

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
1	Uitnodiging tot inschrijving	1.5	Kunt u nader specificeren welke functionaliteit wordt bedoeld met 'Toewijzen briefcodes per account'?	Per medewerker wil de RBG zelfstandig bepaalde briefcodes toewijzen. Dit moet mogelijk zijn in het klantportaal.
2	Uitnodiging tot inschrijving	1.5	Klopt onze aanname dat de Stuf-RBG bestanden door de flexibele inrichting van de tekstblokken door één sjabloon verwerkt kunnen worden? Dat wil zeggen dat de structuur van deze klantuitingen dus gelijk is?	De stuf-RBG bestanden hebben een vaste structuur (opbouw) en bevat verschillende klantuitingen. Elk soort klantuiting heeft wel een eigen sjabloon (documentbeschrijving).
3	Uitnodiging tot inschrijving	6.2	Dient de term reële, marktconforme prijzen zo geïnterpreteerd te worden dat er geen 0 prijzen mogen worden opgegeven voor prijzen en deelprijzen?	Nee dat klopt niet. Zie ook het 2de tabblad "Voorwaarden" van Bijlage 4 Prijsmodel, regel 11.
4	Uitnodiging tot inschrijving	3.3	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst aan te geven welke expertises er vertegenwoordigd zijn binnen het beoordelingsteam.	Voor het indienen van een inschrijving vindt de RBG dat niet relevant. Inschrijvers mogen er vanuit gaan dat er voldoende expertise aanwezig is om de inschrijvingen te kunnen beoordelen.
5	Uitnodiging tot inschrijving	2.6	In de aanbesteding is er één moment om vragen te stellen. Indien er op basis van uw antwoorden nog vragen zijn, is er geen gelegenheid om deze meer te stellen. Inschrijver verzoekt u om een tweede nota van inlichtingen toe te voegen en de planning van de aanbesteding hierop aan de passen.	De RBG gaat geen 2de Nota van Inlichtingen toevoegen en de planning hierom aanpassen. Dit onder andere omdat de gestelde vragen en de gegeven antwoorden van deze Nota van Inlichtingen van dien aard zijn dat dit niet nodig wordt geacht.
6	Uitnodiging tot inschrijving	5.5	De aanbestedende dienst eist onder meer een beroepsaansprakelijkheidsverzekering van inschrijver. Echter gezien de scope van aanbesteding bestaat er naar onze mening in redelijkheid geen argument waarom inschrijver zou moeten beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Immers, een beroepsaansprakelijkheidsverzekering is alleen nodig wanneer de hoofdactiviteit uit de scope van de opdracht bestaat uit het uitvoeren van advieswerkzaamheden. Alle werkzaamheden die onder de onderhavige inschrijving vallen worden gedekt door de eveneens uitgevraagde bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Inschrijver verzoekt daarom om de eis met betrekking tot de beroepsaansprakelijkheidsverzekering te laten vervallen.	De RBG gaat akkoord met het verzoek en zal de eis m.b.t. beroepsaansprakelijkheid laten vervallen. Zie de bijlage 'Uitnodiging tot Inschrijving EA Klantcommunicatie - versie 2.0' bij deze Nvl.

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
7	Bijlage 4. Prijsmodel	III Diensten	Bij het subtotale van cel D22, worden de tarieven uit de cellen D17, D18, D19 en D20 niet meegerekend. Indien dit niet juist is verzoekt inschrijver een aangepast Prijsmodel ter beschikking te stellen.	De tarieven uit de genoemde cellen (uit versie 1.0) dienen wel meegerekend te worden in het totaal van D29 (versie 2.0). Dit is aangepast in versie 2.0 van het Prijsmodel. Zie tabblad III. Diensten van bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0 bij deze Nvl.
8	Bijlage 4. Prijsmodel	III Diensten	Het subtotale zoals berekend in cel D34 op het tabblad diensten wordt vermenigvuldigd met vier. Graag uw uitleg waarom dit het geval is	Dit is onjuist, moet vermenigvuldigd worden met acht (8), en in sommige gevallen 7 jaar. Zie regel 38. Dit is aangepast in versie 2.0 van het Prijsmodel. Zie tabblad III. Diensten van bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0 bij deze Nvl.
