

Aanbesteding: Energieloket Brabant Woont Slim
Aanbestedende Dienst: gemeente 's-Hertogenbosch
Referentie: SO/E&E/05/2022

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Maatwerk Menukaart aanbesteding

Vraag:
Beste lezer,

Staat u ook open voor een samenwerkingsverband? Wij zouden (een deel van) de maatwerk menukaart dienst graag willen aanbieden in samenwerking met een partij die de backoffice doet.

Met vriendelijke groet
Sam de Guchteneire
Winst uit je woning
0625367443

Antwoord:
ja, mits voldaan wordt aan de eisen die oa worden beschreven in paragraaf 4.4 en 4.3

Beantwoord op: 23-06-2022
Label: Uitvoering

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Klantcontacten

Vraag:
Beschrijvend document 2.3.2 Deel 1: Backoffice, punt 1 Kunt u de opvolging van het klantcontact kwantificeren of nader duiden hoe dit wenselijk wordt ingevuld? Dit heeft direct invloed op de in te zetten capaciteit (per klantreis)

Antwoord:
De opvolging is deels afhankelijk van de klantvraag. Uitgangspunt is dat elke klantvraag wordt geregistreerd (zoals onder punt 2 is beschreven) en dat er een opvolging is om het eerste punt onder het kopje 'doelen - KPI's' te monitoren en realiseren.

Beantwoord op: 23-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Communicatie weging

Vraag:

Beschrijvend document; hoofdstuk 5.3 kwaliteit; onder subcriterium K6 wordt de kwaliteit van communicatie benoemd, dit criterium geeft maximaal 10 punten in de beoordeling. Dit lijkt uit verhouding tot de omvang van het communicatie aspect in de opdracht. Staat u open voor een andere weging van de subcriteria waarbij voor K6 een hogere max. aantal punten wordt gegeven? In de beschrijving van deel 2: Contentmanagement wordt onder andere een communicatiestrategie benoemd en een 10-tal onderwerpen waarmee dit een wezenlijk deel van de opdracht behelst.

Antwoord:

De omvang van de communicatie in deze opdracht is relatief beperkt. Het maken van content, het maken van een strategie of werkzaamheden die eventueel voortkomen uit de communicatiestrategie zitten niet in deze opdracht. Zie ook antwoord op vraag 12. Naar ons idee is de weging daarmee proportioneel. Zit indirect ook in andere wegingscriteria.

Beantwoord op: 23-06-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

4

Onderwerp:

Toegankelijkheid website

Vraag:

Beschrijvend document; hoofdstuk 2.3.4 punt 4; Wordt de Digitale Toegankelijkheid getoetst, of dient de aanbieder de certificering aan te leveren?

Antwoord:

"De aanbieder dient v.w.b. het technische deel van de digitale toegankelijkheid een audit aan te leveren. Als uit de audit blijkt dat er niet wordt voldaan aan de WCAG 2.1 AA:

- Dan worden verbeteringen binnen 3 maanden doorgevoerd (op kosten inschrijver)
- Een hertoets op de techniek wordt uitgevoerd op kosten van de leverancier. Na oplevering van de digitale omgeving zorgt inschrijver er voor dat bij doorontwikkelingen en toevoegingen nog steeds wordt voldaan aan WCAG 2.1 AA:
- Indien blijkt dat dat niet zo is, worden de fouten binnen 3 maanden door de leverancier zonder extra kosten hersteld.
- Een hertoets wordt uitgevoerd op kosten van de leverancier. "

Beantwoord op: 23-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 5
Onderwerp: Prijs

Vraag:

Beschrijvend document; hoofdstuk 5.2 Prijs; er wordt één prijs gevraagd voor basis loketdiensten en meerwerk bij elkaar opgeteld, dit is voor ons niet mogelijk, immers het door ons aangeboden meerwerk bevat een veelvoud aan variabelen v.w.b. de prijs. Zo werken wij o.a. met een bandbreedte. Of wordt onder meerwerk niet het ‘maatwerk’ bedoeld wat onder 2.4.5 staat?

