

Nota van Inlichtingen

Europees openbare aanbesteding 'Levering van Standaard Software en gerelateerde dienstverlening'
TenderNed kenmerk: TN 393794
Datum: 20 maart 2023



Door de aanbestedende dienst worden de volgende mededelingen, aanvullingen en/of wijzigingen gemeld:

Nota Bene Invulformulier Eisen

Er is een verandering in het Programma van Eisen en Wensen op basis van de vragen 1, 5, 7, 11 en 12. Er wordt een nieuwe versie 2.0 van het Programma van Eisen en Wensen meegeleverd met deze Nota van Inlichtingen. Dat is de versie die bij het aanbieden van de aanbesteding gebruikt moet worden!

	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 1 PvE Eis 67	Microsoft staat bijvoorbeeld facturatie van een levelD agreement via een andere partij dan de hoofdaannemer niet toe. Is het toegestaan bij inschrijven in combinatie of met een onderaannemer (bijvoorbeeld in verband met de verplichte Microsoft LSP status) dat beide partijen factureren ?	We passen eis nr. 67 aan. De eis luidt nu als volgt: Inschrijver zorgt er voor dat de facturatie van door Opdrachtgever ingekochte Standaardsoftware en gerelateerde dienstverlening via Inschrijver verloopt. Opdrachtgever betaalt daarmee alleen aan Inschrijver. Indien goed onderbouwd door Opdrachtnemer, en altijd in overleg met de Opdrachtgever, zijn enkele uitzonderingen mogelijk.
2	Bijlage 1 Programma van Eisen Eis 89,90,91	Het koppelen van het webportaal via een API met de vereiste functionaliteit heeft niet onze voorkeur omdat het onacceptabele risico's kan opleveren voor andere gebruikers van hetzelfde platform bij oneigenlijk gebruik. bent u bereid de eisen 89, 90, 91 laten vervallen?	Nee, eisen 89, 90 en 91 vervallen niet. De punten zijn echter alleen van toepassing indien er een API-koppeling benodigd is van het aangeboden webportaal naar de omgeving van Opdrachtgever.
3	Bijlage 1, wens 5, pagina 11	Kunt u nader toelichten op welke wijze er inzage in het webportaal moet worden gegeven? Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie.	De gedachte is dat Opdrachtgever inzicht krijgt in het online webportaal om te kunnen beoordelen of dit voldoet aan onze wensen. Inzage kan worden gegeven via een tijdelijk account op de (test)omgeving van Opdrachtnemer.
4	Bijlage 1, eis 36, pagina 5	U geeft in deze eis het volgende aan; 'Inschrijver informeert Opdrachtgever proactief uiterlijk drie (3) maanden (of zoveel eerder) voor afloop van een Nadere overeenkomst en adviseert Opdrachtgever over verlenging of beëindiging van de Nadere overeenkomst. Indien dit niet het geval is, en Opdrachtgever lijdt hierdoor aantoonbaar schade, bijvoorbeeld omdat de condities waaronder alsnog verlengd kan worden zijn verslechterd, zijn de extra kosten als gevolg hiervan voor rekening van Inschrijver.' Kunt u ter verduidelijking bevestigen dat deze eis dus (slechts) toeziet op bovenstaande en inschrijver derhalve wordt gevrijwaard van eventuele extra kosten, dit om het moment dat inschrijver u netjes en tijdig (dus uiterlijk 3 maanden, of zoveel eerder, voor afloop) informeert en waar nodig adviseert? Graag ontvangen wij uw bevestiging.	De gedachte achter deze eis is dat Opdrachtgever voorafgaand aan de afloop van een overeenkomst tijdig wordt geïnformeerd, én wordt geadviseerd over verlenging of beëindiging. Indien de Opdrachtnemer dit nalaat, en de Opdrachtgever lijdt hierdoor aantoonbaar schade, zijn de extra kosten voor rekening Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtnemer wel tijdig heeft geïnformeerd, en inhoudelijk juist heeft geadviseerd, worden extra kosten niet doorbelast.
