

NOTA VAN INLICHTINGEN 2

Deze Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'Bemensing van de DigiHulplijn' met kenmerk 391805. Er zijn **acht vragen** en opmerkingen ingediend. Beeld & Geluid beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in 1.1 Beantwoording.

1.1 BEANTWOORDING

Nr.	Vraag heeft betrekking op	§	Pagina	Vraag van Inschrijver	Beantwoording
1	Beschrijvend document	3.4.2	15	Klopt het dat wij alleen reactie op onze eigen vragen hebben ontvangen en niet van andere geïnteresseerden?	Er zijn in Nota van Inlichtingen 1 geen andere vragen gesteld.
2	Bijlage D	21.3	13-14	De bedragen genoemd in artikel 21.3 Aansprakelijkheid – zijn hoog t.o.v. totale omvang van de opdracht. Wij stellen voor om deze in een vervolgtraject verder te bespreken, staat u hiervoor open?	Beeld & Geluid is niet voornemens om onderdelen nader af te stemmen in het vervolgtraject, maar wenst dit bij voorbaat af te hechten. Wij passen de aansprakelijkheid als volgt aan: De aansprakelijkheid wordt beperkt tot € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Raamovereenkomst van kracht is.

Nr.	Vraag heeft betrekking op	§	Pagina	Vraag van Inschrijver	Beantwoording
3	Beantwoording n.a.v. bijlage K	Nota van inlichtingen vraag 12	5	Enerzijds de Softwarelicenties (Telefonie, CRM/Kennisbank) per user, evt. outbound gespreksminuten en overige ICT kosten bij implementatie van evt. andere kanalen welke niet eenmalig zijn (maandelijks/jaarlijks terugkerende kosten).	Wij verzoeken alle inschrijvers een all-in inzet tarief per uur voor inzet van agents op te geven. Het betreft hierbij een uurtarief waarin <u>alle kosten</u> die samenhangen met de inzet van agents verdisconteerd dienen te zijn, zoals (niet limitatief) kosten voor opleiding en training van agents, ontwikkeling en beheer van scripts, quality assurance, levering van apparatuur en software voor uitvoering van campagnes, opslag voor aanvullende taken van agents met ruime(re) werkervaring, zoals vraagbaak of coach voor collega agents.
4	Beantwoording n.a.v. bijlage K	Nota van inlichtingen vraag 13	5	Het heeft onze voorkeur om transparant te zijn over de kosten voor een Agent, derhalve een apart tarief voor Teamlead/Supervisor en Operationeel Management	Zie het antwoord op vraag 3 van deze Nota van Inlichtingen.
5	Beschrijvend document	6.2	27	Welke rollen hebben de beoordelaars binnen de organisatie van Beeld en Geluid?	Zoals in paragraaf 6.2 van het Beschrijvend Document beschreven bestaat het beoordelingsteam uit minimaal drie leden die de deskundigheid hebben die nodig is om de Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. De beoordelaars zijn werkzaam binnen Beeld & Geluid en de Koninklijke Bibliotheek.

Nr.	Vraag heeft betrekking op	§	Pagina	Vraag van Inschrijver	Beantwoording
6	Beschrijvend document	6.3.2	32	De vraagstelling over partnership is enorm ruim geformuleerd. Zo ruim, dat inschrijver niet kan duideln in welke richting u de beantwoording wenst. Kunt u toelichten hoe u dit partnership zelf voor u ziet en welke middelen u opdrachtnemer ter beschikking stelt om dit partnership vorm te geven?	Wij verwijzen u naar de beschrijvingen en uitgangspunten uit Hoofdstuk 2 van het Beschrijvend Document en de gunningscriteria in paragraaf 6.8. Het is aan de inschrijver om een eigen invulling te geven aan het plan van aanpak (G1) en het partnership (G2) op een onderscheidende wijze.
7	Beschrijvend document	6.3.2	32	Partnership subvraag 3: inschrijver vindt deze vraag moeilijk te duiden. Kunt u toelichten wat hiermee bedoeld wordt? Wat wenst u hier bijvoorbeeld van inschrijvers te horen?	Zie het antwoord op vraag 6 van deze Nota van Inlichtingen.
8	Beschrijvend document	6.3.2	32	Partnership subvraag 5: wat bedoelt u met deze financiële bijdrage? Doelt u hier op SROI of op iets anders? Inschrijver ontvangt graag een toelichting van u.	Zie het antwoord op vraag 6 van deze Nota van Inlichtingen.

1.2 VERDERE VERLOOP PROCEDURE

Voor de verdere procedure verwijst Beeld & Geluid naar het Beschrijvend Document.