

**betreft: Abonnementenbeheer
Europese openbare procedure**

Deze nota van inlichtingen bestaat uit 31 vragen en antwoorden en bijlage 3 PvE

Proces mededeling:

Zie beantwoording vraag 31. Er is een 2e nota van inlichtingen. Er mogen echter alleen maar vragen worden gesteld uit de 1e nota van inlichtingen. Planning is als volgt:

- uiterlijke termijn voor vragen stellen over de 1e nota van inlichtingen is: 3 januari 2023 voor 10.00 uur.
- publicatie 2e nota van inlichtingen is op 9 januari 2023 gepland.

Bijlage 3 PvE

Het bestand Bijlage 3 PvE is niet aangepast. Echter boven de bijlage stond niet Bijlage 3 Programma van Eisen gemeld. Voor de goede orde voegen wij deze toe aan deze nota van inlichtingen.

Vraag nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Paragraaf 2.6 Manipulatieve en/of abnormaal lage inschrijvingen	U geeft aan dat het niet toegestaan is om een manipulatieve inschrijving in te dienen. Abnormaal lage inschrijvingen, negatieve prijzen en/of prijzen van € 0,00 zijn niet toegestaan. Echter in bijlage 12 is vermeld dat een negatieve korting toegestaan is. Begrijpen wij het goed dat bijlage 12 (Kortingsopgave) leidend is in deze?	Manipulatieve inschrijvingen of abnormale lage inschrijving zijn niet toegestaan. Dit betreft een kortingspercentage. En daarbij is een negatieve korting toegestaan.
2	Korting	In paragraaf 5.3 geeft u aan dat de opgegeven korting van kracht blijft tot met met de maximale looptijd (incl. verlengingsopties). Gezien de huidige economische ontwikkelingen is dit niet realistisch en zou er een jaarlijkse, evt. vooraf af te spreken, indexatie plaats moeten vinden. Is dit akkoord?	Met ingang van 1 maart 2024 kunnen de in Bijlage 12 genoemde prijzen jaarlijks eenmaal worden geïndexeerd op basis van het CBS indexcijfer voor zakelijke en ICT-dienstverlening. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over 12 maanden. De tariefwijziging dient uiterlijk drie maanden van tevoren kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtgever. De volgende rekenmethode dient te worden gehanteerd: (indexcijfer laatst bekende kwartaal voor datum indexering – indexcijfer laatste bekende kwartaal 12 maanden daarvoor / indexcijfer laatste bekende kwartaal 12 maanden daarvoor *100) Voorbeeld: Indexering per 1 maart 2024: Indexcijfer b.v. 3e kwartaal 2023- indexcijfer 3e kwartaal 2022/indexcijfer 3e kwartaal 2022 * 100
3	Korting	In paragraaf 5.3 geeft u aan dat opdrachtnemer verondersteld dat de opdrachtnemer de te verkrijgen kwantumkorting van uitgevers gedeeltelijk gaat doorberekenen, maar dat is niet marktconform. Marges van uitgevers zijn drastisch gedaald waardoor korting verstrekken niet haalbaar is. De aanbesteding kan alleen goed worden uitgevoerd tegen een marktconforme service fee. Het verlenen van (kwantum)korting zou in de huidige markt automatisch tot een manipulatieve en/of abnormaal lage Inschrijving leiden. Bent u bereid dit te wijzigen?	Het toepassen van een service fee is niet toegestaan. Het offren van een negatieve korting is toegestaan. Het is de keuze van de inschrijver om de service fee al dan niet te verrekenen in de korting.
4	Korting	U vraagt om korting op factuur EN op het totaalbedrag per jaar. Het lijkt ons voor opdrachtgever en inschrijver een duidelijkere oplossing om één totale korting/service fee op factuur OF jaarlijkse korting/service fee uit te vragen. Bent u bereid dit aan te passen?	Nee, dit is niet akkoord. Deze wordt niet aangepast.
5	Bijlage 8	In bijlage 8 staat beschreven wanneer welke bullit verwijderd moet worden. Inschrijver is van mening dat in deze beschrijving de bullits zijn omgedraaid. Kunt u bevestigen of onderstaande klopt? -Verwijder de eerste bullit bij WEL onderdeel van een moedermaatschappij/holding en WEL beroep op de moedermaatschappij/holding -Verwijder de tweede bullit bij geen onderdeel van een moedermaatschappij/holding of wel onderdeel van een moedermaatschappij/holding, maar geen beroep op de moedermaatschappij of holding.	Wij verwijzen naar bijlage 8. Het is hierin duidelijk opgenomen hoe deze moet worden ingevuld. De bullets zijn geenszins omgedraaid en staan gewoon goed.

