

Nota van inlichtingen 2 – Content Management Systeem – Stichting Carmelcollege (SCC)

Begin nota van inlichtingen:

Nr.	Pag.	Par.	Vraag	Antwoord
Aanbestedingsleidraad				
1.	7	2.2	In Nvl1 is de naam van de huidige leverancier AdWise 27 keer genoemd. De eerder gestelde vragen in Nvl1 van meerdere partijen bevestigen dan ook dat er serieuze zorgen heersen over het gelijke speelveld en wordt er vast getwijfeld over deelname. Wij verzoeken u met klem om het vertrouwen in deze aanbesteding te herstellen door alsnog maatregelen te nemen die transparantie, objectiviteit en gelijkheid tussen inschrijvers waarborgen. Wij stellen daarom opnieuw voor om anonieme inschrijving te verplichten voor de gunningsfase: zonder het vermelden van de eigen organisatienaam en zonder het noemen van Stichting Carmel College (en aanverwante organisaties) als opdrachtgever. Een dergelijke laagdrempelige maatregel draagt bij aan een eerlijk beoordelingsproces en voorkomt (onbewuste) voorkeuren bij beoordelaars. De juridische grondslag voor dit verzoek ligt in artikel 2.114 van de Aanbestedingswet 2012, waarin staat dat bij de beoordeling van kwalitatieve selectie- of gunningscriteria, "<i>de aanbestedende dienst de beginselen van gelijke behandeling, non-discriminatie en transparantie in acht moet nemen.</i>" Het toestaan van identificeerbare informatie over inschrijvers kan leiden tot onbewuste voorkeur (bias), hetgeen deze beginselen aantast (Commissie van Aanbestedingsexperts, 2018, advies 288). Daarnaast toont onderzoek uit de gedragseconomie aan dat mensen geneigd zijn positiever te oordelen over wat hen bekend voorkomt (Zajonc, 1968). Deze zogeheten mere exposure effect en de familiarity heuristic leiden tot hogere waarderingen van bekende namen of referenties, zelfs bij objectieve beoordelingscriteria (Tversky & Kahneman, 1974; Slovic et al., 2002). De kans op onbedoelde bevoordeling is daarmee reëel.	Opdrachtgever gaat akkoord met het anoniem indien van de antwoorden op de open vragen. Alle inschrijvers dienen de antwoorden op de open vragen anoniem in te dienen. Dit geldt alleen voor de open vragen. Het is niet mogelijk om de demonstratie anoniem te geven.

		Uit onderzoek van Lunn et al. (2016) blijkt bovendien dat het anonimiseren van voorstellen aantoonbaar leidt tot eerlijkere en objectievere beoordeling. Dit wordt ook ondersteund door inzichten uit wetenschappelijke evaluaties van peer review-processen, waarin blinde beoordeling significant bijdraagt aan gelijke kansen (Budden et al., 2008). De maatregel van anoniem inschrijven die wij nogmaals voorstellen: • vereist géén extra werk voor beoordelaars of inschrijvers; • maakt het beoordelingsproces transparanter en objectiever; • verlaagt de drempel voor geïnteresseerde kwalitatieve partijen om daadwerkelijk in te schrijven; • en draagt bij aan het herstel van vertrouwen in deze aanbesteding. Dat u in Nvl1 niet op dit verzoek bent ingegaan, wordt door veel partijen mogelijk juist als bevestiging gezien dat het speelveld ongelijk is. Wij verzoeken u daarom om dit signaal serieus te nemen en de laagdrempelige maatregel van anoniem inschrijven te nemen. Mocht u deze maatregel nogmaals weigeren, verzoeken wij u om een gemotiveerde juridische en procedurele onderbouwing waarom u toch afwijkt van een algemeen erkende best practice die objectiviteit en gelijke behandeling bevordert. Referenties: • Budden, A. E., Tregenza, T., Aarssen, L. W., Koricheva, J., Leimu, R., & Lortie, C. J. (2008). <i>Double-blind review favours increased representation of female authors</i>. Trends in Ecology & Evolution, 23(1), 4–6. https://doi.org/10.1016/j.tree.2007.07.008 • Commissie van Aanbestedingsexperts. (2018). <i>Advies 288 – Vermoeden van partijdigheid beoordelingscommissie</i>. • Lunn, P. D., Bohacek, M., & Rueda, L. (2016). <i>Anonymity in Competition: Evidence from Field Experiments</i>. Journal of Economic Behavior & Organization, 126, 49–61. https://doi.org/10.1016/j.jebo.2016.03.005 • Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2002). <i>The affect heuristic</i>. In T. Gilovich, D. Griffin, & D. Kahneman (Eds.), <i>Heuristics and biases: The psychology of</i>	
--	--	--	--

