

Bijlage 1 Nota van Inlichtingen

Betreft: Europese Aanbesteding KCC oplossing
Kenmerknummer: TN 500845
Datum: 4-2-2025
Versie: 2



Nr	Label	Vraag	Antwoord
1	NVi1 - nr 14	Voor alle duidelijkheid: de termen 'demonstratie en presentatie' lijken door elkaar te lopen? Is het akkoord als inschrijvers een presentatie verzorgen, waaruit blijkt hoe KCC bij een referentklant is gebouwd, aangevuld met gebruikte workflows, rapportages enz?	Ja is akkoord. We maken gebruik van beide termen omdat we verwachten dat niet iedereen alle aspecten out of the box kan leveren en dat er maatwerk nodig is. Dan kan er dus geen demonstratie worden gegeven, maar wel een presentatie. Een demonstratie geeft de daadwerkelijke workflow weer, ook waar er geklikt wordt en wat er moet worden gescrolt etc. Dit is een belangrijk aspect. Een presentatie is een representatie van wat de workflow zal zijn. Allebei kan, zolang het overtuigend en duidelijk wordt gebracht. De presentatie zal dan ook een voldoende representatie moeten zijn van wat er daadwerkelijk wordt opgeleverd natuurlijk.
2	NVi1 - nr 21 en nr 36	Inschrijver merkt op dat er nog steeds geen duidelijk beoordelingskader is voor de beoordeling van de demonstratie/ presentatie conform GU2.2. Bij GU2.2 staat weliswaar wél wat er beoordeeld wordt, maar niet hoe te puntenscore specifiek en objectief totstandkomt. De tabel in §5.1.2 past alleen bij de schriftelijke plannen (GC2.1 en GC2.3). Ook deze tabel legt namelijk niet objectief, duidelijk noch specifiek uit hoe de puntenscore specifiek voor GC2.2werkt. Daarom de volgende vraag: aan welke criteria moet specifiek de demo/ presentatie voldoen om 'uitstekend', 'goed' of 'voldoende' (enz) te scoren, Specifiek toegepast op de gevraagde onderdelen (referentie, workflow+rapportage en tips+advies)?	Dit is aan het beoordelingsteam om te beoordelen. Het beoordelingsteam zal op een objectieve manier beoordelen welke inschrijver aan de gestelde eisen en wensen volgens het programma van eisen voldoet eveneens voldoet aan de vraag van dit gunningscriterium. Dus als eerste moet u voldoen aan wat we vragen in de aanbesteding onder het gunningscriterium, vervolgens moet hetgeen wat u daar aantoont voldoen aan de eisen en wensen uit het programma van eisen. Op basis daarvan zal de demonstratie/presentatie worden beoordeeld als voldoende, goed, uitstekend of anderzijds. Als uw demonstratie/presentatie geen referentieopdracht of geen adviezen betreft zal u niet als uitstekend beoordeeld kunnen worden door het niet voldoen aan de vraag. Als uw demonstratie/presentatie een oplossing laat zien die eisen en wensen uit het programma van eisen afvinkt dan wordt uw demonstratie/presentatie beter beoordeeld.
3	NVi1 - nr 29	U geeft aan dat de inkoopadviseur onderdeel uitmaakt van het beoordelingsteam. Dit is hoogst ongebruikelijk omdat deze functionaris kennis heeft van de verschillende inschrijfprijzen. Er is dus geen strikte scheiding meer met de zuiver inhoudelijke beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria. Daarom volgende vragen: - Kunt u aangeven dat de inkoopadviseur enkel een rol heeft in de procesbegeleiding, en dus formeel noch informeel invloed uit kan oefenen op de totstandkoming van de kwalitatieve scores? - Welke maatregelen neemt u om deze scheiding van belangen en rollen te waarborgen?	De inkoopadviseur is als procesbegeleider betrokken in het aanbestedingsteam. De inkoopadviseur doet niet mee met de inhoudelijke beoordeling van de ingediende plannen van aanpak noch de inhoudelijke beoordeling van de demonstratie. De inkoopadviseur is in deze zin dus geen onderdeel van het beoordelingsteam maar wel onderdeel van het aanbestedingsteam.
4	NVi1 - nr 58-77	In de beantwoording van deze serie vragen ontstaat de indruk dat de presentatie ruimte biedt voor dialoog en gezamenlijk onderzoek over gestelde eisen in het PVE. Inschrijver merkt op dat iedere inschrijver onvoorwaardelijk en volledig dient te voldoen aan alle eisen van het PvE, op straffe van uitsluiting als niet of onvolledig is voldaan. Kunt u daarom formeel bevestigen dat er in de presentatie voor GU2.2 géén ruimte is voor afzwakking, dialoog om te komen dan een andere interpretatie, invulling of uitvoering van specifieke eisen in het PvE? We verwijzen des te meer naar het belang van een duidelijk beoordelingskader voor GU2.2, sterk aanvullend op de bestaande informatie van §5.2.1 en §6 -GU2.2.	Er is geen ruimte voor afzwakking van het programma van eisen. Elke inschrijver moet voldoen aan alle eisen uit het programma van eisen. De demonstratie is simpelweg een controleslag om te zien dat naast akkoord gaan met het programma van eisen u als inschrijver aan kan tonen daadwerkelijk aan onze eisen en wensen te voldoen. Het gestelde in GU2.2. is om structuur te geven aan de presentatie/demonstratie doormiddel van het benoemen van drie onderdelen die we in uw presentatie/demonstratie willen zien.