6	Bijlage 5, artikel 1	In de raamovereenkomst staat beschreven dat de raamovereenkomst prevaleert boven de nota van inlichtingen. In de nota kunnen wijzigingen uit voortkomen die ook gelden voor de raamovereenkomst. Heeft Inschrijver juist begrepen dat u in de uiteindelijke raamovereenkomst ook de wijzigingen vanuit de nota opneemt?	De nota('s) van inlichtingen worden opgenomen in de raamovereenkomst. De volgorde opgenomen in de concept raamovereenkomst blijft hetzelfde.
7	Bijlage 3, eis 36	De helpdesk/klantenservice van Inschrijver is bereikbaar op werkdagen van 08.30-17.00 uur. Dit zijn de reguliere werktijden. Uiteraard worden verstuurd e-mails z.s.m. beantwoord. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. Reactie per e-mail uiterlijk binnen 2 werkdagen i.p.v. zo spoedig mogelijk.
8	Bijlage 3. Eis 26	Het is voor inschrijver niet duidelijk of een consolidatieservice (rechtstreekse verzending vanuit uitgever of via opdrachtnemer) onderdeel is van de gevraagde dienstverlening. Graag uw toelichting.	Dit is aan de inschrijver.
9	TenderNed	In TenderNed onder gunningscriteria dient inschrijver de drie verschillende prijscriteria te beantwoorden. Vanuit TenderNed is bedrag een verplicht invulveld. Kunt u bevestigen dat wij in het gedeelte prijs overal een fictief bedrag van € 0,01 in dienen te vullen, aangezien deze aanbesteding alleen kortingspercentages bevat, en bijlage 12 wordt gebruikt voor de beoordeling?	In TenderNed zijn de volgende posten voor G1 opgenomen: G1 korting totaal is 60 (=600 punten). Subgunningscriteria zijn: G1A 40 (=400 punten inschrijfleidraad) G1B 20 (=200 punten inschrijfleidraad) U kunt het percentage invullen bij G1A en G1B. En bij het onderdeel G1 de prijsbijlage uploaden. Bijlage 12 kortingsopgave is leidend.
10	TenderNed	In TenderNed onder gunningscriteria zijn er een drietal mogelijkheden waar Bijlage 12 geupload kan worden, namelijk bij G1 korting, G1 A. kortingspercentage op de factuur en G1 B. Kortingspercentage op het totaal per jaar. Bij welke mogelijkheid dient inschrijver Bijlage 12 te uploaden?	Zie beantwoording vraag 9.
11	Pagina 26, paragraaf 6.3	Publiceert aanbestedende dienst ook een proces verbaal van de opening van de kluis?	Nee, dit is niet het geval. Inschrijvers ontvangen via TenderNed een bevestiging dat de kluis is geopend.
12	Pagina 25, paragraaf 5.5	Ons voorstel is om de gegadigden, voorafgaand aan de online applicatie, een presentatie te laten geven aan de testgroep c.q. beoordelingscommissie over de werking van de online applicatie. Op die manier borgt u dat eenieder het systeem en de werking kan toelichten waarna er met uitleg aansluitend getest kan worden. Neemt u dit voorstel over? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	Nee, dit is niet toegestaan. In de inschrijfleidraad paragraaf 5.6 is aangegeven op welke 4 onderwerpen het beoordelingsteam gaat beoordelen. Deze 4 onderwerpen worden door het beoordelingsteam in de internet applicatie beoordeeld. Naast het aanbieden van de inlogcode staan wij ook toe dat inschrijvers een toelichting toevoegen. Wanneer inschrijvers extra uitleg over de 4 onderwerpen willen toevoegen dan mag dit op maximaal 2 pagina A4. Het is niet verplicht om dit toe te voegen. Inschrijver(s) kunnen deze informatie uploaden op TenderNed.
13	Pagina 25, paragraaf 5.5	De beoordeling moet voldoen aan het gelijkheids- en transparantiebeginsel. Een demo is onzes inziens bij voorbaat al subjectief; een gebruiker is gewend aan de huidige online applicatie, zal deze dus ook met meer vooringenomenheid beoordelen. Hoe borgt u een objectieve beoordeling, waarbij u voldoet aan de aanbestedingsbeginselen?	De beoordeling vindt plaats conform paragraaf 5.5. pagina 24. Het hoeft geen voordeel te zijn als je aan de huidige online applicatie bent gewend. Juist dan kan een andere applicatie ook nieuwe inzichten geven.
14	Pagina 25, paragraaf 5.5	Het is voor inschrijver niet duidelijk welke beoordelingsvorm u hanteert. Maakt u gebruik van een relatieve of absolute beoordeling?	De beoordeling kwaliteit en uitleg is opgenomen in paragraaf 5.4 pagina 24.
15	Pagina 25, paragraaf 5.5	Zijn tussenliggende scores mogelijk op kwaliteit?	Nee, wij verwijzen naar paragraaf 5.4.
16	Pagina 25, paragraaf 5.5	Bij de toelichting op de score 'goed' schrijft u: 'Echter bepaalde onderdelen uit de internet applicatie scoren minder goed, zodat geen score van 400 punten kan worden toegekend.'. Hoe kwantificeert u 'bepaalde onderdelen'?	Bepaalde onderdelen heeft betrekking op de 4 onderwerpen uit paragraaf 5.5.
17	Pagina 25, paragraaf 5.5	Bij de toelichting op de score 'goed' schrijft u: 'Echter bepaalde onderdelen uit de internet applicatie scoren minder goed, zodat geen score van 400 punten kan worden toegekend.'. Waar verwijst u naar met de woorden 'bepaalde onderdelen'. Bedoelt u de genoemde onderwerpen als in 5.5?	Ja, zie ook beantwoording vraag 16.

