

Nota van Inlichtingen

Gemeente Amstelveen namens de samenwerkingsverband gemeentebelastingen Amstelland:
Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en De Ronde Venen
Europese Openbare Aanbesteding, I&A-nummer: I&A_2022_0040

Datum: 8 november 2022



Nr.	Mededeling(en) Aanbestedende Dienst
1	Offerteaanvraag: Betreft o.a. paragraaf 1.6 'Overeenkomst', paragraaf 2.3 'Planning' en bijlage 3 'Concept - Dienstverleningsovereenkomst': De Overeenkomst die bij een eventuele gunning wordt aangegaan, kent een initiële looptijd van 2 jaar en 4 maanden, met als gewenste ingangsdatum 9 januari 2023 en eindigend op 9 mei 2025. De looptijd van de Overeenkomst kan twee keer met één jaar door de Opdrachtgever eenzijdig worden verlengd. Het uitgangspunt bij de optionele verlenging is een verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden, inclusief indexering overeenkomstig artikel 3.3 van de Overeenkomst. Toelichting: De Aanbestedende Dienst acht het van zeer groot belang dat, in het kader van de bedrijfscontinuïteit, er een ordentelijke transitie plaats vindt van de werkzaamheden van de huidige Opdrachtnemer naar de toekomstige Opdrachtnemer. De Aanbestedende Dienst acht een periode van 4 maanden afdoende om deze transitie zorgvuldig uit te voeren.

Nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Contract	ISO norm	"De Inschrijver moet in het bezit zijn van een geldig kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsysteem Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen Kwaliteitsmanagementsysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking heeft op de aard van de opdracht" Wij voeren al onze bel- en verwerkerswerkzaamheden uit middels gebruik van SaaS callcenter software. Dit systeem is ISO 27001 en ISO 9001:2015 gecertificeerd. Concreet betekent dit dus dat alle data binnen dit systeem blijft, en we wel bewijs van de gevraagde ISO certificering van het door ons gebruikte systeem kunnen overleggen, maar niet de ISO certificering van ons eigen bedrijf. Komen wij hiermee nog steeds in aanmerking voor de Tender?	Zie de Offerteaanvraag, paragraaf 3.4.3 'Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid', de eis 'Kwaliteitsborgingsysteem NEN-EN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig': De Inschrijver moet in het bezit zijn van een geldig kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsysteem Eisen' of een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen Kwaliteitsmanagementsysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking heeft op de aard van de opdracht.
2	Inschrijffase	Inhoud	4.2 Vergoeding diensten (werkzaamheden)	Aanbestedende dienst verzoekt een vaste prijs voor 12 maanden te offren voor de totale dienstverlening. Het aantal inkomende calls staat echter niet vast en kan enkel bij benadering worden afgeleid van eerdere jaren. Kunnen er afspraken worden gemaakt over een bandbreedte van het aantal af te handelen calls binnen deze vaste prijs, met additionele prijsafspraken wanneer het aantal afwijkt van deze bandbreedte?	Nee.
3	Inschrijffase	Inhoud	1.5 Beschrijving van de opdracht / Algemeen	Is het mogelijk om een forecast van de verdeling van de inbound calls te delen? Zoals wij de informatie nu lezen moet op- en afgeschaald kunnen worden tussen de 0 en 800 inbound calls per dag. Hoe heeft de aanbestedende dienst dit nu geregeld?	Vraag 1: Met name de 1ste zes weken dagtekening van de aanslagen. Circa 60% Daarna na de 2de vervaldag van de betalingstermijn en herinneringen medio mei. Later rond juni nav de aanmaningen en in oktober/november nav de postdwangbevelen. Voor de rest kunnen er pieken ontstaan nav nakohieren en extra invorderingsacties. Vraag 2: Hoe dit nu geregeld is valt buiten de scope van deze aanbesteding
4	Inschrijffase	Inhoud	1.5 Beschrijving van de opdracht / Algemeen	Aanbestedende dienst geeft een spend op van EUR 60.000 per jaar (schatting). Obv de ervaring van Inschrijver komen de kosten, gezien de gevraagde werkzaamheden (+- 25000 inbound calls, 1200 brieven, inrichting, training en opleiding etc.) aanzienlijk hoger uit. Kan de gemiddelde gespreksduur, nawerkijd en het aantal getrainde medewerkers gedeeld worden?	Alleen het aantal getrainde medewerkers 4 stuks is bekend.
5	Inschrijffase	Proces	Planning Tendered	Momenteel zijn er in het domein Belastingen meerdere aanbestedingen in korte tijd gepubliceerd. De voorgenomen inleverdeadline van de gemeente overlapt met de inleverdata van andere aanbestedingen. Dit kan als gevolg hebben dat leveranciers de vervelende keuze moeten maken tussen deze aanbestedingen en de uwe. We verzoeken u de inleverdatum voor de inschrijving te verzetten en hiermee met twee weken te verruimen. We adviseren u nadrukkelijk gehoor te geven aan dit verzoek omwille van het ontvangen van meerdere, maar vooral ook kwalitatieve inschrijvingen van de leveranciers	Nee, planning blijft gehandhaafd.
6	Inschrijffase	Proces	Planning Tendered	We willen u vragen om, met name door de zwaarte van contractafspraken in deze fase van het proces, een tweede vragenronde toe te voegen. Zonder (overigens marktconforme) tweede vragenronde biedt u ons niet de kans verduidelijkingsvragen te stellen. We ontvangen graag de vernieuwde planning.	Nee, planning blijft gehandhaafd.
7	Inschrijffase	Proces	Planning Tendered	Planning vragenronden /NVI's worden in Tendered anders gepresenteerd met andere data. Dit lijkt een bug want het is bij meerdere aanbestedingen te zien. Kunt u bevestigen dat data uit aanbestedingsleidraad leidend zijn?	De planning zoals opgenomen in TenderNed en paragraaf 2.3 zijn gelijk. Van een kennelijke omissie is geen sprake.
8	Inschrijffase	Contract	Standaard verwerkersovereenkomst, 13.3	U vraagt bij het bewijsstuk (bedrijfs- en beroeps) verzekeringspolis minimaal 50K per aanspraak / 100K per verzekeringsjaar. In de standaard verwerkersovereenkomst 13.3 wordt € 1.250.000,- per gebeurtenis aangehouden conform GIBIT. Hoe verhoudt zich dit tot elkaar?	GIBIT is niet van toepassing. U dient uit te gaan van de Offerteaanvraag en de ARVODI-Voorwaarden 2018 - Rijksoverheid.

