

Nota van Inlichtingen-2

Aanbesteding CRM-dienstverlening



nr.	Document	Paraagraaf / pagina	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad	Onderwerp: Aanbestedingsleidraad 1.4 Scope van de opdracht	Hoeveel key users en Salesforce-beheerders stelt u beschikbaar tijdens ontwerp- en testfasen, en wat is hun verwachte inzet per week?	E.e.a. is sterk afhankelijk van het project waar aan gewerkt wordt en zal in onderling overleg overeengekomen worden.
2	Aanbestedingsleidraad	Onderwerp: Aanbestedingsleidraad 1.4 Scope van de opdracht	Welke prioriteit wordt toegekend aan het implementatie traject?	Er zijn meerdere projecten/ontwikkelingen die geïmplementeerd moeten worden. Het project 'LLO 4.0' heeft daarbij de meeste prioriteit en zal na afronding van de aanbesteding zo spoedig mogelijk worden opgestart.
3	Aanbestedingsleidraad	Onderwerp: Aanbestedingsleidraad 4.4.4 Presentatie/demo en Projectbrief bijlage 7	In relatie tot LLO 4.0: Generiek: Is LLO aanbod voor particulieren onderdeel van de scope of alleen B2B?	In scope zijn beide doelgroepen.
4	Aanbestedingsleidraad	Onderwerp: Aanbestedingsleidraad 4.4.4 Presentatie/demo en Projectbrief bijlage 7	In relatie tot LLO 4.0: Digitaal klantautorisatie proces: Wat wordt hieronder verstaan? Is dit het registreren van wie beslissingsbevoegd is voor een offerte/organisatie? Is dit een offerte digitaal kunnen ondertekenen (via Salesforce)?	De offerte moet digitaal ondertekend kunnen worden door de klant.Hiervoor zal gebruik moeten worden van gemaakt van Evidos. Interne bevoegdheid moet wel ingericht worden maar wordt hier niet bedoeld.
5	Aanbestedingsleidraad	Onderwerp: Aanbestedingsleidraad 4.4.4 Presentatie/demo en Projectbrief bijlage 7	In relatie tot LLO 4.0: LLO-aanbod beschikbaar in Salesforce/Website Fase 2. Wat wordt verstaan onder het beschikbaar maken? Dient een werknemer / particulier zich te kunnen registreren via website of is het alleen tonen? Is deze aanmeldpagina onderdeel van deze fase?	Het LLO opleidingenaanbod wordt via de (nog in te richten) Onderwijscatalogus ontsloten op de website van Aventus. Wat betreft het aanmeldproces voor deze scholingsvorm is Aventus nog in beraad over een oplossing.
6	Aanbestedingsleidraad -	Onderwerp: Aanbestedingsleidraad 4.4.4 Presentatie/demo en Projectbrief bijlage 7	In relatie tot LLO 4.0: LLO-aanbod beschikbaar in Salesforce/Website Fase 2. Wat wordt er verstaan onder het dit LLO aanbod? Betreft dit ook het aanbod voor particulieren wat niet start vanuit een offerte (B2C)?	Dat is juist.
7	Bijlage 2 programma van eisen	Onderwerp: PvE 2.11 Administratie en facturatie. Punt 38	De toeslag op buiten kantoor tijden werken. Hier wordt gesteld: 15%, 25%, en 50% extra voor verschillende categorieën. Liggen deze percentages vast of zijn deze bespreekbaar?	Deze percentages liggen vast en zijn enkel van toepassing indien expliciet gevraagd wordt om werkzaamheden op genoemde tijden uit te voeren.
8	Bijlage 2 programma van eisen	Onderwerp: PvE Personeel	Verwacht u dat de Scrum Master-rol wordt ingevuld door de leverancier of door Aventus zelf?	Dit is project-afhankelijk en zal in overleg bepaald worden. Hievoor geldt het uurtarief van de projectleider/-manager zoals in Bijlage 9 Calculatieformulier door inschrijver wordt opgenomen.