18	Pagina 25, paragraaf 5.5	Bij de toelichting op de score 'uitstekend' schrijft u: 'Het commentaar beperkt zich slechts tot details'. Wat verstaat u onder details?	Het is volledig conform de 4 onderwerpen, het commentaar beperkt zich tot minimale punten.
19	Pagina 24, paragraaf 5.5	Eén van de onderwerpen waarop de kwaliteit van de internetapplicatie wordt beoordeeld is mogelijkheden m.b.t. het samenstellen van management informatie. Vervolgens geeft u een beschrijving over hoe de toekenning van scores plaatsvindt. Het is voor inschrijver onduidelijk wanneer er 'uitstekend' of 'goed' kan worden gescoord bij dit onderwerp. In het kader van transparantie en om een objectieve beoordeling mogelijk te maken, kunt u verduidelijken wanneer u de mogelijkheden m.b.t. het samenstellen van management informatie als 'uitstekend' of 'goed' bestempeld, opdat voor alle inschrijvers helder is hoe de punten worden toegekend?	Dit onderdeel wordt door het beoordelingsteam getoetst. Deze toetst of de internet applicatie aansluit bij hetgeen gevraagd wordt. Wanneer deze minder aansluiten bij de vier onderwerpen scoren deze minder goed. De mogelijkheid m.b.t. het samenstellen van één van de onderwerpen management informatie dient minimaal aanwezig te zijn en deze krijgt een uitstekend als deze op uitstekende wijze invulling geeft. Verder verwijzen wij naar paragraaf 5.5. De verdere invulling van deze gunningscriteria laten wij aan de inschrijver.
20	Pagina 24, paragraaf 5.5	Eén van de onderwerpen waarop de kwaliteit van de internetapplicatie wordt beoordeeld is producten catalogus. Vervolgens geeft u een beschrijving over hoe de toekenning van scores plaatsvindt. Het is voor inschrijver onduidelijk wanneer er 'uitstekend' of 'goed' kan worden gescoord bij dit onderwerp. In het kader van transparantie en om een objectieve beoordeling mogelijk te maken, kunt u verduidelijken wanneer u de producten catalogus als 'uitstekend' of 'goed' bestempeld, opdat voor alle inschrijvers helder is hoe de punten worden toegekend?	Dit onderdeel wordt door het beoordelingsteam getoetst. Deze toetst of de internet applicatie aansluit bij hetgeen gevraagd wordt. Wanneer deze minder aansluiten bij de vier onderwerpen scoren deze minder goed. Bij producten catalogus (één van de vier onderwerpen) dient deze minimaal aanwezig te zijn en deze krijgt een uitstekend als deze op uitstekende wijze invulling geeft. Verder verwijzen wij naar paragraaf 5.5. De verdere invulling van deze gunningscriteria laten wij aan de inschrijver.