Antwoord:

Wat onder 5.2 staat is niet correct. De puntenscore voor prijs worden berekend met alleen de prijs van de basisloketdiensten waarmee u inschrijft. De maximale prijs voor het meerwerk wordt bepaald door de raming van de totale opdrachtsom (1.500.000) te verminderen met het bedrag van de basisloketdiensten waarop u inschrijft.

Beantwoord op: 23-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 6
Onderwerp: Prijs

Vraag:

Beschrijvend document; hoofdstuk 5.2 Prijs; er wordt één prijs gevraagd voor basis loketdiensten en meerwerk bij elkaar opgeteld, dit is voor ons niet mogelijk, immers het door ons aangeboden meerwerk bevat een veelvoud aan variabelen v.w.b. de prijs. Zo werken wij o.a. met een bandbreedte. Kan de opdrachtgever het prijs criterium anders definiëren zodat scherp is omschreven wat onder de prijs moet vallen? Of kan gedefinieerd worden welke meerwerk in de prijs moet worden opgenomen én in welke hoeveelheid (bijvoorbeeld prijs per advies o.b.v. x aantal adviezen). Dit zal sowieso nodig zijn om “één prijs” vergelijkbaar te hebben tussen de verschillende indieners.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 5

Beantwoord op: 23-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

7 Ontbrekende bijlage

Vraag:

Beschrijvend document; hoofdstuk 2.3.1 en 2.3.2. bij de eisen voor de back office en contentmanagement wordt verwezen naar bijlagen (o.a. K1 t/m K8, B1 t/m B3, C1 t/m C7). Deze bijlagen zijn niet meegeleverd. Kunt u die alsnog aanleveren?

Antwoord:

Met de bijlage wordt bedoeld de handreiking voor energieloketten (ministerie van Binnenlandse zaken, februari 2021). Deze is bijgevoegd in bijlage IV.

Beantwoord op: 23-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Beheer mailomgeving door uitvoeringspartner

Vraag:

In 2.3.2 deel 1 backoffice staat dat inschrijver een telefoonnummer stelt en gebruik maakt van het mailadres info@brabantwoontslim.nl. Om het mailadres info@brabantwoontslim.nl te koppelen aan ons klantvolgsysteem is het belangrijk dat wij bij de (technische) instellingen van het mailadres kunnen. Klopt onze veronderstelling dat wij de beheerder zijn van het mailadres én zelf kunnen kiezen welke mailomgeving wij hanteren?

Antwoord:

Ja

Beantwoord op: 23-06-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Verwerkingsverantwoordelijkheid

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie staat dat de gemeenten verwerkingsverantwoordelijke zijn en Inschrijver verwerker is. In de praktijk zal dit stuiten op praktische uitdagingen. Bijvoorbeeld: indien een bewoner via Brabant Woont Slim een offerte aanvraagt bij een lokale installateur, dan zou de uitvoerende partij van Brabant Woont Slim - in een rol als verwerker - per keer toestemming moeten vragen aan de betreffende gemeente of we de gegevens van de bewoners mogen doorzetten naar de lokale installateur. Ons voorstel is een (overigens gangbare) situatie waarbij zowel de individuele

gemeenten als de uitvoeringsorganisatie achter Brabant Woont Slim verwerkingsverantwoordelijke zijn. De individuele gemeenten en Opdrachtnemer sluiten vervolgens een data-uitwisselingsovereenkomst. In de data-uitwisselingsovereenkomst wordt tevens opgenomen dat Opdrachtnemer bij beëindiging van het contract data overdraagt richting Opdrachtnemer (of verwijdert) en dat Opdrachtnemer geen (commerciele) uitingen richting inwoners doet zonder dat de gemeente van tevoren schriftelijke toestemming heeft gegeven. Kortom, de gemeente verliest geen 'grip' maar in de hier voorgestelde constructie (Opdrachtgever en Opdrachtnemer beiden verwerkingsverantwoordelijke in termen van de AVG) worden veel operationele issues voorkomen. Gaat u mee in ons voorstel? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord

Beantwoord op: 23-06-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

10

Onderwerp:

