



NVI-2 Aanbesteding Educatieve Maatregelen t.b.v. het CBR 27-7

Nr.	Betreft (document, hoofdstuk, paragraaf, bladzijde, perceel)	Vraag*	
1	Beschrijvend document par. 1.3, punt 3 in tabel, pag. 8 (Doelstellingen)	Wanneer dient het overgangsprotocol te worden aangeleverd? Maakt dit onderdeel uit van de in te dienen aanbestedingsdocumenten?	<p>Artikel 1.3 : doelstellingen van het beschrijvend document spreken over een overgangsprotocol waar het CBR waarde aan hecht. Het overgangsprotocol is feitelijk het geheel van het plan van aanpak in de aanbieding en beschrijving die de Opdrachtnemer, in geval van een nieuwe dienstverlener, aandraagt bij Inschrijving en uitgewerkt in de gunningscriteria.</p> <p>Subgunningscriterium 1 ziet toe op het onderwerp Bedrijfsinformatie en implementatie, subgunningscriterium 2 de Beschrijving van bedrijfsvoering in operationele zin en subgunningscriterium 3 op de Uitvoering van de Educatieve maatregelen.</p> <p>De aanbieding van Opdrachtnemer op de subgunningscriteria zijn inherent onderdeel van de aanbieding en maken daarmee onderdeel uit van de overeenkomst en uit te voeren verplichting. De aanbieding zal dus ook uitgevoerd moeten worden, dit geldt zowel voor nieuwe als eventueel de huidige leveranciers en zal een overgangsperiode met zich meebrengen. Dus wat beschreven is dan het overgangsprotocol. Tezamen wegen de criteria voor 65% van de gunningscriteria.</p> <p>Indien u het overgangsprotocol als een re-transitieplan of exitplan heeft gelezen verwijzen wij u graag naar het opgenomen artikel in de overeenkomst, artikelnummer 15.</p>
2	Beschrijvend document par. 1.3, punt 3 in tabel, pag. 8 (Doelstellingen)	Is het toegestaan om de hele cursusdagen van EMA 1 en EMG 1 of een voor- of nagesprekkendag op te knippen in 2 separate dagdelen die gescheiden van elkaar worden uitgevoerd?	<p>De hele cursusdagen van EMA1 en EMG1 vinden op 1 dag plaats en kunnen niet worden opgeknipt(vanuit klantbelang).</p> <p>Het CBR is bereid in overleg te gaan over het splitsen van voor- en/of nagesprekken (het CBR staat hier in principe voor open tenzij dit extra kosten voor de Opdrachtgever met zich meebrengt).</p>

3	Beschrijvend document par. 3.2, tabel, pag. 14 (Planning)	In de aangepaste versie van het beschrijvend document, zoals gedeeld met de Nota van Inlichtingen op 18 juli jl. is de Sluitingsdatum voor het indienen van inschrijvingen gewijzigd naar 12 september 2022. Ook de datum van de nadere toelichtingen is gewijzigd naar 19 september 2022. Echter, op het aanbestedingsplatform TenderNed (onder planning/details) staat de datum van uiterlijke ontvangst van inschrijvingen op 7 september 2022. Is onze aanname correct dat de genoemde datums en tijdstippen in de aangepaste versie van het beschrijvend document correct zijn (dus respectievelijk 12 en 19 september)?	De datums zijn reeds aangepast in TenderNed. De genoemde datums en tijdstippen in de aangepaste versie van het beschrijvend document zijn correct (dus respectievelijk 12 en 19 september)?
4	Beschrijvend document par. 6.8.1, pag. 25 (Aan te leveren informatie bij G1)	Bij de aan te leveren informatie onder gunningscriterium 'Bedrijfsinformatie en implementatie' (G1) geeft u aan dat u informatie over de klantenkring (referenties) wilt ontvangen. Is onze aanname correct dat u hiermee niet formulier E2/bijlage 8 bedoelt (ervaring van de inschrijver/referenties), dat formulier E2/bijlage 8 separaat ingediend wordt bij de inschrijving en niet meetelt in het aantal pagina's van onderdeel G1?	Dit is correct, de gevraagde referenties als geschiktheidseis zien toe op de kerncompetenties. De referenties behorende bij de kerncompetenties worden omschreven in paragraaf 4.2.2. Voor het indienen van de referentieopdrachten behorende bij de kerncompetenties dient formulier E2/bijlage 8 te worden gebruikt. Het bezitten van kerncompetenties zijn essentieel voor de uitvoering van de opdracht, vandaar dat ze ook als kerncompetentie zijn geformuleerd en als geschiktheidseis gevraagd worden. Informatie over de klantenkring zoals verzocht in G1 paragraaf 6.8.1. is een meer generieke vraag om een (achtergrond) beeld te kunnen vormen van de inschrijver en dienstverlener en in welke industrieën en bedrijfssegmenten de organisatie actief is. Hiervoor hoeven geen aparte referenties te worden aangeleverd. Het woord (referenties) zoals dat tussen haakjes staat wordt doorgestreept bij het gunningscriterium.
5	Kwalitatieve Stukken Publicatie H.2, PvE, opdracht pag. 3, punt 5 (klantenservice)	Welke klantenservice software gebruikt de klantenservice van het CBR? Bent u voornemens dit in de nabije toekomst te wijzigen?	Het CBR gaat op korte termijn gebruik maken van het MITEL-platform voor telefonie en maakt momenteel gebruik van Verint voor CRM. Voor het CRM-platform Verint zijn geen concrete plannen voor vervanging. Het CBR is momenteel bezig studies uit te voeren naar mogelijkheden voor vervanging. Opdrachtgever verwacht niet van de Opdrachtnemer dat deze in een dergelijk systeem investeert. Onder het leveren van een klantenservice wordt door het CBR verstaan dat Opdrachtnemer tijdens kantooruren bereikbaar is voor Opdrachtgever. Het CBR zorgt zelf voor de 1e- en 2e-lijns support voor klanten/cursisten.
6	Kwalitatieve Stukken Publicatie H.2.1, SLA Par. 8, art 18 pag. 12/13 (annulering en voorgesprekken)	Is onze aanname correct dat u met een cursusdeel een hele of halve dag van een cursus bedoelt, conform de opbouw van de cursus? Dus bij bijvoorbeeld de EMA is een cursusdeel of EMA 1 (hele dag) of EMA 2 (halve dag) of EMA 3 (halve dag) of nagesprekken (1 dag)?	Ja, dit is correct.

