

Algemene informatie

Aanbesteding: EA - Online E-cursussen voor Volwassenen (brede persoonlijke ontwikkeling)
Aanbestedende Dienst: Koninklijke Bibliotheek
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Inschrijvingsproces

Vraag:

Is het noodzakelijk aan te geven dat we meedoen aan deze aanbesteding voor een bepaalde datum (soort van voorinschrijving)? Of is toewerken naar deadline 7 februari inclusief alle documenten voldoende om sowieso mee te doen aan deze aanbesteding?

Antwoord:

Het is niet nodig om je vooraf aan te melden voor deze aanbesteding. Zoals in de vraag aangegeven is het nu toewerken naar de deadline van 7 februari 2025 10.00 uur, voor die tijd moet de volledige inschrijving zijn ontvangen. Let goed op de belangrijke data in de planning bijvoorbeeld m.b.t. het tijdig stellen van vragen voor de Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner
P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd
P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner
P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op: 12 dec. 2024

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Cursussen met overlap in meerdere percelen

Vraag:

Sommige e-cursussen zijn geschikt voor zowel beginners als gevorderden, wat kan leiden tot overlap tussen perceel 1/2 en perceel 3/4. Is het toegestaan om dergelijke cursussen in beide percelen aan te bieden, zelfs als dit betekent dat dezelfde aanbieder dezelfde cursus aanbiedt in verschillende percelen?

Antwoord:

Om genoeg relevant cursusmateriaal aan te bieden voor de gebruikers op de verschillende niveaus mag slechts 1/3e van de e-cursussen overlappend worden ingezet op twee percelen (dus overlappend binnen Perceel 1 en 2, en tussen Perceel 3 en 4). Zo blijft het merendeel van het materiaal voor de beginnende gebruiker ook relevant om door te stromen naar het gevorderdenniveau. Daarbij moet het cursusniveau echt verschillen: de inhoud van de cursus moet zich duidelijk onderscheiden op twee niveaus. Er moet ook duidelijk aangegeven worden voor welk niveau de cursus bedoeld is, en welke doelgroep aangesproken wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner
P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd
P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner
P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op:

10 jan. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

ISO-certificaten

Vraag:

Vanuit onze organisatie hebben we nog niet alle genoemde ISO certificaten behaald. Het is echter wel in aanvraag en een proces waar we met onze organisatie mee bezig zijn. Kunnen wij alsnog mee doen, als wij kunnen

aantonen dat we wel op dergelijke manieren werken en op het moment van deelname we in het proces van ISO certificering zitten maar deze nog niet afgerond is?

Antwoord:

De KB is er akkoord als de Inschrijver bij Inschrijving aantoont in het proces te zitten van het behalen van de gevraagde of (aantoonbaar gemaakte) vergelijkbare certificaten.

Een Leverancier, die de certificaten nog niet bezit, dient de certificeringen alsnog in het eerste jaar na contracteren te behalen.

Indien de betreffende leverancier, zonder gegronde redenen, niet in staat is om de certificaten aan te leveren/ te behalen kan de KB overgaan tot het ontbinden van de Raamovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner
P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd
P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner
P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op: 10 jan. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Proportionaliteit van kwaliteitseisen

Vraag:

Voor de geschiktheidseisen worden vier certificeringen geëist: ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 en het NRTO-keurmerk. Het NRTO-keurmerk vereist echter al dat organisaties managementsystemen opzetten en aantoonbaar werken met controlesystemen.

Wij begrijpen dat kwaliteitsborging een essentieel onderdeel is van deze aanbesteding en onderschrijven het belang hiervan. Tegelijkertijd is het van belang dat de gestelde eisen proportioneel blijven, zoals voorgeschreven in

de Gids proportionaliteit, Voorschrift 3.5B. Het eisen van vier certificeringen lijkt disproportioneel, gezien de gebruikelijke praktijk in de (online) educatiemarkt, waar het NRTO-keurmerk vaak volstaat om kwaliteit en betrouwbaarheid te garanderen.