5	Leidraad §6.3- GU2.3	U geeft aan dat er 8a4 ruimte is voor beantwoording, excl. voorbeeld SLA. In hoeverre is deze voorbeeld SLA onderdeel van de beoordeling van GU2.3? We adviseren deze toevoeging te laten vervallen, aangezien het inschrijvers dwingt om in 8A4 tot de essentie te komen, en het opdrachtgever helpt om een vast en duidelijk beoordelingskader te behouden. Als u ervoor kiest om de SLA wel te laten toevoegen, dan graag uw aanvullende beoordelingskader op dit punt ofwel de expliciete bevestiging dat de voorbeeld SLA geen onderdeel uitmaakt van de beoordeling (zoals ook aansluit bij de vormvoorschriften van §6.3). Graag uw uitleg hierover.	Het is akkoord om een voorbeeld SLA toe te voegen als aanvullend document bij uw inschrijving als ondersteuning van het beschrijven van de mogelijkheden SLA welke onderdeel zijn van GU2.3. In Nota van Inlichtingen 1 zijn een aantal zaken beschreven die men zou willen zien in een SLA, zie vraag 33 en het antwoord hierop uit NVI 1. Dit kan u hanteren als richtlijn.
6	Leidraad §6.3	De laatste zin in de sectie met de vormvoorschriften onder 'Let op', stelt dat de verschillende vragen 'absoluut' beoordeeld worden. Graag uw duidelijke uitleg over de interpretatie en betekenis van 'absoluut' in deze zin.	We willen elke vraag apart beschreven zien, geen verwijzingen. Bijvoorbeeld als u bij Criterium 2.3 derde punt mogelijkheden SLA verwijst naar uw beantwoording van Criterium 2.1 tweede punt Risicobeheersing en potentiële kansen omdat u daar al iets over de SLA mogelijkheden heeft benoemd. Dan zien we graag bij Criterium 2.3 derde punt de mogelijkheden SLA verder beschreven zonder verwijzing naar eerdere teksten. De verschillende vragen worden dus absoluut beoordeeld, lees; elke vraag wordt afzonderlijk en onafhankelijk van de andere vragen beoordeeld.
7	NVI1-nr 14	U vraagt een demonstratie van een oplossing die gegadigde bij een andere klant heeft geïmplementeerd. Is het ook toegestaan om een demo omgeving te gebruiken waarin generieke functionaliteit wordt laten zien, dit omdat wij voorzien dat klanten niet akkoord gaan met het toegang verlenen tot hun omgeving.	Ja. Doel is om een zo goed mogelijk beeld te krijgen. Wij begrijpen het als er klanten zijn die niet in hun keuken willen laten kijken. Het gaat er meer om dat er ervaring is en dus de kans op slagen zo groot mogelijk is en in onze vrij specifieke omgeving een succesvolle implementatie wordt bereikt. Zoals ook elders al verwoord: wij werken object gericht. Daarbij hebben wij contracten op gemeenteniveau. Dit is totaal wat anders dan persoonsgericht werken met individuele klanten. Uit de praktijk blijkt dat dit vaak niet wordt begrepen en dat er een niet-passende oplossing wordt aangedragen. Zonder ervaring wordt hier vaak te makkelijk over gedacht. Dit zorgt ervoor dat er een suboptimale inrichting ontstaat. Dat willen we dus tegengaan.
8	NVI1- nr 24	Zijn de twee medewerkers die Whatsapp interacties afhandelen ook onderdeel van de tien uitgevraagde agent licenties of vraagt u in totaal 12 medewerkers uit die interacties dienen te beantwoorden?	De Whatsapp gebruikers zitten in de uitgevraagde 10 licenties. De 2 stuks Whatsapp licenties betreft een indicatie, het kan zijn dat er uiteindelijk meer gebruik van gemaakt gaat worden en er dus evenveel licenties als medewerkers werkzaam op de afdeling nodig zullen zijn in de toekomst. Dit is echter voor nu nog niet het geval.

Er wordt vaak gevraagd naar hoe er wordt beoordeeld bij deze vragen, let er op dat u ten allen tijde moet kijken naar de puntenverdeling in de tabel in de leidraad onder 6.1. Daarmee kan u inschatten waar voor u het zwaartepunt moet komen te liggen bij uw inschrijving.