			<i>intuitive judgment</i> (pp. 397–420). Cambridge University Press. - Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). <i>Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases</i>. Science, 185(4157), 1124–1131. https://doi.org/10.1126/science.185.4157.1124 - Zajonc, R. B. (1968). <i>Attitudinal effects of mere exposure</i>. Journal of Personality and Social Psychology, 9(2), 1–27. https://doi.org/10.1037/h0025848	
2.	7	2.2	Kan de opdrachtnemer ervan uitgaan dat Carmelcollege aanspreekpunt blijft voor alle ontwerptechnische zaken gedurende de hele looptijd? Om te voorkomen dat opdrachtnemer, in theorie, met 13 verschillende vormgevers dient te communiceren, niet in de minste plaats in gevallen waarin een ontwerp niet voldoet aan basis kwaliteits- en comptabiliteitseisen.	Zie hoofdstuk 2.3 van de Aanbestedingsleidraad waarin we dit hebben verwoord wat betreft het werken met 13 key-users. De interne projectleider speelt hierin een weliswaar een begeleidende rol en kan als escalatiepunt functioneren. In de verbinding in de driehoek tussen opdrachtgever/key-user, opdrachtnemer en vormgever vindt dit deelproject per instelling plaats. De nog op te stellen designbriefing gaat in deze samenwerking ook een belangrijke rol spelen. Opdrachtgever staat borg voor een minimale kwaliteits- en compatibiliteits.
3.	7	2.2	Is opdrachtgever ermee akkoord dat opdrachtnemer, in geval van door derden aangeleverde grafische ontwerpen (bijv. van een door de instelling gekozen vormgever), in overleg mag aangeven wanneer een ontwerp technisch niet uitvoerbaar of disproportioneel complex is binnen de gestelde componentstructuur, en dat aanvullende afstemming of correctie-uren in dat geval apart en op nacalculatie mogen worden doorbelast?	Zie vraag 2. In het geval van ‘disproportioneel complex’ treden we in overleg. Zie de bijlage bij deze Nvl voor een voorbeeld designbriefing van de te maken websites. Hierin is per instelling input van opdrachtgever(key user) en opdrachtnemer meegenomen.
4.	8	2.7	In de aanbestedingsdocumenten wordt enerzijds gesproken over een initiële looptijd van 60 maanden (start implementatie: 1 januari 2026, einddatum: 31 december 2031), met de mogelijkheid tot verlenging met drie keer twee jaar. Anderzijds wordt op meerdere plaatsen gesproken over en gerekend met een totale looptijd van 11 jaar. Kunt u bevestigen wat de exacte looptijd van de overeenkomst is waar inschrijvers vanuit moeten gaan bij het bepalen van de prijs en het inschrijven op deze aanbesteding?	Inschrijver dient het Prijzenblad in te vullen zoals uitgevraagd. De initiële looptijd bedraagt 60 maanden, met de mogelijkheid om tot verlenging van drie maal twee jaar. In totaal dus minimaal 5 jaar en maximaal 11 jaar. Op het prijzenblad wordt gerekend met in totaal 11 jaar.