Voorbeelden ter ondersteuning:

UWV re-integratiediensten: Voor het leveren van re-integratiediensten, waaronder e-cursussen en scholing, stelt het UWV geen eisen aan ISO-certificeringen of andere keurmerken. In plaats daarvan hanteert het UWV een MVO-gedragscode, waarin kwaliteitsborging en maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn opgenomen.

STAP-subsidie: Voor deelname aan het STAP-budget voldeed het NRTO-keurmerk als kwaliteitswaarborg, zonder aanvullende eisen.

ODNL Academie: Bij de aanbesteding van de ODNL Academie werden geen eisen gesteld aan ISO-certificeringen of zelfs het NRTO-keurmerk. Dit laat zien dat kwaliteitsborging ook zonder dergelijke certificeringen effectief kan worden gegarandeerd.

Gelet op deze voorbeelden, en het feit dat het NRTO-keurmerk al een uitgebreid kwaliteitsmanagementsysteem vereist, vragen wij u:

1. Waarom worden in deze aanbesteding vier certificeringen geëist?
2. Zou het NRTO-keurmerk, in combinatie met een duidelijke onderbouwing van kwaliteit en processen, niet voldoende zijn om aan de vereisten te voldoen?

Antwoord:

De KB heeft kwaliteit (ISO-9001), milieu (ISO-14001) en informatiebeveiliging (ISO-27001) hoog in het vaandel staan en streeft een kwalitatieve, milieuvriendelijke en veilige dienstverlening na. Vandaar dat er certificeringen met deze onderwerpen worden gevraagd.

Op de website van NRTO wordt helder dat als een organisatie ISO-9001 bezit dat deze partij een volledige vrijstelling krijgt voor de audit van het NRTO-keurmerk. Op basis van deze informatie heeft de KB de ISO-9001 certificering opnieuw overwogen.

Indien een inschrijver ISO-9001 gecertificeerd is hoeft deze niet ook NRTO gecertificeerd te zijn. Daarnaast gaat de KB ermee akkoord dat een partij die een NRTO-certificering heeft vrijstelling krijgt van het aanleveren van een ISO-9001 certificering. Dus een leverancier moet een NRTO-certificering, een ISO-9001 certificering of een (door leverancier aantoonbaar gemaakt) vergelijkbare certificering bezitten.

De ISO-14001 en ISO-27001 (of door leverancier aantoonbaar gemaakte vergelijkbare certificering) blijven onveranderd van toepassing op deze aanbesteding om een duurzame dienstverlening en om de

informatiebeveiliging te waarborgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner

P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd

P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner

P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op:

10 jan. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Programma van Eisen - 6.7

Vraag:

In de gestelde eis 6.7 wordt aangegeven dat de opdrachtgever zelf moet kunnen beslissen wanneer geanonimiseerde productiegegevens worden gekopieerd naar de acceptatieomgeving. Kunnen jullie verduidelijken wat precies wordt bedoeld met "zelf kunnen beslissen"? Betekent dit dat de opdrachtgever directe controle heeft over de uitvoer van deze handeling (bijvoorbeeld via een interface of geautomatiseerd proces), of dat dit verzoek via ons als leverancier dient te verlopen? Dit is belangrijk voor ons om te begrijpen, aangezien wij verantwoordelijk zijn voor de technische implementatie en dit invloed kan hebben op de architectuur en beveiliging van de oplossing.

