

Nota van Inlichtingen met betrekking tot de Europese aanbesteding 'Ondersteuning van het Klant Contact Centrum van RVO'

In dit document treft u de vragen en antwoorden met betrekking tot de Europese openbare aanbesteding 'Ondersteuning van het Klant Contact Centrum van RVO', met kenmerk 202303011 en publicatiedatum 9 mei 2023. Alle vragen zijn in geanonimiseerde vorm beantwoord..

Vragen en antwoorden inzake perceel 1: Waakvlamconstructie

Vraag	Antwoord	Herkomst in het document
1. Is het mogelijk om nog een vragenronde te hebben na de Nota van Inlichten o.b.v. de eerste vragenronde. (want de NvI kan leiden tot nieuwe vragen)	<i>Nee, dat is niet mogelijk. De aanbestedende dienst verwacht naar aanleiding van deze Nota van inlichtingen geen vragen meer en plant derhalve geen tweede nota van inlichtingen in.</i>	Pagina 9, paragraaf 1.3 Tijdspad
2. Opdrachtgever vraagt om de pool van 15 FTE klantcontactmedewerkers op locatie van de opdrachtnemer in te zetten. Opdrachtnemer acht dit gezien de opschalingstijdslijnen niet realistisch. Staat de opdrachtgever er voor open om de opschalingscapaciteit vanuit de locatie van de opdrachtnemer óf vanuit een working from home setting in te zetten?	<i>De eis is opgenomen i.v.m. het borgen van voldoende kwaliteit. Dit blijft het uitgangspunt en daarmee blijft de eis staan. Wel kan er in overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever van afgeweken worden met inachtneming dat de standplaats van de medewerker in Nederland moet liggen. De kwaliteit van de dienstverlening blijft hierbij voorop staan.</i>	Pagina 10, paragraaf 2.1.
3. Opdrachtgever geeft aan dat de percelen binnen de opdracht niet onnodig worden samen gevoegd. Betekent dit dat beide percelen wel kunnen worden gegund aan één opdrachtnemer? Wanneer is dit nodig en wanneer wordt dit onnodig geacht?	<i>Het is mogelijk dat de beide percelen worden gegund aan één opdrachtnemer indien betreffende opdrachtnemer voor beide percelen als de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt aangemerkt.</i>	Pagina 11, 2.2. Zie ook paragraaf 2.4, pagina 16.
4. Welke andere vreemde talen? Kunt u een lijst geven met andere vreemde talen en een sortering per meest gesproken vreemde taal (incl. aantallen/percentage)?	<i>In principe volstaat Engels als vreemde taal.</i>	Pagina 12, paragraaf 2.3.1 'behoefte in het kort'
5. Bij de implementatie nieuwe werkstromen perceel 2 wordt aangegeven dat er altijd een aanlooptijd is van 6 weken. Kan de opdrachtgever bevestigen dat als de aanlooptijd korter dan 6 weken is er sprake is van een "crisis" en het werk dan wordt uitbesteed aan perceel 1? Deze kadering is voor ons als opdrachtnemer belangrijk om discussies gedurende de looptijd te voorkomen.	<i>Een aanlooptijd van korter dan 6 weken hoeft voor opdrachtgever niet te betekenen dat er sprake is van een 'crisis'. Indien werkzaamheden toebehoren aan perceel 2 geldt daar een aanlooptijd van uiterlijk 6 weken voor. Indien er een afwijkende behoefte is vanuit opdrachtgever om in een kortere aanlooptijd te implementeren dan wordt in goed overleg onderzocht welke mogelijkheden er zijn. Opdrachtnemer heeft daarbij de mogelijkheid om vast te houden aan gestelde</i>	Pagina 15, paragraaf 2.3.2

	<i>afspraken. Daarnaast laat de waakvlam zich niet alleen definiëren door crisis, maar ook juist het spoedeisende karakter (onverwacht aanbod)</i>	
6. Kan de opdrachtgever de term "medewerkerpool" definiëren? Dit om te voorkomen dat er bij inschrijving uit wordt gegaan van verkeerde uitgangspunten.	<i>Een groep aan medewerkers die inzetbaar is om het klantcontact uit te voeren. Deze medewerkers voldoen op het moment van inzet van de waakvlam minimaal aan de eisen genoemd in het Aanbestedingsdocument en blijven gedurende de looptijd en eventuele verlengingen minimaal aan deze eisen voldoen. Zie hiervoor ook eis 3.1.3 in het aanbestedingsdocument.</i>	Pagina 41, paragraaf 5.2.1., zie ook paragraaf 3.1.3. van het aanbestedingsdocument
7. Opdrachtgever geeft aan dat medewerkers minimaal 3 maanden op kantoor moeten werken op deze opdracht om thuis te kunnen werken. Voor perceel 1 zou dit betekenen dat thuiswerken waarschijnlijk niet mogelijk is. Dit staat haaks op de behoefte van flexibiliteit en opschalingscapaciteit. De operatie van opdrachtnemer is ingericht vanuit een working from home model, waarbij medewerkers vanuit het hele land werkzaam zijn en digitaal worden aangestuurd. Medewerkers werken standaard voor andere opdrachten vanuit thuis – niet op kantoor. Is de opdrachtgever bereid om de deze eis te laten vervallen voor perceel 1?	<i>De eis is opgenomen i.v.m. het borgen van voldoende kwaliteit. Dit blijft het uitgangspunt en daarmee blijft de eis staan. Wel kan er in overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever van afgeweken worden met inachtneming dat de standplaats van de medewerker in Nederland moet liggen. De kwaliteit van de dienstverlening blijft hierbij voorop staan.</i>	Pagina 20, paragraaf 3.1.6.
8. Kan de opdrachtgever concretiseren welke nieuwe kanalen of activiteiten een andere constructie zouden vergen? Opdrachtnemer kan dit niet duiden uit het aanbestedingsdocument.	<i>Momenteel wordt gebruik gemaakt van de standaard kanalen (Telefonie, E-mail en Live-chat), maar Opdrachtgever wil de mogelijkheid openhouden om in te kunnen spelen op eventuele technologische ontwikkelingen tijdens de looptijd van de overeenkomst.</i>	Pagina 28, paragraaf 3.10.3
9. Klopt het dat de opdrachtnemer voor perceel 1 kosten voor o.a. coaching, training, kwaliteitsmonitoring en bilaterale overleggen moet verdisconteren in het all-in-uur-tarief? Opdrachtnemer ziet hier een risico in voor de dienstverlening. Immers kunnen we op dit moment niet inschatten welke inspanningen er tijdens een crisis moet worden geleverd aan coaching en begeleiding. Als de kosten worden gediscanteerd in het uurtarief betekent dit dat additionele inspanningen moeten worden betaald	<i>Het klopt dat opdrachtnemer voor perceel 1 kosten voor coaching, training, kwaliteitsmonitoring en bilaterale overleggen moet verdisconteren in het all-in uurtarief. Wel mogen er trainingskosten bij de initiële implementatie in rekening gebracht worden, evenals bij aanvullende trainingen op initiatief van Opdrachtgever, zie ook eis 3.10.10. Opdrachtnemer dient zelf op basis van ervaring een afweging te maken hoeveel inspanningen benodigd zijn in coaching en begeleiding t.o.v. de ureninzet om tot een goede dienstverlening te komen.</i>	Pagina 29, paragraaf 3.10.7. zie ook eis 3.10.10, pagina 30