9	Bijlage 4. Prijsmodel	III Diensten	De distributie van uitingen naar MijnOverheid wordt wel uitgevraagd, maar is geen onderdeel van het prijzenblad. Wij verzoeken u vaste jaarlijkse kosten en een prijs per uiting op te nemen in het prijzenblad.	Dat is niet helemaal correct. Een prijs per (digitale) uiting wordt gevraagd in regel 38 t/m 42 (versie 2.0 Bijlage 4 Prijsmodel). De vaste kosten worden in versie 2.0 van het Prijsmodel in regel 8 t/m 14 uitgevraagd. Zie tabblad III. Diensten van bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0 bij deze Nvl.
10	PVE	EAR-03	In EAR-01 wordt aangegeven dat het archief van Bakerware gebruikt wordt. In EAR-03 wordt aangegeven dat dit door PSB gedaan dient te worden. Dit lijkt tegenstrijdig. Kunt u aangeven wat de bedoeling hier is?	De RBG wil de mogelijkheid hebben ook het archief onder te brengen bij het PSB. Nu is dat archief nog elders ondergebracht.
11	PVE	EAR-03	Indien EAR-03 inderdaad betekent dat PSB het archief dient te verzorgen, verzoeken wij u hiervoor regels op te nemen in het prijzenblad (jaarkosten onderhoud en prijs per plaatsing van een document in het archief).	Het PSB zal mogelijk vanaf fase 2 het archief qua dienst gaan verzorgen voor de RBG. Aanvang fase 2 is niet bekend. Voor het archief kan mogelijk op termijn nadere afspraken gemaakt worden tussen de RBG en opdrachtnemer. In het Prijsmodel zijn op regel 12 (m.b.t. jaarkosten onderhoud) en op regel 46 (kosten per plaatsing) posten opgenomen voor het archief. Zie tabblad III. Diensten van bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0 bij deze Nvl.
12	Bijlage 5.	vraag 1	Om uw uitvraag implementatieplan fase 1 volledig te kunnen beantwoorden verzoeken wij u om het aantal pagina's te verhogen van 5x A4 naar 7x A4. Indien u niet akkoord bent ontvangen wij graag uw motivatie.	Nee dat is niet akkoord. 5x A4 moet voldoende zijn voor het beantwoorden van deze vraag.
13	Bijlage 5.	vraag 2	Om uw uitvraag documentcreatie en aansturingssysteem volledig te kunnen beantwoorden verzoeken wij u om het aantal pagina's te verhogen van 3x A4 naar 5x A4. Indien u niet akkoord bent ontvangen wij graag uw motivatie.	Nee dat is niet akkoord. 3x A4 moet voldoende zijn voor het beantwoorden van deze vraag.

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
14	Bijlage 5.	vraag 3	Is het toegestaan om met betrekking tot de onderdelen: governance, randvoorwaarden, garanties en risicobeheersing te verwijzen naar het implementatieplan fase 1?	Nee dat is niet akkoord.
15	Bijlage 5.	vraag 5	Om uw uitvraag partnerschap volledig te kunnen beantwoorden verzoeken wij u om het aantal pagina's te verhogen van 2xA4 naar 3xA4. Indien u niet akkoord bent ontvangen wij graag uw motivatie.	Nee dat is niet akkoord. 2x A4 moet voldoende zijn voor het beantwoorden van deze vraag.
16	Bijlage 3 PvE	EA-20	In deze eis staat een maximum bewaartermijn van databestanden door PSB. Is het echter ook een minimum bewaartermijn?	Voor databestanden bij het printservicebureau heeft de RBG een termijn van 3 maanden vastgesteld. Reden is dat na een zending nog teruggekeken kan worden hoe de data is aangeleverd.
17	Bijlage 3 PvE	EA-21	In deze eis staat een maximum bewaartermijn voor printproeven door PSB. Is het echter ook een minimum bewaartermijn?	Voor printproeven geldt een bewaartermijn van 2 jaar. Reden hiervoor is dat dit nog als naslag kan dienen met betrekking tot bezwaar, beroep, klachten, e.d.