7	DVO H6, par. 6.2, pag. 5 (trainingsruimte opdrachtnemer)	In de Nota van Inlichtingen, vraag 58 antwoordt u dat indien opdrachtnemer wel over een eigen ruimte beschikt, het CBR deze kosteloos moet kunnen gebruiken. We vragen het CBR te heroverwegen of opdrachtnemer de kostprijs van het gebruik van de eigen ruimte in rekening kan brengen. Dit betreft kosten voor een schoonmaker, koffie/thee, kantoorartikelen, smartboard onderhoud etc. en expliciet geen commercieel tarief. Indien opdrachtgever akkoord gaat met het in rekening brengen van een kostprijs voor het gebruik van een eigen ruimte door opdrachtnemer, waar kunnen we deze kosten aangeven? In bijlage 9 'Gegevens formulier trainingsruimte' wordt niet gevraagd om kosten aan te geven.	Primair wil het CBR de cursussen plaats laten vinden op CBR-locaties, het betreft enkel gebruik als overloop en uitwijklocatie. Momenteel gebruikt Opdrachtgever de ruimte van de huidige Opdrachtnemer met een lage frequentie. Opdrachtgever blijft erbij dat het gebruik van de ruimte kosteloos dient te zijn en dat de kostprijs dus niet in rekening gebracht kan worden. Als Opdrachtgever de locatie van Opdrachtnemer structureel of als vaste cursuslocatie gaat inzetten, dan kunnen partijen in overleg gaan over een vergoeding van de door u genoemde kosten (zijnde geen commercieel tarief).
8	DVO H6, par. 6.2, pag. 5 (trainingsruimte opdrachtnemer)	In de Nota van Inlichtingen vraag 58, verwijst u tevens naar vraag 70 voor de beantwoording van de vraag. In onze nummering gaat vraag 70 over de jaarlijkse inflatiecorrectie en indexering. Kunt u aangeven of dit de juiste vraag is waar u naar wilt verwijzen?	<p>Vraag 58 NVI-1</p> <p>In Par. 6.2 van de DVO staat beschreven: 'Indien de Diensten niet op locatie van Opdrachtgever kunnen worden dan kan gebruik gemaakt worden van de ruimte die Opdrachtnemer (kosteloos?) faciliteert zoals aangeboden bij de inschrijving'</p> <p>Kunt u hierbij aangeven of 'kosteloos' een eis of een wens is?</p> <p>Hierop was het antwoord:</p> <p>Bij de voorbereiding van de aanbesteding was de overweging om het beschikken over een eigen ruimte als geschiktheidseis te stellen. Als de Opdrachtnemer als eis over een ruimte moest beschikken dan moest deze kosteloos ter beschikking gesteld worden. Deze eis is komen te vervallen en het is een wens geworden. Indien Opdrachtnemer geen beschikking heeft over een eigen ruimte en een vervangende ruimte door Opdrachtnemer extern gehuurd moet worden, kunnen deze kosten door middel van een openboek calculatie doorberekend worden aan Opdrachtgever. Als Opdrachtgever wel over een ruimte beschikt kan het CBR deze kosteloos gebruiken. Zie de aanpassing in de concept DVO. Zie tevens antwoord vraag 70</p> <p>Vraag 70 en het antwoord was kennelijk bij de publicatie per abuis weg gevallen. De verwijzing was dan ook foutief. Zie hier nogmaals vraag 70 en het daarop gegeven antwoord, waarin een definitie/bevestiging wordt gegeven van het begrip " kosteloos " .</p> <p>Vraag 70 NVI-1</p> <p>In Par. 6.2 van de DVO staat beschreven: 'Indien de Diensten niet op locatie van Opdrachtgever kunnen worden dan kan gebruik gemaakt worden van de ruimte die Opdrachtnemer (kosteloos?) faciliteert zoals aangeboden bij de inschrijving' Wat bedoelt u met de gehanteerde formulering: (kosteloos?)?</p> <p>Hierop was het antwoord (dat bij publicatie abusievelijk is weggevallen):</p> <p>Het CBR wil hier geen separate kosten voor in rekening gebracht zien worden. Zie ook het antwoord op vraag 7 (hierboven) van deze nota van inlichtingen.</p>

* Geïnteresseerde kan het CBR gemotiveerd verzoeken een vraag vertrouwelijk te beantwoorden, door 'Commercieel vertrouwelijk - Niet beantwoorden in de Nota van inlichtingen' te vermelden bij de vraag.