"uit eigen zak" van de opdrachtnemer óf dat de uurtarieven zoals geoffreerd in de aanbesteding onnodig hoog worden. Opdrachtnemer verwacht dat hierdoor de samenwerking en continuïteit en kwaliteit van de opdracht op bepaalde momenten onder druk komen te staan. Opdrachtnemer stelt voor om alle inspanningen die ten behoeve van de opdracht moeten worden geleverd te mogen factureren en deze in operationele overleggen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer periodiek af te stemmen aan de hand van de realiteit van dat moment. Wij vragen u met nadruk om deze bepaling voor perceel 1 aan te passen, dit komt de dienstverlening ten goede.		
10. Opdrachtnemer heeft een andere CAO dan WFC. Dienen wij deze bij inschrijving mee te sturen? Kunt u bevestigen dat afwijkende afspraken na gunning worden overgenomen?	<i>Dit klopt, u dient indien u een andere CAO hanteert dan de WFC deze bij inschrijving mee te sturen, conform eis 3.10.9. De toeslagen met betrekking tot het openstellen van het klantcontactcentrum buiten reguliere openingstijden worden dan conform uw CAO gehanteerd.</i> <i><u>Let op:</u> Eis 3.10.8 met betrekking tot de minimale lonen conform de afspraken in de WFC CAO dienen wel gehanteerd te worden, ondanks een eventueel afwijkende CAO.</i>	Pagina 29, paragraaf 3.10.9
11. Opdrachtgever geeft aan 75% van het all-in uur tarief te betalen voor geaccordeerde trainingen. Voor perceel 2 begrijpt Opdrachtnemer deze constructie. Echter voor perceel 1 is Opdrachtnemer van mening dat de kosten voor deze training moeten worden doorbelast. Immers kan deze trainingsinspanning niet worden ingeschat gezien het onvoorspelbare karakter van de dienstverlening en worden er bij het geven van een training juist meer kosten gemaakt dan bij reguliere operationele uren. Opdrachtnemer stelt voor om voor perceel 1 bij een geaccordeerde training in ieder geval het volledige uurtarief te factureren. Opdrachtnemer verwacht dat dit ten goede komt van de	<i>Opdrachtgever stelt dat aanvullende trainingen (t.b.v. inhoudelijke wijzigingen) separaat kunnen worden doorbelast na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. De duur van de aanvullende training wordt daarbij afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtgever ziet daarbij geen onderbouwing om af te wijken van de aangegeven 75% van het all-in uurtarief.</i>	Pagina 30, paragraaf 3.10.10c

samenwerking en continuïteit en kwaliteit van de opdracht.		
12. Indien de gewenste openingstijden van een uitvraag in perceel 1 afwijken van de standaard openingstijden zoals vermeld in 3.1.2 komen mogelijk de afspraken ten aanzien van inzet in het geding. Staat de opdrachtgever ervoor open om de inzet in eerste instantie binnen de in 3.1.2 gestelde openingstijden te leveren en deze later uit te breiden naar de gewenste openingstijden voor de betreffende uitvraag.	<i>Opdrachtgever gaat in eerste instantie uit van inzet gedurende de genoemde openingstijden. Het moment waarop er sprake is van verlengde openingstijden en de aanpassing van deze verlenging vindt plaats in onderling overleg.</i>	Pagina 19, paragraaf 3.1.2
13. Kan opdrachtgever aangeven wanneer het plan van aanpak als adequaat en volledig wordt beschouwd? Welke onderwerpen moeten daar minimaal in worden opgenomen?	<i>Het plan van aanpak wordt als adequaat en volledig beschouwd wanneer de dienstverlening kan starten op de gewenste ingangsdatum van desbetreffend perceel waarbij voldaan wordt aan gestelde eisen in de kwaliteit van dienstverlening, zie ook eis 3.1.3a van het aanbestedingsdocument. Opdrachtgever laat Opdrachtnemer vrij in het bepalen hoe dat vorm te geven.</i>	Pagina 20, paragraaf 3.1.3a en 3.1.4
14. Voor perceel 1 is het passend toe te staan dat de inzet van mensen voor Social Return betrekking mogen hebben op de gehele holding waar opdrachtnemer onder valt. Gaat u hiermee akkoord?	<i>Het is toegestaan dat de inzet van mensen in het kader van Social Return betrekking heeft op de gehele holding, mits de inzet een relatie heeft met de uitvoering van deze opdracht dan wel het voorwerp van de te sluiten overeenkomst.</i>	Pagina 33, paragraaf 3.14
15. De opdrachtgever geeft aan dat indien uit de behoefte blijkt dat openstelling buiten de reguliere openingstijden van het KCC van RVO noodzakelijk is, dat de werktijd van in te zetten klantcontactmedewerkers dagelijks tot 00:00 uur zou kunnen zijn. Bedoelt de opdrachtgever daar dat uiterlijk tot 16:00 kan worden aangegeven dat er op die dag tot 0:00 moet worden gewerkt?	<i>Verlenging van openingstijden gaat in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na 16.00 uur zal Opdrachtgever geen verzoeken om verlengd open te zijn meer indienen. De inregeltijd wordt dan sowieso te kort. Opdrachtgever zal de wens om buiten reguliere openingstijden bereikbaar te zijn in de praktijk zo vroeg mogelijk kenbaar maken. Gezamenlijk wordt dan bepaald in hoeverre dit voor de betreffende dag (nog) mogelijk is. Dit zal per situatie verschillen, mede afhankelijk van de forecast.</i>	Pagina 12, paragraaf 2.3.1.
16. Ten aanzien van een wijziging van een initiële afroep van de Waakvlamconstructie geeft de Opdrachtgever aan dat wijzigingen schriftelijk minimaal drie kalenderdagen van tevoren worden doorgegeven. Is opdrachtgever bereid dit te verhogen naar minimaal 4 dagen van tevoren	<i>Opdrachtgever is bereid dit te verhogen naar minimaal 4 dagen van tevoren zodat voldaan kan worden aan de WAB bij inzet van uitzendkrachten. Dit is tevens aangepast in het aanbestedingsdocument bij 3.2.1.</i>	Pagina 20, paragraaf 3.2.1.

