

Algemene informatie

Aanbesteding: Online Energieloket vanuit het EDC
Aanbestedende Dienst: Provincie Utrecht
Referentie: 23023

Toelichting:

er was 1 vraag niet meegenomen in de eerst verstuurde nvi dit is de complete versie.

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Scope van de uitvraag

Vraag:

Leidraad paragraaf 2.5

Er is voor gekozen om de communicatieadviseur en contentmedewerker te positioneren bij opdrachtgever en niet bij opdrachtnemer.

Wij zien dit als een gemiste kans om de aansluiting van CMS, CRM en helpdesk zo optimaal mogelijk te laten zijn en synergievoordelen te halen.

De invulling van met name perceel 1 en 2 is daardoor inhoudelijk wat mager. De meerwaarde die een opdrachtnemer kan bieden om bewonersvragen goed te beantwoorden (hoofddoelstelling van online energieloket) wordt erdoor beperkt.

Wij vragen u deze scope-keuze te heroverwegen.

Antwoord:

Wij hebben er bewust voor gekozen de communicatieadviseur en contentmedewerker bij de opdrachtgever te positioneren om zo zeker te zijn van betrokken medewerkers en de kennis van de lokale situatie te waarborgen. Deze medewerkers zullen de basisinhoud op het online energieloket en de communicatie richting bewoners verzorgen, in samenspraak met gemeenten en energie-initiatieven. Gemeenten en initiatieven kunnen deze basisinformatie aanvullen en waar nodig herschrijven, met de lokale informatie en acties. Gemeenten stemmen zelf af met hun lokale initiatieven hoe deze samenwerking vorm krijgt. Ook kan de gemeente met een initiatief afspreken dat zij als tweedelijns helpdesk fungeren. We verwachten alleen van de opdrachtnemer van perceel 3 inhoudelijke kennis om bewonersvragen goed te beantwoorden. Ook daarmee zullen we samenwerken. We willen deze scope-keuze daarom niet aanpassen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Afzender gemeenten

Vraag:

Bijlage 11, paragraaf 4.3

Er wordt nadrukkelijk gesteld dat gemeenten de afzender van het energieloket zijn. Voor sommige bewoners en andere pandeigenaren wordt dit niet als een onafhankelijke partij gezien. Verschillende doelgroepen hebben wantrouwen tegenover de gemeente. De ervaring van energiecoöperaties/ initiatieven leert dat zij als een betrouwbaardere afzender worden gezien als de gemeente. Bent u bereid om dit te heroverwegen?

Antwoord:

De deelnemende gemeenten hebben er bewust voor gekozen dit energieloket onder hun verantwoordelijkheid te laten vallen en hier de afzender van te zijn. Daarbij staat samenwerking met energiecoöperaties en initiatieven open, en deze partijen behouden de vrijheid om hun eigen activiteiten, los van de gemeente, voort te zetten. Ook bewoners behouden de keuzevrijheid om al dan niet gebruik te maken van het gemeentelijk energieloket. Om die reden zien wij geen aanleiding om dit besluit te heroverwegen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Beantwoording vragen helpdesk in relatie tot vergoeding

Vraag:

De inschrijfsom is vast en niet afhankelijk van het aantal beantwoorde vragen en/of de kwaliteit van de beantwoording. Een online energieloket is o.
a. succesvol als er veel bewoners op een goede manier zijn geholpen. Het lijkt er nu op dat er een onbedoelde prikkel in deze uitvraag zit die stuurt op zo min mogelijk inspanning voor zo min mogelijk vragen die beantwoord worden.

Vraag 1) Hoe denkt u over een extra vergoeding bij meer dan een x aantal vragen?

Vraag 2) Hoe denkt u over een extra vergoeding bij een extra hoge klanttevredenheid?

Antwoord:

"1) Het aantal gestelde vragen achten wij geen geschikte maatstaf voor het toekennen van een extra vergoeding. Sommige vragen kunnen binnen twee minuten worden beantwoord, terwijl andere vragen meer uitzoekwerk vergen. Indien blijkt dat de huidige openingstijden van de helpdesk niet volstaan om aan de vraag te voldoen, kan volgens de herzieningsclausule (bijlage 08 Herzieningsclausule_na NVI) besloten worden deze uit te breiden. Voor dergelijke uitbreidingen geldt het uurtarief van 80 euro, zoals vermeld in het prijzenblad.

2) Klanttevredenheid beschouwen wij niet als een geschikte maatstaf voor het toekennen van een extra vergoeding. Uiteraard vinden wij klanttevredenheid belangrijk en streven we ernaar, maar we zien dit als een vanzelfsprekend resultaat van het goed uitvoeren van het werk. Het goed doen van je werk vormt voor ons geen aanleiding voor een extra vergoeding; het uitvoeren van aanvullende werkzaamheden daarentegen wel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

4

Vragen helpdesk als gevolg van acties EDC/partners

Vraag:

Bijlage 11 Programma van eisen – Helpdesk D2 punt 8

Hier wordt een link met o.a. inkoopacties door het EDC en haar andere uitvoerende partijen gelegd. De helpdesk kan hier ook vragen over krijgen. Wij voorzien een risico dat er bij onverhoopte slechte kwaliteit van de uitvoering van deze acties er veel vermijdbare vragen bij de helpdesk uitkomen die veel kostbare tijd vragen. Op welke manier kan dit risico weggenomen worden?

Antwoord:

We kunnen dit verhelpen door een FAQ bij een actie aan te leveren en/of door binnen inkoopacties af te spreken dat de uitvoerder zelf vragen afhandelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Kennisniveau helpdesk in relatie tot vergoeding

Vraag:

Bijlage 11 Programma van eisen – Helpdesk D1 en D2 punt 7

Medewerkers moeten een hoog kennisniveau en instandhouden over algemene brede informatie voor verschillende doelgroepen (isolatie, SMP, VvEs, monumenten etc) en specifiek lokale informatie tot en met de RESsen en Transitievisies warmte aan toe.

Het lijkt erop dat de gestelde maximale vergoeding hier niet bij past, deze is voldoende voor generieke antwoorden tot een basisniveau kennis van een of twee energieadviseurs. Wij vragen ons af of de uitvraag op dit vlak realistisch is, en of er echt een kwalitatief inhoudelijke goede helpdesk met deze maximale vergoeding is te realiseren.

Het lijkt erop dat de uren voor kennis op peil houden niet zijn meegenomen, danwel het aangenomen uurtarief niet past bij het gevraagde kennisniveau. Bent u bereid om de inhoudelijke eisen dan wel de maximale vergoeding aan

te passen?

Antwoord:

Nee wij passen deze eis niet aan. We hebben helaas niet de middelen om deze vergoeding uit te breiden. Uiteraard zullen we zelf zorgen dat de benodigde kennis op een handige en goede manier beschikbaar is. Daarnaast gaan we ervan uit dat de niet regio specifieke kennis standaardkennis is van de inschrijvende partij.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Aantal vragen JouwHuisSlimmer

Vraag:

Bijlage 11 Programma van eisen - Helpdesk

Wat waren de aantallen vragen per telefoon, mail en chat bij JouwHuisSlimmer?

Zijn deze aantallen maatgevend geweest voor de inschatting van de benodigde tijd, minimale openingsuren en maximale vergoeding voor perceel Helpdesk?

Antwoord:

Ja, deze aantallen zijn maatgevend geweest voor de inschatting. We verwachten zo'n 300-800 contactmomenten per jaar voor de helpdesk (bellen, mailen en chatten) als we de aantallen van Jouw Huis Slimmer van de afgelopen twee jaar doortrekken naar de hoeveelheid inwoners die vertegenwoordigd worden door de gemeenten die nu gaan deelnemen. Dit voorbeeld is bedoeld ter indicatie. Zie ook antwoord 73.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Financiële afhankelijkheid/belangen bij helpdesk

Vraag:

Bijlage 11, Programma van Eisen deel D1 punt 2

Medewerkers van de helpdesk moeten onafhankelijk zijn en er mogen geen financiële afhankelijkheden/belangen spelen met partijen waarnaar verwezen wordt.

Mocht een initiatief/energiecoöperatie willen inschrijven, en voor bijvoorbeeld energiecoaches of fysiek energieloket naar zichzelf verwijzen, is dit dan toegestaan?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan, mits het volledige aanbod van bijv. beschikbare energiecoaches en fysieke loketten transparant en volledig wordt weergegeven. Het is belangrijk dat niet uitsluitend naar het eigen initiatief of de eigen organisatie wordt verwezen, maar dat ook andere partijen die deze diensten aanbieden worden vermeld. Op die manier blijft de onafhankelijkheid van de helpdesk gewaarborgd en wordt belangenverstrengeling voorkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Looptijd en verlenging

Vraag:

Leidraad par 2.7

De looptijd van 26 maanden kan met driemaal 24 maanden verlengd worden door Aanbestedende dienst. Is verlenging voor Opdrachtnemer verplicht of optioneel?

Antwoord:

Dit is optioneel. Indien Opdrachtnemer niet wil verlengen dient dit uiterlijk zes maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk te worden aangegeven bij Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

P2 CRM systeem

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Concurrentie en belangenverstrengeling

Vraag:

Par 2.5 Leidraad stelt "Het energieloket faciliteert en communiceert over acties, diensten en initiatieven die door de gemeenten (individueel of gezamenlijk) worden aangeboden of ondersteund. Het energieloket verwijst hier waar nodig naar door en concurreert niet met andere initiatieven.

Deelnemende partijen voorkomen te allen tijde belangenverstrengeling. "

Een initiatief heeft in de regel een eigen website en organiseert ook eigen acties, dus niet altijd door gemeenten aangeboden of ondersteund.

Vraag 1: in die situatie is het energieloket toch mogelijksterwijs ook concurrerend met het initiatief? Hoe moeten we dit zien?

Vraag 2: Als een dergelijk initiatief (mede-) inschrijver is en dus beoogd deelnemende partij te worden, wordt dit geïnterpreteerd als belangenverstrengeling?

Antwoord:

"1) We gaan ervanuit dat gemeenten en initiatieven hetzelfde doel nastreven.

We adviseren gemeenten en initiatieven om activiteiten en diensten op elkaar af te stemmen zodat beide partijen elkaar versterken in plaats van beconcurreren.

2) Nee, mits het initiatief volledige aanbod van bijv. beschikbare energiecoaches en fysieke loketten transparant en volledig weergeeft. Het is belangrijk dat niet uitsluitend naar het eigen initiatief of de eigen organisatie wordt verwezen, maar dat ook andere partijen die deze diensten aanbieden worden vermeld. Op die manier blijft de onafhankelijkheid van het energieloket gewaarborgd en wordt belangenverstrengeling voorkomen. Zie ook vraag 7 en 18.