9	Inschrijffase	Inhoud	PVE 2.11	Bij aandachtspunt 2 geeft u aan dat eventuele extra openstellingen afzonderlijk gefactureerd kunnen worden. U vraagt een inschrijfprijs per telefoongesprek. Kunt u omschrijven wat u verstaat onder het factureren van deze extra openstelling in lijn met de overeenkomst?	Er kan zich een situatie voordoen dat er behoefte is aan openstelling buiten de openingstijden van werkdagen van 8:30 tot 17:00. In dat geval kan er per oproep en/of tijd een prijs worden voorgesteld.
10	Inschrijffase	Inhoud	PVE 2.11	Welke dagen verstaat opdrachtgever onder feestdagen en zijn er naast deze feestdagen nog eventuele brugdagen waarop het callcenter niet open hoeft te zijn?	Zie: https://www.amstelveen.nl/bestuur-organisatie/publicatie/actueel_aangepaste-openningstijden . In het verleden was de dag na hemelvaart meestal aangewezen als brugdag. Of deze brugdag voor de toekomst blijft is niet duidelijk.
11	Inschrijffase	Inhoud	PVE 2.7	Kunt u nader aanduiden wat u hierbij concreet verwacht van inschrijver? De vraagstelling is ons niet helemaal duidelijk	Hierbij kan gedacht worden aan: een inventarisatie van de risico's, draaiboek van wat te doen ingeval van een datalek, aanstelling van privacy officer, overzicht van scholing van de medewerkers, jaarlijks rapportages over de dienstverlening en de AVG, rapportages van de compliance officer over de AVG, etc.
12	Inschrijffase	Inhoud	PVE 2.1	U benoemt: "De dienstverlening dient uitgevoerd te worden conform de wet en eventueel hierop door de Aanbestedende Dienst te verstrekken werkinstructies." Kunt u aangeven op welke wet u hier doelt?	Zie ondermeer artikel 231 Gemeentewet, gemeentelijke belastingverordeningen, gemeentelijke uitvoeringsbesluiten, Leidraadinvordering etc.
13	Inschrijffase	Inhoud	Algemeen	Is de verwachting dat het aantal deelnemers aan het samenwerkingsverband gedurende de looptijd van de overeenkomst aangepast wordt (meer of minder)?	De Opdrachtever gaat hier niet vanuit.
14	Inschrijffase	Inhoud	PVE 1.2	U geeft hier aan dat er bij sterke afwijking van het geprognosticeerde telefoonverkeer opgeschaald moet kunnen worden. Op invulbijlage 2:inschrijfformulier vraagt u een vaste prijs voor een periode van 12 maanden op basis van 25.000 gesprekken. Kunnen de gesprekken hierboven worden afgerekend als meerwerk tegen de prijs per eenheid of moeten wij het eventuele meerwerk incalculeren in de prijs per eenheid?	Nee.
15	Inschrijffase	Inhoud	PVE 2.6	In onze optiek bestaat het College Bescherming Persoonsgegevens niet meer en is dit vervangen door de Autoriteit Persoonsgegevens. Kunt u aangeven wat u verstaat onder een bewijs van aanmelding?	https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/organisaties-moeten-fg-online-aanmelden#:~:text=Onder%20de%20Algemene%20verordening%20gegevensbeschermin%20naleving%20van%20de%20privacywetgeving .