zodat voldaan kan worden aan de WAB bij inzet van uitzendkrachten?		
17. De opdrachtgever stelt dat Medewerkers eerstelijns klantcontact o.a. dienen te beschikken over bovengemiddelde affiniteit met de overheid; Kan de opdrachtgever meer expliciet aangeven wat zij hieronder verstaat?	<i>Dit gedeelte van de eis komt te vervallen. Zie hiervoor ook de aanpassing het bijgevoegde aanbestedingsdocument.</i>	Pagina 22, paragraaf 3.4.2
18. Hoe dienen wij om te gaan met wetswijzigingen die buiten het indexatiemoment plaatsvinden? Voorbeeld: per 010723 is ziekte niet meer onderbreking van uitzendovereenkomst. Dit is een reden voor de externe partijen om de tarieven te verhogen. Kunnen we dergelijke tariefverhogingen doorvoeren buiten het indexatiemoment?	<i>In eis 3.10.4 van het Aanbestedingsdocument staat hierover reeds het volgende:</i> <i>Voorts geldt dat het, in overleg met Opdrachtgever, mogelijk is om naast de reguliere jaarlijkse indexering wijzigingen van de tarieven of andere afspraken in de Overeenkomst aan te brengen in geval van aanpassingen in het wettelijk minimumloon (zoals de aangekondigde wijziging per 1 juli 2023) en in geval van overige wettelijke aanpassingen. De tarieven van reeds verstrekte Nadere Opdrachten op basis van de Overeenkomst worden niet geïndexeerd.</i>	Pagina 28, paragraaf 3.10.4
19. Inschrijver stelt geheimhouding van zijn vertrouwelijke informatie ook op prijs. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verplichting tot geheimhouding wederkerig wordt gemaakt?	<i>Opdrachtgever gaat niet akkoord met wederkerig maken. De geheimhouding ziet op de gegevens die opdrachtnemer ter kennis komt bij de uitvoering van de opdracht. Enkel de opdrachtnemer voert de opdracht uit. Opdrachtgever niet. Verder rust op opdrachtgever rechtstreeks de verplichting om de AVG te respecteren.</i>	Artikel 13 Arvodi-2018.
20. Is Opdrachtgever bereid om een beperking aan te brengen inzake de aansprakelijkheid in die zin dat de aansprakelijkheid beperkt zal worden tot directe schade en de aansprakelijkheid voor indirecte schade wordt uitgesloten, waarbij onder directe schade in ieder geval wordt verstaan gederfde winst, vervangende oplossingen, gederfde omzet, reputatieschade, gemiste besparingen, gevolgschade en gemiste kansen?	<i>Opdrachtgever is daartoe niet bereid.</i> <i>Op grond van de wet zijn partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. De wet maakt geen onderscheid naar soorten schade (zoals bijvoorbeeld direct, indirecte of gevolgschade). Derhalve maakt de Staat dit onderscheid ook niet. Bovendien is de aansprakelijkheid op grond van artikel 21 lid 3 ARVODI-2018 voor een groot deel gelimiteerd. De Staat acht het niet opportuun om de aansprakelijkheid nog verder te beperken. De beperking van de aansprakelijkheid op basis van de staffel brengt immers met zich mee dat de Staat een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen met gemeenschapsgeld.</i>	Artikel 21 Arvodi-2018

21. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een kopie van een verzekeringscertificaat als bewijs van genoegzame verzekering?	<i>Dat is akkoord. Mits uit het verzekeringscertificaat duidelijk blijkt dat de omvang van de verzekeringsdekking voldoet aan de door ons gestelde minimumeis.</i>	Artikel 26.2 Arvodi-2018
22. Welke systemen worden gebruikt aan Opdrachtgeverszijde voor het routeren en kwalificeren van de calls?	<i>Mitel MICC Business platform versie 9.3.3.0</i>	
23. Is de aanname correct dat bij inzet/ activatie van de waakvlamconstructie de Opdrachtnemer alle eerstelijns contacten overneemt? Zo niet, hoe maken jullie inhoudelijk het onderscheid welke call door jullie eigen klantcontactcenter wordt afgehandeld en door Opdrachtnemer?	<i>De aanname is niet correct. Insteek is een significant deel beleggen bij de opdrachtnemer. Er zijn echter situaties mogelijk waarbij ons eigen klantcontactcenter ook contacten afhandelt over desbetreffend onderwerp. Hier worden afwegingen gemaakt o.a. op complexiteit van de materie en beschikbare capaciteit bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Inhoudelijk zullen we het vervolgens indien nodig via de IVR routeren naar Opdrachtnemer dan wel het eigen klantcontactcenter.</i>	Pagina 12, aanbestedingsdocument
24. Jullie hanteren een eigen IVR alvorens het bij de opdrachtgever terecht komt. Hoe gaan jullie om met een eventuele wachttijd voor jullie IVR en waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen? In hoeverre wordt hiermee rekening gehouden in de beoordeling van de KPI's?	<i>Ervan uitgaande dat in de eerste zin met opdrachtgever opdrachtnemer wordt bedoeld geldt het volgende antwoord: Opdrachtgever houdt rekening met de invloed van eventuele wachttijden binnen de eigen Interactieve Voice Response (IVR) bij de beoordeling van KPI's behorend aan Opdrachtnemer.</i>	Concept SLAP
25. Zijn jullie bereid om een concessie te doen t.a.v. de opleidingseis zoals gesteld in paragraaf 3.4.2.?	<i>Opdrachtgever heeft eisen voor deze aanbesteding zorgvuldig vastgesteld en houdt daaraan vast. Werk- en denkniveau hoeft niet te betekenen dat medewerkers een diploma moeten hebben op betreffend opleidingsniveau.</i>	Aanbestedingsdocument paragraaf 3.4.2, pagina 22
26. Is het toegestaan om medewerkers in te zetten die werkzaam zijn in Suriname?	<i>De standplaats van de medewerker dient Nederland te zijn, zie eis 3.1.5 van het Aanbestedingsdocument.</i>	Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.1.5, pagina 20
27. Is de inwerkperiode voor beide percelen hetzelfde? Zo niet, kunt u deze specificeren?	<i>De inwerktijd is van toepassing op medewerkers 1 t/m 3, zoals gesteld onder paragraaf 2.1 van het Aanbestedingsdocument. Dit zijn medewerkers die niet worden ingezet in perceel 1 en/of 2.</i> <i>Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen hoe en met welke inwerkperiode gewerkt wordt. Dit kan per perceel en per opdracht verschillend zijn.</i>	Aanbestedingsdocument-EA KCC_202303011, pagina 10
28. Welk(e) profiel(en) voor de VOG eist u?	<i>Algemeen screeningsprofiel: 01, 04, Specifieke functieaspecten: 11, 12, 43</i>	Aanbestedingsdocument-EA KCC_202303011, pagina 22