Wij streven naar samenwerking tussen gemeenten en initiatieven om elkaar te versterken zodat bewoners goed geholpen worden. We zijn ons ervan bewust dat sommige bewoners liefst bij een initiatief aankloppen en sommige bij de gemeente. De deelnemende gemeenten doen hun best om met het online energieloket een goed en zo volledig mogelijk startpunt neer te zetten voor bewoners die willen verduurzamen. Vanuit dat startpunt kunnen we door verwijzen naar initiatieven, waarbij we wel willen voorkomen dat bewoners voortdurend van plek naar plek gestuurd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

P2 CRM systeem

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Uitleesmogelijkheid CMS door initiatieven

Vraag:

Bijlage 11 – Functionele eisen 4.2 datastromen

De gemeente Stichtse Vecht heeft als voorwaarde voor deelname gesteld dat niet alleen de multisite optie geboden wordt met subsites per deelnemende gemeente, maar dat ook initiatieven via i-frames de content van het Energieloket kunnen laden in hun eigen site. Dus ook data inladen van het online-energieloket naar de website van een lokaal initiatief /energiecoöperatie en niet alleen andersom.

Dat zien we niet terug in de uitvraag, klopt dat? Deze opzet houdt per

definitie in dat er een concurrerende site komt naast de lokale bestaande websites van energiecoöperaties/initiatieven.

Geeft dit aanleiding tot aanpassing van de uitvraag, of extra toelichting mochten wij een en ander niet goed hebben begrepen?

Antwoord:

Met een i-frame kunnen initiatieven altijd content van het online energieloket (of welke website dan ook) laten zien op de website van het lokale initiatief. Dit hoeft daarom niet in de uitvraag terug te komen. Dit geeft dus geen aanleiding tot aanpassing van de uitvraag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Gunningscriteria CRM

Vraag:

Leidraad, gunningscriterium kwaliteit CRM par 5.5

Lokale initiatieven/energiecoöperaties, werken veelal met eigen CRM-systemen. Er lijkt meerwaarde te zitten in het werken met dezelfde CRM-systemen dan wel een erg goed geïntegreerde koppeling en een erg goed vergelijkbare werking.

In de gunningscriteria lijkt deze meerwaarde niet terug te komen. In hoeverre wordt de benoemde meerwaarde door u onderkent en zo ja hoe wordt deze dan in de gunningscriteria meegenomen?

Antwoord:

Initiatieven gebruiken verschillende CRM systemen dus eenzelfde CRM systeem zal nooit voor alle initiatieven gelden. Daarom nemen we dit niet mee als gunningscriterium.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 CRM systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Gunningscriteria Helpdesk

Vraag:

Leidraad, gunningscriterium kwaliteit Helpdesk par. 5.6

De helpdesk heeft een functionaliteit die aanvullend en deels overlappend is met lopende activiteiten van lokale initiatieven/energiecoöperaties, denk aan fysieke energieloketten, energiecoaches etc.

In hoeverre wordt een goede aansluiting tussen de inschrijver en de lokale initiatieven/ energiecoöperaties meegewogen als gunningscriterium?

Waardering voor deze aansluiting lijkt nu niet in een gunningscriterium te zitten.

Antwoord:

Nee deze wordt niet meegewogen als gunningscriterium . Bij goede samenwerking tussen gemeente en lokaal initiatief/energie-coöperatie staat de informatie over de activiteiten van lokale initiatieven/energie-coöperaties ook op het energieloket, of er wordt goed doorverwezen naar een website van het initiatief/de coöperatie. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor een goede afstemming met initiatieven en coöperaties hierover. De opdrachtnemer van perceel 3, de helpdesk, zal goed op de hoogte moeten zijn van de activiteiten van de lokale initiatieven/coöperaties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Geleerde lessen JouwHuisSlimmer

Vraag:

Programma van eisen

Wat is er geleerd van Jouwhuisslimmer?

Vraag 1)

De uitvraag stelt: “ Medewerkers van het Uitvoeringsteam Energieloket (EDC), gemeenten, energie-initiatieven en uitvoerende partijen hebben toegang tot het CMS om informatie te plaatsen.”

Dat zijn veel verschillende partijen. De praktijk bij Jouwhuisslimmer leerde dat dit niet goed werkte, voor initiatieven was dit slecht werkbaar en slecht vindbaar voor bewoners.

Hoe wordt dit vermeden in het nieuwe online energieloket aanpak?

Onze suggestie is om de contentmanager een grotere rol te geven zodat die de informatie kan stroomlijnen. Dit is wellicht kostentechnisch niet de beste oplossing, maar levert wel een kwalitatief beter online energieloket op.

Vraag 2)

Wat waren de ervaringen JouwHuisSlimmer over de vindbaarheid en waardering door bewoners? Hoe zijn de geleerde lessen verwerkt in deze aanpak?

Antwoord:

"1) De ervaring bij Jouw Huis Slimmer (JHS) leert dat samenwerking goed verloopt wanneer een partij of initiatief zich hier actief voor inzet. Sommige initiatieven kiezen er echter voor om zich primair in te zetten voor hun eigen website en hebben minder focus gelegd op het gezamenlijk versterken van elkaars inspanningen. Om die reden is het van belang dat gemeenten en energie-initiatieven, meer dan voorheen, worden gestimuleerd om onderlinge afspraken te maken over hoe ze elkaar kunnen ondersteunen en versterken. De contentmedewerker speelt hierin een rol door de informatiestromen te stroomlijnen en partijen te begeleiden bij het correct en effectief plaatsen van informatie op de website, zoals nu ook al gebruikelijk is bij JHS. Tegelijkertijd blijven we het energieloket continu evalueren op gebruiksvriendelijkheid.

2) JHS voerde jaarlijks een enquête uit onder de abonnees van de nieuwsbrief. In 2024 was de gemiddelde waardering 3,8 van de 5 sterren en gaf 84,6% van de bezoekers aan JHS aan te bevelen aan vrienden, familie of collega's. Inkoopacties vanuit gemeenten, evenals regionale en lokale communicatie-inspanningen, dragen bij aan een grotere bekendheid en betere vindbaarheid van de website. De basisinformatie wordt door bezoekers gewaardeerd, maar er is ook behoefte aan meer verdiepende en lokale informatie. In onze aanpak spelen we hierop in door o.a. variabele content aan te bieden, zodat informatie beter afgestemd kan worden op

specifieke doelgroepen. Gemeenten hebben hierbij een expliciete verantwoordelijkheid om lokale informatie aan te vullen.
Zie ook antwoord 60 en 67."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Data koppelingen Bijlage 11 PvE

Vraag:

In Bijlage 11, PvE, B2.7.a. noemt u een aantal specifieke koppelingen. (1) Waaruit moet de koppeling bestaan? Gaat het om koppelen uitkomsten van de genoemde tools aan de CRM? (2) Wat wordt hier verstaan onder 'een eventueel eigen woningdossier'? En (3), gegeven dat een aantal lokale initiatieven in de betreffende gemeenten Hoomdossier/Econobis gebruikt, zou deze niet ook specifiek opgenomen moeten worden?

Antwoord:

"1) Zoals erbij staat gaat het om i-frame of API-koppelingen. Daardoor hoeven bezoekers niet naar een andere site om genoemde tools te gebruiken. Het gaat hier om het CMS, niet om koppeling met het CRM.
2) We weten dat er partijen zijn die een eigen woningdossier hebben ontwikkeld. Als dit voldoet aan onze wensen zou ook dat ingezet kunnen worden i.p.v. een koppeling met de Verbetercheck.
3) Er staat 'in ieder geval' voorafgaand aan de opsomming. Naast Hoomdossier/Econobis zijn er nog andere systemen die door initiatieven gebruikt worden, we willen daarin geen voorkeur uitspreken.
Bijlage D. Eisen m.b.t. Architectuur+PvE.pdf, no 23: Standaarden conform <https://www.forumstandaardisatie.nl/> worden toegepast voor interoperabiliteit, koppelingen, berichtenverkeer e.d.
Bijlage C. Open standaarden_PvE.pdf.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Eisen informatieveiligheid

Vraag:

Is het mogelijk om de eisen voor informatieveiligheid bij te stellen?

Antwoord:

De eisen zijn zoals aangegeven in het Programma van Eisen onder A4 alleen van toepassing wanneer deze relevant zijn. Na voorlopige gunning is daar een toets moment voor, zie eis 3 van specifieke eisen. We hebben al zo veel als mogelijk niet relevante eisen geschrapt. De overgebleven eisen zijn te vinden in Bijlage B "Eisen informatieveiligheid aangepast na NVI".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

telefoonsysteem

Vraag:

Wordt er van opdrachtnemer verwacht dat hij zelf een telefoonsysteem opzet

en beheert of valt dat onder perceel 2?

Antwoord:

We verwachten van de opdrachtnemer dat hij zelf een telefoonsysteem opzet. Daar zijn makkelijke en niet al te kostbare systemen voor. Ja dit valt onder perceel 2.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

belasting helpdesk

Vraag:

Hoe om te gaan met structureel hoger dan verwachte helpdeskaanvragen van bezoekers? We gaan ervan uit dat er in gezamenlijk overleg een oplossing wordt gevonden. Komt dat overeen met jullie werkwijze?

Antwoord:

Ja, dat komt overeen met onze werkwijze. Zie ook het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:
belangen

Vraag:

Wij willen energieadviseurs inzetten voor de helpdesk. Zij werken daarnaast als energieadviseur in de regio, ook voor woningeigenaren in de gemeenten die deelnemen aan het energieloket. Wij vinden onze advieswerkzaamheden in de regio niet strijdig met deze opdracht. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Wij zien dat ook niet als strijdig. Als helpdeskmedewerker is het wel zaak bewoners of pandeigenaren te wijzen op alle energieadviseurs werkzaam in hun gemeente en niet enkel te verwijzen naar uw eigen bedrijf. Zie ook het antwoord op vraag 7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C9.2

Vraag:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C9.2 De aanbestedende dienst geeft aan dat de opdrachtnemer jaarlijks een trainingssessie voor toegangspartijen organiseert. Kan de aanbestedende dienst aangeven wat de verwachte omvang en vorm van deze sessie is?

