
Nota van inlichtingen Telemarketing diensten

Aanbesteding: Telemarketing diensten
Aanbestedende Dienst: KRO-NCRV
Referentie: T500079/000

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Formulier

Vraag:

Bijlage 4 (Programma van eisen) correspondeert niet met aan te leveren Bijlagen 4 (beantwoording van/reactie op kwalitatieve criteria). Is een format waarin deze beantwoording/reactie moet worden aangeleverd?

Antwoord:

Bijlage 4 als onderdeel van het Beschrijvend document is het Programma van Eisen, de bijlage 4 voor inschrijving is niet hetzelfde en dient aangeleverd te worden door inschrijver. Inschrijver dient zelf een format te gebruiken waarin de wensen worden beantwoord, zoals beschreven in paragraaf 5.1.3. van het Beschrijvend document. Deze beantwoording dient te worden aangeleverd in PDF-format.

Percelen: P1 Telemarketing diensten
Beantwoord op: 13 sep. 2023
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 kerncompetenties /referenties

Vraag:

er wordt verzocht de twee bullet punten met kerncompetenties (pag. 16 van 26) te onderbouwen met referenties. Op de omvang na, verschillen de twee kerncompetenties niet van elkaar. Hoeveel referenties wenst u te ontvangen?

Antwoord:

Inschrijver mag maximaal 2 referenties per kerncompetentie indienen.

Percelen: P1 Telemarketing diensten
Beantwoord op: 13 sep. 2023
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 3.2.2. Technisch- en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Kijkend naar de referentieeis van 45.000 records op jaarbasis, dan vindt inschrijver dit niet in verhouding staan met de spend op pagina 9 en het aantal geselecteerde partijen (3). Inschrijver heeft voldoende ervaring bij een andere publieke omroep, maar deze omroep heeft niet het gevraagde volume. Inschrijver heeft wel het gevraagde volume op telemarketing maar dan in een andere sectoren. Wat zijn de mogelijkheden om de eisen aan te passen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is het eens met inschrijver en is van mening dat het gevraagde aantal calls op jaarbasis aan de hoge kant is. Het aantal calls op jaarbasis wordt aangepast naar 20.000 en het aantal van 4000 calls per maand komt te vervallen. De kerncompetentie in het beschrijvend document v1.1 is hierop aangepast. Aanbestedende dienst is van mening voor het uitvoeren van de opdracht, dat met het nieuwe aantal records per jaar, de ervaring bij een vergelijkbare Opdrachtgever niet hoeft te worden gewijzigd.

Percelen: P1 Telemarketing diensten
Beantwoord op: 13 sep. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage 3 Prijzenblad

Vraag:

Naar verwachting zal de indexatie per januari 2024 boven de 10% zijn. Wat zijn de mogelijkheden vanuit opdrachtgever gedurende de het contract qua prijs? ,Want de opgegeven prijzen tussen de €3,55 en €3,95 zijn na een indexatie van >10% niet meer marktconform?

Antwoord:

Naar mening van de aanbestedende dienst zijn de prijzen marktconform. Aanbestedende dienst is bereid om de indexatieclausule te herzien en wil de mogelijkheid geven om al na één jaar te kunnen indexeren, in plaats van na de eerste twee jaar. Paragraaf 4.8 is aangepast in de concept raamovereenkomst v1.1.

Percelen: P1 Telemarketing diensten
Beantwoord op: 13 sep. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Kerncompetenties 3.2.2.

Vraag:

Hoe wordt onze aanvraag beoordeeld indien wij niet volledig voldoen aan de kerncompetenties?

Antwoord:

In paragraaf 5.1 van het beschrijvend document staat het volgende: ‘Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.’ Indien inschrijver niet volledig voldoet aan de kerncompetenties, zal de inschrijving van inschrijver niet worden beoordeeld en ter zijde worden gelegd.

Percelen: P1 Telemarketing diensten

Beantwoord op: 13 sep. 2023

Label: Proces

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Gespreksduur

Vraag:

Kunt u uit ervaring aangeven wat de gemiddelde gespreksduur (inclusief afhandeltijd) per record is?

Antwoord:

Dit is per record en per campagne afhankelijk, de aanbestedende dienst kan hier geen exacte uitspraak over doen. Vanuit expertise van inschrijver verwacht aanbestedende dienst dat inschrijver een inschatting kan maken. Aan deze inschatting kunnen geen rechten worden ontleend.

Percelen: P1 Telemarketing diensten

Beantwoord op: 13 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Inschrijver heeft (meer dan) voldoende ervaring met het uitvoeren van ‘outbound’ telemarketing, in de Nederlandse taal, gericht op het werven van nieuwe klanten met een omvang van ten minste 45.000 calls (contactmomenten), waarbij ten minste 4.000 calls per maand worden gepleegd, echter niet met vergelijkbare opdrachtgevers. Inschrijver zou graag een aanpassing willen zien in deze eis, waarbij ‘leden’ ook gezien worden als ‘klanten’ en dat ‘vergelijkbare sectoren’ als eis komt te vervallen. U kunt vervolgens op basis van de referentie bepalen of deze afdoende vertrouwen

geeft. Staat u hier voor open?

Antwoord:

Zie antwoord bij vraag 3.

Percelen: P1 Telemarketing diensten

Beantwoord op: 13 sep. 2023

Label: Inhoud