Antwoord:

De aanbestedende dienst wil met de eis waarborgen dat niet zomaar gegevens van de productie omgeving worden gebruikt in bijvoorbeeld een acceptatie/test of demo omgeving. Als voor bepaalde situaties productiegegevens nodig zijn in een andere omgeving, dan dient dit vooraf met Opdrachtgever afgestemd te worden. Het is hierbij niet noodzakelijk dat Opdrachtgever via een interface een geautomatiseerd proces kan activeren om gegevens over te zetten, dit kan ook via een verzoek(procedure) verlopen. Van belang is dat Opdrachtnemer waarborgt dat bij het overzetten van persoonsgegevens deze worden geanonimiseerd, zodat gegevens niet

meer te herleiden zijn naar natuurlijke personen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner
P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd
P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner
P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op:

10 jan. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Programma van eisen - 7.5

Vraag:

In de gestelde eis 7.5 wordt aangegeven dat de leverancier moet voorzien in een technische en organisatorische scheiding van gegevens van verschillende opdrachtgevers. Kunnen jullie verduidelijken wat er exact wordt verwacht onder "technische en organisatorische scheiding"?

Moet dit bijvoorbeeld op het niveau van fysieke infrastructuur (zoals afzonderlijke servers) of is een scheiding op applicatie- of database-niveau voldoende?

Zijn er specifieke eisen of richtlijnen waaraan de organisatorische scheiding moet voldoen, zoals toegangsbeperkingen, audit logging of andere beveiligingsmaatregelen?

Dit helpt ons om ervoor te zorgen dat de oplossing volledig aansluit bij de eisen en verwachtingen.

Antwoord:

In algemene zin verwacht de KB dat er technisch minimaal een virtuele scheiding aanwezig is tussen de (productie)omgeving van verschillende klanten (van de leverancier). Op organisatorisch niveau verwacht de KB dat er toereikende functie en rol scheiding aanwezig is en de procedures zo zijn ingericht dat gegevens niet bij onbevoegden terecht kunnen komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner

P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd

P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner

P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op:

10 jan. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

PvE Eis 2.3 en 2.17

Vraag:

In eis 2.3 beschrijft de aanbestedende dienst dat periodiek en op verzoek logging-gegevens of reeds geaggregeerde/geprepareerde gegevens met betrekking tot gebruik aangeleverd dienen te worden. Hoe verwacht de aanbestedende dat deze gegevens bij het Datawarehouse worden aangeleverd?

Antwoord:

Bij voorkeur beschikt de leverancier over een API die het mogelijk om gebruiker-gegevens met betrekking tot de aangeboden E- cursussen periodiek op te vragen van het KB Datawarehouse. De aangeboden API is goed gedocumenteerd en maakt gebruik van standaard technieken (bijvoorbeeld REST) en gegevensformaten (zoals: XML, JSON, CSV) voor het opvragen van de gegevens ten behoeve van de realisatie van eis 2.17. Een Alternatief is dat de leverancier een gestandaardiseerd gegevens- of logbestand met de benodigde gegevens periodiek upload naar de SFTP-server van het Datawarehouse.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner
P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd
P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner
P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op: 19 dec. 2024

Ref.nr. 8
Onderwerp: Bijlage B vragen

Vraag:
Artikel 7. Overige voorwaarden
Opdrachtnemer stelt de volgende wijzigingen voor op de Algemene Inkoopvoorwaarden ARVODI-2018:

Art 22.6 -NVT Beëindiging zonder reden is niet toegestaan.

Art 24 - licentiegevers. Niets in de Algemene Voorwaarden en/of Orderbevestiging impliceert een overdracht van IE-rechten
Art 25 - geen toestemming maar wel meeding en mogelijkheid contract te ontbinden
rechten en plichten van deze overeenkomst en de levering van en toegang tot de Dienstverlening van opdrachtnemer waaronder online diensten en aanverwante onderwerpen zijn overdraagbaar door opdrachtnemer aan derden. Hiervan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte stellen, en na dit soort melding mag Opdrachtgever ontbinden. Dit laat onverlet dat de dan rechthebbende de rechten en plichten van Opdrachtnemer voortkomend uit de Overeenkomst dient te respecteren en te continueren. Het is Opdrachtgever mag ook enige van zijn rechten of verplichtingen ter zake over te dragen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Hiervan zal Opdrachtgever Opdrachtnemer op de hoogte stellen, en na dit soort melding mag Opdrachtnemer ontbinden.