Bijlage 1. Programma van eisen				
5.		Nvl 1 Vraag 49 - 2.1.6	Is opdrachtgever ermee akkoord dat indien een instelling afwijkt van het voorgestelde contentmodel of een afwijkende pagina-opbouw wenst (ten opzichte van het centrale ontwerp en blokkenstructuur), de meerinzet die hiervoor nodig is (zoals extra afstemming, contentmodellering of maatwerkconfiguratie) apart gespecificeerd en op nacalculatie in rekening gebracht mag worden?	Nee niet akkoord. Het uitgangspunt is de basis die we hebben vastgelegd in het template. Iedere instelling heeft de mogelijkheid om aanpassingen op de basis, op het gebied van vormgeving, positionering en invulling een eigen keuze te hebben. Inschrijver kan op het Prijzenblad bij implementatie per instelling een bedrag opgeven voor de inrichting en projectmanagement, waarbij inschrijver zelf een inschatting moet doen. Het eventuele maatwerk moet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen. Hier kan later geen verrekening plaats vinden.
6.	7	2.1.10.20	Het ontwikkelen van maatwerkkoppelingen brengt aanzienlijke extra kosten met zich mee, zowel in ontwikkeling als in onderhoud. Een standaardoplossing kan efficiënter, toekomstbestendiger en beter schaalbaar zijn, mits deze voldoet aan de functionele uitgangspunten van de opdrachtgever. Wij vernemen graag of de opdrachtgever openstaat voor het gebruik van een bestaande standaardplugin (bijvoorbeeld een reeds beschikbare integratie tussen Ubeoo en gangbare platforms), mits deze qua werking en functionaliteit aansluit bij de gewenste procesgang.	Akkoord.
7.		Nvl 1 Vraag 69 - 2.2.41	Zowel Kennisnet, SURF als in het Normenkader IBP FO en vanuit NCSC doen een sterke aanbeveling aan onderwijs- en publieke instellingen om ISO27001 te eisen van it-leveranciers. Opdrachtgever gaat, naast de hostingpartij, zelf ook gevoelige data verwerken. Tegenwoordig is het standaard dat ISO27001 wordt geëist bij dit type uitvragen. Gaat u ermee akkoord om de aanbevelingen uit de overheid en koepelorganisatie over te nemen en alsnog ISO27001 te eisen?	Niet akkoord.
Bijlage 2A. Overeenkomst				
8.	4	Artikel 4.7	U schrijft: "Opdrachtnemer start pas met facturatie van de licentie-/beheerkosten, nadat de applicatie volledig geïmplementeerd is en opgeleverd is aan Stichting Carmelcollege." De applicatie wordt waarschijnlijk in delen opgeleverd, d.w.z. dat het CMS aan verschillende scholen op uiteenlopend tijdstippen wordt	Akkoord op de eerste vraag. Facturatie per opgeleverd deel in één keer na oplevering van het betreffende deel.

			opgeleverd. Is opdrachtgever dan ook akkoord dat de licentie-/beheerkosten per deel ingaan op het moment dat dat deel is geïmplementeerd en opgeleverd? Zo niet, waarom niet? Zo niet, kunt u dan akkoord gaan met 60% facturatie vooraf en 40% nadat de applicatie volledig geïmplementeerd is en opgeleverd is aan Stichting Carmelcollege?	
Bijlage 4. Prijzenblad				
9.			Stichting Carmel College hanteert een specifieke kostenstructuur, die mogelijk niet aansluit bij de kostenstructuur van aanbieders. Aanbieders hanteren bijvoorbeeld een vast bedrag voor hosting, terwijl voor beheer en onderhoud een structuur wordt gehanteerd met een vast bedrag en aanvullende kosten per (sub)website. Hoe ziet het Carmel een dergelijke kostenstructuur graag terug in het prijzenblad?	Bovenaan het Prijzenblad staat: <i>Toelichting: Het is Inschrijvers toegestaan om regels toe te voegen om kosten te benoemen die niet op één van de bestaande regels ingevuld kunnen worden.</i> Inschrijver heeft dus ruimte om regels toe te voegen. SCC verzoekt inschrijvers wel om zoveel mogelijk de structuur van het prijzenblad aan te houden en een duidelijke toelichting op te nemen als hiervan af wordt geweken.
10.			In de huidige kostenstructuur missen we een post voor de kwartaalgewijze minor updates. Hoe ziet Stichting Carmel College dit? Wordt verwacht dat deze updates onder het vaste beheerbedrag vallen, onder licentiekosten, of is er ruimte om deze als aparte post op te nemen in de prijsopgave?	Zie antwoord op vraag 9. Inschrijver dient ervoor te zorgen dat alle kosten die betrekking hebben op de uitgevraagde opdracht op het prijzenblad zijn verwerkt. Inschrijver kan zich er achteraf niet op beroepen dat een bepaalde kostensoort niet is uitgevraagd.
Overige bijlagen				
11.		Figma bestanden	De ontwerpen bevatten een 'Kies locatie' -uitklapper. Wat is de verwachte functionaliteit van deze uitklapper? Krijgt iedere locatie bijvoorbeeld een eigen hoofdmenu?	De locatieklapper bevat de verschillende schoollocaties per instelling. Het hoofdmenu kán variëren per locatie.
12.		Figma bestanden	Kan opdrachtgever bevestigen dat het definitieve ontwerp uitsluitend functionaliteit bevat die volledig in lijn is met het Programma van Eisen, en dat opdrachtnemer niet gehouden is aan het ontwikkelen of ondersteunen van niet-beschreven functionaliteiten die uitsluitend voortvloeien uit het (visuele) ontwerp?	Niet beschreven functionaliteit levert éénmalig meerwerk op, maar dient dan wel voor alle instellingen beschikbaar te zijn. Dynamische effecten zoals mouse-over, bewegingseffect etc. zijn onderdeel van de vormgeving en daarmee geen meerwerk.
13.	5	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden	Artikel 9.1: Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering dekt meestal geen indirecte schade (gevolgschade). Indirecte schade, zoals omzetverlies of reputatieschade bij de klant, valt meestal buiten de dekking. Is opdrachtgever dan ook akkoord om aansprakelijkheid	Akkoord.