29. Voorziet de Aanbestedende dienst in een kwaliteitsmonitoringsformulier met bijbehorende definities of verwacht u dat Opdrachtnemer deze zelf ontwikkeld?	<i>Opdrachtgever levert de definities aan. De verwerking in een kwaliteitsmonitoringsformulier zal door opdrachtnemer zelf gedaan moeten worden.</i>	Aanbestedingsdocument-EA KCC_202303011, pagina 24
30. In de opdrachtoomschrijving geeft u aan dat de opdracht in Nederland uitgevoerd moet worden. Bij uw uitleg over hoe de prijs te offrenen vraagt u om het bedrag inclusief Nederlandse btw/Inclusief verschuldigde omzetbelasting buiten de EU. Kunt u uitleggen waarom u dit vraagt?	<i>Er bestaat de mogelijkheid dat inschrijver een internationaal bedrijf is met vestigingen in Nederland, waardoor het mogelijk is dat inschrijver buiten Nederland belastingverplichtingen heeft m.b.t. deze opdracht.</i>	Aanbestedingsdocument-EA KCC_202303011, pagina 31
31. In de Arvodi onder artikel 15.2 geeft u aan dat u van Opdrachtnemer kunt vorderen dat van Personeel van Opdrachtnemer uiterlijk drie werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overdragen. In het Aanbestedingsdocument in paragraaf 3.4.4 geeft u echter aan dat Opdrachtnemer ervoor dient te zorgen dat alle medewerkers verbonden aan de Overeenkomst voor tewerkstelling binnen drie maanden een Verklaring Omtrent Gedrag moeten kunnen overleggen. Kunt u de Arvodi in lijn brengen met het Aanbestedingsdocument?	<i>De eis in 3.4.4 uit het aanbestedingsdocument wordt geschrapt en vervangen door de eis dat Opdrachtnemer uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag overlegt, conform artikel 15.2 uit de ARVODI-2018, tenzij de originele VOG niet tijdig wordt ontvangen, maar wel is aangevraagd. In dat geval volstaat het overleggen van een bewijs van aanvraag. De originele VOG dient dan alsnog binnen 6 weken na aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtgever te zijn ontvangen. Indien er geen geldige VOG wordt afgegeven, dient de inzet van de betreffende medewerker per direct te worden stopgezet.</i>	Arvodi 2018 en aanbestedingsdocument 3.4.4
32. Gezien de onzekerheid van het volume van de opdracht acht Inschrijver de aansprakelijkheid in artikel 21.3 van de Arvodi 2018 niet proportioneel. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om deze te beperken tot €100.000,- per gebeurtenis en €200.000,- per jaar. Kan de Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	<i>Niet akkoord. Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor de schade die zij veroorzaken. In de ARVODI-2018 is er desalniettemin voor gekozen de aansprakelijkheid van Partijen voor een groot deel te limiteren, zoals blijkt uit de staffel in artikel 21.3. Opdrachtgever vindt het in casu niet opportuun deze aansprakelijkheid nog verder in te perken.</i>	Arvodi 2018
33. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst de passage te verwijderen/uit te sluiten dat de overeenkomst kan worden beëindigd in geval van een fusie. Of in deze passage op te nemen dat	<i>Niet akkoord met het verwijderen van de passage. Echter zal in het geval van fusie of splitsing binnen de groep van Opdrachtnemer overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het al dan niet</i>	Arvodi 2018, artikel 22.4

een fusie of splitsing binnen de groep van opdrachtnemer is toegestaan. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	<i>ontbinden van de Overeenkomst conform artikel 22.4 ARVODI 2018.</i>	
34. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om de volgende passage toe te voegen als artikel 3.10 van de (concept) Raamovereenkomst. "Indien zich tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigingen voordoen in de werkgeverslasten bijvoorbeeld als gevolg van enige wet- of regelgeving, een wijziging van een toepasselijke CAO, een maatregel van overheidswege of van enig ander orgaan op grond van enig wettelijk voorschrift, dan wel in het werkgeversaandeel in de premies of andere sociale lasten ingevolge sociale verzekeringswetten en/of fiscale wetgeving, dan zal [naam] gerechtigd zijn het tarief evenredig te verhogen." Is de Aanbestedende dienst hiertoe bereid?	<i>Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Bovendien is met betrekking tot wetwijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomst hierover het volgende reeds opgenomen in het aanbestedingsdocument (eis 3.10.4): Voorts geldt dat het, in overleg met Opdrachtgever, mogelijk is om naast de reguliere jaarlijkse indexering wijzigingen van de tarieven of andere afspraken in de Overeenkomst aan te brengen in geval van aanpassingen in het wettelijk minimumloon (zoals de aangekondigde wijziging per 1 juli 2023) en in geval van overige wettelijke aanpassingen.</i> <i>Dit is per abuis niet opgenomen in de concept raamovereenkomst en zal middels deze Nota van Inlichtingen worden toegevoegd.</i>	(concept) Raamovereenkomst
35. Inschrijver verzoekt om aan artikel 2.1 van de (concept) Raamovereenkomst toe te voegen dat artikel 22.6 van de Arvodi 2018 niet van toepassing wordt verklaard. Kan Aanbestedende dienst hiermee instemmen? Een opzegging zonder reden en termijn is gezien de aard van de dienstverlening niet acceptabel. Inschrijver dient de tijd te krijgen om vervangende werkzaamheden voor haar medewerkers te vinden. Inschrijver kan ook akkoord gaan met een toevoeging aan artikel 22.6 van een redelijke termijn van 3 maanden voor de opzegging. Kan Aanbestedende dienst daarmee akkoord gaan?	<i>Opdrachtgever wenst de mogelijkheid te behouden om de overeenkomst tussentijds te kunnen opzeggen. Opdrachtgever is bereid om bij toepassing van artikel 22.6 ARVODI 2018 een opzegtermijn te hanteren van één maand, waarbij zij tevens een gegronde reden aanvoert.</i>	(concept) Raamovereenkomst
36. In hoofdstuk 8 van de SLAP geeft u aan dat in geval van afwijkingen in facturen ten opzichte van overeengekomen afspraken het recht heeft om opheldering te vragen en de factuur op te schorten. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om dit aan te passen naar dat deel van de	<i>Nee, in voorkomend geval wordt de betaling van de factuur waarin de afwijkingen zijn geconstateerd in z'n geheel opgeschort. In overleg kan hier indien het grote consequenties heeft van afgeweken worden.</i>	(concept) SLAP