18	Bijlage 3 PvE	EKV-15	Bedoelt de aanbestedende dienst met het registreren van hoe elke klantuiting is bezorgt, alleen de splitsing tussen fysieke post en MijnOverheid?	Nee, de RBG wil dat per soort klantuiting ontvangen. Dus per briefcode en per kanaal. O.a. Mijn Overheid, email, Whatsapp.
19	Bijlage 4. Prijsmodel	III Diensten	Inschrijver verzoekt een aparte prijsregel op te nemen voor "vaste kosten per verwerking".	Er is een aparte prijsregel opgenomen voor "vaste kosten voor alle verwerkingen per jaar", dus niet per verwerking. Het aantal verwerkingen per jaar bedraagt 500. De vaste kosten worden in versie 2.0 van het Prijsmodel in regel 8 t/m 14 uitgevraagd. Zie tabblad III. Diensten van bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0 bij deze Nvl.
20	Bijlage 4. Prijsmodel	Algemeen	De aanbestedende dienst vraagt tarieven uit inclusief BTW. Dit is hoogst ongebruikelijk en komt bij aanbestedingen in de onderhavige branche vrijwel nooit voor. Inschrijver verzoekt dan ook dat de tarieven opgegeven mogen worden exclusief BTW. Indien u hiertoe niet bereid bent, graag uw toelichting.	Nee dat is niet akkoord. De RBG kan de betaalde BTW niet terug invorderen. Indien de wetgeving in Nederland de BTW tarieven aanpast dan zal de RBG ook bereid zijn dit te doen met de opgegeven tarieven voor Klantcommunicatie.
21	Bijlage 4. Prijsmodel	Algemeen	Dient er één betaaloplossing voor RBG geïmplementeerd te worden, of dient er een separate betaaloplossing per deelnemende organisatie gerealiseerd te worden?	Er dient één betaaloplossing te worden geïmplementeerd voor de RBG.

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
22	Bijlage 4. Prijsmodel	Algemeen	Aangezien het betaalplatform onderdeel is van de scope van de opdracht, verzoekt inschrijver aparte prijsregels op te nemen in het prijsmodel voor: jaarlijkse vaste kosten, toevoegen QR code op uiting, toevoegen betaallink MijnOverheid uitingen.	De vaste kosten voor het betaalplatform worden in versie 2.0 van het Prijsmodel in regel 8 t/m 14 uitgevraagd. Zie tabblad III. Diensten van bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0 bij deze Nvl.
23	Bijlage 4. Prijsmodel	Algemeen	Aangezien het klantportaal onderdeel is van de scope van de opdracht, verzoekt inschrijver een aparte prijsregels op te nemen in het prijsmodel voor: jaarlijkse vaste kosten.	De vaste kosten voor het klantportaal worden in versie 2.0 van het Prijsmodel in regel 8 t/m 14 uitgevraagd. Zie tabblad III. Diensten van bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0 bij deze Nvl.
24	Bijlage 4. Prijsmodel	Algemeen	Aangezien het scannen van post onderdeel is van de scope van de opdracht, verzoekt inschrijver een aparte prijsregels hiervoor op te nemen in het prijsmodel (vaste kosten per verwerking en prijs per gescand document).	De vaste kosten voor het verwerken en scannen van inkomende post is opgenomen in het Prijsmodel in regel 10 en regel 45. Zie tabblad III. Diensten van bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0 bij deze Nvl.
25	Uitnodiging tot Inschrijving	5.4	Mag de RBG gebruikt worden als referentie?	Ja dat is akkoord.
26	Uitnodiging tot Inschrijving	1.8	Op basis van welke criteria besluit de RBG of porti onderdeel is van de scope?	Dat is afhankelijk van de geboden prijzen in vergelijking met de prijzen die de RBG zelf overeen kan komen met PostNL.
27	Bijlage 5	Kwaliteitsvraag 1	Verzoek om het maximaal in te dienen pagina's uit te breiden met 2 pagina's (naar 7)	Nee dat is niet akkoord. 5x A4 moet voldoende zijn voor het beantwoorden van deze vraag.