Antwoord:

Het is een training bedoeld om de toegangspartijen bekend en vertrouwd te laten zijn met de huidige en nieuw functies van het CRM. Vorm zal passend moeten zijn met het doel en zo efficiënt mogelijk. We vermoeden dat dit niet langer en waarschijnlijk korter dan 1 dagdeel nodig zal hebben. Zie ook antwoord op vraag 56

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C9.2

Vraag:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C9.2 De aanbestedende dienst geeft aan dat de opdrachtnemer blijft bijdragen aan de doorontwikkeling van het energieloket via evaluaties en feedbacksessies. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe deze verplichting zich verhoudt tot het beschikbare ontwikkel- en verbeterbudget? Wordt hiervoor een apart budget voorzien, of wordt verwacht dat deze bijdrage binnen de bestaande overeenkomst en zonder aanvullende middelen plaatsvindt?

Antwoord:

Deelname aan evaluaties en feedbacksessies is onderdeel van de bestaande overeenkomst. Als daarin besloten wordt tot een aanpassing van het CRM kan de opdrachtnemer van perceel 2 aanspraak maken op beschikbaar ontwikkel- en verbeterbudget.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C8.7

Vraag:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C8.7 De aanbestedende dienst geeft aan dat de inrichtingsfase pas wordt afgerond wanneer zowel de opdrachtgever als de deelnemende gemeenten akkoord zijn met de werking van het platform. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken hoe de test- en acceptatieprocedure wordt vormgegeven in relatie tot het aantal deelnemende gemeenten?

Antwoord:

"De test- en acceptatieprocedure wordt als volgt vormgegeven:

- De leverancier stelt een testplan op, met input van een vertegenwoordiging van de deelnemende gemeenten.
- EDC organiseert de vertegenwoordiging van gemeenten voor de testuitvoering.
- De testuitvoering wordt uitgevoerd door deze gemeentelijke vertegenwoordiging.
- De leverancier rapporteert de testresultaten aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever accordeert het testrapport en bepaalt op basis daarvan of de inrichtingsfase is afgerond.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C8.3

Vraag:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C8.3 De aanbestedende dienst stelt dat de opdrachtnemer een test- en acceptatieplan moet aanleveren waarin de validatie van de werking wordt beschreven. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken hoe zij dit voor zich ziet? Het is immers de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om het geleverde te toetsen aan het Programma van Eisen. Deze aanpak lijkt een verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer te leggen de vragen oproept over de objectiviteit van de beoordeling.

Antwoord:

Wij verwijzen hierbij naar antwoord 21. Deze aanpak garandeert dat de validatie objectief wordt uitgevoerd, waarbij de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de opstelling en uitvoering van tests, en de opdrachtgever de uiteindelijke toetsing voor haar rekening neemt. Dit zorgt voor een evenwichtige verdeling van verantwoordelijkheden en waarborgt de objectiviteit van de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C3.12

Vraag:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C3.12 De aanbestedende dienst stelt dat de opdrachtnemer het systeem kosteloos moet aanpassen bij wetwijzigingen. Wij beschouwen dit als een eenzijdige toewijzing van risico aan de opdrachtnemer. Kan de aanbestedende dienst een inschatting geven van de reikwijdte en de onderwerpen waarop dergelijke wijzigingen mogelijk van toepassing zullen zijn?

Antwoord:

Nee, het is voor ons niet mogelijk om een inschatting te maken van de reikwijdte of de specifieke onderwerpen waarop toekomstige wetwijzigingen op het gebied van privacy van toepassing zullen zijn. Ook kunnen wij niet voorzien welke wijzigingen in wet- en regelgeving of jurisprudentie zich in de toekomst zullen voordoen. Wat voor ons wel van belang is, is dat dergelijke wijzigingen direct en correct worden doorgevoerd. Om te voorkomen dat het risico volledig bij de opdrachtnemer komt te liggen, hebben we in de aanbestedingsstukken het volgende opgenomen: Wanneer nieuwe wetgeving of gewijzigde inzichten door jurisprudentie op het gebied van privacy zich voordoen, verzorgt Opdrachtnemer in overleg (kosteloos) aanpassingen in het systeem (privacy flexibiliteit).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C1.1

Vraag:

Bijlage 11 - PvE - Perceel 2 - C1.1 Aanbestedende dienst geeft aan dat Toegangspartijen krijgen onbeperkte licenties om informatie in CRM te plaatsen. Ook de opdrachtnemer van perceel 3 Helpdesk krijgt toegang tot het CRM. De technische oplossing van opdrachtnemer werkt met een licentiemodel per gebruiker per maand. Hierdoor kan op deze wijze niet geconformeerd worden met het Programma van Eisen. Staat opdrachtgever ervoor open om hiervan af te wijken en indien ja, kan zij aangeven hoeveel gebruikers zij verwacht?

Antwoord:

"De eis voor onbeperkte licenties komt te vervallen. We hebben wel een onderstaande inschatting gemaakt:

- Gemeenten: gemiddeld 5 gebruikers per gemeente inclusief lokale partners (17 gemeenten);
- EDC: circa 3 gebruikers;
- Helpdesk: circa 5 gebruikers;
- VvE aanpak: circa 5 gebruikers.

Deze kosten/licenties zijn wel onderdeel van de opdracht.
Zie ook antwoord 36 en 56.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 CRM systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Bijlage 11, 3.1.B

Vraag:

Deze bijlage noemt: 'Het EDC stelt een communicatieadviseur en contentmedewerker aan, die verantwoordelijk zijn voor het vullen en beheren van het platform.'

De vraag: Kan OG verduidelijken wat in deze context verstaan wordt onder beheer van het platform?

Antwoord:

Het gaat hierbij om het beheren van de informatie (content) op het platform (o.a. up to date houden, logische indeling op de site). Niet om het technisch beheren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Bijlage 11, 3.2.1

Vraag:

De bijlage noemt: opdrachtnemer perceel 1: 'Verantwoordelijk voor technische ondersteuning en contentbeheer.'

De vraag: Kan opdrachtgever verduidelijken hoe contentbeheer (door medewerkers EDC) en contentbeheer (door opdrachtnemer perceel 1) zich tot elkaar verhouden?

Antwoord:

Het hier genoemde contentbeheer moet zijn (technisch) beheer. De eis is als

volgt : "Verantwoordelijk voor technische ondersteuning en beheer."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 11, 3.3.2 De voorbereidingsfase en inrichting dienstverlening

Vraag:

Dit beschrijft de fasering van de samenwerking. De focus ligt op vier vermelde punten.

Vraag

1. Op welk moment leveren de EDC-medewerkers de content aan voor het CMS?
2. Worden opdrachtnemers van de percelen geacht bij te dragen aan de communicatiestrategie?
3. Zijn gemeenten verantwoordelijk voor eigen content, of vindt daar afstemming over plaats met de EDC-medewerkers?
4. Zelfde vraag voor content van lokale initiatieven: zelf verantwoordelijk of afstemming met gemeente en EDC-medewerkers?

Antwoord:

"1. Uiterlijk bij de start van fase 2: de voorbereidingsfase en inrichting dienstverlening

2. Nee.

3. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de content die zij aanvullen of overschrijven op de basisinformatie die door het EDC uitvoeringsteam geleverd wordt. Er is wel afstemming mogelijk.

4. De desbetreffende gemeenten maakt hierover zelf afspraken met het initiatief. In de basis is de gemeente hiervoor verantwoordelijk, maar zij kan dit verleggen naar het initiatief. Als het EDC Uitvoeringsteam opvallende zaken, zoals dode links of verouderde informatie tegenkomt, zal zij wel actie ondernemen en hierover contact opnemen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 11 , 4

Vraag:

Bijlage beschrijft: 'Wens: de eindgebruiker kan een nieuwe multisite opzetten zonder tussenkomst van een technisch beheerder.'

De vraag is:

Bedoelt opdrachtgever hier een nieuwe subsite onder de in te richten multisite, of een volledige nieuwe multisite?

Antwoord:

Dit gaat om een subsite.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Verslag marktconsultatie

Vraag:

Wij hebben als partij niet deelgenomen aan de marktconsultatie. In het verslag zien wij dat de deelnemende partijen de aanbestedende dienst hebben

afgeraden om de aanbesteding in percelen op te delen. Wij staan neutraal in deze kwestie, maar zijn wel benieuwd waarom de aanbestedende dienst de adviezen niet heeft opgevolgd. Kan u verder toelichten waarom u kiest voor het opdelen van de opdracht in percelen? Welke voordelen ziet u hieraan?

Antwoord:

Hier is voor gekozen om gespecialiseerde bedrijven en energie-initiatieven een kans te geven om op een van de drie onderdelen in te schrijven. In de marktconsultatie werd door enkele partijen geadviseerd niet op te splitsen in percelen en de genoemde risico's nemen we serieus, maar het is van belang te weten dat deze partijen alle drie de percelen kunnen invullen. Zie ook antwoord 66.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Verslag marktconsultatie

Vraag:

Wij lezen in het verslag van de marktconsultatie dat u het onderdeel 'database met installatiebedrijven' eerder als los onderdeel hebt gedefinieerd. Kan u toelichten waarom in de definitieve uitvraag dit aspect geen los perceel is?

Antwoord:

Omdat we erover denken dit in de toekomst zelf op te zetten. Dit is een wens van lokale energie-initiatieven. Daarom hebben we voor nu gekozen voor een koppeling met de bedrijven en adviseurs database van verbeterjehuis.nl.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage B, specifieke eisen

Vraag:

De bijlage beschrijft: ‘Wanneer de leverancier voor de aangeboden ICT Prestatie niet kan voldoen aan eis 2 en/of 3 dan dient de leverancier gelijkwaardigheid aan te tonen. De Gemeente vraagt na voorlopige gunning om bewijs.

Gelijkwaardigheid kan worden aangetoond, doordat de leverancier [...] a) t /m d).

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om voor eis 1 (ISO 27001) op vergelijkbare wijze gelijkwaardigheid te accepteren?

Antwoord:

Ten opzichte van Jouw Huis Slimmer, breiden wij onze energieloket-activiteiten nu uit met het verzamelen van gegevens over bewoners en woningen. Hierbij hechten wij grote waarde aan zorgvuldigheid en is informatiebeveiliging van essentieel belang, zowel voor ons als voor de bewoners. Eis 1 bijlage B inzake ISO 27001 wordt niet aangepast en blijft gehandhaafd. NB: op grond van artikel 2.78b Aw is een gelijkwaardig certificaat wel toegestaan. Echter omdat het een uitvoeringseis betreft, zijn we bereid toe te staan dat het bewijs van certificering uiterlijk op 1 oktober 2025 in ons bezit is. Bij inschrijving op deze aanbesteding willen wij dan bewijslast zien dat aantoont dat gestart is met het certificeringsproces.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem
P2 CRM systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Deelnemende gemeenten (leidraad)

Vraag:

Wij lezen in de leidraad dat er twee gemeenten zeer waarschijnlijk later meedoen en 7 gemeenten misschien later meedoen. Wat is voor u de grens geweest tussen deze twee categorieën?