factuur waar de afwijkingen zijn geconstateerd en het overige deel van de factuur te betalen. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?		
37. Met hoeveel uur per FTE per week rekent de RVO?	<i>36 uur per FTE.</i>	Aanbestedingsdocument 2.1 pag. 10
38. Wij vragen RVO een tweede vragenronde in te lassen. Dit om eventuele onduidelijkheden in de eerste Nota van Inlichtingen helder te kunnen krijgen. Gaat RVO hiermee akkoord?	<i>Nee. Zie ook het antwoord op vraag 1.</i>	Aanbestedingsdocument 7.3.3 pag. 55
39. Is de aangeleverde forecast o.b.v. uren uitvraag of op aantallen contacten?	<i>Aantallen contacten.</i>	Aanbestedingsdocument 3.2.9
40. Een van de vereiste voor een medewerker (beide percelen) is omgang met weerstand in telefoongesprekken. Is de aanname correct dat er alleen telefonie wordt uitgevraagd, of kunnen er ook andere kanalen uitgevraagd worden, en welke vereisten stelt RvO hieraan?	<i>Bij perceel 1 gaat het in principe in eerste instantie om telefonie. Daar kan livechat en (in mindere mate) e-mail eventueel aan toegevoegd worden. De snelle implementatietijd van een nieuwe waakvlam opdracht geldt voor telefonie. We erkennen dat de andere kanalen in veel gevallen meer doorlooptijd vraagt. Bij perceel 2 kan het gaan om telefonie, livechat en e-mail. De vereisten voor de andere kanalen zijn de standaard schriftelijke vaardigheden. Daarnaast leveren wij hiervoor onze standaarden aan.</i>	Aanbestedingsdocument 3.4.2
41. Wat is de definitie van voldoende tijd vanuit uw ervaring?	<i>Opdrachtgever kan geen uitspraak doen over het proces waarbij Opdrachtnemer diens medewerkers actuele kennis doet toekomen, echter wil Opdrachtgever zeker gesteld hebben dat medewerkers voldoende geëquipeerd zijn om werkzaamheden uit te kunnen voeren.</i>	Aanbestedingsdocument 3.5.5
42. Wat is uw ervaring m.b.t. de beschikbare minimale capaciteit van doorgangen?	<i>Binnen ons eigen callcenter ligt dit maximum tussen de 150 en 200 calls op hetzelfde moment.</i>	Aanbestedingsdocument 3.8.2
43. De beoordelingscommissie bestaat uit adequaat toegeruste en deskundige beoordelaars. Welke functionarissen maken deel uit van de beoordelingscommissie?	<i>Managers en Adviseurs met ruime ervaring in Klantcontact en WFM.</i>	Aanbestedingsdocument 6.3
44. Iedere inschrijving zal eerst door iedere beoordelaar individueel op basis van de in het aanbestedingsdocument opgenomen beoordelingscriteria worden beoordeeld. Kunt u	<i>Ja dat klopt.</i>	Aanbestedingsdocument 6.3

bevestigen dat ieder beoordelingscriterium door iedere beoordelaar wordt beoordeeld?		
45. Gezien de omvang van de opdracht en eventuele vragen naar aanleiding van de eerste vragenronde verzoeken we u om een tweede vragenronde in te stellen, waarbij inschrijvers de mogelijkheid wordt geboden om vragen te stellen over de eerste vragenronde. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	<i>Nee. Zie ook het antwoord op vraag 1.</i>	Aanbestedingsdocument 1.3
46. Wat is de verwachte opleidingsduur om zelfstandig contacten te kunnen afhandelen? - Van de vast beschikbare bezetting van 15 fte - Van extra benodigde medewerkers bij een evt. calamiteit	<i>Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer zelf de opleidingsduur voor het ontwikkelen van benodigde competenties bepaalt. Met betrekking tot de inhoudelijke uitvoering van opdrachten: dit is van veel variabelen afhankelijk en verschilt per waakvlamopdracht. We kunnen daarom geen concrete verwachting meegeven. Er zijn waakvlamopdrachten denkbaar waarbij een eLearning en een uur zelfstudie voldoende zijn, maar het kan ook meerdere dagdelen klassikale training betreffen. Het is aan de opdrachtnemer, om hier met behulp van input vanuit de opdrachtgever, invulling aan te geven. Dit geldt ook voor de verhouding tussen theorie en praktijk. Voor Opdrachtgever staat de kwaliteit van de dienstverlening hierbij voorop.</i>	Aanbestedingsdocument 3.5 Kennisopbouw en training
47. Op welk niveau dienen medewerkers de Engelse taal te beheersen?	<i>Voor de waakvlamconstructie geldt dat het gaat om basisniveau, B1. De medewerker moet zich kunnen redden met een incidentele klant die een vraag in het Engels stelt.</i>	Aanbestedingsdocument 3.4 Personeel
48. Wat bedoelt RVO met 'bovengemiddelde affiniteit met de overheid'?	<i>Zie het antwoord op vraag 17.</i>	Aanbestedingsdocument 3.4 Personeel
49. Stelt RVO voor calamiteitenopvang eisen aan de locaties? In Nederland, binnen EER (nearshore) of evt. ook buiten EER (offshore).	<i>De standplaats van een medewerker dient Nederland te zijn, maar er kan incidenteel en na goedkeuring door opdrachtgever van afgeweken worden. Zie ook het antwoord op vraag 2.</i>	Aanbestedingsdocument 3.3 Samenwerking
50. 2.4 Er moeten afgeweken kunnen worden van de standaardtijden in vooraf afgesproken momenten. Is Opdrachtgever akkoord dit buiten	<i>Buiten de standaardtijden worden de toeslagen gehanteerd zoals benoemd in eis 3.10.9.</i>	Bijlage 4b - (Concept) SLAP perceel 2

de pricing te laten aangezien Opdrachtnemer nu niet kan inschatten met welke frequentie dit kan voorkomen? We geven aan wat onze pricing is op zon- en feestdagen en gedurende de nacht.		
51. Uit de stukken blijkt dat slechts een keer een indexatie kan worden gevraagd. Zou dit jaarlijks kunnen en op grond van CBS-cijfers en de van toepassing zijnde CAO in januari van het betreffende jaar. Ook als aantoonbaar een verhoging is doorgevoerd voor opdrachtnemer zou deze ook door opdrachtgever moeten worden aanvaard.	<i>Jaarlijkse indexatie is mogelijk, ingaande per 18 mei 2025. Zoals reeds opgenomen in artikel 3.5 van de (concept) raamovereenkomst.</i>	Bijlage 3 - (Concept) Raamovereenkomst perceel 2
52. Op welke locatie(s) van het RVO worden de medewerkers ingezet?	<i>De medewerkers van de Opdrachtnemer zullen vanuit de locatie van de Opdrachtnemer moeten werken. Dus niet vanaf een RVO-locatie.</i>	
53. Kan aan de raamovereenkomst een artikel worden toegevoegd waardoor Opdrachtnemer de mogelijkheid krijgt een zogenaamd "security risk assessment" uit te voeren op de systemen van Opdrachtgever?	<i>Van beide kanten is het van belang om dit goed in te regelen. Na gunning zullen we gezamenlijk bespreken wat nodig is om op een veilige manier digitaal samen te werken. Als een 'security risk assessment' daarvoor nodig is, dan staat Opdrachtgever daarvoor open. In deze fase van de aanbesteding voegen we het nog niet toe aan de raamovereenkomst.</i>	Bijlage 3 - (Concept) Raamovereenkomst perceel 1
54. Worden de afroepmedewerkers op locatie bij Opdrachtgever getraind en opgeleid door de RVO medewerkers en collega's op de werkplek?	<i>Nee, de training vindt plaats op locatie van opdrachtnemer. De inhoudelijke kennis zal vanuit RVO overgedragen worden aan een trainer/opleider van de Opdrachtnemer. Dit geldt zowel voor de initiële training om de in te zetten pool medewerkers van Opdrachtnemer kennis te laten maken met RVO, vallend onder de initiële implementatie, als voor de training bij inzet. Het eventuele bijtrainen zal door de trainer van de Opdrachtnemer gedaan worden.</i>	Aanbestedingsdocument pagina 23, paragraaf 3.5.1
55. Is het juist dat opdrachtnemer moet zorgdragen voor een kennisbank en het actueel houden hiervan? Of heeft RVO deze beschikbaar en wordt opdrachtnemer hiervoor geautoriseerd?	<i>Opdrachtnemer moet inderdaad kunnen zorgdragen voor een kennisbank en het actueel houden hiervan. Afhankelijk van de mogelijkheden aan beide kanten kan ervoor gekozen worden om deels of geheel gebruik te maken van de kennisbank van opdrachtgever. Hier zal na gunning gezamenlijk een keuze in gemaakt worden.</i>	Aanbestedingsdocument 3.8 Systemen
56. Wat is de gemiddelde afhandeltijd van de contacten (bij voorkeur per kanaal)?	<i>Telefonie: +/- 600 sec. Chat: onbekend</i>	Bijlage 3B – Slap perceel 1