16	Inschrijffase	Contract	Bijlage 4 ARVODI	U stelt dat inschrijver zich moet conformeren aan ARVODI. Naar onze mening zijn dat regels voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten voor de rijksoverheid. Om die reden wordt hier vanuit de marktpartijen ook niet direct aan geconformeerd. Kunt u de eis aanpassen naar het voldoen aan het VNG model Algemene inkoopvoorwaarden voor levering en diensten danwel de algemene inkoop voorwaarden van de gemeente amstelveen?	Nee, deze voorwaarden worden momenteel gehanteerd door de gemeente.
17	Inschrijffase	Inhoud	Inhoud	Worden trainingen door ons of door jullie gegeven?	Voor het verzenden van het grote kohier eind februari worden er trainingen verzorgt door de Opdrachtgever. Daarna door de Opdrachtnemer zelf.
18	Inschrijffase	Inhoud	Inhoud	Wordt gebruik gemaakt van jullie eigen belsysteem?	Ja, de binnenkomende oproepen komen binnen bij de gemeente en worden automatisch doorgezet naar het nummer van het KCC.
19	Inschrijffase	Inhoud	Inhoud	Er staat dat 1x per jaar getraind wordt. Hoe houden jullie rekening met de instroom van eventuele nieuwe medewerkers?	Zie antwoord op vraag 17.
20	Inschrijffase	Inhoud	Inhoud	Is de ingangsdatum van 9 januari 2023 tevens de startdatum van de operatie en het project?	Zie Mededeling 1 van de Aanbestedende Dienst.
21	Inschrijffase	Inhoud	Inhoud	In hoeverre is kennis van belasting een harde vereiste?	Dit is een van de belangrijkste eisen voor de goede uitvoering van de Dienstverlening. Zie met name: Offerteaanvraag 1.4 en 1.5. en PvE 2.15 en 2.16 . Dit is geen aanbesteding voor een telefooncentrale maar van een KCC.
22	Inschrijffase	Offerte aanvraag	1.5 Algemeen	Het jaarvolume ligt op ongeveer 25.000 calls. Wat is de gemiddelde afhandeltijd van deze calls (incl. nawerktijd)?	Dit is niet bekend bij de Opdrachtgever.
23	Inschrijffase	Offerte aanvraag	3.4.3 Technische bekwaamheid	U stelt een kerncompetentie ten aanzien van aard en omvang. Wij voldoen ruimschoots aan de omvang vereiste, met veel private en publieke projecten. Wij hebben echter geen relevante ervaring met gemeentelijke belastingen, WOZ etc. Wij denken ook dat het aantal inschrijvers hiermee beperkt wordt. En dat is jammer, omdat juist ook andere ervaringen relevant kunnen zijn voor een goede en onderscheidende uitvoering van de opdracht. Wij willen zelf heel graag inschrijven op uw offerteaanvraag, omdat wij menen dat onze visie en aanpak naadloos aansluiten bij wat gevraagd wordt. Bent u bereid een aanpassing te doen aan de aard van de referentie, zodat ook meer partijen in de gelegenheid zijn om in te schrijven?	Nee. Het doel is namelijk niet een telefooncentrale maar een KCC waar de eerste lijnsafhandling kan worden gerealiseerd. Zie met name: Offerteaanvraag paragraaf 1.4 en paragraaf 1.5. en Programma van Eisen eis 2.15 en eis 2.16.