Antwoord:

Die twee gemeenten hebben aangegeven dat zij zeer waarschijnlijk willen aansluiten zodra hun huidige contract voor hun energieloket afloopt. De overige zeven gemeenten hebben aangegeven niet deel te willen nemen. Echter, de mogelijkheid blijft open voor hen om zich in de toekomst alsnog aan te sluiten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Leidraad 4.2 Datastromen

Vraag:

In 4.2 uit de Samenwerkvisie blijkt dat lokale energievoaches met een eigen invul applicatie inclusief CRM systeem werken. Is dit systeem hetzelfde voor alle energievoaches in de deelnemende gemeenten? Of gebruiken verschillende energievoaches verschillende systemen? Dit i.v.m. de complexiteit van de koppeling naar het CRM (perceel 2), zoals ook

gevisualiseerd in 4.2 Datastromen.

Antwoord:

Dit systeem is niet voor alle energiecoaches hetzelfde. Dit varieert van een Word-document en Excel-bestand tot het Hoomdossier/Econobis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

P2 CRM systeem

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage B, specifieke eisen

Vraag:

De bijlage beschrijft: ‘Leverancier laat jaarlijks, voor zijn gedeelte van de DigiD normen, door een Register EDP-auditor (RE-auditor) een DigiD assessment uit voeren en stelt dit uiterlijk 1 november van het jaar ter beschikking aan opdrachtgever in de vorm van een Third Party Memorandum (TPM).’ En “Leverancier levert kosteloos een jaarlijkse Third Party Mededeling (TPM)- verklaring van een onafhankelijke RE-auditor aan de opdrachtgever ten behoeve van het jaarlijkse ICT-Beveiligingsassessment DigiD.’

De vraag is: Voor welke functionaliteit is inloggen via DigiD vereist? Als er geen koppeling met DigiD hoeft te zijn, wat is dan de relevantie van de DigiD normen en DigiD assessments?

Antwoord:

Aangezien er geen DigiD functionaliteiten worden gevraagd, is deze eis niet relevant. Zie ook antwoord 15.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Beoordelingsmethodiek Perceel 3 presentatie

Vraag:

Er wordt op pagina 24 een presentatie en interview benoemd maar de presentatie komt niet terug in de verdere beoordeling ? Kunt u dit toelichten

Antwoord:

De presentatie komt te vervallen. De beoordelingsmethodiek voor perceel 3 onderdeel samenwerking is als volgt en vervangt de tekst in paragraaf 5.6.1. beoordelingsprocedures perceel 3 onderdeel G3.2. samenwerking: Om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht, dient de Inschrijving op alle onderdelen binnen het gunningscriterium Kwaliteit minimaal een voldoende te behalen. Indien op een of meerdere onderdelen een slecht of onvoldoende wordt gescoord, kan de Inschrijving niet als de 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving' worden aangemerkt en wordt Inschrijver niet uitgenodigd voor het Mondeling deel. een verificatiegesprek.het

Inschrijvers met een geldige Inschrijving zonder een score slecht of onvoldoende op een of meerdere kwaliteitsonderdelen, worden uitgenodigd voor het Mondeling deel (verificatie interview). Het verificatie interview vindt plaats met één of twee sleutelfunctionaris(sen) uit de organisatie (of het consortium) van de Inschrijver. Deze sleutelfunctionarissen hebben een dusdanige positie dat deze de borging van alle (contract) afspraken en kwaliteitsbewaking kunnen realiseren. Het verificatie interview duurt maximaal een uur en wordt afgenomen en beoordeeld door dezelfde beoordelingscommissie.

Het verificatie interview introduceert geen nieuwe beoordelingscriteria, maar dient ter verificatie van de reeds beoordeelde schriftelijke stukken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

10 mrt. 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Licentiegebruik

Vraag:

Wanneer gekozen wordt voor een gestandaardiseerde basisoplossing voor het CMS en CRM zullen er maandelijkse licentiekosten voor gebruik van de licentie en sublicenties zijn. Hiertoe is de vraag of 1) bekend is hoeveel gebruikers in het CMS respectievelijk CRM moeten kunnen inloggen en 2) of deze kosten als onderdeel van de opdracht gezien worden.

Antwoord:

"1) Hiervoor hebben we de onderstaande inschatting gemaakt:

- Gemeenten: gemiddeld 5 gebruikers per gemeente inclusief lokale partners (17 gemeenten);
- EDC: circa 3 gebruikers;
- Helpdesk: circa 5 gebruikers;
- VvE aanpak: circa 5 gebruikers

2) Deze kosten zijn onderdeel van de opdracht.

Zie ook antwoord 24, waar we de eis voor onbeperkte licenties laten vervallen en 56.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

P2 CRM systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:
API koppeling

Vraag:

Er is een koppeling met het Provinciale dataplatform gewenst, is de specificatie van deze API beschikbaar, of kan deze aangeleverd worden?

Antwoord:

"Nee, er is op dit moment geen beschreven API beschikbaar van het Provinciale Dataplatform.
Wanneer deze voor ons beschikbaar komt, zal de provincie Utrecht informatie verstrekken over de specificaties en integratiemogelijkheden. Inschrijvers kunnen in hun voorstel rekening houden met flexibiliteit voor toekomstige koppelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 CRM systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Opslag gegevens chats

Vraag:

Het CRM systeem stelt het doel om alle contactmomenten per bewoner en pandeigenaar op te slaan. Wordt hiermee geïmpliceerd dat elke chatinteractie met eindgebruikers ten minste een identificatie met naam & adres nodig is, of is 'anoniem chatten' ook mogelijk? Wat wordt verondersteld dat met deze data gebeurt (opslag en retentieperiode)

Antwoord:

Het CRM-systeem is bedoeld om alle contactmomenten te registreren, maar het is niet verplicht dat elke chatinteractie volledig geïdentificeerd wordt met naam en adres. Contactgegevens worden alleen opgeslagen met uitdrukkelijke toestemming van de bewoner of pandeigenaar, waardoor

anoniem chatten mogelijk is. De opslag en retentie van deze data worden conform de richtlijnen van de 'gemeenschappelijke selectielijst' gehanteerd, zoals vermeld in de VNG-handreiking (zie p. 9). (https://vng.nl/sites/default/files/2020-09/vng_grip-op_02_handreiking-archivering-tekstberichten-v-240920.pdf)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Toetsing van testomgeving

Vraag:

Het opstellen van een testomgeving is goed mogelijk. Is het doel daarbinnen om op hoofdlijnen de functionaliteiten van het platform aan te tonen (proof of concept) , of wordt verwacht dat elk van de functionele vereisten reeds geïmplementeerd is.

Antwoord:

Indien het gaat om de testomgeving zoals genoemd in de aanbestedingsleidraad bij paragraaf 5.4 - G.1.2 en 5.5. G2.2. Testomgeving gaat het inderdaad om een proof of concept waarbinnen in ieder geval de gevraagde taken uit te voeren zijn. Zoals aangeven in het Programma van Eisen bij B6 en C8 zal er ook een testomgeving beschikbaar moeten zijn om het testplan te testen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem
P2 CRM systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Scope bepalen

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het verwachte gebruik van het energieloket? Denk hierbij aan het aantal bezoekers, unieke bezoekers en piekverkeer. Wordt er rekening gehouden met groeiscenario's? Deze informatie helpt inschrijvers om een nauwkeurige inschatting te maken van de benodigde infrastructuur, prestaties en optimalisatiemogelijkheden, wat leidt tot beter afgestemde en efficiëntere oplossingen.

Antwoord:

Op basis van de kennis die we hebben van de nu bestaande energieloketten in de provincie Utrecht, waaronder Jouw Huis Slimmer, verwachten we tussen de 15.000 en 50.000 unieke bezoekers per jaar. Dit varieert enorm afhankelijk van het aantal inkoopacties en communicatieacties en de situatie in de wereld. Er zit dus geen normale groeicurve in. We verwachten wel dat als gemeenten meer met wijkaanpakken aan de slag gaan en hier ook het energieloket voor inzetten, de bezoekersaantallen zullen stijgen. De piek ligt in de winterperiode.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Risico's

Vraag:

Kunt u een overzicht geven van de belangrijkste risico's die u voorziet bij de implementatie en het beheer van het energieloket? Welke maatregelen

verwacht u van opdrachtnemers om deze risico's te mitigeren? Door deze vooraf inzichtelijk te maken, kunnen inschrijvers proactief inspelen op mogelijke knelpunten, wat leidt tot realistischere plannen, minder risico op vertragingen en een soepeler verloop van het project.

Antwoord:

"De belangrijkste risico's zijn:

- Integratie tussen percelen – Systemen moeten naadloos samenwerken.
- Gebruikersadoptie – Gemeenten (en inwoners) moeten het loket actief gebruiken.
- Beveiliging & privacy – Naleving eisen.
- Ondersteuning & beheer – Voldoende support en onderhoud nodig.

Beheersing van deze risico's is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. In het plan van aanpak kunt u aangeven hoe u dit oppakt. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Beoordeling

Vraag:

Kunt u specificeren welke disciplines en expertisegebieden vertegenwoordigd zijn in de beoordelingscommissie? Dit helpt inschrijvers om hun voorstel optimaal af te stemmen op de achtergrond en kennis van de beoordelaars.

Antwoord:

"De beoordelingscommissie bestaat uit een diverse groep experts, waaronder:

- Inhoudelijke deskundigen met kennis van energieloketten en dienstverlening aan gemeenten.
- Gebruikersvertegenwoordiging vanuit gemeenten.
- Technische experts met expertise op het gebied van CMS en CRM.

Hiermee wordt geborgd dat zowel de functionele, technische als gebruikersaspecten van de inschrijvingen zorgvuldig worden beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Risico's

Vraag:

Kunt u aangeven welke onderdelen van dit project u als het meest complex beschouwt? Zijn er specifieke uitdagingen waarvan u verwacht dat opdrachtnemers deze proactief adresseren in hun voorstel? Door dit vooraf helder te maken, kunnen inschrijvers beter inspelen op potentiële uitdagingen, wat leidt tot beter doordachte inschrijvingen en minder risico op vertragingen of tegenvallers tijdens de uitvoering.