21	Pagina 24, paragraaf 5.5	Eén van de onderwerpen waarop de kwaliteit van de internetapplicatie wordt beoordeeld is de handleiding. Vervolgens geeft u een beschrijving over hoe de toekenning van scores plaatsvindt. Het is voor inschrijver onduidelijk wanneer er 'uitstekend' of 'goed' kan worden gescoord op het onderwerp 'online handleiding'. In het kader van transparantie en om een objectieve beoordeling mogelijk te maken, kunt u verduidelijken wanneer u de online handleiding als 'uitstekend' of 'goed' bestempeld, opdat voor alle inschrijvers helder is hoe de punten worden toegekend?	Dit onderdeel wordt door het beoordelingsteam getoetst. Deze toetst of de internet applicatie aansluit bij hetgeen gevraagd wordt. Wanneer deze minder aansluiten bij de vier onderwerpen scoren deze minder goed. Bij de online handleiding (één van de vier onderwerpen) dient deze minimaal aanwezig te zijn en deze krijgt een uitstekend als deze op uitstekende wijze invulling geeft. Verder verwijzen wij naar paragraaf 5.5. De verdere invulling van deze gunningscriteria laten wij aan de inschrijver.
22	Pagina 24, paragraaf 5.5	Eén van de onderwerpen waarop de kwaliteit van de internetapplicatie wordt beoordeeld is het bestel gemak. Vervolgens geeft u een beschrijving over hoe de toekenning van scores plaatsvindt. Het is voor inschrijver onduidelijk wanneer er 'uitstekend' of 'goed' kan worden gescoord bij het onderwerp 'bestel gemak'. In het kader van transparantie en om een objectieve beoordeling mogelijk te maken, kunt u verduidelijken wanneer u bestel gemak als 'uitstekend' of 'goed' bestempeld, opdat voor alle inschrijvers helder is hoe de punten worden toegekend?	Dit onderdeel wordt door het beoordelingsteam getoetst. Deze toetst of de internet applicatie aansluit bij hetgeen gevraagd wordt. Wanneer deze minder aansluiten bij de vier onderwerpen scoren deze minder goed. Bij bestel gemak (één van de vier onderwerpen) krijgt deze gemakkelijk te verlopen en deze krijgt een uitstekend als deze op uitstekende wijze invulling geeft. Verder verwijzen wij naar paragraaf 5.5. De verdere invulling van deze gunningscriteria laten wij aan de inschrijver.
23	Pagina 24, paragraaf 5.4.	"De beoordeling van de inschrijving geschiedt door een ter zake kundig beoordelingsteam." Welke functies hebben de (afzonderlijke) leden van het beoordelingsteam van regio Rivierenland?	Het beoordelingsteam bestaat uit een afvaardiging van medewerkers van de aanbestedende diensten. Het is een ter zake kundig beoordelingsteam.
24	Pagina 19, paragraaf 3.6	In paragraaf 3.6 staat beschreven dat Inschrijver dient te beschikken over een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis. Inschrijver ziet graag een toevoeging van een maximum bedrag per verzekeringsjaar ter waarde van € 5.000.000,- zoals ook beschreven in bijlage 6 Algemene Inkoopvoorwaarden. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord.