	<i>E-mail: +/- 900 sec.</i>	
57. De gevraagde flexibiliteit is mede gelet op de CAO Facilitaire contactcenters niet op te vangen met dedicated mensen. Is het RVO zich hiervan bewust? Zo ja is onze aanname correct dat RVO uitgaat van een multi-client pool?	<i>Het is aan opdrachtnemer om hier invulling aan te geven. Een multi-client pool kan en mag daarbij een optie zijn. Waarbij dit uiteraard niet ten koste mag gaan van de kwaliteit van de dienstverlening en de standaarden behorende bij de opdracht van opdrachtgever.</i>	Bijlage 3b - (Concept) SLAP perceel 1

Vragen en antwoorden inzake perceel 2: Tijdelijke en Flexibele Werkstromen

Vraag	Antwoord	Herkomst in het document
1. Artikel 13 Kan de geheimhouding wederkerig gemaakt worden?	<i>Niet akkoord met wederkerig maken. De geheimhouding ziet op de gegevens die opdrachtnemer ter kennis komt bij de uitvoering van de opdracht. Enkel de opdrachtnemer voert de opdracht uit. Opdrachtgever niet. Verder rust op opdrachtgever rechtstreeks de verplichting om de AVG te respecteren.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018
2. Artikel 13.5 Kan de boete in dit artikellid vervallen? Zo nee, wil Opdrachtgever hieraan toe voegen dat een boete alleen opgelegd kan worden bij een materiële schending van de geheimhoudingsplicht?	<i>Niet akkoord. Tevens ziet aanbestedende dienst niet in wat het verschil zou zijn tussen een materiële en immateriële schending van de geheimhoudingsplicht.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018
3. Artikel 15.2 : Graag stellen wij de volgende tekstwijziging voor: Personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden uitvoert ten behoeve van Opdrachtgever dient bij aanvang van de werkzaamheden over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te beschikken. Indien de originele VOG niet tijdig wordt ontvangen, volstaat het overleggen van een bewijs van aanvraag. De originele VOG dient alsnog binnen 6 weken na aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtnemer ontvangen te zijn. Indien er geen geldige VOG wordt afgegeven, dient de inzet van de betreffende medewerker per direct stop gezet te worden. Bij beleidsmatige wijzigingen aan de kant van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van deze opdracht, is eenzijdige aanpassing van deze afspraak vanuit Opdrachtgever mogelijk.	<i>De eis in 3.4.4 uit het aanbestedingsdocument wordt geschrapt en vervangen door de eis dat Opdrachtnemer uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag overlegt, conform artikel 15.2 uit de ARVODI-2018, tenzij de originele VOG niet tijdig wordt ontvangen, maar wel is aangevraagd. In dat geval volstaat het overleggen van een bewijs van aanvraag. De originele VOG dient dan alsnog binnen 6 weken na aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtgever te zijn ontvangen. Indien er geen geldige VOG wordt afgegeven, dient de inzet van de betreffende medewerker per direct te worden stopgezet.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018
4. Artikel 21 Is Opdrachtgever bereid om een beperking aan te brengen inzake de aansprakelijkheid in die zin dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt zal worden tot directe schade en de aansprakelijkheid voor indirecte schade uitgesloten wordt, waarbij onder indirecte wordt verstaan, maar niet beperkt tot gederfde omzet, gederfde winst, gevolgschade, reputatieschade en gemiste kansen?	<i>Opdrachtgever is daartoe niet bereid.</i> <i>Op grond van de wet zijn partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. De wet maakt geen onderscheid naar soorten schade (zoals bijvoorbeeld direct, indirecte of gevolgschade). Derhalve maakt de Staat dit onderscheid ook niet. Bovendien is de aansprakelijkheid op grond van artikel 21 lid 3 ARVODI-2018 voor een groot deel gelimiteerd. De Staat acht het niet</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018

	<i>opportuun om de aansprakelijkheid nog verder te beperken. De beperking van de aansprakelijkheid op basis van de staffel brengt immers met zich mee dat de Staat een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen met gemeenschapsgeld.</i>	
5. Artikel 21 Opdrachtnemer acht de hoogte van de aansprakelijkheid niet proportioneel. Is Opdrachtgever bereid deze te beperken tot maximaal €100.000,00 per gebeurtenis en €200.000,00 per kalenderjaar?	<i>Niet akkoord. Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor de schade die zij veroorzaken. In de ARVODI-2018 is er desalniettemin voor gekozen de aansprakelijkheid van Partijen voor een groot deel te beperken, zoals blijkt uit de staffel in artikel 21.3. Opdrachtgever vindt het in casu niet opportuun deze aansprakelijkheid nog verder in te perken.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018
6. Artikel 22.3 Is het mogelijk ziekte van personeel wel onder overmacht te laten vallen? En zo nee, is dit wel mogelijk in het geval van een pandemie?	<i>Niet akkoord. In de concept overeenkomst staat hierover het volgende opgenomen in artikel 6.2:</i> <i>In aanvulling op het gestelde in de ARVODI-2018 geldt ten aanzien van overmacht het volgende. Verstoringen of vertragingen in de uitvoering van opdrachten ten gevolge van de door Covid-19 veroorzaakte pandemie worden door de opdrachtgever in beginsel niet aangemerkt als een vorm van overmacht, tenzij deze verstoringen of vertragingen direct en aantoonbaar voortvloeien uit door de centrale overheid van het land waar de werkzaamheden moeten worden verricht, genomen maatregelen houdende beperkingen ten aanzien van reisbewegingen of vervoersbeperkingen die niet vooraf voorzienbaar waren.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018
7. Artikel 22.4 Is het mogelijk dit artikellid wederkerig te maken?	<i>Niet akkoord.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018
8. Artikel 22.4 Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever dit artikel te verwijderen of uit te sluiten dat de Overeenkomst kan worden beëindigd in geval van een fusie binnen de groep van Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	<i>Niet akkoord met het verwijderen van de passage. Echter zal in het geval van fusie of splitsing binnen de groep van Opdrachtnemer overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het al dan niet ontbinden van de Overeenkomst.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018
9. Artikel 22.6 Het te allen tijde eenzijdig opzeggen van de overeenkomst van de zijde van Opdrachtgever past niet bij onze dienstverlening. Is het mogelijk dit artikellid te laten vervallen?	<i>Opdrachtgever wenst de mogelijkheid te behouden om de overeenkomst tussentijds te kunnen opzeggen.</i> <i>Opdrachtgever is bereid om bij toepassing van artikel 22.6 ARVODI 2018 een opzegtermijn te hanteren van één maand, waarbij zij tevens een gegronde reden aanvoert.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018

