

Aanbesteding: CRM
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 2021-VGU-033

Toelichting:

Ref.nr. 3 **Onderwerp:**
Puntentelling selectiecriteria

Vraag:

Uit de selectiecriteria blijkt dat u op zoek bent naar een partij die het project succesvol kan afronden. Er wordt niet gevraagd naar beheer en toekomstige ontwikkelingen die ongetwijfeld belangrijk zijn voor een succesvol gebruik van het CRM. Hoe ziet u de rol van de implementatiepartner na de oplevering?

Antwoord:

De rol van de implementatiepartner na de oplevering is onderdeel van de inschrijvingsfase. Deze rol zal vastgelegd worden in het PvE na afronding van de dialoogfase. Uitgangspunt is een SaaS-oplossing dus in principe ligt het beheer bij de leveranciers.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 4 **Onderwerp:**
Punten selectiecriteria

Vraag:

Wij zijn een lokale MKB onderneming en lezen op uw website dat u oog heeft voor het (lokale) mkb onder andere door geen zware selectie- en gunningscriteria te handhaven. Echter door bij de selectiecriteria het aantal referenties het aantal punten te laten bepalen wordt de kans voor mkb ondernemers kleiner om bij de 4 geselecteerde te horen. Dit terwijl het aantal, in onze ogen, niet iets zegt over de kwaliteit van de dienstverlening. Bent u bereid dit selectiecriterium zo aan te passen dat het past bij uw uitgangspunt mkb ondernemers niet te benadelen?

Antwoord:

Nee. Overigens kunnen wij ons niet vinden in uw veronderstelling. Het mkb kan bij deze aanbesteding prima meedingen. De gehanteerde geschiktheidseisen zijn minimaal in onze ogen.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Proces

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Opleverdatum referentieopdracht

Vraag:

We begrijpen de strekking van de vraag en wat u bedoelt maar misschien kunt u voor de zekerheid het woord 'later' vervangen door 'langer geleden'

Antwoord:

Dat wordt inderdaad bedoeld.

Beantwoord op: 11-03-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

6

Onderwerp:

Milieumanagementcertificaat

Vraag:

U vraagt om een milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001 als in te dienen document. Op dit moment beschikken wij niet over dit certificaat maar hij staat gepland om dit jaar te behalen. De verwachting is dus dat we dit certificaat eind 2022 in ons bezit hebben. Is dit akkoord?

Antwoord:

De tekst omtrent een Milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 staat abusievelijk nog opgenomen in de aanmeldingsleidraad. Dit is inderdaad geen geschiktheidseis. U hoeft dus geen Milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 te hebben c.q. in te dienen.

Beantwoord op: 11-03-2022**Label:** Contract**Ref.nr.**

7

Onderwerp:

Milieumanagementcertificaat

Vraag:

U vraagt om een milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001 als in te dienen document. Deze wordt onder 5.2 (geschiktheidseisen) echter niet meer genoemd. Klopt het dat dit geen eis is?

Antwoord:

Ja dat klopt. Dit is geen eis. De tekst omtrent een Milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 staat abusievelijk nog opgenomen in de aanmeldingsleidraad. Dit is inderdaad

geen geschiktheidseis. U hoeft dus geen Milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 te hebben c.q. in te dienen.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Contract

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Aanmeldingsleidraad - 3.2 - p11

Vraag:
Aanbestedende dienst geeft aan dat er alternatieve certificeringen aangeleverd mogen worden voor ISO 9001:2015/EN 29000 en ISO 27001. Geldt dat ook voor NEN-EN-ISO 14001:2004?

Antwoord:
De tekst omtrent een Milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 staat abusievelijk nog opgenomen in de aanmeldingsleidraad. Dit is inderdaad geen geschiktheidseis. U hoeft dus geen Milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001:2004 te hebben c.q. in te dienen.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Aanmeldingsleidraad - 2.3 - p9 + p10

Vraag:
Potentiële combinatie van inschrijvers onderzoekt nog in welke vorm zij willen inschrijven. Dit is afhankelijk van welke eisen er gesteld gaan worden in het vervolg van de inschrijvingsfase. Gaat de aanbestedende dienst akkoord dat de inschrijvingsvorm op een later moment wordt bepaald / gewijzigd?