Antwoord:

De meest complexe onderdelen van dit project zijn:

- Samenwerking tussen percelen – Het CMS, CRM en de helpdesk moeten goed op elkaar aansluiten.
 - Integraties en koppelingen – Externe databronnen en systemen moeten efficiënt en veilig gekoppeld worden.
 - Gebruikersadoptie – Gemeenten en andere stakeholders moeten het loket actief gaan gebruiken.
 - Doorontwikkeling en flexibiliteit – Het platform moet schaalbaar en toekomstbestendig zijn.
 - Rolverdeling en verantwoordelijkheden – Afstemming tussen provincie, gemeenten en opdrachtnemers moet helder en efficiënt verlopen.
- Het is aan inschrijvers om in hun voorstel te laten zien hoe zij met deze uitdagingen omgaan en welke oplossingen zij hiervoor bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Prioriteiten

Vraag:

Kunt u aangeven welke functionaliteiten of onderdelen van het energieloket voor u de hoogste prioriteit hebben? Door dit vooraf te verduidelijken, kunnen inschrijvers hun oplossingen beter afstemmen op uw prioriteiten, wat leidt tot beter aansluitende inschrijvingen.

Antwoord:

De prioriteiten van het energieloket zijn beschreven in de aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen. Inschrijvers worden verzocht deze documenten te raadplegen voor de specifieke functionele en technische eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Proces

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over een projectleider die de samenwerking coördineert. Echter, een projectleider richt zich primair op proces- en contractmanagement, terwijl een product owner functionele en strategische beslissingen neemt over het platform. Kunt u bevestigen of er een product owner wordt aangesteld die gedurende het project beslissingen neemt over de inhoud, functionaliteiten en roadmap van het energieloket? Een beschikbaar aanspreekpersoon helpt bij een vlotte samenwerking,

versnelt de besluitvorming en minimaliseert risico's op vertragingen.

Antwoord:

"Binnen het Energie Diensten Centrum (EDC) wordt een projectleider aangesteld die de samenwerking tussen opdrachtnemers en gemeenten coördineert. Deze projectleider bewaakt de voortgang en afstemming tussen de percelen, maar neemt geen inhoudelijke of strategische productbeslissingen.

Er wordt geen specifieke product owner aangesteld. Functionele en strategische beslissingen over het platform worden in overleg met het EDC en de betrokken gemeenten genomen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Samenwerking

Vraag:

Hoe ziet u de gewenste samenwerking met de opdrachtnemers in de praktijk? Welke mate van strategische inbreng verwacht u van de leveranciers, bijvoorbeeld op het gebied van doorontwikkeling en innovatie? Deze informatie helpt inschrijvers om hun aanpak en dienstverlening beter af te stemmen op jullie verwachtingen.

Antwoord:

De samenwerking met opdrachtnemers is gericht op een praktische en efficiënte uitvoering van het energieloket. Dit betekent:

- Regelmatige afstemming tussen opdrachtnemers, gemeenten en het Energie Diensten Centrum (EDC).
- Heldere rolverdeling, waarbij opdrachtnemers verantwoordelijk zijn voor hun perceel.
- Goede samenwerking tussen CMS, CRM en Helpdesk om een samenhangend loket te garanderen.

Strategische inbreng:

Opdrachtnemers nemen geen strategische beslissingen, maar kunnen wel

verbetervoorstellen doen binnen de gestelde kaders.
De samenwerking en verantwoordelijkheden zijn nader beschreven in
Bijlage 11 – Samenwerkvisie, Functionele Omschrijving, Programma van
Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Migratie

Vraag:

Kunt u aangeven of contentmigratie onderdeel is van de opdracht en zo ja, welke hoeveelheid en typen content moeten worden overgezet? Deze informatie helpt inschrijvers om de benodigde inspanning en aanpak goed in te schatten.

Antwoord:

Contentmigratie is geen onderdeel van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Design

Vraag:

- a. Zijn er al doelen, persona's, klantbehoeften en klantreizen in kaart gebracht die als uitgangspunt kunnen dienen? Dit helpt inschrijvers om beter aan te sluiten bij de bestaande inzichten en voorkomt dubbel werk.
- b. Zo nee, is het uitwerken van designs, klantreizen en persona's onderdeel van de scope?

Antwoord:

- a. Nee, deze zijn nog niet volledig uitgewerkt. Wel is bepaald dat het energieloket een regionale structuur met gemeente-specifieke variaties krijgt.
- b. Nee, dit valt buiten deze aanbesteding. De ontwikkeling van de merkidentiteit en huisstijl wordt via een aparte opdracht opgepakt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Duurzaamheid

Vraag:

Duurzaamheid speelt een steeds grotere rol binnen digitale projecten, niet alleen vanuit milieuoogpunt, maar ook als criterium voor maatschappelijk verantwoord opdrachtgeverschap. In de aanbestedingsdocumenten wordt duurzaamheid benoemd als een belangrijk aspect, maar het is niet expliciet opgenomen als gunningscriterium.

Bent u bereid om duurzaamheid expliciet op te nemen in de gunningscriteria, bijvoorbeeld door inschrijvers punten toe te kennen voor aantoonbare duurzame maatregelen in hun hosting, ontwerp en beheer van het energieloket?

Door duurzaamheid op te nemen in de gunningscriteria, stimuleert u innovatieve en energiezuinige oplossingen, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit en prestaties van het platform. Dit past bij de doelstellingen van het energieloket en zorgt ervoor dat opdrachtnemers actief investeren in duurzame ontwikkeling.

Antwoord:

Duurzaamheid wordt gezien als een belangrijk aspect van het project, gezien het inhoudelijke onderwerp van het energieloket. Het is echter niet expliciet opgenomen als gunningscriterium. Inschrijvers kunnen duurzame oplossingen, zoals energiezuinige ontwerpen en groene hosting, voorstellen, maar deze worden beoordeeld binnen de bestaande kwaliteitscriteria, die gericht zijn op functionaliteit en technische prestaties.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

AI voor alt-teksten

Vraag:

Op basis van onze 20+ jaar ervaring zien we dat het handmatig schrijven van alternatieve teksten voor afbeeldingen tijdrovend is en in de praktijk niet altijd consequent wordt uitgevoerd. Dit heeft een negatieve impact op zowel de toegankelijkheid (WCAG-richtlijnen) als zoekmachineoptimalisatie (SEO). Kunstmatige intelligentie (AI) kan hierin ondersteunen door automatisch alt-teksten te genereren bij elke toegevoegde afbeelding in het CMS, met de mogelijkheid voor gebruikers om deze te bewerken. Dit bespaart tijd, verhoogt de toegankelijkheid en draagt bij aan een betere vindbaarheid in zoekmachines. Ons advies is om dit als eis op te nemen of om inschrijvers die deze functionaliteit aanbieden extra punten toe te kennen in de beoordeling. Ben u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Het automatisch genereren van alt-teksten via AI is geen eis die we in de aanbesteding hebben opgenomen. Hoewel dit een interessante innovatie kan zijn, is het belangrijk om te benadrukken dat het Programma van Eisen (zie artikel B3.10 en C3.20) bepaalt dat AI niet mag worden gebruikt zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever.

Op basis hiervan is het niet toegestaan om automatisch gegenereerde alt-teksten via AI toe te voegen, tenzij expliciet goedgekeurd door de

opdrachtgever. Inschrijvers kunnen deze functionaliteit als optie voorstellen, maar deze zal niet als eis worden opgenomen in de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Licenties

Vraag:

Zijn er systemen waarvoor u al licenties heeft die de gekozen leverancier kan gebruiken en/of systemen waarvoor u verwacht dat de leverancier de licenties aanschafte? Duidelijkheid hierover helpt inschrijvers om een nauwkeurige en transparante prijsopgave te doen.

Antwoord:

Op dit moment heeft de aanbestedende dienst geen licenties voor systemen aangeschaft die door de gekozen leverancier gebruikt kunnen worden. Alle benodigde licenties voor software en systemen dienen door de leverancier te worden aangeschaft, tenzij tijdens de uitvoering van de opdracht andere afspraken worden gemaakt. Inschrijvers dienen in hun prijsopgave rekening te houden met deze kosten, zodat een nauwkeurige en transparante offerte kan worden ingediend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
52

Onderwerp:
SEO

Vraag:

- a. In hoeverre beschouwt u zoekmachineoptimalisatie (SEO) als een essentieel onderdeel van de dienstverlening die u van uw leverancier verwacht?
- b. Vaak zien we dat de focus bij SEO-eisen vooral ligt op technische functies in het CMS, terwijl onze 20+ jaar ervaring leert dat een effectieve SEO-aanpak een doorlopend proces is, met regelmatige analyses, advies en optimalisaties. Bent u bereid om als eis op te nemen dat de leverancier actief SEO-specialisme in huis heeft? Zo niet, hoe waarborgt u dan de continuïteit en effectiviteit van uw SEO-strategie?

Antwoord:

- "a. SEO wordt als een essentieel onderdeel van de dienstverlening beschouwd; het moet zowel technisch in het CMS geïntegreerd zijn als onderdeel zijn van een doorlopend optimalisatieproces.
- b. Hoewel het Programma van Eisen de technische SEO-eisen beschrijft, is er geen verplichting dat de leverancier actief SEO-specialisme in huis heeft. Wij verwachten dat SEO-optimalisaties als onderdeel van de service worden aangeboden en dat er periodiek evaluaties plaatsvinden om de continuïteit en effectiviteit van de SEO-strategie te waarborgen."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
53

Onderwerp:
European Accessibility Act (EAA)

Vraag:

Vanaf 28 juni 2025 moeten veel nieuwe digitale diensten voldoen aan de European Accessibility Act (EAA), wat betekent dat het energieloket bij

livegang onder deze regelgeving valt. Wij adviseren om toegankelijkheid niet alleen als wettelijke verplichting te zien, maar als strategisch voordeel: een volledig toegankelijke website vergroot het bereik, verbetert de gebruikerservaring en voorkomt kostbare aanpassingen achteraf.

Wordt WCAG 2.1 AA of WCAG 2.2 AA als harde eis meegenomen in de beoordeling en oplevering? Hoe wordt toegankelijkheid getest en geverifieerd vóór livegang, en wordt dit als formeel acceptatiecriterium gehanteerd? Zijn inschrijvers vrij om aanvullende toegankelijkheidsoptimalisaties aan te bieden, en worden hier punten voor toegekend in de beoordeling?

Door toegankelijkheid als een integraal onderdeel van de aanbesteding op te nemen, wordt het energieloket vanaf dag één gebruiksvriendelijker, inclusiever en juridisch toekomstbestendig. Bovendien zorgt dat ervoor dat er geen onverwachte kosten zijn na oplevering.