25	Pagina 10, paragraaf 2.6	"Het is niet toegestaan om een manipulatieve inschrijving in te dienen. Abnormaal lage inschrijvingen, negatieve prijzen en/of prijzen van € 0,00 zijn niet toegestaan, een en ander met inachtneming van het gestelde in artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012." Gezien de soort uitvraag: Hoe, en aan de hand van welke bron, gaat u toetsen of de ingediende kortingspercentages al dan niet abnormaal laag zijn?	Zie beantwoording vraag 1. Dat zal blijken uit de aanbiedingen. Het moet budgettair haalbaar zijn en in verhouding zijn met de gevraagde dienstverlening.
26	Pagina 10, paragraaf 2.6	"Het is niet toegestaan om een manipulatieve inschrijving in te dienen. Abnormaal lage inschrijvingen, negatieve prijzen en/of prijzen van € 0,00 zijn niet toegestaan, een en ander met inachtneming van het gestelde in artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012." In deze aanbesteding wordt er in het kader van prijs gewerkt met kortingspercentages. Wat vindt de aanbestedende dienst in deze context een abnormaal lage (kortings-)prijs?	Zie beantwoording vraag 1. Dat zal blijken uit de aanbiedingen. Het moet budgettair haalbaar zijn en in verhouding zijn met de gevraagde dienstverlening.
27	Pagina 10, paragraaf 2.6	"Het is niet toegestaan om een manipulatieve inschrijving in te dienen. Abnormaal lage inschrijvingen, negatieve prijzen en/of prijzen van € 0,00 zijn niet toegestaan, een en ander met inachtneming van het gestelde in artikel 2.116 Aanbestedingswet 2012." Echter, in het prijzenblad schrijft u dat een negatief kortingspercentage is toegestaan. Hoe dient inschrijver dit te lezen?	Zie beantwoording vraag 1.
28	Pagina 7, paragraaf 1.9	U schrijft "(...) de geleverde prestaties van opdrachtnemer evalueren, waarna op basis hiervan door aanbestedende dienst besloten wordt of hij gebruik zal maken van de verlengingsmogelijkheid." Inschrijver gaat ervan uit dat alvorens een definitieve keuze hierin wordt gemaakt er altijd eerst in overleg wordt getreden met inschrijver. Is dit een correcte aanname?	De beslissing tot het al dan niet verlengen van de raamovereenkomst berust uitsluitend bij aanbestedende dienst. Wij verwijzen naar de uitleg in paragraaf 1.9 van de inschrijvingsleidraad.
29	Pagina 7, paragraaf 1.9	U schrijft "(...) de geleverde prestaties van opdrachtnemer evalueren, waarna op basis hiervan door aanbestedende dienst besloten wordt of hij gebruik zal maken van de verlengingsmogelijkheid." Op basis van welke punten worden de geleverde prestaties beoordeeld?	De totale uitvoering van de opdracht conform het gestelde in het aanbestedingsdocument. De beslissing tot het al dan niet verlengen van de raamovereenkomst berust uitsluitend bij aanbestedende dienst. Wij verwijzen naar de uitleg in paragraaf 1.9 van de inschrijvingsleidraad.
30	Pagina 7, paragraaf 1.9	U geeft aan dat er sprake is van een eenzijdige verlenging aan de zijde van de opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de overeenkomst evalueert ook opdrachtnemer de verplichtingen die zij aan gaat. Mogelijk dat omstandigheden die buiten de (directe) macht van de opdrachtnemer liggen op langere termijn nopen tot een aanpassing van het bedrijfsbeleid. In dat kader lijkt het ons gepast om de optie tot verlenging wederkerig te maken, desgewenst met opnemen van een passende opzegtermijn, opdat ook opdrachtnemer van de mogelijkheid tot opzegging gebruik kan maken. Hoe staat u daar tegenover?	Dit is niet toegestaan. Wij verwijzen voor de uitleg naar paragraaf 1.9 van de inschrijvingsleidraad.
31	Pagina 5, paragraaf 1.4	Inschrijver begrijpt dat u van Inschrijver een zorgvuldige en proactieve rol verwacht. Echter, bevatten de Nota van Inlichtingen soms nieuwe informatie die niet eerder was voorzien, of onduidelijkheden die mogelijk nog om een toelichting vragen. Hoe staat u er in dat kader tegenover om een korte tweede vragenronde in te lassen, waarin Inschrijvers vragen kunnen stellen over de antwoorden zoals verstrekt in de Nota van Inlichtingen 1?	Er wordt een 2e nota van inlichtingen ingepland. In deze 2e nota van inlichtingen mogen alleen vragen worden gesteld over de 1e nota van inlichtingen. Tot 3 januari 2023, 10.00 uur mogen er vragen over de beantwoording van de 1e nota van inlichtingen worden gesteld. Planning voor het publiceren van de 2e NvI is 9 januari 2023.