakeholders) beoordeeld.

2.

Het beoordelingsteam is m.u.v. 1 persoon niet betrokken geweest bij de initiële oriëntatie met de oplossing van Docflow. Deze eerste oriëntatie is ook gedaan vanuit de aanname dat er maar 1 leverancier zou zijn met een werkende softwareoplossing om met name het OER proces te automatiseren. Dit bleek achteraf niet correct. Meerdere inschrijvers zijn in staat een werkende oplossing zoals Fontys die wenst aan te kunnen bieden.

Deze persoon het onderdeel aangeboden functionaliteiten/presentatie niet beoordelen. Aangezien deze persoon geen enkele oplossing tot op heden heeft getoetst/getest maakt deze persoon wel onderdeel uit van het beoordelingsteam m.b.t. gebruikerstest.

3.

Inschrijver dient ervan uit te gaan dat het beoordelingsteam oplossingen objectief beoordeeld. Elke beoordeling dient ook onderbouwd te worden. Onderbouwde scores worden aan de diverse inschrijvers gecommuniceerd. Indien enige inschrijver onregelmatigheden t.a.v. de objectiviteit dan wel het beoordelingsproces in het algemeen vermoed, kan zij bezwaar aantekenen.

Tevens. Fontys beschikt momenteel niet over de gezochte softwareoplossing. Fontys verwerkt documenten in WORD. Ook is de gezochte software nog niet wijd verbreid. Eerdere gebruikerservaringen zijn nooit uit te sluiten. Voor zover er voorkeuren zouden bestaan, waarvan Fontys zich niet bewust is (!) kunnen die juist in deze aanbesteding niet opspelen.

4. Niet akkoord. Fontys acht het essentieel dat beoordelaars zelf de software zoals beschreven en gepresenteerd kunnen testen op haar kwaliteiten.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument 9.5.1. Online demo/test versie.

Vraag:

U geeft aan over een online demo/test versie te willen beschikken waarin (een gedeelte van) de OER Bachelor 2022-2023 is ingericht. Hier zijn een aantal knelpunten aan verbonden.

1. Eenmalig ontwikkelen van toegang tot onze software oplossing op een andere manier dan via authenticatie op basis van SAML in combinatie met een Identity Provider zoals SURFconext; op de gevraagde manier toegang verlenen is niet veilig.

2. Inrichten van een omgeving op basis van de Fontys OER. Dat vraagt aan onze kant tijd en kennis van de wensen en eisen van de opdrachtgever w.o. de indeling, de vormgeving, de processen en de gewenste workflows; die wensen en eisen zijn op dit moment niet bij ons bekend.

3. Iedere software oplossing heeft een inleertijd. Gebruikers moeten wennen aan het gebruik van nieuwe software. Daarom worden in dat kader ook vaak trainingen en gebruikersondersteuning opgenomen. Na training en inleertijd blijkt dat de eerste onwennigheid van gebruikers omslaat in waardering voor de keuzes die gemaakt zijn bij de ontwikkeling van de software.

Vraag 1: Bij de gevraagde online demo/test versie wordt de mogelijkheid voor training en gebruikersondersteuning niet geboden.

Hoe garandeert opdrachtgever een eerlijke beoordeling waarin de volledigheid en diepte van onze oplossing zijn meegenomen?

Vraag 2: Is het mogelijk om een online demonstratie te verzorgen en daarop de beoordeling te baseren? De test vervalt dan.

Antwoord:

1. Voor de toetsing van het aanbod bij de diverse gunningscriteria dient inschrijver bij inschrijving tevens een online versie ter beschikking te stellen overeenkomstig de software-oplossing zoals Fontys die bij aanvang van de overeenkomst zal gaan gebruiken. Hiertoe stelt inschrijver verschillende proefaccounts inclusief bijbehorende rechten op haar applicatie ter beschikking, waarin een deel van het algemene deel van de OER voor de bacheloropleiding van Fontys, is opgevoerd, waarmee duidelijk wordt wat de werking van de software-oplossing is. Als bijlage is een OER verstrekt wat enkel als beoordelingskader geldt.

2. Als het Inschrijver niet lukt om aan Fontys een werkend voorbeeld te tonen van de aangeboden oplossing, dan kan Fontys deze oplossing ook afdoende beoordelen op haar feitelijke kwaliteit. Dan zou Fontys het moeten doen een beschrijving en presentatie van een "concept". Ervan uitgaande dat inschrijver voldoet aan de referentie-eis en aangeeft aan alle functionele eisen te voldoen dient naar mening van Fontys een potentiële opdrachtnemer in staat te zijn een demoversie aan te kunnen bieden, temeer de aangeboden oplossing vanaf 13 mei geïmplementeerd dient te gaan worden en op 1

september operationeel dient te zijn.

3. Het zou zeer disproportioneel zijn het beoordelingsproces qua tijd en doorlooptijd uit te breiden met trainingen t.b.v. van gebruikers en een inleertermijn, waarna pas een definitieve beoordeling van de diverse oplossingen plaatsvindt. Een training is dus niet voorzien, echter wordt aan inschrijvers wel gevraagd om ondersteuning op afroep (vragen/ onduidelijkheden omtrent het gebruik). Dat mag op locatie maar kan ook via telefoon of MS-Teams.

Beantwoord op: 20-03-2022

Label: Proces

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