9	Aanbestedingsleidraad	Onderwerp: 3.6.1 Kerncompetenties. Kerncompetentie 1	Wat wordt bedoeld met "publiek rechtelijke instelling" Wordt hier expliciet een onderwijsinstelling bedoeld?	Onder publiekrechtelijke instelling wordt verstaan: 1. Doelstelling: De instelling is opgericht om te voorzien in behoeften van algemeen belang, die niet van industriële of commerciële aard zijn. 2. Rechtspersoonlijkheid: De instelling bezit rechtspersoonlijkheid en is dus een zelfstandige juridische entiteit. 3. Afhankelijkheid van de overheid: Er moet sprake zijn van een sterke afhankelijkheid van de overheid, welke kan blijken uit één of meerdere van de volgende factoren: - Financiering: De instelling wordt in hoofdzaak gefinancierd door overheidsinstanties. - Toezicht: Een overheidsinstantie oefent toezicht uit op het beheer van de entiteit. - Bestuursamenstelling: Leden van het bestuurs-, leidinggevend of toezichhoudend orgaan worden voor meer dan de helft door de overheid aangewezen.
10	Bijlage 2 programma van eisen	Onderwerp: PvE Personeel	Verwacht Aventus dat er op locatie wordt gewerkt? Zoja, in welke mate (aantal dagen)?	Dit is project-afhankelijk. Doorgaans kunnen de werkzaamheden 'op afstand' worden verricht, maar het is zeker denkbaar dat bij m.n. grotere projecten aanwezigheid bij demo's/project-ketenoverleggen fysieke aanwezigheid wenselijk is.
11	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad 4.4.4 Presentatie/demo en Projectbrief bijlage 7	In relatie tot LLO 4.0: Wordt voor het geschreven Plan van Aanpak verwacht dat alleen de onderdelen uit de demo beschreven worden, dus Fase 1.2 en 3 uit bijlage 7, hoofdstuk 3 Projectaanpak. Onderdeel A ? Of wordt de beantwoording in het plan van aanpak de gehele LLO project aanpak beschreven in Bijlage 7, hoofdstuk 3 worden meegenomen in de 4 pagina's? Of anders?	Nee, in het plan van aanpak (casus) dient u enkel de koppeling met Exact uit te werken, conform par 4.4.1. van de Aanbestedingsleidraad Omdat het gehele LLO project veel omvangrijker is, wordt in de demo/presentatie (zie par 4.4.4) gevraagd een beeld te schetsen van de inrichting van het LLO proces van Aventus binnen Salesforce, waarbij speciale aandacht ligt op de elementen beschreven in artikel 4.4.4 van de Aanbestedingsleidraad. Een onderliggend Plan van Aanpak kan hierbij van toegevoegde waarde zijn.
12	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Artikel 5.3 In artikel 5.3	Artikel 5.3 In artikel 5.3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden FSR 4.0 staat dat de Contractant de overeenkomsten die de Opdrachtgever met derden heeft gesloten in acht moet nemen. Dit creëert een situatie waarin de Contractant zich mogelijk moet conformeren aan overeenkomsten waarvan hij de inhoud niet kent. Dit kan contra-productief zijn, zeker gezien onze onafhankelijkheidsregels die voorschrijven dat wij geen zaken mogen doen met bepaalde partijen. Deze bepaling kan dus onze kerntaken en ethische verplichtingen ondermijnen. Zijn jullie bereid artikel 5.3 buiten toepassing te verklaren?	Opdrachtnemer kan bij Aventus aangeven als er sprake is van ethnische bezwaren die voortvloeien uit overeenkomsten met derden. Opdrachtnemer en Aventus zullen in overleg treden hoe hiermee om te gaan, bijvoorbeeld een afwijking van artikel 5.3 van deze Inkoopvoorwaarden.