Artikel 9. Slotbepaling
We dragen hier graag de standaard Opdrachtnemer aansprakelijkheid clausule aan.
Als Opdrachtnemer aansprakelijk zou zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het maximumbedrag dat door de verzekeringspolis van Opdrachtnemer wordt gedekt. Indien de verzekering om een bepaalde reden niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal het bedrag dat de klant in het meest recente contractjaar heeft betaald.

Het is mogelijk om tot een aanvullend limiet voor privacy over een te komen.

Antwoord:

Het is voor de KB niet helder hoe deze vragen moeten worden gelezen, er wordt verwezen naar de overeenkomst waar er vragen naar voor komen die van toepassing zijn op de ARVODI-2018 en op de Raamovereenkomst. In de tweede Nota van Inlichtingen vraagt de KB u om alle vragen los in te dienen met een heldere toelichting en verwijzing.

ARVODI-2018

Artikel 22.6 - Odrachtgever gaat hier niet meer akkoord. Dit artikel blijft van toepassing. Echter zal de Raamovereenkomst alleen worden beëindigd indien dit redelijkheid en billijkheid wordt geacht. Indien dit artikel wordt gelicht zal dit altijd onder begeleidend schrijven inclusief toelichting gebeuren.

Artikel 24 - Zie paragraaf 2.1 van het beschrijvend document, dit is reeds afgedekt.

Artikel 25 - Uit uw toelichting wordt niet duidelijk wat uw vraag betreft. Graag verduidelijken in de tweede Nota van Inlichtingen door het indienen van een nieuwe vraag.

Raamovereenkomst

Artikel 9 - De KB is niet bereid om een aanpassing te doen qua aansprakelijkheidsbeperking.

Vraag m.b.t. privacy, uit uw toelichting wordt niet duidelijk wat uw vraag betreft. Graag verduidelijken in de tweede Nota van Inlichtingen door het indienen van een nieuwe vraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner
P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd
P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner
P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op: 10 jan. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage B vragen - 2

Vraag:

Artikel 5.2

Ten eerste, kan Opdrachtgever nader toelichting geven op artikel 5.2? Voor juiste interpretatie wenst Opdrachtnemer verduidelijking.

Ten tweede, Opdrachtnemer ziet dat het gangbaar is in de markt om per jaar te factureren. Is het akkoord als Opdrachtnemer vooraf per jaar factureert?

Antwoord:

In de tweede Nota van Inlichtingen vraagt de KB u om alle vragen los in te dienen met een heldere toelichting en verwijzing.

Vraag 1: Het is voor de KB niet helder wat er voor u niet duidelijk is en op welke zaken de KB verduidelijking kan geven. Graag verduidelijken in de tweede Nota van Inlichtingen door het indienen van een nieuwe vraag.

Vraag 2: Nee, er zal per kwartaal op basis van de toelichting in artikel 5.2 vooraf worden gefactureerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner

P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd

P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner

P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op: 10 jan. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Aanvulling Eis 2.1

Vraag:

Er is een verduidelijking toegevoegd aan eis 2.1. Hiermee wordt de eis zoals opgenomen in dit antwoord.

Antwoord:

Eis 2.1: Op verzoek van Opdrachtgever faciliteert Leverancier vervolgonderzoek onder de deelnemers van de digitale Leeromgeving. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, door een link naar een online vragenlijst op te nemen in de online omgeving na afronding van een cursus. Daarbij is het mogelijk om te werken met uniforme links, bijvoorbeeld voor meerdere cursussen en -locaties, maar ook om op cursus of -locatieniveau onderzoek uit te voeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Perceel 1: Digitaal burgerschap geschikt Beginner
P2 Perceel 2: Digitaal burgerschap Gevorderd
P3 Perceel 3: Persoonlijke ontwikkeling breed Beginner
P4 Perceel 4: Persoonlijke ontwikkeling breed Gevorderd

Beantwoord op:

10 jan. 2025