28	Bijlage 5	Kwaliteitsvraag 2	Verzoek om het maximaal in te dienen pagina's uit te breiden met 2 pagina's (naar 5)	Nee dat is niet akkoord. 3x A4 moet voldoende zijn voor het beantwoorden van deze vraag.
29	Bijlage 5	Kwaliteitsvraag 3	Verzoek om het maximaal in te dienen pagina's uit te breiden met 2 pagina's (naar 7)	Nee dat is niet akkoord. 5x A4 moet voldoende zijn voor het beantwoorden van deze vraag.
30	Bijlage 5	Kwaliteitsvraag 5	Verzoek om het maximaal in te dienen pagina's uit te breiden met 2 pagina's (naar 4)	Nee dat is niet akkoord. 2x A4 moet voldoende zijn voor het beantwoorden van deze vraag.
31	Programma van Eisen	Algemeen	Printproeven bevatten data, maar dienen 2 jaar bewaard te blijven, terwijl databestanden na 3 maanden vernietigd te worden. Klopt dit?	Ja, dat klopt. De printproeven dienen 2 jaar bewaard te blijven. De databestanden mogen verwijderd worden na 3 maanden.

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
32	Prijzenblad	tabblad	Er worden geen prijzen uitgevraagd voor bepaalde diensten in fase 1. Kunt u deze toevoegen? -Licentiefree communicatieplatform (maandelijkse kosten) én, -Digitale diensten, deze diensten verschillen erg in tariefstelling, om u de beste prijs te bieden verzoeken wij u de tarieven te splitsen naar: •MijnOverheid/Berichtenbox (kosten per mnd en prijs per bericht) •E-mail (prijs per bericht) •SMS (prijs per bericht) •Betaallink (prijs per betaallink, prijs per updaten betaallink) •Direct Voice (prijs per bericht) •WhatsApp (prijs per bericht) •Archivering (prijs per bericht) -Virtueel printen (maandelijkse kosten) -Inkomende belastingpost •Maandelijkse kosten •Prijs per document	Nee, deze worden niet allemaal zoals gevraagd toegevoegd. De digitale klantuitingen MijnOverheid/Berichtenbox maar ook E-mail, SMS, Direct Voice, Whatsapp, Archivering vallen onder digitale diensten (het digitale verzendproces). Zie regel 38 t/m 42. Wel is toegevoegd bij vaste kosten (zie versie 2.0 van het Prijsmodel, tabblad III. Diensten): Licentiefree communicatieplatform (regel 8 t/m 14) De betaallink (zie regel 8 t/m 14) Virtueel printen (regel 38 t/m 42)
33	Prijzenblad	tabblad	PostNL werkt sinds 2024 met de bezorgkaders 24-uurs en vast. Er wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen 48-uurs en 72-uurs. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Ja dat is akkoord. Zie tabblad "Optioneel in scope Porti" van Bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0 bij deze Nvl.
34	Uitnodiging tot inschrijving	onder andere 1.8	Aanbestedende dienst vraagt in onderhanden aanbesteding om een betaalplatform. Aanbieder gaat er van uit dat het algemeen geaccepteerde iDeal afdoende is om als betaalplatform te dienen. Is dit een juiste aanname of zijn andere betaaltvormen/platformen vereist binnen de scope van de aanbesteding en zo ja welke zijn dit dan?	iDeal is een geaccepteerd betaalplatform, maar niet het enige platform in de markt. De RBG staan open voor eventuele andere, goed functionerende betaalplatforms. De RBG laat zich daarin graag verrassen en adviseren.
35	Uitnodiging tot inschrijving	onder andere 1.5	Om een adequate dienst aan te kunnen bieden en te kunnen offreren is het noodzakelijk dat bij de Nvl 1 alle daarvoor benodigde documentatie van alle aan te sluiten programmatuur voor aanbieder ter beschikking is en kan worden ingezien.	Er is geen documentatie beschikbaar. De aansluiting dient plaats te vinden, zoals beschreven in paragraaf 1.8 van de Utl, via API's.