Antwoord:
Nee.

Beantwoord op: 11-03-2022
Label: Contract

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Aanmeldingsleidraad - 1.1 - p6

Vraag:

Er wordt gesproken over een drie-tal system die een relatie hebben met Relatie Beheer (Office365, OpenZaak en SAP) betekend dit er een koppeling voorzien is met deze systemen?

Zo ja, wat voor type informatie wordt er uit deze systemen opgehaald? Zit hier ook financiële data bij?

Antwoord:

De gemeente voorziet wel een aantal koppelingen. De koppelingen zijn onderwerp van de dialoofase en de eisen omtrent de koppelingen zullen uiteindelijk opgesteld worden in het PvE na afronding van de dialoofase.

Beantwoord op: 11-03-2022

Label: Uitvoering

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Gunningsproces

Vraag:

In uw antwoord op vraag #6 geeft u aan dat de geschiktheidseisen minimaal zijn. Daar zijn we het mee eens en dat is ook niet ons probleem. Ons probleem zit in de selectiecriteria.

Om maximaal te scoren zijn in totaal 25(!) referenties nodig. En de enige score is kwantiteit (meer referenties), er zit geen kwaliteit bij. Een groot bedrijf heeft (ceteris paribus) meer referenties dan een klein bedrijf, de facto bevoordeeld u die dus.

Als we kijken naar de door u gehanteerde selectiecriteria dan zijn die geschreven in de vorm van kerncompetenties. Normaal in de markt is om per kerncompetentie niet meer dan 1 referentie te vragen, juist vanuit proportionaliteit. Kerncompetenties worden normaliter ook als geschiktheidseis gebruikt, niet als selectie criterium.

U gaat maximaal 4 gegadigden toelaten tot de dialoofase. Gezien de generieke uitvraag (elk CRM systeem) zijn er veel, veel meer dan 4, grote partijen geschikt. Wij kunnen ons in deze aanmeldfase met uw procedure ook niet (positief) op kwaliteit onderscheiden. Als mkb-bedrijf hebben we dan een kleine kans om naar de volgende fase te gaan.

Antwoord:

Alhoewel u geen vraag stelt, maken in onze beleving ook mkb-bedrijven (bedrijven met hooguit 250 personeelsleden) een gereede kans om geselecteerd te worden.

Beantwoord op: 14-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Invulformulieren geschiktheidseisen en selectiecriteria

Vraag:

Tijdens het invullen van de documenten liep ik tegen het volgende aan:
Zowel in bijlage 2.2 (horend bij geschiktheidseis 2) als in bijlage 2.4 (horend bij selectiecriterium 2) staat onder de controlevragen de volgende stelling: U heeft een CRM applicatie bij een Gemeente geïmplementeerd.

In de omschrijving van de geschiktheidseis (2) en het selectiecriterium (2) wordt aangegeven dat het om een implementatie bij 'een opdrachtgever' (dus niet specifiek een gemeente) gaat. Klopt het dat de stelling bij de controlevragen op deze formulieren niet juist is?

Verder staat bij de controlevragen wel een jaartal (2019) benoemd maar nog niet de exacte datum. Wij nemen aan dat hier 1 april 2019 moet staan?

Antwoord:

Uw veronderstellingen zijn juist.
Geschiktheidseis 2 en selectiecriterium 2 hebben betrekking op 'een opdrachtgever' en niet op 'een gemeente'.

Bij de controlevragen moet de datum inderdaad 1 april 2019 zijn.

De formulieren zijn hierop aangepast. Voor uw inschrijving gebruikt u de gewijzigde en nieuw toegevoegde formulieren.

Beantwoord op: 23-03-2022

Label: Inhoud