Antwoord:

In het PvE is onder A5 opgenomen dat opdrachtnemer de open standaarden moet toepassen waar van toepassing. Deze zijn in Bijlage C verder uitgewerkt. Daar wordt aangegeven dat Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) (verplicht) Door toepassing van Digitoegankelijk worden websites, webapplicaties en documenten voor iedereen toegankelijk, ook voor mensen met permanente, tijdelijke of situationele functiebeperkingen. Zo krijgt iedereen dezelfde toegang tot overheidsinformatie. Let op: per 1 juli 2018 zijn overheidsorganisaties wettelijk verplicht om Digitoegankelijk (EN 301 549 en WCAG 2.1) te gebruiken voor de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties. Kijk voor meer informatie.

<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21>. Het is dus al integraal onderdeel van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

54

Aard van de opdracht

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.5 'Aard van de opdracht', wordt expliciet vermeld dat de coördinatie van het energieloket, waaronder het contact met gemeenten en andere stakeholders, buiten de opdracht valt. Als intermediair ervaren wij het directe contact met gemeenten juist als essentieel om een goede aansluiting met het werkveld te behouden en effectief in te spelen op lokale behoeften. Kunt u toelichten waarom deze coördinatie expliciet buiten de opdracht is geplaatst?

Antwoord:

"We begrijpen dat dat voor u interessant is. Wij zien juist voordelen in het beleggen van de coördinatie van het energieloket bij de opdrachtgever:

- de opdrachtgever is zelf de spin in het web en kan zo de koers uitzetten die goed aansluit bij de wensen van deze regio
- vaste coördinator die zich volledig kan richten op dit energieloket
- het lokale karakter is dé toegevoegde waarde van een gemeentelijk energieloket. Daarom is ook de coördinatie lokaal. Zie ook antwoord 45 en 46. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Aard van de opdracht

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.5 'Aard van de opdracht', wordt vermeld dat adviesgesprekken aan huis en inkoopacties expliciet buiten de opdracht vallen. Tegelijkertijd wordt in dezelfde paragraaf aangegeven dat het energieloket 'actieve vormen van begeleiding biedt, bijv. bij inkoopacties'. Uit onze ervaring blijkt dat bewoners juist behoefte hebben aan directe ondersteuning bij verduurzamingsmaatregelen en dat een

vertrouwd aanspreekpunt hierbij van grote meerwaarde is. Dit voorkomt dat bewoners steeds met verschillende partijen moeten schakelen, wat drempelverhogend kan werken. Kunt u toelichten hoe de aanbestedende dienst voor ogen heeft om invulling te geven aan deze activiteiten? Wordt hierin op enige wijze een bijdrage verwacht van de opdrachtnemer, bijvoorbeeld in de vorm van coördinatie, doorverwijzing of ondersteuning?

Antwoord:

Het is aan de deelnemende gemeenten om te bepalen waar zij hun inkoopacties onderbrengen. Dit kan bij een energie-initiatief zijn dat bijvoorbeeld goed bekend en vertrouwd is bij de inwoners van de gemeente, maar ook bij een commerciële partij of intermediair. Wat betreft de rol van een vast aanspreekpunt: in een langdurig verduurzamingstraject achten wij dit niet haalbaar. Wel zien wij de meerwaarde van een vast startpunt waar inwoners terecht kunnen voor informatie en doorverwijzing, zoals dit energieloket.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Training

Vraag:

Wat zijn uw verwachtingen op het gebied van training en opleiding voor gebruikers? Kunt u aangeven hoeveel gebruikers en beheerders er met het systeem zullen werken en hoe u de rolverdeling ziet tussen uw organisatie en de leverancier bij het opleiden en ondersteunen van gebruikers? Overweegt u een 'train de trainer'-aanpak, of verwacht u dat de leverancier beschikbaar blijft voor eerstelijns ondersteuning? Dit is belangrijk voor een realistische inschatting van de benodigde ondersteuning en de bijbehorende kosten.

Antwoord:

Op basis van eerdere inschattingen verwachten we dat het systeem zal

worden gebruikt door:

- Gemeenten: gemiddeld 5 gebruikers per gemeente inclusief lokale partners (17 gemeenten);
- EDC: circa 3 gebruikers;
- Helpdesk: circa 5 gebruikers;
- VvE aanpak: circa 5 gebruikers

Zie ook antwoord 24 waar we de eis voor onbeperkte licentie laten vervallen

Wat betreft training en opleiding hanteren wij de volgende aanpak:

- Train-the-trainer: Wij geven de voorkeur aan een model waarbij de leverancier een beperkt aantal interne trainers opleidt. Deze interne trainers zullen vervolgens de eindgebruikers binnen de gemeenten en het EDC trainen.
- Jaarlijkse training: De leverancier dient jaarlijks een training (of opfrustraining) te verzorgen voor de gebruikers, zodat de kennis en best practices consistent worden bijgewerkt.
- Eerstelijns ondersteuning: Tijdens de initiële implementatiefase verwachten wij dat de leverancier beschikbaar is voor eerstelijns ondersteuning, waarna de interne trainers de verdere ondersteuning overnemen. Zie ook antwoord 19, 24 en 36.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

ISO 27001

Vraag:

In de aanbestedingsdocumenten wordt een geldige ISO 27001-certificering verplicht gesteld voor Perceel 1 en 2, waarbij ook gelijkwaardige certificeringen zoals NEN 7510, ISAE 3402 / SOC 2 en Security Verified worden geaccepteerd. Echter, volgens de Handreiking Kwaliteit Energieloketten van de VNG worden aan energieloketten of andere intermediairs geen specifieke eisen gesteld op het gebied van ISO-certificering. Dit suggereert dat een dergelijke certificering niet per se bepalend is voor het goed kunnen uitvoeren van deze opdracht. Kan de aanbestedende dienst onderbouwen waarom deze certificering als eis is

opgenomen, terwijl deze in landelijke richtlijnen voor energieloketten niet wordt genoemd? Daarnaast willen wij u verzoeken om de eis voor ISO 27001 (of gelijkwaardige certificering) te laten vervallen, of minimaal de mogelijkheid te bieden om op alternatieve wijze aan te tonen dat wordt voldaan aan de gestelde beveiligingsstandaarden.

Antwoord:

Ten opzichte van Jouw Huis Slimmer, breiden wij onze energieloket-activiteiten nu uit met het verzamelen van gegevens over bewoners en woningen. Hierbij hechten wij grote waarde aan zorgvuldigheid en is informatiebeveiliging van essentieel belang, zowel voor ons als voor de bewoners. Eis 1 bijlage B inzake ISO 27001 wordt niet aangepast en blijft gehandhaafd. NB: op grond van artikel 2.78b Aw is een gelijkwaardig certificaat wel toegestaan. Echter omdat het een uitvoeringseis betreft, zijn we bereid toe te staan dat het bewijs van certificering uiterlijk op 1 oktober 2025 in ons bezit is. Bij inschrijving op deze aanbesteding willen wij dan bewijslast zien dat aantoonbaar gestart is met het certificeringsproces. Zie ook antwoord 15 en 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Ticketing

Vraag:

In paragraaf 3.2.2 van de aanbestedingsdocumenten wordt vermeld dat er wordt gewerkt met een ticketing- en meldingssysteem om issues snel en transparant op te lossen. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of dit systeem door de opdrachtgever wordt verstrekt, of dat van de opdrachtnemer (s) wordt verwacht om zelf een ticketing-systeem te implementeren en te beheren? Indien dit de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer is, zijn er specifieke eisen waaraan het systeem moet voldoen?

Antwoord:

In paragraaf 3.2.2 wordt aangegeven dat het ticketing- en meldingensysteem door de opdrachtnemer(s) geïmplementeerd en beheerd dient te worden. Er zijn geen specifieke technische eisen vastgelegd; inschrijvers kunnen wel kort aangeven hoe zij een effectief systeem realiseren voor snelle respons en escalatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Voorwaarden

Vraag:

Onze algemene voorwaarden bevatten bepalingen die van belang zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening, maar die niet in uw inkoopvoorwaarden staan. Bent u akkoord met het opnemen van de verkoopvoorwaarden van de winnende leverancier in de overeenkomst, waarbij deze als secundair gelden op uw inkoopvoorwaarden en van toepassing zijn voor zover ze niet strijdig zijn? Dit zorgt voor heldere afspraken en voorkomt interpretatieverschillen tijdens de uitvoering. Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Nee hier kunnen wij niet mee akkoord gaan. Dit zou betekenen dat wij vooraf alle verkoopvoorwaarden van geïntereerde partijen moeten doornemen die niet identiek zijn en hiermee kunnen verschillen ontstaan tussen de inschrijvingen, waardoor het niet meer mogelijk is om 'appels met appels' te vergelijken. Alle inschrijvers zijn gehouden dezelfde contractuele voorwaarden te aanvaarden bij het uitbrengen van een inschrijving. De AIV 2022 is een evenwichtige set van contractuele voorwaarden in combinatie met de dienstverleningsovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Toegang tot CMS

Vraag:

In de functionele omschrijving van Perceel 1 wordt vermeld dat energie-initiatieven en uitvoerende partijen toegang krijgen tot het CMS om informatie te plaatsen. Onze ervaring leert dat het verlenen van CMS-toegang aan derden risico's kan meebrengen, zoals platformvervuiling, inconsistentie in informatievoorziening en mogelijke belangenverstrengeling met de opdrachtgever en opdrachtnemers. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe wordt gewaarborgd dat de toegang van externe partijen niet leidt tot ongecontroleerde contentplaatsing of conflicterende belangen? Staat de aanbestedende dienst ervoor open om deze uitgangspunten te herzien en alternatieve werkwijzen te overwegen, zoals een gecentraliseerde contentcontrole door de opdrachtnemer?

Antwoord:

"Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de content die zij aanvullen of overschrijven op de basisinformatie die door het EDC Uitvoeringsteam geleverd wordt. Er is uiteraard wel afstemming mogelijk.

De desbetreffende gemeente maakt zelf afspraken met het initiatief over of zij direct kunnen plaatsen of dat dat via de gemeente loopt. In de basis is de gemeente hiervoor verantwoordelijk, maar zij kan dit verleggen naar het initiatief.

Het EDC Uitvoeringsteam heeft een licht controlerende rol: als zij opvallende zaken, zoals dode links of verouderde informatie tegenkomt, zal zij wel actie ondernemen en hierover contact opnemen. Zie ook antwoord 13."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Plafondbedrag of budget delen

Vraag:

Om ervoor te zorgen dat u goed vergelijkbare en realistische prijsvoorstellen ontvangt, is het essentieel om een plafondbedrag te hanteren of een indicatie te geven van het beschikbare budget voor deze opdracht. U heeft waarschijnlijk al een idee van het maximale bedrag dat u bereid bent te investeren en wilt dat inschrijvers hierbinnen concurreren.