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
36	Uitnodiging tot inschrijving	onder andere 1.8	Om aanbestedende dienst een zo goed mogelijk voorstel aan te kunnen bieden is het noodzakelijk dat u de definitie van Direct Voice zoals bedoeld binnen de scope van deze aanbesteding met aanbieder deelt.	De RBG wil graag dat de inschrijver de RBG hierin adviseert en ondersteunt.
37	Bijlage 3 - Programma van Eisen	Allen	Betreft hoofdstuk: Algemeen, Implementatie, Facturatie, Klantuitingen verwerking, Archief, Inkomende post en Scannen documenten, Uitgaande klantuitingen, Porti (optioneel), Voorraad en drukwerk, Beheer klantenportaal door de RBG, Dashboard Klantenportaal, Printproeven van de klantuitingen, Rapportages, Omnichannel, Betaalplatform. Graag vanuit de aanbestedende dienst de vaststelling en bevestiging dat alle in deze aanbesteding omschreven eisen opgenomen en genoemd zijn in bijlage 3.	Nee, dit is niet helemaal juist. De betreft de gehele Uitnodiging tot Inschrijving en haar bijlagen, zoals bijvoorbeeld en niet beperkt tot hoofdstuk 4, 5 in de Utl of het Prijsmodel, 2de tabblad (bijlage 4) zijn ook eisen waar inschrijver aan moet voldoen.
38	Bijlage 4 - Prijsmodel		In het in te vullen Prijsmodel spreekt aanbestedende dienst over: Printen (incl. logo e.d)/couverteren/ter post aanbieden en digitaal in .pdf aanleveren van alle klantuitingen bij leverancier (het totale fysieke-proces). Graag de bevestiging van aanbestedende dienst dat dit juist is.	Ja dat kan de RBG bevestigen. Dit betreft het fysieke print- en verwerkingsproces.
39	Bijlage 4 - Prijsmodel	III. Diensten	In het in te vullen Prijsmodel spreekt aanbestedende dienst over: Printen (incl. logo e.d)/couverteren/ter post aanbieden en digitaal in .pdf aanleveren van alle klantuitingen bij leverancier (het totale fysieke-proces). Vraag: Zijn voor alle formaten begrepen onder dit kopje de kosten voor papier hierin niet begrepen?	Alle kosten, zie het tabblad Voorwaarden van bijlage 4 Prijsmodel - versie 2.0, worden geacht verder in de prijs te zijn opgenomen. Dus ook van papier.
40	Bijlage 4 - Prijsmodel	III. Diensten	In het in te vullen Prijsmodel spreekt aanbestedende dienst over: Printen (incl. logo e.d)/couverteren/ter post aanbieden en digitaal in .pdf aanleveren van alle klantuitingen bij leverancier (het totale fysieke-proces).Vraag: Betreft het hier full-color printen?	Ja, het betreft full-color printen.

Vraag Nr.	Over document:	Verwijzing hoofdstuk:	Vraag:	Antwoord:
41	Kwaliteitsvragen	Vraag 4, Demo	Beschrijf de belangrijkste aspecten m.b.t. de demo.	Inschrijver dient 1 week van te voren via de berichtenmodule op het TenderNed platform aan te geven wie bij de demo aanwezig zijn. Dit zijn in totaal maximaal 4 personen. In het bericht dienen de volgende gegevens per persoon te staan: naam, functie, rol. Tijdens de demo dient de implementatiemanager en de servicemanager van Inschrijver aanwezig te zijn. De implementatiemanager is de verantwoordelijke vanuit inschrijver die de implementatie organiseert, coördineert en onder zijn/haar verantwoordelijkheid laat uitvoeren. De servicemanager van inschrijver is degene die na acceptatie van de implementatie de verantwoordelijke is voor de dagelijkse gang van zaken m.b.t. alle gevraagde diensten. De demo duurt in totaal maximaal 1 uur en 30 minuten. Deze bestaat uit: 15 minuten voor kennismaking, 45 minuten voor presentatie, 20 minuten voor het beantwoorden van vragen en 10 minuten voor de afronding van de demo. Graag uiterlijk 10 minuten voor aanvang aanwezig zijn. Inschrijver krijgt na deadline inschrijvingen te horen op welke datum, tijdstip en op welke locatie zij aanwezig dient te zijn. Zie ook de planning in de Utl.