		Stichting Carmelcollege januari 2025	voor indirecte schade (zoals gevolgschade) uit te sluiten? Zo niet, waarom niet?	
14.	2	Bijlage 7 Demonstratie CMS	a. Kunt u nader specificeren op basis van welke concreet meetbare elementen inschrijvers tijdens de demonstratie de maximale score kunnen behalen, en b. Hoe u voorkomt dat bekende systemen (zoals dat van een huidige leverancier) intuïtief als gebruiksvriendelijker worden beoordeeld op basis van psychologische heuristieken? U geeft in de leidraad aan dat de demo 30% van de totaalscore vertegenwoordigt. Daarmee is dit demonstratiemoment niet alleen een cruciaal onderdeel van de beoordeling maar ook een uiterst zwaarwegend gunningscriterium. In dit licht is het extra belangrijk dat volledig transparant, toetsbaar en objectief is vastgelegd wat u verwacht en wanneer een inschrijver de maximale score behaalt. Daarnaast is bij marktpartijen bekend dat AdWise een huidige leverancier is van SCC. Daardoor ligt de objectiviteit van de beoordeling extra onder een vergrootglas. Hun deelname verhoogt het risico op (onbedoelde) bevoordeling, zeker als beoordelaars het systeem al kennen of er zelfs eerder mee hebben gewerkt. Uit psychologisch onderzoek blijkt dat beoordelaars bij een demonstratie onbewust beïnvloed kunnen worden door bekende denkpatronen en associaties. Concreet: 1. Familiarity heuristic – mensen beoordelen iets als eenvoudiger of prettiger puur omdat het bekend is (Kahneman, 2011). 2. Availability heuristic – eerdere ervaringen met het systeem van een huidige leverancier komen gemakkelijker op en kleuren het oordeel (Tversky & Kahneman, 1973). 3. Affect heuristic – positieve gevoelens bij herkenning leiden tot een positievere beoordeling, zelfs zonder inhoudelijke onderbouwing (Slovic et al., 2002). 4. Mere exposure effect – herhaalde blootstelling aan een systeem maakt dat het als gebruiksvriendelijker of betrouwbaarder wordt ervaren (Zajonc, 1968).	De beoordelingsmethode staat duidelijk beschreven in bijlage 7. De beoordelingscommissie is voldoende professioneel om de verschillende systemen objectief te beoordelen. In de huidige situatie wordt op de verschillende instellingen van verschillende systemen gebruik gemaakt waardoor van bevoordeling geen sprake zal zijn. AdWise is alleen leverancier bij het Twents Carmelcollege. In de beoordelingscommissie zit geen functionaris van het Twents Carmelcollege. Er is dus geen enkele aanleiding om de beoordelingsmethodiek te herzien.

		Zeker gezien het grote belang van het demonstratie-onderdeel in de eindscore en de reële mogelijkheid dat een huidige leverancier meedoet, vragen wij u om de beoordelingsmethodiek zo objectief, transparant en SMART mogelijk te maken — en vooraf inzichtelijk te maken hoe bias door herkenning actief wordt voorkomen. Bent u daartoe bereid en kunt u de herziene beoordelingsmethodiek met Inschrijvers delen? Zo niet, waarom niet? Referenties: • Kahneman, D. (2011). <i>Thinking, fast and slow</i>. New York: Farrar, Straus and Giroux. • Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., & MacGregor, D. G. (2002). The affect heuristic. In T. Gilovich, D. Griffin, & D. Kahneman (Eds.), <i>Heuristics and biases: The psychology of intuitive judgment</i> (pp. 397–420). Cambridge University Press. • Tversky, A., & Kahneman, D. (1973). Availability: A heuristic for judging frequency and probability. <i>Cognitive Psychology</i>, 5(2), 207–232. • Zajonc, R. B. (1968). Attitudinal effects of mere exposure. <i>Journal of Personality and Social Psychology</i>, 9(2, Pt.2), 1–27. • Pijnacker Hordijk, E. H., Van der Bend, G. W., & Widdershoven, R. J. G. M. (2016). <i>Aanbestedingsrecht. Handboek voor de praktijk</i>. Deventer: Wolters Kluwer.	
--	--	---	--

Bijlage:

- Voorbeeld designbriefing

Einde nota van inlichtingen: