



RWS INFORMATIE

Marktconsultatie

Onderwerp Rijkswaterstaat Klantcontactcentrum (KCC), Servicedesk ICT
 en Support KA Beheer
Zaaknummer 31140908

Rijkswaterstaat Corporate Dienst (RWS CD)

Datum 20 juni 2018
Status definitief
Versienummer 3.0

Inhoud

1

1 Inleiding/aanleiding—3

- 1.1 Rijkswaterstaat—3
- 1.2 Dienstverlening Rijkswaterstaat Klantcontactcentrum (KCC), Servicedesk ICT en Support KA Beheer—4
- 1.3 Doel van de marktconsultatie—6
- 1.4 Toelichting scope—6
 - 1.4.1 Huidige situatie—7
 - 1.4.2 Transitie periode—8
- 1.5 Doelgroep van de marktconsultatie—8
- 1.6 Leeswijzer—8

2 Bijzonderheden en eerste uitgangspunten van de aanbesteding—9

- 2.1 Beoogde perceelindeling—9
- 2.2 Omvang werkzaamheden—9
- 2.3 Soort overeenkomst/looptijd van de overeenkomst—9
- 2.4 Contractdoelstellingen—9
- 2.5 Indicatieve planning aanbesteding—10

3 Procedure—11

- 3.1 Publicatie—11
- 3.2 Uitvoering marktconsultatie—11
- 3.3 Planning—11
- 3.4 Aanmelden deelname i.v.m. plannen toelichtende gesprekken—11
- 3.5 Vragen over het marktconsultatiedocument—11
- 3.6 Indienen reactie—12
- 3.7 Voorwaarden—12

4 Vragen ten behoeve van marktconsultatie—13

1 Inleiding/aanleiding

Het Inkoop Uitvoeringscentrum Bedrijfsvoering (IUC BV) Rijkswaterstaat wenst ter voorbereiding op de komende aanbesteding voor de dienstverleningsopdracht Rijkswaterstaat Klantcontactcentrum (KCC), Servicedesk ICT en Support KA een marktconsultatie te houden. In dit marktconsultatiedocument is nader uitgewerkt welke informatie Rijkswaterstaat wil verkrijgen.

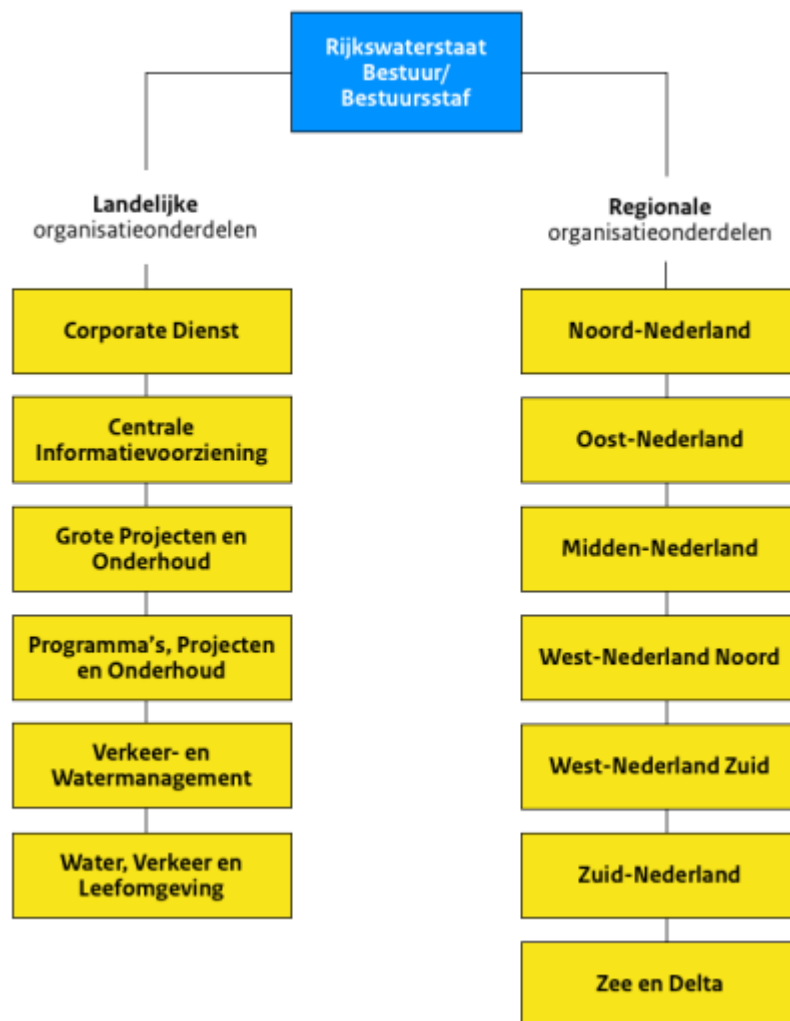
1.1 Rijkswaterstaat

Missie Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat (hierna: RWS) is de uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en werkt dagelijks aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland.

Organisatie

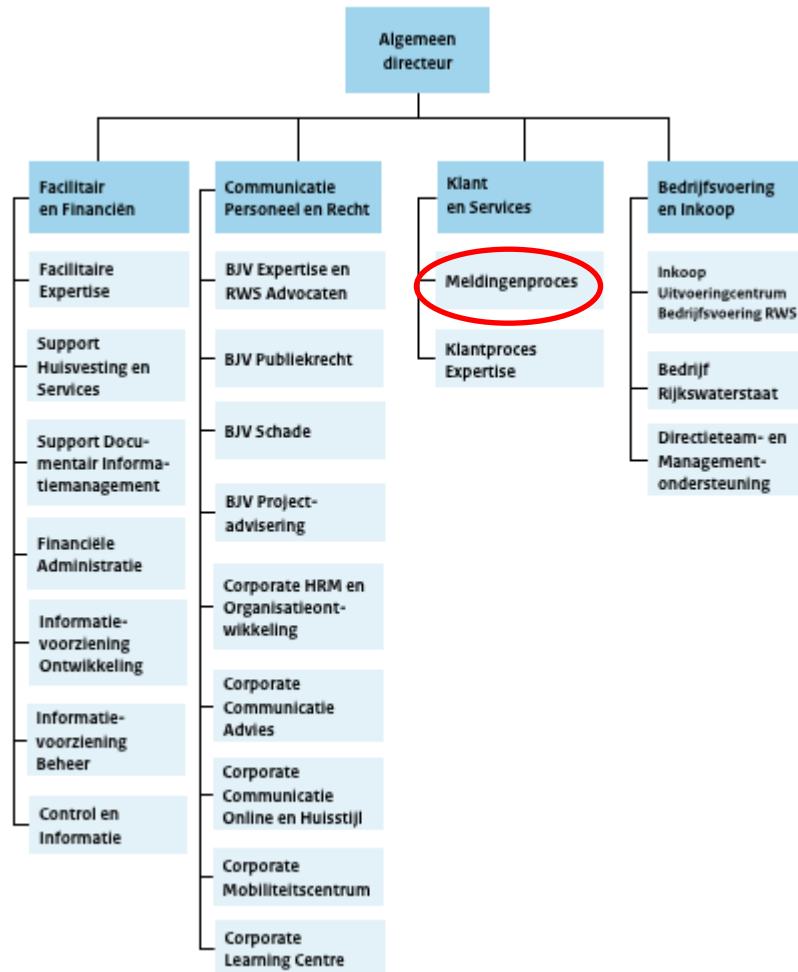
Het organogram van RWS ziet er als volgt uit:



Op www.rijkswaterstaat.nl/zakelijk staat meer informatie over zakendoen met RWS.

Rijkswaterstaat Corporate Dienst

[Rijkswaterstaat Corporate Dienst](#) (RWS CD) ondersteunt de organisatieonderdelen van RWS op het gebied van bedrijfsvoering; Communicatie, HRM & Organisatieontwikkeling, Bestuurlijk Juridische Zaken en Vastgoed, Facilitaire en Financiële diensten en Inkoop.



1.2 Dienstverlening Rijkswaterstaat Klantcontactcentrum (KCC), Servicedesk ICT en Support KA Beheer

Deze paragraaf bevat nadere informatie over de RWS organisatieonderdelen /afdelingen waarbinnen de dienstverlening van de beoogde opdracht (nu) plaatsvindt. Daar waar wordt aangegeven "(buiten scope)", maakt het loket, vakgebied en of expertise in eerste instantie geen onderdeel uit van de opdracht scope. Het is echter niet uitgesloten dat de scope tijdens de looptijd van de opdracht wordt uitgebreid. Dit zal dan plaatsvinden na onderlinge afstemming tussen RWS en de gecontracteerde opdrachtnemer.

Eenheid Klant & Services (K&S)

De eenheid K&S biedt een persoonlijk en effectief klantloket voor Rijkswaterstaat en andere (Rijks)overheden. Met haar kennis van de klant, de focus op het continu verbeteren van het klantproces en het voorkomen van meldingen draagt het bij aan een klantgerichte (Rijks)overheid.

K&S bestaat uit:

- De afdeling Meldingenproces**
- De afdeling Klantproces Expertise (buiten scope)*
- Coördinatiebureau Strategisch Relatiemanagement (buiten scope)*

Afdeling Meldingenproces

De afdeling Meldingenproces beantwoordt klantvragen snel en goed. De medewerkers doen dit elke dag via verschillende communicatiekanalen: telefoon, e-mail, webformulieren, sociale media en post.

Binnen het Meldingenproces komen meerdere loketten samen, dit zijn:

- Klantencontactcentrum (KCC)**
- Servicedesk ICT (Kantoorautomatisering)**
- Landelijke Informatielijn (0800-8002) (buiten scope)*
- Service Center Vergunningen (SCV) (buiten scope)*
- Servicedesk Zakelijk (SDZ) (buiten scope)*
- Meldpunt Incidenten Rijkswaterstaat (MIR) (buiten scope)*
- Interdepartementale Post- en Koeriersdienst (IPKD) (buiten scope)*

Klantencontactcentrum (KCC)

Bij het Klantencontactcentrum (KCC) komen vragen, meldingen en ideeën van RWS'ers en leveranciers binnen op het gebied van bedrijfsvoering.

Vakgebieden:

- Facilitair
- HRM
- EBFD (Elektronisch Bestellen en Factureren/Financiële dienstverlening)

Zie voor meer informatie over het Klantencontactcentrum (KCC): bijlage 1

Servicedesk ICT

De Servicedesk ICT is procesmatig onderdeel van het Informatie Voorziening (IV) proces waarvan het RWS organisatieonderdeel Centrale Informatie Voorziening (CIV) eigenaar is. De doelgroep van de Servicedesk ICT betreft ca. 9.000 medewerkers van de Rijkswaterstaat eventueel aangevuld met conerndienstverlener (CDV) gebruikers en derden (Werken voor Partners). Er zijn nu ongeveer 7.500 desktop PC's, 6.000 laptops en 1.200 tablets. Door het nieuwe werken en "bring your own device" beleid (eigen privé device) zijn deze kengetallen aan wijzigingen onderhevig. In 2019 zal volledig zijn overgegaan op RWS laptops ("One Device"). Uitgezonderd blijven callcenters en andere werkplekken waarvoor de desktop noodzakelijk blijven.

De Servicedesk ICT is er voor vragen en storingsen op het gebied van Kantoorautomatisering. De vakgebieden/expertises zijn:

- 1. Kantoorautomatisering (KA)**
- 2. Informatie Voorziening Bedrijfsvoering (IVB)**
- 3. Missie Kritieke Bedrijfsondersteuning (MKO)**
- 4. Niet-ICT gerelateerde zaken (buiten scope)*
- 5. Mobiele telefonie (buiten scope):*

Zie voor meer informatie over de Servicedesk ICT: bijlage 2

Support KA Beheer

Dit support team is één van de oplosgroepen binnen de keten (1^e centrale ingang is Service desk ICT), die zich bezig houdt met de hardware op de werkplek (local support). De Werkzaamheden bestaan hoofdzakelijk uit het oplossen van incidenten, uitleveren van aanvragen van nieuw of bestaande hardware, support leveren bij verhuizingen (facilitair) en projecten vanuit Centraal Informatie Voorziening. Op dit moment wordt de uitvoering wordt door 20 medewerkers gedaan die gestationeerd zijn op de 11 hoofdlocaties van Rijkswaterstaat. Vandaar uit worden de 342 objecten van Rijkswaterstaat ondersteund. De centrale voorraad bevindt zich op de RWS hoofdlocatie in Lelystad. Elke hoofdlocatie heeft een beperkte decentrale voorraad. Wekelijks vinden er transporten plaats tussen de centrale voorraad en de overige hoofdlocaties.

Zie voor meer informatie over Support KA Beheer: bijlage 3

1.3

Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is het verzamelen van kennis en inzichten van marktpartijen ter voorbereiding op de aanbesteding. Deze kennis en inzichten worden vervolgens gebruikt bij de vorming van de inkoopstrategie en de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten.

RWS benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt RWS (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. RWS behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

1.4

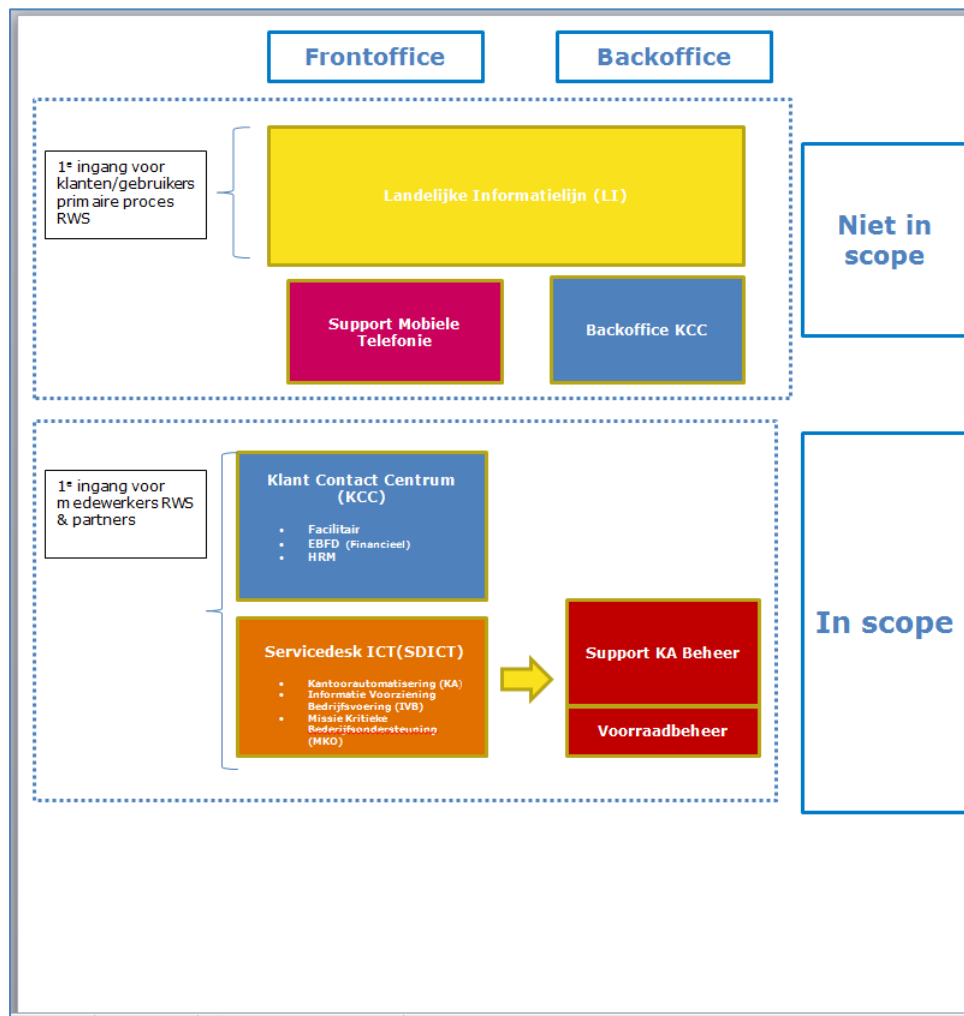
Toelichting scope

Met de in voorbereiding zijnde aanbesteding beoogt RWS bij voorkeur één dienstverleningsovereenkomst op basis van uitbesteding af te sluiten met één leverancier die in de behoefte van RWS voorziet van het zorgdragen voor organisatorische inrichting, huisvesting*, coördinatie, aansturing en uitvoering van kwalitatief goede werkzaamheden van onderstaande activiteiten:

- Klantencontactcentrum (KCC): *Frontoffices: Facilitair, EBF en HRM*
- Servicedesk ICT: *Frontoffices: KA, IVB en MKO en Backoffices: Support KA Beheer + KA voorraadbeheer*

* *Huisvesting: de frontoffices zijn gehuisvest op de RWS locatie Westraven. Deze locatie kent huisvestingsproblemen. Het huidige uitgangspunt van de aanbestedingsopdracht is het volledig outsourcen van de frontoffices op de locatie van de leverancier. Een definitieve besluitvorming hierover zal plaatsvinden.*

Zie schematische weergave op de volgende pagina



De beschrijving van de activiteiten zijn nader uitgewerkt in de bijlagen 1 tm4

De precieze scope van de opdracht en inrichting zal mede tot stand komen op basis van de verkregen markt informatie uit deze marktconsultatie.

1.4.1 Huidige situatie

Klantencontactcentrum (KCC) Frontoffices: Facilitair, EBFD en HRM :

Het personeel van deze frontoffices worden ingevuld met uitzendkrachten (inhuur). RWS maakt hiervoor gebruik van de gesloten Rijksbrede IFAR Raamovereenkomst. Locatie: RWS Westraven Utrecht

Servicedesk ICT Frontoffices: KA, IVB en MKO

De dienstverleningsovereenkomst voor deze werkzaamheden zijn ondergebracht bij Fujitsu Nederland en eindigt op 31 oktober 2019. Locatie : RWS Westraven Utrecht

Servicedesk Backoffice Support KA beheer

De dienstverleningsovereenkomst voor deze lokale beheer werkzaamheden zijn ondergebracht bij Brunel en eindigt op 31 oktober 2019. Locatie Support KA beheer: 11 grote landelijke RWS locaties

KA Voorraadbeheer

Deze activiteiten worden momenteel verzorgd door RWS medewerkers.
De landelijke distributie/ routediens wordt verzorgd door externe partijen
Locatie: RWS locatie Lelystad.

Ondersteunende systemen:

Binnen het RWS meldingenproces wordt gebruik gemaakt van TopDesk (ICT) en Facilitor KCC). Opdrachtnemer zal in de nieuwe situatie deze platforms moeten blijven toepassen.

De Opdrachtnemer die gecontracteerd wordt zal onder andere verantwoordelijk zijn voor de volgende werkzaamheden:

1.4.2 Transitie periode

RWS is zich ervan bewust dat er een transitieperiode (implementatie) nodig is om van de huidige inrichting, situatie en contractpartijen over te gaan naar de uiteindelijke nieuwe contractpartij en situatie.

RWS voorziet een maximale transitieperiode van maximaal 6 maanden na de contract ingangsdatum. Dit betekent dat (binnen de transitie) alle huidige medewerkers zijn vervangen dan wel contractueel zijn overgenomen door de nieuwe opdrachtnemer. Hierbij dient Opdrachtnemer rekening te houden met het feit dat de huidige uitzendkrachten een opzegtermijn van 1 maand hebben, waarvoor RWS verantwoordelijk is voor het opzeggen.

RWS hoopt op basis van deze marktconsultatie ook beter inzicht te krijgen van een minimum haalbare implementatietermijn ingeval van een situatie dat besloten wordt om de dienstverlening te outsourcen op een locatie van de opdrachtnemer.

1.5 Doelgroep van de marktconsultatie

Deze marktconsultatie richt zich tot marktpartijen die ervaring hebben met de dienstverlening en die geïnteresseerd zijn om in te schrijven op de aanbesteding.

1.6 Leeswijzer

Dit marktconsultatiedocument bestaat uit de volgende onderdelen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op de bijzonderheden en de eerste uitgangspunten van de aanbesteding.
- Hoofdstuk 3 gaat in op de procedure. Uitvoering, planning en voorwaarden komen hierin aan de orde.
- Hoofdstuk 4 bevat de vragen die in het kader van deze marktconsultatie door het projectteam zijn opgesteld.

2 Bijzonderheden en eerste uitgangspunten van de aanbesteding

In dit hoofdstuk worden een aantal onderwerpen nader beschreven die door het projectteam als relevante bijzonderheden en uitgangspunten van de aanbesteding worden beschouwd. Deze achtergrondinformatie is nodig om de vragen goed te kunnen beantwoorden.

2.1 Beoogde perceelindeling

Om de contractdoelstellingen (paragraaf 2.4) te kunnen bereiken wordt de Dienstverlening beschouwd als een onlosmakelijk met elkaar verbonden geheel en leent deze opdracht zich niet voor opdeling in percelen. Dit is de basis voor de keuze voor één opdracht voor de onderhavige dienstverlening.

Secundair: De onderhavige scope van de Servicedesk ICT- Support KA beheer - Voorraadbeheer zijn onlosmakelijk en logisch met elkaar verbonden, omdat de Servicedesk ICT als één klantloket (functie) binnen de organisatie van Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Zo kan het IV proces worden verbeterd en het aantal klantvragen reduceren.

2.2 Omvang werkzaamheden

In de bijlagen 1 t/m 3 vindt u een overzicht van de omvang van de werkzaamheden. Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen en de hiermee samenhangende krimp of groei of taakstellingen, is het mogelijk dat de omvang van de dienstverlening kan wijzigen. Deze maatregelen zijn vanzelfsprekend van invloed op de werkelijke omvang van de opdracht en bijbehorende omzet.

2.3 Soort overeenkomst/looptijd van de overeenkomst

De beoogde dienstverleningsovereenkomst heeft een looptijd van drie jaar met 3 opties tot verlenging met een periode van 12 maanden.

Op de overeenkomst zal, voor zover daarvan in de aanbesteding niet wordt afgeweken, de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018) van toepassing zijn. De ARVODI-2018 maakt deel uit van de overeenkomst.

2.4 Contractdoelstellingen

Opdrachtgever wil met de beoogde aanbesteding komen tot een Overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer op basis van uitbesteding die volledig de gevraagde dienstverleningsbehoefte kan invullen voor RWS Klantencontactcentrum (KCC), Servicedesk ICT en Support KA Beheer.

Doelstellingen zijn:

- Efficiency
- Continuïteit
- Flexibiliteit huisvesting
- Procesinnovatie
- Kostenbesparing
- Hoge klanttevredenheid
- Aandacht voor Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVI)

Toelichting

1. Efficiency & flexibiliteit:

- a. Binnen de keten van 1e en afhandeling door oplosgroepen van ICT gerelateerde meldingen is er behoefte aan een sterke efficiënte keten. De verwachting is dat de kwaliteit toeneemt wanneer 1e en oplosgroep verantwoordelijkheid door één leverancier wordt verzorgd.
- b. Een loket voor de dienstverlening voor interne gebruikers (zowel facilitaire als IT gerelateerde vragen).
- c. Medewerkers kunnen multiskilled werken. Dit vergroot de bereikbaarheid, maakt het plannen eenvoudiger en er kan beter worden ingespeeld op veranderingen van het aanbod.

- d. Flexibiliteit bij wisselende meldingenvolumes en projecten
2. Klanten & gebruikers
- a. Eén loket voor de dienstverlening voor interne gebruikers (zowel facilitaire als IT gerelateerde vragen).
 - b. Onderscheid dienstverlening interne en externe klanten. Medewerkers hoeven niet te schakelen tussen type klanten en bijvoorbeeld aanspreekvormen.
3. Proces:
- a. Uniforme werkwijze meldingen. Op dit moment zijn er verschillende loketten en daarmee ook verschillende werkwijzen. Dit vergroot de kans op fouten en is niet duidelijk voor medewerkers & gebruikers.
 - b. Er zit overlap tussen de klantvragen van de verschillende loketten. Het is afhankelijk van de kennis van de medewerker of en zo ja binnen welk domein (backoffice) de vraag wordt uitgezet. In de huidige situatie kan de vraag bij verschillende loketten worden gesteld. De meldingen gaan zweven doordat het naar een ander loket moet.
 - c. Mogelijkheid tot zaakgericht werken: De eerste lijn kan een zaak / hoofdtaak aanmaken en deeltaken bij verschillende backoffices uitzetten. Het kan extra kosten met zich meebrengen als deel vragen bij verschillende leveranciers worden uitgezet

Zie ook toelichting onder paragraaf 2.1.

2.5

Indicatieve planning aanbesteding

De indicatieve planning voor de aanbesteding gebaseerd op één openbare aanbestedingsprocedure zonder voorselectie (afhankelijke van marktinformatie) is als volgt:

Activiteit	Datum en evt. tijdstip
Publiceren aankondiging van de opdracht via TenderNed.	december 2018
Verzenden mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing.	april 2019
Verzenden mededeling van de definitieve gunning.	Mei 2019
Implementatieperiode.	Mei - oktober 2019
Beoogde ingangsdatum Overeenkomst.	1 november 2019

3 Procedure

3.1 Publicatie

RWS heeft ervoor gekozen om deze marktconsultatie in breed verband uit te voeren, teneinde alle potentieel geïnteresseerde marktpartijen in de gelegenheid te stellen aan dit proces deel te nemen. Om deze reden is de marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed.

3.2 Uitvoering marktconsultatie

In hoofdstuk 4 van dit document is een vragenlijst opgenomen. Iedere geïnteresseerde marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt verzocht om deze vragen te beantwoorden. Dit kan tot de uiterste datum zoals genoemd in de planning in paragraaf 3.3.

3.3 Planning

De planning voor onderhavige marktconsultatie is als volgt:

Activiteit	Datum
Marktconsultatie publiceren op TenderNed	20 juni 2018
Uiterste datum voor aanmelden deelname i.v.m. plannen toelichtende gesprekken (RWS Westraven). Aanmelding dient te gebeuren via de berichtenmodule van TenderNed.	26 juni 2018
Uiterste datum voor het stellen van vragen ter verduidelijking via TenderNed over het marktconsultatiedocument.	26 juni 2018 13:00 uur
Versturen antwoorden via TenderNed op gestelde vragen marktconsultatiedocument door marktpartijen.	29 juni 2018
Uiterste datum voor indienen ingevulde vragenlijst marktconsultatie via TenderNed.	4 juli 2018 13:00 uur
Toelichtende gesprekken aan de hand van ingevulde vragenlijst.	10-14 juli 2018

3.4 Aanmelden deelname i.v.m. plannen toelichtende gesprekken

Marktpartijen die voornemens zijn om een bijdrage te leveren aan deze marktconsultatie **en** uitgenodigd wensen te worden voor een toelichtend gesprek (max 60 minuten) waarin RWS nader wil in gaan op de schriftelijk verstrekte antwoorden, worden verzocht om zich uiterlijk op de datum zoals genoemd in de planning uit paragraaf 3.3 hiervoor aan te melden via de berichtenmodule op TenderNed. Op basis van deze aanmeldingen kan RWS alvast toelichtende gesprekken inplannen die op de datum zoals genoemd in de planning uit paragraaf 3.3 zullen plaatsvinden.

N.B.

- Zonder schriftelijke indiening van de ingevulde vragenlijst kan er niet deelgenomen worden aan het toelichtende gesprek.
- Bij geen (tijdige) aanmelding gaat RWS ervan uit dat de geïnteresseerde marktpartij geen prijs stelt op een toelichtend gesprek.
- RWS kan besluiten om af te zien van een gesprek met een marktpartij, indien de schriftelijke beantwoording hiervoor geen aanleiding geeft.

3.5 Vragen over het marktconsultatiedocument

Een geïnteresseerde marktpartij kan inlichtingen vragen over deze marktconsultatie op de wijze zoals hieronder beschreven.

Vragen over deze marktconsultatie, kunnen doorlopend tot de uiterste datum zoals vermeld in de planning in paragraaf 3.3 worden ingediend door middel van TenderNed, 'Vragen en antwoorden'. RWS zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op

de in paragraaf 3.3 opgenomen uiterste datum voor de beantwoording van vragen, via TenderNed antwoord geven op deze vragen.

Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van het marktconsultatiedocument waarop de vraag betrekking heeft. Vragen worden door RWS beantwoord door middel van TenderNed, 'Vragen en antwoorden'.

De via TenderNed gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden door RWS, na sluiting van de termijn voor inlichtingen, vastgelegd in de nota van inlichtingen. Deze nota wordt gepubliceerd op TenderNed.

3.6 Indienen reactie

Geïnteresseerde marktpartijen worden uitgenodigd om de in dit marktconsultatiedocument opgenomen vragen te beantwoorden. RWS verzoekt de marktpartij om voor de beantwoording gebruik te maken van de invulbare vragenlijst welke gelijktijdig met dit document is gepubliceerd. De antwoorden dienen via TenderNed ingediend te worden voor de uiterlijke datum zoals genoemd in de planning uit paragraaf 3.3.

3.7 Voorwaarden

- De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding. Om deelnemers aan de marktconsultatie niet in een bevoordeelde positie te brengen, zal de informatie die RWS tijdens de marktconsultatie deelt, eveneens onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken.
- Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de aanbesteding die zal worden gestart. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- Het marktconsultatiedocument is slechts geschreven in het kader van de marktconsultatie voor de komende aanbesteding. De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de aanbesteding, waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- De in deze marktconsultatie genoemde informatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van de aanbesteding) wordt verstrekt. Aan deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.
- RWS behoudt zich het recht voor om:
 - o de planning zoals in dit document geschetst is naar eigen inzicht aan te passen;
 - o het traject van de marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te staken.
- Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor RWS als voor de marktpartij.
- De door middel van deze marktconsultatie verstrekte informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt niet gebruikt voor een ander doel dan het opdoen van marktkennis teneinde tot kwalitatief betere aanbestedingsdocumenten te komen. Hierbij geldt dat RWS geen commercieel gevoelige informatie opneemt in de aanbestedingsstukken of specifieke verwijzingen naar deelnemers aan deze marktconsultatie.
- Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.
- RWS is vrij om te besluiten geen aanbesteding te houden voor de dienstverlening.

4 Vragen ten behoeve van marktconsultatie

In onderstaande tabel zijn de vragen voor onderhavige marktconsultatie opgenomen.

U kunt uw antwoorden in te tabellen toevoegen of een eigen format gebruiken onder verwijzing naar de vraagnummer.

We willen u vriendelijk vragen om beknopte antwoorden te geven en niet meer dan een half A4 per vraag.

Nr.	Omschrijving
Vragen over interesse in de opdracht	
A1	Overweegt u, gebaseerd op de informatie uit deze marktconsultatie, in te schrijven op de aanbesteding? -Zo nee, waarom niet?
Antw.	
A2	In paragraaf 2.1 is uiteengezet waarom RWS beoogt om de gevraagde dienstverlening onder te brengen in één Overeenkomst zonder een perceelindeling. -Kun u argumenten aandragen om dit anders te doen en wat zijn volgens u de voordelen hiervan?.
Antw.	
A3	Overweegt u om zelfstandig in te schrijven, of als combinatie met andere partijen? Of overweegt u in te schrijven gebruikmakend van onderaanneming? - Waarom deze keuze?
Antw.	

Nr.	Omschrijving
Vragen over uw bedrijfsactiviteiten	
B1	Beschrijf hoe uw bedrijfsactiviteiten zich verhouden tot de in dit document opgenomen globale dienstverleningsscope. In welke van de in paragraaf 1.2 en bijlagen genoemde dienstverlening kunt u met de eigen organisatie voorzien? -En in welke onderdelen niet ? (wordt hiervoor wordt partner ingezet?)
Antw.	
B2	In de aanbestedingsstukken zullen geschiktheidseisen worden opgenomen. Om te komen tot relevante en proportionele geschiktheidseisen wil RWS een aantal zaken te weten komen, te weten: Kunt u relevante informatie verstrekken over (omvang van) lopende opdrachten inzake de dienstverlening zoals deze is beschreven in dit document? Bij voorkeur info over in te zetten aantal FTE, opdrachtwaarde, beschrijving dienstverlening, naam (landelijke) organisatie, aantal uitvoeringslocaties?
Antw.	
B3	Wat is uw maximale personele capaciteit dat u kunt inzetten op een opdracht met de gevraagde dienstverlening?
Antw.	

Nr.	Omschrijving

Nr.	Omschrijving
Vragen over de beoogde opzet van de aanbesteding en type Overeenkomst	
C1	In paragraaf 2.1 is de beoogde perceelindeling uiteengezet. - Wat is uw reactie hierop? - Kunt u voorstellen ter verbetering aandragen?
Antw.	
C2	- Welke aanbevelingen heeft u ten aanzien van de in deze marktconsultatie beoogde aanbesteding? - Welke aanbevelingen heeft u ten aanzien van de scope? - Welke aanbevelingen heeft u ten aanzien van de geschiktheidseisen?
Antw.	
C3	Heeft u suggesties voor kwaliteitgunningscriteria die volgens u de meeste bijdrage kunnen leveren bij het selecteren van een leverancier met de juiste prijs/ kwaliteitsverhouding voor RWS?
Antw.	
C4	Welke verbetervoorstellen heeft u ten aanzien van de beoogde contractperiode en de verlengingsopties?
Antw.	
C5	Als bewijsmiddelen, voor de omstandigheden genoemd in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012, zal RWS de documenten als genoemd in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet tijdens de aanbesteding opvragen. Deze dienen door de Inschrijvers binnen 2 werkdagen na de voorlopige gunning verstrekt te worden. Tot deze documenten behoort ook de Gedragsverklaring Aanbesteding (GVA) welke alleen wordt verstrekt door Justis met een behandelingstermijn van ca. 8 weken. - Bent u met deze verklaring en termijn bekend? - Beschikt u reeds over een GVA van na 1-7-2016?
Antw.	

Nr.	Omschrijving
Vragen over de aard van de dienstverlening	
D1	Welke voordelen, nadelen en risico's van de in dit document beschreven (combinatie van) dienstverlening t.a.v. de verschillende disciplines ziet u?
Antw.	
D2	Zet u op dit type opdracht (alleen) eigen personeel, flexibel inhuur en of beide soorten in op dit soort type dienstverleningsopdrachten? Kunt u dit toelichten?
Antw.	
D3	Binnen Support KA is o.a. ondergebracht het beheren van RWS ICT servicevoorraden en het zorgdragen van tijdige distributie hiervan. Hierdoor kan gehele ICT serviceketen effectief ingevuld worden. - Deelt u de RWS visie om dit onderdeel te maken van opdracht scope? Zo nee waarom niet? - Voert u dergelijke dienstverlening nu al elders uit? - Heeft u suggesties of verbeteringsvoorstellen m.b.t. deze diensten in relatie tot personeel, opslag(locatie) en distributie methodieken? - Hoe snel (in uren/dagen) denkt u dat na een incident de levering van een device vanuit een centrale opslag naar een andere RWS locatie kan plaatsvinden, waarbij dit nog kostentechnisch interessant blijft voor RWS?

Nr.	Omschrijving
Antw.	
D4	Welke suggesties heeft u voor eventueel toe te passen KPI's of andere meetwaarden in de contractuitvoering die een effectieve bijdrage kunnen leveren tot: <ul style="list-style-type: none"> - Een verbetering van de dienstverlening (klanttevredenheid) - Minder meldingen ? - Lagere kosten voor RWS maar ook interessant voor leverancier?
Antw.	
D5	Hoe staat u tegenover de keuze om de dienstverlening te laten huisvesten op een RWS locatie? Levert dit voor of nadelen op? <ul style="list-style-type: none"> - graag toelichten waarom.
Antw.	
D6	Heeft u voorkeur om de dienstverlening te laten huisvesten op uw eigen locatie? Voor wie levert dit voordelen op? <ul style="list-style-type: none"> - graag toelichten waarom. - heeft u voor de beoogde dienstverleningsomvang (nu) huisvesting beschikbaar?
Antw.	
D7	Welke informatie dient u van RWS te verkrijgen om de kosten van de huisvestingsvarianten goed te kunnen calculeren.
Antw.	
D8	Kunt u een indicatie geven van een (minimum) realistische contractimplementatietermijn en is dit afhankelijk van IT systemen, personeel en of keuze van huisvesting? Of andere?
Antw.	

Nr.	Omschrijving
Vragen over inhoudelijke eisen t.a.v. de dienstverlening (PvE) en andere uitvoeringseisen	
E1	RWS vindt werken volgens de ITIL methodiek het meest passend voor de gevraagde dienstverlening. <ul style="list-style-type: none"> -Kunt u hieraan voldoen? -Zo niet, waarom niet? Wat vindt u een betere passende methodiek en waarom?.
Antw.	
E2	RWS vindt het belangrijk dat leveranciers werken onder Kwaliteitsborging met betrekking tot bedrijfsprocessen, arbeidsomstandigheden en milieuaspecten. <ul style="list-style-type: none"> -Werkt u volgens ISO en of andere branche- en dienstverlening gerelateerde certificeringen? - Bent u in bezit van dergelijke certificaten? - Zo Ja, welke?
Antw.	
E3	Welke CBS prijsindexeringscijfer/methodiek adviseert u om toe te passen bij contract prijsindexering. Graag toelichten waarom.
Antw.	
E4	Heeft u voorstellen voor een goed toepasbaar bonus malus systeem?
Antw.	

Nr.	Omschrijving
Vragen over Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	
F1	<p>De rijksoverheid vindt Maatschappelijk Verantwoord Inkopen erg belangrijk. Bij RWS werken wij in het kader van MVI met het ambitieweb. De thema's en subthema's van het ambitieweb zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Energie en klimaat <ul style="list-style-type: none"> - Energiegebruik - CO2 reductie - Duurzame energieopwekking 2. Materialen, grondstoffen en Circulaire Economie <ul style="list-style-type: none"> - Materiaal- en grondstoffengebruik - Circulair materiaalgebruik - Biobased materiaalgebruik - Afval 3. Milieu & Leefomgeving <ul style="list-style-type: none"> - Lucht, water en bodem - Natuur & biodiversiteit - Ruimte & landbouwgrond 4. Welzijn & Gezondheid <ul style="list-style-type: none"> - Gezondheid en veiligheid van eigen medewerkers, gebruikers en dienstverleners - Welbevinden van eigen medewerkers, gebruikers en dienstverleners 5. Sociale aspecten <ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsparticipatie - Social Return - Sociaal ondernemerschap 6. Arbeidsaspecten in de keten <ul style="list-style-type: none"> - Internationale sociale voorwaarden - Arbeidsomstandigheden - Bevorderen van midden- en kleinbedrijf 7. Maatschappelijke kosten en baten <ul style="list-style-type: none"> - Levensduurkosten - Maatschappelijke kosten (true pricing) - Maatschappelijke opbrengsten <p>RWS is benieuwd welke thema's op de gevraagde dienstverlening volgens u van toepassing zijn?</p> <p>-Welke u al gestructureerd in uw bedrijfsvoering heeft geborgd</p> <p>-Welke specifieke eisen RWS hiertoe kan stellen.</p>
Antw.	
F2	<p>Specifiek Social return:</p> <p>Voor de uitvoering van de Dienstverlening wordt (minimaal) 5% van de totale aanneemsom per jaar social return geëist. Leverancier dient hiervoor medewerkers in te zetten uit de hieronder genoemde doelgroepen:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen; b) Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn; c) Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden; d) Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden; e) Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;

Nr.	Omschrijving
	<p>f) Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden;</p> <p>g) Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;</p> <p>h) De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;</p> <p>i) Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden;</p> <p>j) Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);</p> <p>k) Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;</p> <p>l) Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kunt u aan deze eis voldoen? - Zo nee, waarom niet? - Wat zou er eventueel nodig zijn om wel aan deze eis te voldoen? - Hoe denkt u tijdens de uitvoering de Social Return te gaan rapporteren. - Wat kunt u voor extra's bieden op het gebied van social return?
Antw.	
F3	RWS is benieuwd of er naast de genoemde thema's nog andere zaken meegenomen kunnen worden in de aanbesteding die kunnen bijdrage dat positie van werknemers wordt verbeterd en of beschermd.
Antw.	