5	Bijlage 1, eis 29, pagina 4	Opdrachtnemer acteert in de uitvoering van de raamovereenkomst als intermediair en is in de dienstverlening richting Opdrachtgever afhankelijk van derden, te weten de softwarefabrikanten. Doordat deze fabrikanten zelf beslissen om (en ook wanneer) de prijzen van producten te indexeren, is het voor Opdrachtnemer niet haalbaar (en ver buiten haar invloedssfeer) om akkoord te gaan met deze eis. Zeker gezien de huidige wereldproblematiek met bijbehorende economische omstandigheden is deze eis simpelweg niet realistisch dan wel haalbaar en hiermee disproportioneel. Uiteraard kunnen/willen wij wel graag een inspanningsverplichting aan gaan. Dit met als doel om ervoor te zorgen dat indexeringen binnen de perken blijven en dus niet buitensporig zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan? Graag uw onderbouwde reactie.	We passen eis nr. 29 aan. De eis luidt nu als volgt: In geval van verlenging van Nadere overeenkomsten garandeert de Inschrijver een inspanningsverplichting dat de verlenging plaatsvindt tegen de huidige, of gunstigere, voorwaarden voor Opdrachtgever. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer vragen om bewijslast te overhandigen.
6	Bijlage 1, eis 25, pagina 4	In eis 25 geeft u aan dat Opdrachtnemer in dient te staan voor levering van standaard software en/of gerelateerde dienstverlening conform BIO en dat deze de BIO niet aantasten. Dit betekent dat Opdrachtnemer voor iedere bestelling, dienstverlening dan wel projectwerkzaamheden – in de keten – de BIO moet laten prevaleren. Uiteraard zal Opdrachtnemer zich inspannen om dit voor Opdrachtgever te borgen, maar uiteindelijk is Inschrijver slechts intermediair/reseller in deze aanbesteding. Bepalen of – en in hoeverre – software, diensten en projecten hieraan voldoen is slechts door de leverende partij in te schatten. Opdrachtnemer zal zich dan ook inspannen om de BIO toepasbaar te verklaren maar dit kan slechts bevestigd worden door de daadwerkelijke leverende partij, zoals de software fabrikant (tevens verwerker). Echter, Opdrachtnemer kan niet op voorhand akkoord geven dat de desbetreffende derde (bijv. software fabrikant) deze ook accepteren. Temeer ook waar het gaat om bijvoorbeeld merkgerichte uitvragen vanuit Opdrachtgever, waar de keuze voor software, diensten en projecten, buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt. Graag ontvangen wij uw akkoord dan wel een onderbouwde reactie.	Deze eis heeft betrekking op de eigen organisatie van Opdrachtnemer. Niet op de informatiesystemen (en bijbehorende leveranciers) die via de Opdrachtnemer worden aangeschaft. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer aan de BIO voldoet, een vergelijkbare norm is ook toegestaan, de bewijslast voor vergelijkbaarheid ligt dan bij de Opdrachtnemer.
7	Bijlage 1, eis 14, pagina 2	U geeft het volgende aan; 'Onderdeel van de nadere offerte is de originele offerte van Vendor.' Hier heeft inschrijver de volgende vraag/opmerking over. Inschrijver is contractueel (in voorkomende gevallen zelfs onder strikte geheimhouding/NDA) niet in de gelegenheid om per definitie de originele offerte van Vendor mee te sturen. Wij hebben uiteraard niets te verbergen maar deze werkwijze schept weinig vertrouwen en is daarnaast disproportioneel. Wij willen u dan ook vriendelijk verzoeken om deze eis aan te passen en dit enkel steekproefsgewijs (in lijn met eis 15 en waar mogelijk) toe te passen. Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie?	We passen eis nr. 14 aan: 'de originele offerte van Vendor' wordt verwijderd uit de opsommingslijst in eis nr. 14.