13	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Artikel 5.6 Artikel 5.6	Artikel 5.6 Artikel 5.6 stelt dat de Contractant de Opdrachtgever moet vrijwaren van strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties. Dit legt onrecht aansprakelijkheid op de Contractant voor de handelingen van de Opdrachtgever, wat niet in lijn is met onze beroepsregels. Deze bepaling lijkt ook uit te gaan van een misleidende oorzaak-gevolg relatie tussen de Contractant en Opdrachtgever. Bent u bereid deze vrijwaringsbepaling te herzien?	Artikel 5.6 van deze Inkoopvoorwaarden komen te vervallen.
14	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Intellectuele Eigendomsrechten	De FSR voorwaarden bepalen dat het intellectuele eigendom op een prestatie automatisch overgaat op de Opdrachtgever. Dit is problematisch voor ons als implementatiedienstverlener omdat dit ons belemmert om soortgelijke diensten voor andere klanten te leveren. Wij stellen voor dat in plaats van een eigendomsoverdracht, er een gebruiksrecht wordt verleend aan de Opdrachtgever.	Aventus gaat er vanuit dat u hierbij doelt op art 9.1 van de FSR Inkoopvoorwaarden. Opdrachtnemer richt een reeds bestaande applicatie in voor Aventus. Na het afronden van deze Opdracht gaat het eigendom van de inrichting van deze applicatie over naar Opdrachtgever. Derhalve blijft artikel 9.1 gehandhaafd.
15	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Medewerkingsverplichting Opdrachtgever	De huidige medewerkingsverplichting in de FSR voorwaarden is te algemeen geformuleerd. Bij IT-implementatiediensten is betrouwbare medewerking van de opdrachtgever cruciaal. Wij verzoeken enkele aanvullende bepalingen toe te voegen die deze verplichting specifiek maken, zodat de verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever duidelijk worden omschreven.	In Artikel 4.2 van de FSR Inkoopvoorwaarden is opgenomen dat de Opdrachtgever zich zal inspannen om haar medewerking te verlenen voor een goede uitvoering van de Overeenkomst. Aventus is van mening dat dit artikel hierin voorziet.
16	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Beperking van Aansprakelijkheid	De aansprakelijkheidslimiet in de FSR voorwaarden lijkt strikter dan wat gebruikelijk is voor implementatiediensten. We bevelen aan om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag dat overeenkomt met de marktstandaarden voor onze branche. Bent u bereid de voorwaarden dienovereenkomstig aan te passen?	Nee; Zie hiervoor art. 3.5.1 van de Aanbestedingsleidraad.
17	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Vrijwaring Van Derden	In de context van technische projecten zijn vaak meerdere partijen betrokken. Wij willen duidelijk maken dat de Leverancier niet aansprakelijk is jegens derden en verzoeken om een vrijwaringsclausule in te voegen dat de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor claims van derden die verband houden met de geleverde diensten.	De aansprakelijkheids- en vrijwaringsregeling is uitputtend geregeld in de FSR Inkoopvoorwaarden. Er wordt geen aanvullende vrijwaringsclausule opgenomen.
18	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Vertraging Door Opdrachtgever	Wij stellen voor een bepaling op te nemen dat de Leverancier niet aansprakelijk is voor vertragingen veroorzaakt door de Opdrachtgever. Dit zou misverstanden en ongegronde aansprakelijkheidsplichten helpen vermijden.	Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertragingen die veroorzaakt worden door Aventus. Opdrachtnemer dient Aventus hier, in voorkomend geval, tijdig van op de hoogte te stellen.
19	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Uitsluitingen	Wij stellen een expliciete uitsluiting van aansprakelijkheid voor storingen in producten of software van derden in de te sluiten overeenkomst, zodat het duidelijk is dat de Leverancier alleen verantwoordelijk is voor zijn eigen prestaties.	Opdrachtnemer zal niet aansprakelijk worden gesteld voor storingen die veroorzaakt worden door derden. Wel dient Opdrachtnemer, in voorkomend geval, hier tijdig melding van te maken bij Aventus.
