



## **2de Nota van Inlichtingen**

ten behoeve van de Europese Openbare Aanbesteding

“Levering en onderhoud software voor de afvalbranche”

**Datum: 01-oktober-2025**

Deze nota van inlichtingen is opgesteld naar aanleiding van vragen, gesteld door verschillende aanvragers. Enkele vragen zijn mogelijk meerdere malen gesteld en deze zijn dan ook meerdere malen opgenomen in deze nota om kenbaar te maken dat deze vragen op dezelfde wijze zijn geïnterpreteerd.

**Nota van inlichtingen "Levering en onderhoud software voor de afvalbranche" van N.V. Haagse Milieu Services**

Vraag	Hoofdstuk/ Bijlage	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1	3 - PVE		E-2.14	Het serieus invulling geven aan een Servicedesk is niet alleen het aannemen van een call/melding. Als het alleen om melden zou gaan kan dat ook met een ticketsysteem zoals Freshdesk kunnen. Er zal dan daadwerkelijk support moeten zijn welke het hele ERP systeem afdekt. Er kan in theorie op alle onderdelen in de keten een issue optreden. Deze kennis is niet in één persoon. D.w.z. dat specifiek voor HMS minimaal 2 consultants (voor de functionele afdekking), een developer en medewerkers van derden (o.a. AWS) beschikbaar moeten zijn buiten kantoor tijden. Omdat we onderdeel zijn van een breder geheel (applicatielandschap), geldt ook voor applicaties van derden (denk aan OPZET, Reen, Waste Vision, Jewel, Internet, Weegburgleveranciers, etc.). <b>Hoe kijkt HMS hier tegenaan? Welke support wenst HMS?</b>	HMS verlangt dat meldingen ook buiten reguliere werktijden kunnen worden gedaan die door inschrijver adequaat wordt afgehandeld. De invulling hiervan is aan de inschrijver; HMS schrijft geen vaste bezetting voor bij inschrijver. Buiten kantoor tijden wordt geen standaarddekking door specialisten verwacht, maar wordt wel een servicedesk van inschrijver geëist die meer is dan een registratieloket. Bij kritieke incidenten die de continuïteit van primaire processen raken, zorgt de servicedesk voor registratie, eerste troubleshooting en, indien nodig, opvolging binnen de eigen organisatie van de inschrijver. Niet-kritische meldingen worden buiten kantoor tijden door inschrijver geregistreerd en de volgende werkdag opgepakt.
2	00 - Leidraad	14	F	Zou u willen overwegen uw antwoord te herzien? Er wordt om een standaard (SAAS) oplossing gevraagd, het hard stellen dat aan alle eisen moet worden voldoen past hier niet bij. Alle klanten werken met exacte dezelfde SAAS software in een virtuele omgeving. Er zijn geen klant specifieke servers, maatwerkoplossingen, etc..	HMS bevestigt dat alle eisen onderdeel uitmaken van de aanbesteding en dienen te worden geborgd. Voor SAAS-oplossingen mag dit functioneel of gelijkwaardig worden ingevuld, mits aantoonbaar aan de doelstellingen wordt voldaan. Als u een aanpassing van één eis of meerdere eisen had gewenst, dan had u hier een concrete vraag over moeten stellen.
3	00 - Leidraad	14	F	Zou u willen overwegen uw antwoord te herzien? Onze ervaring uit tientallen implementaties bij Overheid gedomineerde inzamelinsten is dat de daadwerkelijk scope niet in de aanbesteding wordt vastgesteld maar in het project. De kans bestaat dat indien HMS vasthoudt aan deze eis tijdens het project te veel discussie gaat ontstaan over meerwerk omdat of niet alles is benoemd in de aanbesteding	Het antwoord dat gegeven is in de eerste nota van inlichtingen blijft ongewijzigd gehandhaafd. We kunnen niet anders dan benadrukken dat het essentieel is voor een gelijk speelveld binnen een aanbesteding en een vereiste van het aanbestedingsrecht. Het is niet mogelijk om de scope van een aanbesteding gedurende of na een aanbesteding te wijzigen.
4	05 - Prijsinvalformulier			Bij het invullen van het prijsinvalformulier, zien we dat cel D22 de prijs per jaar vermenigvuldigd met 3, terwijl in de begeleidende tekst staat dat de totaalprijs is voor de vaste contractduur van 4 jaar. Wij denken dat dit onjuist is.	Dit is inderdaad onjuist, het prijsinvalformulier wordt aangepast en meegepubliceerd bij deze nota van inlichtingen (versie 2). Inschrijver dient deze versie (versie 2) te gebruiken in haar inschrijving, op straffe van uitsluiting

**Mededeling van de aanbestedende dienst:**

Bij inschrijvingen op aanbestedingen ziet de opdrachtgever regelmatig onnodige fouten die leiden tot ongeldige inschrijvingen. Door inschrijvers veel gemaakte fouten zijn (niet limitatief):

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) niet of niet rechtsgeldig ondertekend (maak gebruik van de volmacht uit de aanbestedingsleidraad indien rechtsgeldige ondertekening vlak voor inschrijving lastig te realiseren is)
- Referenties van onderaannemers in de inschrijving terwijl er geen beroep op de draagkracht van de onderaannemer wordt gedaan in de UEA op onderdeel IIC
- Onderaannemers waarop een beroep wordt gedaan (IIC in de UEA) en waarvan vervolgens geen UEA van de onderaannemer wordt bijgevoegd (let op de rechtsgeldige ondertekening door de onderaannemer)
- Niet de juiste versie van prijsinvalformulieren en/of kwalitatieve gunningscriteria bijgevoegd
- Aanpassingen door inschrijver van standaard formulieren
- Onjuist ingevulde waarden op kwalitatieve gunningscriteria die niet kunnen worden onderbouwd (of niet voldoen aan de minimale/maximale eisen)
- Referentie projecten die buiten de gestelde referentieperiode zijn uitgevoerd (oftewel te oud en daardoor niet geldig)
- Referentie projecten die de gestelde kerncompetentie niet, of niet volledig afdekken
- Ongeldige certificaten (geldigheidsduur bijvoorbeeld reeds verlopen) inzake ISO 27001
- Ontbrekende documenten in de inschrijving. Zie hiervoor de checklist op in bijlage A van de aanbestedingsleidraad