Wanneer het budget volledig open wordt gelaten, bestaat het risico dat prijzen sterk uiteenlopen en dat inschrijvers verschillende aannames hanteren over de verwachte inzet. Dit kan leiden tot moeilijk vergelijkbare offertes, waardoor het lastiger wordt om een goed gefundeerde keuze te maken.

Bent u bereid een plafondbedrag of budgetindicatie op te nemen om de concurrentie eerlijker en transparanter te maken? Zo ja, op welke manier wordt dit in het proces verwerkt? Zo nee, wat is de reden hiervoor?

Antwoord:

Ja, wij hanteren een plafondbedrag in de aanbestedingsdocumenten. Inschrijvers kunnen het plafondbedrag terugvinden in paragraaf 2.6 van de leidraad en in de prijs- en kostenbijlagen van de aanbestedingsdocumenten, in het bijzonder in Bijlage 2: Format Prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 CMS systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Handreiking Energie loketten

Vraag:

Volgens de Handreiking Kwaliteit Energieloketten, opgesteld door BZK, VNG en de energieloketten, en het aanvullende document Aandachtspunten bij het werken met een energieloket, moeten belangenverstrengeling en verstoring van de marktwerking worden voorkomen. Kunt u bevestigen dat u deze uitgangspunten volgt, en dat een opdrachtnemer of gerelateerde (zuster-) ondernemingen niet zelf uitvoerend actief mogen zijn bij de uitvoering van diensten? Dit zou bijvoorbeeld het leveren en aanbrengen van kleine maatregelen via een eigen fixteam kunnen omvatten, of het zelf uitvoeren van grote duurzaamheidsmaatregelen (zoals isoleren), alsmede het exploiteren van een webshop of fysieke winkel met duurzame artikelen en maatregelen.

Antwoord:

Wij bevestigen dat wij de uitgangspunten uit de Handreiking Kwaliteit Energieloketten en het aanvullende document Aandachtspunten volgen. Daarin staat het volgende "Wanneer een partij die reeds actief is in het ontzorgen van bewoners op het verduurzamen van woningen reageert op de oproep, dan is het van belang dat er een transparante scheiding plaatsvindt tussen de bestaande, economische activiteiten van de partij en de activiteiten die in het kader van de opdracht voor het energieloket van de gemeente zullen worden uitgevoerd. Dit om belangenverstrengeling en marktverstoring te voorkomen." Wij vragen om energieadviseurs voor de helpdesk, die onafhankelijk advies geven. Helpdeskmederwerkers moeten naar het volledige aanbod van bijv. beschikbare energiecoaches en fysieke loketten verwijzen en niet uitsluitend naar het eigen initiatief of de eigen organisatie. De bewoner of pandeigenaar is vervolgens vrij om te kiezen welke partij een bepaalde dienst gaat uitvoeren. Op die manier blijft de onafhankelijkheid van de helpdesk gewaarborgd en wordt belangenverstrengeling voorkomen. Zie ook antwoord 7 en 18.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

P2 CRM systeem

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Rol EDC

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke beslissingsbevoegdheden het EDC heeft ten aanzien van opdrachtnemers?

Antwoord:

Totdat het EDC formeel is opgericht, treedt de Provincie Utrecht op als penvoerder van het samenwerkingsverband en oefent zij de beslissingsbevoegdheden uit ten aanzien van opdrachtnemers. Deze tijdelijke rol is beschreven in de aanbestedingsleidraad, in de sectie over de opdrachtgever en de rol van de aanbestedende dienst. Zodra het EDC formeel contractueel is vastgesteld, worden de besluitvormingsprocedures en bevoegdheden nader vastgelegd. Zie ook antwoord op vraag 65.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Resultta

Vraag:

Wat is het gewenste resultaat van het energieloket? Willen de gemeenten ook op basis van de data van de gegevens er beleid op kunnen voeren?

Antwoord:

Met het gezamenlijk online energieloket willen we een centrale plek neerzetten waar inwoners en pandeigenaren gemakkelijk en betrouwbaar informatie, advies en hulp kunnen vinden voor het verduurzamen van hun woning of pand. Hiermee geven we tevens invulling aan de opdracht vanuit

het Klimaatakkoord om een gemeentelijk energieloket te faciliteren. Op basis van informatie over woningen/panden kunnen er gerichtere acties uitgezet worden om bewoners te helpen bij het verduurzamen. Beleid zal er niet direct op gebaseerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Verantwoordelijkheid EDC

Vraag:

Kan het EDC bindende instructies geven over de uitvoering van de opdracht, of blijft de Provincie Utrecht de enige formele opdrachtgever?

Antwoord:

Zoals aangegeven in ons eerdere antwoord (vraag nr. 63), treedt de Provincie Utrecht momenteel op als penvoerder van het samenwerkingsverband. Totdat het EDC formeel is opgericht en contractueel is vastgelegd, kunnen medewerkers van de Provincie Utrecht – die tevens het EDC vertegenwoordigen – bindende instructies geven over de uitvoering van de opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Opsplitsing Aambesteding 3 percelen

Vraag:

Uit de marktconsultatie blijkt dat veel respondenten nadelen zien in het opsplitsen van de opdracht in drie percelen, zoals hogere kosten, coördinatieproblemen en een verhoogde foutgevoeligheid door de sterke onderlinge afhankelijkheid van CMS, CRM en de Helpdesk. Toch is ervoor gekozen om de aanbesteding op te splitsen in afzonderlijke percelen. Kan de aanbestedende dienst toelichten welke afwegingen hierbij zijn gemaakt? Daarnaast horen wij graag welke maatregelen worden genomen om mogelijke risico's, zoals complexere samenwerking tussen opdrachtnemers en integratieproblemen tussen systemen, te beperken.

Antwoord:

Hier is voor gekozen om gespecialiseerde bedrijven en energie-initiatieven een kans te geven om op een van de drie onderdelen in te schrijven. In de marktconsultatie werd door enkele partijen geadviseerd niet op te splitsen in percelen en de genoemde risico's nemen we serieus, maar het is van belang te weten dat deze partijen alle drie de percelen kunnen invullen. Zie ook antwoord 29.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Ervaringen met het online Energieloket "Jouw huis Slimmer"?

Vraag:

Wat zijn jullie ervaringen met het online energieloket 'Jouw Huis Slimmer'?
Waar zijn jullie tevreden over en wat zijn mogelijke verbeterpunten?

Antwoord:

Onze ervaringen met Jouw Huis Slimmer (JHS) zijn goed. Dit nieuwe gezamenlijke energieloket lijkt daarom in veel onderdelen op de opzet van JHS. Een aantal onderdelen willen we wat zwaarder gaan aanzetten:

- Sterk inzetten op lokaal: daar zit de meerwaarde voor bewoners
- Flexibel in aanbod; zowel wat betreft inhoud als welke doelgroepen.
- Startpunt voor breed palet aan doelgroepen (eigenaren, huurders, energiearmoede, ondernemers) met brede scope (woning+tuin / pand+grond)
- Ontzorging voor gemeenten op uitbesteding, ontwikkeling, onderhoud en doorontwikkeling platform en communicatie
- Makkelijk te combineren met eigen fysiek energieloket, energie-initiatieven, aanpalende trajecten zoals MCO, aanpak VvE en particuliere verhuurders, en Data en Digitalisering

Dataverzameling van kenmerken woning en eigenaar (AVG proof) willen we toevoegen.

Zie ook antwoord op vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

P2 CRM systeem

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
68

Onderwerp:

ISAE 3402 type 2 of SOC2-certificering

Vraag:

In de aanbestedingseisen wordt gesteld dat de leverancier moet beschikken over een recente ISAE 3402 type 2 of SOC2-verklaring voor de gehele ICT Prestatie. Dit houdt in dat de opdrachtnemer zelf over deze certificering moet beschikken, terwijl in de praktijk de hosting vaak wordt uitbesteed aan een gespecialiseerde partij die wél over deze certificering beschikt.

Bent u bereid de eis aan te passen, zodat deze certificering ook volstaat indien de hostingprovider van de opdrachtnemer ISAE 3402 type 2 of SOC2-gecertificeerd is? Dit sluit beter aan bij gangbare marktpraktijken, waar de feitelijke hostingpartij de belangrijkste verantwoordelijkheden draagt op het gebied van beveiliging, beschikbaarheid en integriteit.

Door deze aanpassing voorkomt u dat veel kwalitatieve aanbieders worden uitgesloten, terwijl de vereiste beveiligingsmaatregelen nog steeds gewaarborgd blijven via de hostingpartij. Dit zorgt voor een concurrerender speelveld en mogelijk efficiëntere oplossingen.

Antwoord:

"De eis geldt voor de gehele ICT-prestatie en niet uitsluitend voor de hosting. In de aanbestedingsdocumenten (zie Bijlage B Eisen informatieveiligheid_aangepast na NVI) is vastgelegd dat wanneer de leverancier niet kan voldoen aan eis 2, gelijkwaardigheid aangetoond dient te worden doordat de leverancier:

- a) Beschikt over een actueel en door de directie ondertekend informatiebeveiligingsbeleid.
- b) Een gelijkwaardige set aan beveiligingsnormen hanteert zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en deze ter inzage geeft aan opdrachtgever.
- c) Soortgelijke rapportage heeft die maatregelen beschrijft van het informatiesysteem op het gebied van beveiliging, beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid en deze ter inzage geeft aan de opdrachtgever.
- d) Kan aantonen aan de opdrachtgever dat maatregelen op het gebied van Informatiebeveiliging via een PDCA-cyclus actueel wordt gehouden.

Wij zijn derhalve niet bereid de certificeringseis aan te passen zodat alleen de hostingprovider gecertificeerd hoeft te zijn. De huidige bepaling biedt voldoende flexibiliteit voor leveranciers om gelijkwaardigheid aan te tonen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

69

Aanbestedingsleidraad energieloket

Vraag:

Wordt het ontwikkelbudget van max. €11.514,66 enkel ingezet voor doorontwikkeling of dient geldt dit bedrag ook voor het beheer- en onderhoudsplan (= ondersteuning & support indien gebruikers van het nieuwe CRM systeem problemen en/of vragen hebben en die willen kunnen stellen aan een externe specialist)?

Antwoord:

Het ontwikkelbudget is bedoeld voor de doorontwikkeling van het systeem en kan worden ingezet voor uitbreidingen en verbeteringen die buiten de basisfunctionaliteit vallen.