20	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Aanhouden Dossier	Gelet op onze compliance procedures verzoeken wij een bepaling op te nemen die ons toestaat om een intern werkdossier te behouden voor de duur van de wettelijke bewaartermijnen, zodat wij eventuele toekomstige klachten effectief kunnen afhandelen.	Aventus gaat hiermee akkoord; echter hierbij dient de AVG in acht te worden genomen.
21	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	IT-dienstverleners	Wij maken gebruik van cloud-applicaties voor onze diensten. Wij verzoeken een clause die toestaat dat wij gebruik maken van cloud-oplossingen voor onze bedrijfsvoering terwijl we de geheimhoudingsverplichtingen hooghouden.	Aventus staat het gebruik van cloud-oplossingen in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer toe. Mits wordt voldaan aan de geldende geheimhoudingsverplichtingen uit de FSR Inkoopvoorwaarden en de Overeenkomst.
22	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Materialen van derden	Wij willen graag een bepaling opgenomen zien die duidelijk maakt dat het de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever is om alle noodzakelijke rechten te verkrijgen met betrekking tot gebruik van materialen van derden.	Wij onderschrijven het belang van duidelijkheid rondom het gebruik van materialen van derden. Het is inderdaad de verantwoordelijkheid van Aventus om alle noodzakelijke rechten te verkrijgen voor dergelijk gebruik.
23	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Opschorting	De huidige regeling met betrekking tot opschorting door de Leverancier kan leiden tot vertragingen die niet in het belang van beide partijen zijn. Wij verzoeken deze bepaling te herzien om flexibiliteit te bieden en te beperken tot betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever.	Aventus gaat er vanuit dat u hierbij doelt op art. 19.4 uit de FSR Inkoopvoorwaarden. Deze bepaling blijft gehandhaafd.
24	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Opzegging	Wij wensen wederkerigheid in de ontbindingsgronden zoals opgenomen in de FSR voorwaarden. Wij willen graag dat de ontbindingsgronden voor de Opdrachtgever eveneens gelden voor de Leverancier.	Aventus gaat er vanuit dat u hierbij doelt op art. 12.1 uit de FSR Inkoopvoorwaarden. Aventus gaat akkoord met wederkerigheid mbt art. 12.1.
25	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Audit	Onze contractuele verplichtingen jegens andere klanten maken het onmogelijk om auditrechten toe te staan die ons verplichten om toegang tot onze gegevens en werkdossiers te geven. Wij verzoeken de auditbepaling uit de overeenkomst te verwijderen of verder in te kaderen.	Aventus zal alleen een audit uitvoeren welke wettelijk bepaald zijn. Tevens zullen de auditrechten zien op de Overeenkomst van Aventus, en niet op gegevens en werkdossiers tussen Opdrachtnemer en derden.
26	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Ontbrekende bepaling inzake beveiliging	Het is noodzakelijk dat de Opdrachtgever verantwoording neemt voor de beveiliging van zijn eigen IT-infrastructuur. Wij stellen voor deze verantwoordelijkheid expliciet te maken in de overeenkomst.	Opdrachtgever zal alle noodzakelijke maatregelen treffen voor de beveiliging van de ICT-infrastructuur van Opdrachtgever in het kader van deze Overeenkomst. Opdrachtgever is hiervoor verantwoordelijk.
27	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden FSR V4.0.pdf	Wijzigingsbeheerprocedure	Het kan voorkomen dat wijzigingen noodzakelijk zijn tijdens de implementatie. Wij stellen voor een gedetailleerde wijzigingsbeheerprocedure in de overeenkomst op te nemen om communicatie en documentatie rondom wijzigingen te stroomlijnen. Als u hiermee niet instemt, kunt u dan toelichten waarom?	Aventus is hiermee akkoord; na contractering zal dit verder worden besproken en vastgelegd.