	Betreft	Vraag	Antwoord
8	Aanbestedingsleidraad, artikel 4.1.2, pagina 24 & Bijlage 1, wens 1, pagina 9 & Bijlage 1.1	De kwantitatieve beoordeling van de ontvangen inschrijvingen zal geschieden op basis van een opslagpercentage. Hierbij bedraagt het minimum opslagpercentage 0,01% en inschrijven met 0,01% betekent maximale punten. Als direct gevolg van de door u gehanteerde formule betekent dit feitelijk dat alle gegadigden worden gedwongen om tegen dit niet marktconforme opslagpercentage in te schrijven. Inschrijven met een hoger opslagpercentage zou in theorie kunnen, echter leidt dit per direct tot een onoverbrugbare achterstand op het onderdeel prijs en kan op geen enkele wijze worden gecompenseerd op het onderdeel kwaliteit. Daarbij stelt u een groot aantal eisen aan de broker-(dienstverlening) en geen enkele inschrijver kan deze dienstverlening uitvoeren tegen 0,01% marge. Daar is uw wensenlijst aan de broker-(dienstverlening) simpelweg te groot/ambitieuw voor. Om tegemoet te komen aan het doel van deze Europese Aanbesteding (marktconforme prijzen, goede kwaliteit van de dienstverlening, hoogwaardig advies en continuïteit) is het dan ook belangrijk om een reële én gezonde ondergrens voor het opslagpercentage te hanteren. Wij zijn in staat om onze volledige dienstverlening tegen een opslagpercentage van 3,0% te leveren. Wij stellen dan ook voor om de ondergrens van het opslagpercentage op 3,0% te zetten. Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie.	Naar inzicht van de Opdrachtgever is er voldoende speelruimte voor een goede marge, waarmee kwaliteit en prijs in evenwicht aangeboden kunnen worden.
9	Aanbestedingsleidraad, artikel 2.2, pagina 15	In de planning is geen tweede vragenronde opgenomen. Kunt u alsnog een tweede vragenronde in uw planning opnemen? Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie.	We hebben geen tweede vragenronde in de planning opgenomen. De behoefte en de vraagstelling van deze aanbesteding zijn duidelijk. Onze ervaring leert dat één vragenronde dan voldoende is. Mochten er na de vragenronde alsnog dringende vragen beantwoord moeten worden, dan kunt u dat tot woensdag 22 maart 2023, 23:00 uur laten weten via de Berichten bij de Aanbesteding Levering Standaard Software in Tendered. Wij creëren dan de mogelijkheid daarvoor in Tendered.
10	Aanbestedingsleidraad, artikel 1.2.12, pagina 14 & Bijlage 1, eis 9, pagina 1 & Bijlage 9	Met betrekking tot het onderdeel ‘leveren van standaard softwarelicenties’ acteert opdrachtnemer binnen de raamovereenkomst als reseller/broker. Bij het leveren en/of verhuren van standaard softwarelicenties (zoals opgenomen in de scope van deze aanbesteding) heeft opdrachtnemer géén toegang tot de persoonsgegevens die fabrikanten mogelijk kunnen inzien dan voor hen wel beschikbaar zijn. Daarbij is het voor het opstellen van een verwerkersovereenkomst belangrijk om te bepalen wie daadwerkelijk verwerker is. Om dit te kunnen vaststellen dient de data gevolgd te worden. Per Nadere Overeenkomst dient gekeken te worden waar de data wordt opgeslagen, wie daar toegang toe heeft en wie derhalve wordt aangemerkt als verwerker. Bij de levering van softwarelicenties is opdrachtnemer daar op geen enkele wijze een partij bij. Inschrijver zal uw model Verwerkersovereenkomst vanzelfsprekend meesturen met de uitvraag naar de desbetreffende fabrikant. In het geval dat de desbetreffende fabrikant wordt aangemerkt als verwerker van persoonsgegevens zal opdrachtnemer zich maximaal inspannen om de verwerkersovereenkomst door de betreffende fabrikant te laten tekenen. Echter, opdrachtnemer kan niet op voorhand akkoord geven op het feit dat de desbetreffende fabrikant (en de verwerker van de persoonsgegevens) uw model Verwerkersovereenkomst accepteert. Graag ontvangen wij uw onderbouwde reactie?	Deze eis heeft betrekking op de eigen organisatie van Opdrachtnemer. Niet op de informatiesystemen (en bijbehorende leveranciers) die via de Opdrachtnemer worden aangeschaft. Het gaat hier dus niet om persoonsgegevens waar Opdrachtgever verantwoordelijk voor is en die in de diverse informatiesystemen (van de diverse leveranciers) worden verwerkt; daar is de reseller/broker geen partij in. Hier wordt bedoeld dat de Opdrachtnemer (waarschijnlijk) ook persoonsgegevens verwerkt waar Opdrachtgever verantwoordelijk voor is. Het kan gaan om bijvoorbeeld persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever die inloggen in het webportaal van de Opdrachtnemer. In dat geval is Opdrachtnemer verwerker en is er een Verwerkersovereenkomst nodig.