10. Artikel 24.7 Is het mogelijk om de vrijwaring van artikel 24.7 onder de beperking van aansprakelijkheid te laten vallen?	<i>Dit is niet mogelijk. Opdrachtgever verkrijgt een gebruiksrecht op de resultaten van de Diensten. Opdrachtnemer is derhalve verantwoordelijk voor het respecteren van intellectueel eigendomsrechten van derden. Op dit onderwerp dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever volledig te vrijwaren.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018
11. Artikel 24.9 De Opdrachtgever wil op deze andere rechten een om niet, een niet-exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd ten behoeve van de met de Overeenkomst beoogde doelstellingen. Omdat op voorhand niet duidelijk is waar het hier precies over gaat en of Opdrachtnemer zelf over deze rechten beschikt zou Opdrachtnemer hier afspraken over willen maken en dit niet zonder meer toezeggen.	<i>Het gaat om intellectuele eigendomsrechten, anders dan benoemd in 24.1 en 24.2, die tijdens het verrichten van diensten mogelijk zouden kunnen ontstaan. In dit artikel ligt besloten dat het eigendomsrecht bij Opdrachtnemer ligt. Nadere afspraken hierover zijn derhalve niet noodzakelijk.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018
12. Artikel 6.1 Het vooraf toestemming vragen voor vervanging van personeel past niet in de dienstverlening. Wij mogen de mensen die de opdracht uitvoeren slechts bij uitzondering vervangen. Dat past niet bij onze dienstverlening. Kan dit artikellid vervallen?	<i>Dit is reeds opgenomen in de (concept) raamovereenkomst, zie artikel 7.5.</i>	Bijlage 5 – Arvodi 2018, bijlage 4 – concept raamovereenkomst
13. 2.4 Er moeten afgeweken kunnen worden van de standaardtijden in vooraf afgesproken momenten. Is Opdrachtgever akkoord dit buiten de pricing te laten aangezien Opdrachtnemer nu niet kan inschatten met welke frequentie dit kan voorkomen? We geven aan wat onze pricing is op zon- en feestdagen en gedurende de nacht.	<i>Buiten de standaardtijden worden de toeslagen gehanteerd zoals benoemd in eis 3.10.9.</i>	Bijlage 4b - (Concept) SLAP perceel 2
14. 2.9 De eerste Forecast wordt gedaan op de X+6, wijzigingen op de X+4 zijn tussen de -17,5% en +17,5%, wijzigingen op de X+2 zijn tussen de -12,5% en +12,5%, wijzigingen op de X+1 zijn tussen -10% en de +10%. De gevraagde flexibiliteit is mede gelet op de CAO Facilitaire contactcenters niet op te vangen met dedicated mensen. Is het RVO zich hiervan bewust? Zo ja is onze aanname correct dat RVO uitgaat van een multi-client pool?	<i>Het is aan opdrachtnemer om hier invulling aan te geven. Een multi-client pool kan en mag daarbij een optie zijn. Waarbij dit uiteraard niet ten koste mag gaan van de kwaliteit van de dienstverlening en de standaarden behorende bij de opdracht van opdrachtgever.</i>	Bijlage 4b - (Concept) SLAP perceel 2
15. 3.10.4 De prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig het CBS CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen,	<i>Nee, dit is niet mogelijk.</i>	Aanbestedingsdocument- EA KCC_202303011

<i>bedrijfstakingen/branches: M-N Zakelijke dienstverlening. Staat Opdrachtgever ervoor open om de CAO Facilitaire contactcenters en CBS CPI prijsindex te gebruiken bij de indexatie?</i>		
16. 3.10.7 Opdrachtgever is voornemens normen af te spreken over de efficiënte inzet van uren. Tegelijkertijd vraagt Opdrachtgever tot en met 20% boven de forecast af te handelen op de dag zelf (3.2.10.b.). Kan Opdrachtgever aangeven hoe deze eisen zich tot elkaar verhouden?	<i>Dit is onderdeel van het gezamenlijk definitief maken van de SLAP. Waarbij we in de normering voor efficiënte inzet rekening zullen moeten houden met de gevraagde flexibiliteit bij forecast afwijkingen.</i>	Aanbestedingsdocument-EA KCC_202303011
17. Artikel 2.1. Kan de termijn van 3 maanden worden verlengd tot 6 maanden. Dit in verband met op en afschalen?	<i>Nee, niet akkoord.</i>	Bijlage 4 - (Concept) Raamovereenkomst perceel 2
18. Artikel 4.7 Is het mogelijk een eerdere indexatie overeen te komen dan pas na 18 mei 2025?	<i>Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.</i> <i>Wel is het mogelijk om in geval van een wetswijziging een wijziging van tarieven met Opdrachtgever te bespreken. Zie in het aanbestedingsdocument eis 3.10.4: Voorts geldt dat het, in overleg met Opdrachtgever, mogelijk is om naast de reguliere jaarlijkse indexering wijzigingen van de tarieven of andere afspraken in de Overeenkomst aan te brengen in geval van aanpassingen in het wettelijk minimumloon (zoals de aangekondigde wijziging per 1 juli 2023) en in geval van overige wettelijke aanpassingen.</i> <i>Per abuis is deze passage niet opgenomen in de concept raamovereenkomst, zie bijgaand een nieuwe versie.</i>	Bijlage 4 - (Concept) Raamovereenkomst perceel 2
19. Artikel 4.7 Uit de stukken blijkt dat slechts een keer een indexatie kan worden gevraagd. Zou dit jaarlijks kunnen en op grond van CBS-cijfers en de van toepassing zijnde CAO in januari van het betreffende jaar. Ook als aantoonbaar een verhoging is doorgevoerd voor opdrachtnemer zou deze ook door opdrachtgever moeten worden aanvaard.	<i>Jaarlijkse indexatie is mogelijk, ingaande per 18 mei 2025. Zoals reeds opgenomen in artikel 4.7 van de (concept) raamovereenkomst.</i>	Bijlage 4 - (Concept) Raamovereenkomst perceel 2
20. Artikel 7.3 Kan de ongelimiteerde boete komen te vervallen? Zo nee, kan deze gelimiteerd worden tot een maximum van 2 gebeurtenissen?	<i>Niet akkoord.</i>	Bijlage 4 - (Concept) Raamovereenkomst perceel 2