Dit budget is niet bedoeld voor

- * regulier beheer en onderhoud
- * ondersteuning & support bij technische problemen of gebruikersvragen.
- * incidentbeheer en helpdeskfunctionaliteit.
- * regulier onderhoud, zoals updates, patches en bugfixes.

Als de vraag betrekking heeft op de basisfunctionaliteiten van het CRM-systeem, valt dit onder beheer en onderhoud en dient dit binnen de reguliere overeenkomst te worden geborgd. Indien het gaat om aanvullende wensen of uitbreidingen, dan kan het ontwikkelbudget hiervoor worden ingezet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad energieloket

Vraag:

Hoeveel medewerkers gaan er gebruik maken van het nieuwe CRM-systeem en hoeveel medewerkers moeten gegevens kunnen toevoegen/wijzigen in het CMS van perceel 1?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 36 en 56.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:P1 CMS systeem
P2 CRM systeem**Beantwoord op:**

18 mrt. 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad energieloket

Vraag:

Heeft het EDC rekening gehouden met een centrale ICT beheerder (Eén of enkele personen uit het Uitvoeringsteam Energieloket) voor de verschillende percelen?

Antwoord:

Ja, het Energie Diensten Centrum (EDC) heeft rekening gehouden met een centrale ICT-beheerfunctie binnen het Uitvoeringsteam Energieloket. Binnen het EDC zal minimaal één ICT-beheerder worden aangewezen om als eerste aanspreekpunt te fungeren voor de opdrachtnemers van de verschillende percelen (CMS, CRM en Helpdesk). Het exacte aantal personen binnen deze beheerfunctie wordt bepaald op basis van de behoeften tijdens de implementatie en exploitatie van het energieloket.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad energieloket

Vraag:

Tot op welk detailniveau wenst de provincie Utrecht een technische beschrijving van het CRM te ontvangen?

Antwoord:

De provincie Utrecht verwacht een technische beschrijving op een niveau dat inzicht biedt in de functionele werking, architectuur en integraties van het CRM.

Minimaal te beschrijven:

1. Functionele werking: Hoe het CRM klantgegevens en woningkenmerken beheert.
2. Architectuur en hosting: Basisopzet en infrastructuur.
3. Integraties: Koppelingen met CMS, Helpdesk en externe databronnen.
4. Beveiliging en autorisatie: Hoe het voldoet aan de eisen uit Bijlage B Eisen informatieveiligheid_aangepast na NVI.
5. Beheer en onderhoud: Hoe updates, monitoring en support worden ingericht.

Gedetailleerde technische specificaties zijn niet nodig, tenzij essentieel voor de beoordeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P2 CRM systeem

Beantwoord op: 18 mrt. 2025

Ref.nr.
73

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad energieloket

Vraag:

Hoeveel dagelijkse contactmomenten komen er nu binnen via de website ?
Opgedeeld in webchat/telefoon en email?

Antwoord:

Dat zijn er 300 tot 800 per jaar, als we de aantallen van Jouw Huis Slimmer van de afgelopen twee jaar doortrekken naar de hoeveelheid inwoners die vertegenwoordigd worden door de gemeenten die nu gaan deelnemen. We hebben geen inzicht in de onderverdeling chat/telefoon/mail. De piek ligt in de winter. Zie ook antwoord 6.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Belonen van hogere uptime-garanties

Vraag:

De gestelde uptime-eis van 99,5% betekent dat het platform jaarlijks tot ongeveer 1,8 dagen niet beschikbaar mag zijn. Sommige inschrijvers kunnen echter een hogere uptime-garantie bieden, bijvoorbeeld 99,9%, wat neerkomt op maximaal 8,5 uur downtime per jaar in plaats van bijna 2 dagen.

Bent u bereid om inschrijvers die een hogere uptime garanderen, extra te belonen in de gunningscriteria? Indien ja, hoe wordt dit meegenomen in de beoordeling? Wordt dit bijvoorbeeld als onderscheidend kwaliteitscriterium beoordeeld? Indien nee, kunt u toelichten waarom geen hogere uptime wordt gestimuleerd, terwijl dit bijdraagt aan de continuïteit van het platform?

Hogere beschikbaarheid betekent een betere gebruikerservaring en minder risico op storingen op cruciale momenten. Ook bespaart u kosten op beheer en support, omdat een stabiel platform minder vaak technische interventies vereist.

Antwoord:

De uptime-eis van 99,5% is vastgesteld als minimale eis en is niet als onderscheidend criterium opgenomen in de beoordeling van kwaliteit. Dit betekent dat inschrijvers die een hogere uptime kunnen garanderen, hier geen extra punten voor krijgen binnen de huidige gunningssystematiek. De provincie Utrecht zal dit niet aanpassen. Inschrijvers kunnen in hun Plan van

Aanpak aangeven hoe zij de beschikbaarheid en stabiliteit waarborgen, maar een hogere uptime-garantie leidt niet tot extra gunningsvoordeel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 11: Samenwerkvisie – Functionele omschrijving – Programma van Eisen

Vraag:

Is er een beschreven API beschikbaar van het Provinciale Dataplatform en Hoom?

Antwoord:

Nee, er is op dit moment geen beschreven API beschikbaar van het Provinciale Dataplatform en Hoom.

Wanneer deze voor ons beschikbaar komt, zal de provincie Utrecht informatie verstrekken over de specificaties en integratiemogelijkheden. Inschrijvers kunnen in hun voorstel rekening houden met flexibiliteit voor toekomstige koppelingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 11: Samenwerkvisie – Functionele omschrijving – Programma van Eisen

Vraag:

Maakt het EDC al reeds gebruik van Microsoft Modern Work (Office 365 /Microsoft 365)?

Antwoord:

Ja, het Energie Diensten Centrum (EDC) maakt gebruik van Microsoft Modern Work, waaronder: Microsoft Teams, SharePoint, OneDrive, Outlook & Exchange en de Office-apps.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem
P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 11: Samenwerkvisie – Functionele omschrijving – Programma van Eisen

Vraag:

Dient de telefoonlijn binnen te komen in CRM waarbij de agent de telefoon kan oppakken? Of vindt dit plaats in een separate applicatie?

Antwoord:

De telefoonlijn hoeft niet geïntegreerd te worden in het CRM-systeem. De helpdeskmedewerkers kunnen gebruikmaken van een deelbaar 06-nummer of vast nummer, zodat de helpdesk eenvoudig en kostenefficiënt bereikbaar blijft. Gesprekken kunnen, indien nodig, handmatig geregistreerd worden in het CRM door de helpdeskmedewerkers. Er is geen verplichting tot een technische koppeling tussen de telefoonlijn en het CRM.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 11: Samenwerkvisie – Functionele omschrijving – Programma van Eisen

Vraag:

Is er geen huidige CRM applicatie in gebruik waarvan data gemigreerd dient te worden?

Antwoord:

Nee, er is geen huidige CRM-applicatie in gebruik waarvan data gemigreerd dient te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage 11: Samenwerkvisie – Functionele omschrijving – Programma van Eisen

Vraag:

De huidige helpdesk applicatie is zendesk, dient hier data van gemigreerd te worden?

Antwoord:

Nee, deze data hoeft niet gemigreerd te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Inflatiecorrectie

Vraag:

In de huidige aanbesteding ontbreekt een regeling voor jaarlijkse indexatie van tarieven. Hierdoor zullen inschrijvers het inflatierisico in hun prijs verwerken, wat leidt tot hogere initiële tarieven. Bent u bereid de tarieven jaarlijks te indexeren op basis van de CBS-dienstenprijsindex (DPI)?

Zo niet, hoe zorgt u ervoor dat tarieven marktconform blijven over de looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

Er is een mogelijkheid tot indexatie na de initiële looptijd van drie jaar conform het gestelde in artikel 6 van de conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Ervaring aantonen met koppelingen

Vraag:

Het implementeren van koppelingen vereist specifieke expertise. Bent u bereid om als eis op te nemen dat inschrijvers aantonen dat zij eerder succesvol een dergelijke koppeling hebben gerealiseerd?

Zo niet, hoe wordt gewaarborgd dat de gekozen leverancier over de juiste expertise beschikt?

Dit verkleint het risico op technische complicaties en garandeert dat leveranciers bewezen ervaring hebben.

Antwoord:

Nee wij nemen geen eis op over aantoonbare ervaring. Conform de gestelde eisen wordt een aantal koppelingen geëist. Bij inschrijving gaat de inschrijver akkoord met realiseren van deze koppelingen en verbindt Inschrijver zich om de verplichtingen deugdelijk, volledig en tijdig na te komen. Wij voegen ter verduidelijking het volgende toe: De inschrijver dient bij de uitvoering van de opdracht te beschikken over de relevante expertise om de gevraagde koppelingen zonder technische complicaties te realiseren. Het aantonen van specifieke referentieprojecten wordt niet als aanvullende eis gesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Verduidelijking wensen koppelingen

Vraag:

Wij hebben honderden koppelingen gerealiseerd tussen diverse systemen en externe platforms en zijn dan ook benieuwd naar de specifieke functionele eisen rondom de koppeling met verschillende platforms.

Kunt u verduidelijken welke exacte functionaliteiten u verwacht van de integratie met de gewenste koppelingen? In hoeverre zijn er specifieke datastromen of informatievelden die u beschikbaar wilt stellen via deze diensten? Is er daarnaast technische documentatie beschikbaar voor het opzetten van deze koppeling, en zijn er al bestaande voorbeelden van vergelijkbare koppelingen die als referentie kunnen dienen?

Antwoord:

"De exacte functionele eisen voor de koppelingen zijn beschreven in het Programma van Eisen. In hoofdlijnen wordt verwacht dat de koppelingen zorgen voor:

- Gegevensuitwisseling tussen het CMS, CRM en de Helpdesk, zodat gebruikersinformatie en klantinteracties centraal beschikbaar zijn.
- Mogelijkheid tot koppeling met het Provinciale Dataplatform, waarbij woningkenmerken en relevante energiedata kunnen worden ontsloten.
- Eventuele toekomstige integratieopties met andere gemeentelijke of landelijke systemen.

Datastromen & informatievelden:

De te ontsluiten gegevens en informatievelden zijn afhankelijk van de technische mogelijkheden en worden in afstemming met de opdrachtnemer verder uitgewerkt.

Technische documentatie & referenties:

Op dit moment is er geen gedetailleerde technische documentatie beschikbaar voor het opzetten van deze koppelingen. Er zijn ook geen bestaande referentie-implementaties die als voorbeeld kunnen dienen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 CMS systeem

Beantwoord op:

18 mrt. 2025