11	Aanbestedingsleidraad, artikel 1.2.3, pagina 10 & Bijlage 1, eis 67, pagina 7	Wij begrijpen dat de Opdrachtnemer de facturerende partij moet zijn. Er bestaat echter een kans dat bepaalde fabrikanten het niet toestaan dat een eventuele onderaannemer factureert via de hoofdaannemer. Wij willen u hierbij vriendelijk verzoeken om hier een uitzondering voor te maken in deze (sporadische) voorkomende gevallen en dat in een dergelijke situatie de betreffende onderaannemer de Opdrachtgever direct factureert. Kunt u hiermee akkoord gaan?	We passen eis nr. 67 aan. De eis luidt nu als volgt: Inschrijver zorgt er voor dat de facturatie van door Opdrachtgever ingekochte Standaardsoftware en gerelateerde dienstverlening via Inschrijver verloopt. Opdrachtgever betaalt daarmee alleen aan Inschrijver. Indien goed onderbouwd door Opdrachtnemer, en altijd in overleg met de Opdrachtgever, zijn enkele uitzonderingen mogelijk.
12	Aanbestedingsleidraad, artikel 1.2.3, pagina 10 & Bijlage 1, eis 67, pagina 7	Wij begrijpen dat de Opdrachtnemer de facturerende partij moet zijn. Er bestaat echter een kans dat bepaalde fabrikanten het niet toestaan dat een eventuele onderaannemer factureert via de hoofdaannemer. Wij willen u hierbij vriendelijk verzoeken om hier een uitzondering voor te maken in deze (sporadische) voorkomende gevallen en dat in een dergelijke situatie de betreffende onderaannemer de Opdrachtgever direct factureert. Kunt u hiermee akkoord gaan?	We passen eis nr. 67 aan. De eis luidt nu als volgt: Inschrijver zorgt er voor dat de facturatie van door Opdrachtgever ingekochte Standaardsoftware en gerelateerde dienstverlening via Inschrijver verloopt. Opdrachtgever betaalt daarmee alleen aan Inschrijver. Indien goed onderbouwd door Opdrachtnemer, en altijd in overleg met de Opdrachtgever, zijn enkele uitzonderingen mogelijk.
13	Aanbestedingsleidraad, artikel 1.2.3, pagina 10 & Bijlage 1, wens 3, pagina 10	Onder het kopje ‘Gerelateerde dienstverlening’ omschrijft u onder andere het volgende; ‘Opdrachtnemer borgt lifecycle management en software compliance, inclusief assistentie bij audits’. Tevens dient deze dienstverlening (met aanvullend portfoliomanagement en rationalisatie) bij de uitwerking van wens 3 onder bullet C, D en E te worden uitgewerkt. De termen lifecycle management, software compliance, portfoliomanagement, rationalisatie en audits zijn direct (één op één) te relateren aan betaalde SAM-dienstverlening. Om dergelijke dienstverlening (inclusief gebruik) te kunnen monitoren, meten en uitvoeren is er per definitie third-party tooling van bv. Snow, Flexera, ServiceNow, et cetera benodigd. En afhankelijk van de af te nemen dienst is er aanvullend ook betaalde SAM-dienstverlening benodigd. Ook is een dergelijke betaalde SAM-oplossing (tooling + dienstverlening) op geen enkele manier in een opslagpercentage te verdisconteren. Hier heeft Opdrachtnemer dan ook de volgende vragen over te weten; (i) Kan Opdrachtnemer de kosten voor tooling en de hierbij behorende dienstverlening (vanzelfsprekend) aanvullend voor een marktconform uurtarief in rekening brengen? (ii) Verwacht opdrachtgever deze dienstverlening ook daadwerkelijk af te gaan nemen onder de af te sluiten Raamovereenkomst? Graag ontvangen wij op beide vragen uw onderbouwde reactie?	i. Additionele kosten voor tooling kunnen, mits helder beschreven, gefactureerd worden. Kosten voor dienstverlening door derden kunnen niet doorbelast worden. In uw beschrijving van wens nr. 3 kunt u opnemen hoe u hiermee omgaat. Dit zal meegenomen worden in de beoordeling. ii. Wanneer er een gedegen SAM-oplossing wordt geboden, hebben wij het voornemen deze af te nemen. In uw beschrijving van wens nr. 3 kunt u opnemen hoe u hiermee omgaat. Dit zal meegenomen worden in de beoordeling.