Ingangsdatum overeenkomst en livegang energieloketten

Vraag:

In de aanbestedingsdocumentatie ('Hoofdstuk 2.4') staat de ingangsdatum voor de overeenkomst op 1 september 2022. Wanneer is de beoogde livegang van het energieloket? Gezien de definitieve gunningsbeslissing op 9 augustus 2022 en met inachtneming een zorgvuldige implementatietermijn (zeker gezien de zomerperiode) zou livegang van de vernieuwd energieloketten eind 2022 passend zijn. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord, de ingangsdatum voor de overeenkomst wijzigt van 1 september naar 1 oktober 2022.

Beantwoord op: 23-06-2022**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

11

Onderwerp:

Maximaal aantal A4 naar 12

Vraag:

In hoofdstuk '5.3 Kwaliteit' staat dat de inschrijver maximaal 8 A4 geschreven tekst (exclusief beeldmateriaal) mag indienen. Gezien de omvang van de uitvraag en de verschillende kwaliteitscriteria verwachten

wij dat de aanbestedende dienst een beter beeld krijgt van de indiening bij een maximale hoeveelheid A4 van 12 pagina's. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het ophogen van het maximale aantal pagina's voor het onderdeel 'Kwaliteit' van 8 naar 12 A4? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord

Beantwoord op: 23-06-2022

Label: Proces

Ref.nr.
12

Onderwerp:

Beheren middelen als contentmanager

Vraag:

In 2.3.3 'Deel 2: Contentmanagement' staat dat "de contentmanager van de uitvoerende partij de middelen beheert die uit de strategie voortvloeien" en dat deze "de content plaatst op de kanalen van Brabant Woont slim". Valt onder "beheren" enkel de verspreiding van content, of dient opdrachtnemer deze ook te ontwikkelen (inhoud) en/of visueel op te maken (vorm)?

Antwoord:

Het gaat in de basis om het verspreiden van content, maar zonodig ook het redigeren en toevoegen van beeldmateriaal om een tekst te laten passen bij de huisstijl en leest vanuit het perspectief van Brabant Woont Slim. Ook het actief ophalen van content bij de deelnemers en landelijke overheidskanalen is onderdeel van de opdracht. Het is als het ware 'beheren plus'.

Beantwoord op: 23-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Koppeling vernieuwd platform Verbeterjehuis.nl

Vraag:

Medio september/oktober lanceert het ministerie van Binnenlandse Zaken het vernieuwde platform Verbeterjehuis.nl. Nu er steeds meer bekend wordt over de functionaliteiten is onze vraag aan Opdrachtgever tweeledig: 1) wat is de visie van Opdrachtgever op de koppeling van Brabant Woont Slim met de functionaliteiten van het platform Verbeterjehuis.nl en 2) hoe wordt dit meegenomen en -gewogen in de aanbesteding van Brabant Woont Slim?

Antwoord:

Die koppeling zien wij graag terugkomen in de aangeboden diensten binnen het maatwerk. Een goede aansluiting van maatwerkdiensten bij het landelijk

digitaal platform is onderdeel van de waardering van het maatwerk, zoals beschreven onder K4 in de paragraaf 'kwaliteit'.

Beantwoord op: 23-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

voorwaarden

Vraag:

Aanvulling

Antwoord:

Als aanvulling op het gestelde onder '2.3.1 algemene eisen, punt 5' voegt opdrachtgever toe dat binnen het maatwerk vergoedingen van derden mogelijk zijn, maar alleen wanneer opdrachtgever daar expliciete toestemming voor geeft.

Beantwoord op: 23-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

15

Onderwerp:

voorwaarden

Vraag:

Aanvulling

Antwoord:

Als aanvulling op paragraaf '2.3.5 maatwerk' voegt opdrachtgever toe dat wij onder maatwerk binnen deze aanbesteding alleen diensten verstaan waarvoor 5 of meer deelnemende gemeenten gelijktijdig opdracht verstrekken aan de winnende partij.

Beantwoord op: 23-06-2022

Label: Inhoud