

Algemene informatie

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

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 83 **Onderwerp:** Prijzenblad CMS perceel 1

Vraag:

Er staat op het excel- prijzenblad voor perceel 1 CMS: "Meerkosten toetreding extra gemeente voor perceel 1 Platform met CMS" en daarachter het bedrag van € 2.000,00. Is dat bedrag eenmalig of jaarlijks?

Antwoord:

Dit zijn de eenmalige opstartkosten bij de toetreding van een nieuwe gemeente. Afhankelijk van de grootte van de gemeente (inwoneraantal) zal ook de omvang van de totale opdracht wijzigen (zie ook Bijlage 8 Herzieningsclausule).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 CMS systeem

Beantwoord op: 24 mrt. 2025

Ref.nr. 84 **Onderwerp:** Prijzenblad CRM perceel 2

Vraag:

Er staat op het excel- prijzenblad voor perceel 2 CRM: "Meerkosten toetreding extra gemeente voor perceel 1 Platform met CMS" en daarachter

het bedrag van € 2.000,00. Is dat bedrag eenmalig of jaarlijks?

Antwoord:

Dit zijn de eenmalige opstartkosten bij de toetreding van een nieuwe gemeente. Afhankelijk van de grootte van de gemeente (inwoneraantal) zal ook de omvang van de totale opdracht wijzigen (zie ook Bijlage 8 Herzieningsclausule).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P2 CRM systeem

Beantwoord op:

24 mrt. 2025

Ref.nr.

85

Onderwerp:

PvE - A2. Informatiesysteem en data - 3

Vraag:

U benoemt voor informatiebeveiliging de NEN-ISO/IEC 27002. Bedoelt u ISO 27001, gezien dit de gangbare certificeringsnorm voor informatiebeveiliging is? Zo niet, wat bedoelt u dan?

Antwoord:

In bijlage B benoemen we dat de leverancier beschikt over een geldige ISO 27001 certificering. Zie ook antwoord op vraag 31.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CMS systeem
P2 CRM systeem

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op: 24 mrt. 2025

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad pagina 11: perceelindeling

Vraag:

De opdracht is opgedeeld in drie onderdelen (percelen). Uit uw beantwoording van vraag 29 en 66 begrijpen wij dat u de opsplitsing in percelen handhaaft. Dit roept zorgen op over de uitvoerbaarheid en efficiëntie bij een gesplitste gunning. Als verschillende organisaties afzonderlijke percelen uitvoeren, neemt de complexiteit en daarmee foutgevoeligheid aanzienlijk toe. Gesplitste gunning leidt tot inefficiëntie, lagere kwaliteit van de dienstverlening en hogere kosten. Voor zowel u als opdrachtgever als voor de inschrijver.

Onze inschrijving en inschrijfprijs hangen af van de mogelijkheid om alle drie de percelen te leveren. Als wij één of twee percelen gegund krijgen, verandert de aard van het project fundamenteel, inclusief onze planning en kostenstructuur. Voor ons zijn de onderdelen dusdanig met elkaar verweven dat gunning van een of twee percelen niet wenselijk is. Is het toegestaan om in onze inschrijving aan te geven dat ons aanbod uitsluitend geldt indien wij alle drie de percelen gegund krijgen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Een combinatie-inschrijving zoals door u voorgesteld is in deze aanbesteding niet mogelijk. Als voorwaarde geldt dat de aanbestedende dienst de mogelijkheid van het gunnen van een combinatie van percelen in de aankondiging van de overheidsopdracht moet hebben vermeld en daarin heeft aangegeven welke percelen of groepen van percelen kunnen worden gecombineerd (art. 2.10 lid 2 Aanbestedingswet 2012). Daarvoor heeft de aanbestedende dienst niet gekozen. Er is bewust gekozen voor een perceelindeling, waarbij per perceel wordt vastgesteld welke inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend. Het is daarbij niet ondenkbaar dat een inschrijver, die op alle drie percelen inschrijft, per perceel de opdracht gegund krijgt.

Voorwaardelijke inschrijvingen, waarbij het aanbod uitsluitend geldt indien alle drie de percelen worden gegund, zijn in deze aanbesteding derhalve niet toegestaan. Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en per perceel zelfstandig geldig te zijn.

Indien hiervan wordt afgeweken, wordt de inschrijving ongeldig verklaard.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 CMS systeem

P2 CRM systeem

P3 Helpdesk voor bewoners en pandeigenaren

Beantwoord op:

24 mrt. 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad pagina 11: budgetplafond

Vraag:

Op basis van onze berekeningen is het huidige budget niet realistisch om aan de gestelde eisen te voldoen. Het totale beschikbare budget (€103.631,95) komt neer op ongeveer €6.000 per gemeente per jaar voor alle gevraagde dienstverlening (drie percelen).

Het budget staat niet in verhouding tot:

1. De omvang van het eisen- en wensenpakket (toegankelijk CMS voor 100 personen, API-koppelingen, 17 individuele energieloketten plus bijbehorende afstemming en regiocoördinatie, content en ondersteuning meerdere doelgroepen, IT-support en een toegankelijk CRM). Uw budget betekent in de praktijk dat per gemeente 0,06 FTE / 2,4 uur per week (uitgaande van 1 FTE = €100.000 per jaar) beschikbaar is. Dat is in onze ervaring te weinig voor het leveren van de gevraagde dienstverlening. Daarboven maakt de opdrachtnemer per gemeente ook nog licentie- en overheadkosten buiten personeel om.
2. De fase van de energietransitie, waarin bewoners steeds meer en complexere vragen stellen en uitgebreide persoonlijke, technische en financiële ondersteuning nodig hebben.
3. De stijgende kosten voor het inrichten, beheren en onderhouden van de gevraagde diensten vanwege (terechte) kwaliteitseisen (ISO, AVG, WCAG).

Het is dus onhaalbaar om binnen het beschikbare budget een kwalitatieve dienstverlening te bieden waarmee u uw beleidsdoelen kunt halen. Wij schatten het realistisch dat binnen het budget enkel een enkel volledig gestandaardiseerd energieloket (CMS) en klantcontactcentrum (KCC + CRM). Maatwerk, API-koppelingen en ontzorgende dienstverlening is niet haalbaar.

Dit brengt het risico met zich mee dat u:

1. Geen aanbieding ontvangt, of
2. Een aanbieding ontvangt van een partij die de werkelijke inspanning onderschat en in de praktijk niet kan leveren volgens de gestelde eisen.

Wij adviseren daarom met klem om het budget te heroverwegen. Een verdrievoudiging van het huidige budget is om de opdracht zoals geformuleerd te realiseren. Gaat u akkoord met een budgetverhoging? Indien ja, wat wordt het nieuwe maximale jaarlijkse budget? Indien nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, wij gaan niet akkoord met een budgetverhoging. De regiecoördinatie en content worden grotendeels centraal via het EDC georganiseerd, waardoor de rol van het loket vooral gericht is op eerstelijns ondersteuning en doorverwijzing. Het EDC neemt bovendien specifieke ondersteuning voor grondgebonden woningen en VvE's op zich en kan deze aanpak in de toekomst verder uitbreiden. Wij achten het huidige budget daarom toereikend en verwachten dat inschrijvers binnen dit budget een passend voorstel doen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

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

Beantwoord op:

24 mrt. 2025