21. Artikel 7.4 Kan de vrijwaring gelimiteerd worden tot het bedrag van de maximale aansprakelijkheid zoals overeengekomen?	<i>De staffel inzake aansprakelijkheid opgenomen in artikel 21.3 van de ARVODI-2018 is van overeenkomstige toepassing. Lees artikel 7.4 laatste zin.</i>	Bijlage 4 - (Concept) Raamovereenkomst perceel 2.
22. Artikel 7.6 Kan de vrijwaring gelimiteerd worden tot het bedrag van de maximale aansprakelijkheid zoals overeengekomen?	<i>Artikel 7.6 zal worden verwijderd, deze staat reeds benoemd in artikel 7.4.</i>	Bijlage 4 - (Concept) Raamovereenkomst perceel 2
23. Kan aan de raamovereenkomst een artikel worden toegevoegd waardoor Opdrachtnemer de mogelijkheid krijgt een zogenaamd "security risk assessment" uit te voeren op de systemen van Opdrachtgever?	<i>Van beide kanten is het van belang om dit goed in te regelen. Na gunning zullen we gezamenlijk bespreken wat nodig is om op een veilige manier digitaal samen te werken. Als een 'security risk assessment' daarvoor nodig is, dan staat Opdrachtgever daarvoor open. In deze fase van de aanbesteding voegen we het nog niet toe aan de raamovereenkomst.</i>	Bijlage 4 - (Concept) Raamovereenkomst perceel 2
24. Kan aan de verwerkersovereenkomst een beperking van aansprakelijkheid voor schade en boetes worden toegevoegd die verwijst aan de maximale bedragen zoals overeengekomen in de raamovereenkomst?	<i>Nee dit is niet akkoord. Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor de schade die zij veroorzaken. Aanbestedende dienst acht het in het geval van verwerking van persoonsgegevens niet opportuun dat er een beperking aan de aansprakelijkheid wordt gesteld.</i>	Bijlage 4a - (Concept) Verwerkersovereenkomst perceel 2
25. 2.3.2. RVO hanteert een verdeling waarbij 20% van de basisbezetting wordt aangeboden aan de opdrachtnemer. Kunt u inzicht geven in de huidige basis bezetting en het verloop hiervan gedurende het jaar om een zo een beeld te vormen van de genoemde 20%?	<i>Vooropgesteld we zijn nog aan het inventariseren welke regelingen/clusters van regelingen uit ons opdrachtenpakket geschikt zijn voor uitbesteding. Dit heeft o.a. te maken met politieke afwegingen, toegang tot systemen, afspraken met onze opdrachtgevers en diepgang van de materie. We weten dus nog niet welk deel van ons opdrachtenpakket we uiteindelijk bij opdrachtnemer kunnen onderbrengen. Voor het deel waarvan we uiteindelijk constateren dat deze geschikt is voor uitbesteden hanteren we in onze opzet de 20% verdeling. Heel concreet kunnen we dus nog niet zijn.</i> <i>We begrijpen echter de behoefte aan meer inzicht dus zonder er rechten aan te kunnen ontleen kunnen we er wel iets over zeggen:</i> <i>We hebben ons KCC verdeeld over 5 hoofdclusters. Omdat de piek- en dalmomenten niet gelijk vallen nemen we ze hieronder allemaal apart op. Wat u ziet zijn eerst de totaal benodigde uren per cluster. Minimaal betekent in de meest rustige week, maximaal in drukste week en daartussen het gemiddelde aantal uren per week. Als we uitgaan van de 80/20 regel én wanneer we het totale cluster als geschikt zouden zien om uit te besteden komen we vervolgens op</i>	Aanbestedingsdocument-EA KCC_202303011

	het aantal uren uit die dan extern belegd kunnen worden. Let op! We gaan er echter bij geen enkel cluster vanuit dat het 100% uit te besteden is, dus dit is echt ter indicatie. Stel dat we 50% van de inhoud geschikt achten om uit te besteden (dit is realistischer), dan kunt u op basis hiervan een inschatting maken waar we dan op uit komen. Zoals in het aanbestedingsdocument vermeld betreft het ook in dat geval een groeimodel. Voor cluster 1 geldt: - Minimaal netto uren per week: 410 - Gemiddeld netto uren per week: 493 - Maximaal netto uren per week: 651 Stel dat dit hele cluster geschikt is om uit te besteden en wij (opdrachtgever) pakken 80% van het minimum op, dan betreft dit dus 328 uren standaard elke week. Opdrachtnemer is dan per week verzekerd van 82 uren, in de piekweek betreft dit 323 uren. Gemiddeld zou opdrachtnemer op 165 uren uitkomen. Voor cluster 2 geldt: - Minimaal netto uren per week: 388 - Gemiddeld netto uren per week: 505 - Maximaal netto uren per week: 950 Stel dat dit hele cluster geschikt is om uit te besteden en wij (opdrachtgever) pakken 80% van het minimum op, dan betreft dit dus 310 uren standaard elke week. Opdrachtnemer is dan per week verzekerd van 78 uren, in de piekweek betreft dit 640 uren. Gemiddeld zou opdrachtnemer op 195 uren uitkomen. Voor cluster 3 geldt: - Minimaal netto uren per week: 284 - Gemiddeld netto uren per week: 384 - Maximaal netto uren per week: 482 Stel dat dit hele cluster geschikt is om uit te besteden en wij (opdrachtgever) pakken 80% van het minimum op, dan betreft dit dus 228 uren standaard elke week.	
--	--	--

	<i>Opdrachtnemer is dan per week verzekerd van 56 uren, in de piekweek betreft dit 254 uren. Gemiddeld zou opdrachtnemer op 157 uren uitkomen.</i> <i>Voor cluster 4 geldt:</i> <i>Minimaal netto uren per week: 93</i> <i>Gemiddeld netto uren per week: 112</i> <i>Maximaal netto uren per week: 142</i> <i>Stel dat dit hele cluster geschikt is om uit te besteden en wij (opdrachtgever) pakken 80% van het minimum op, dan betreft dit dus 74 uren standaard elke week.</i> <i>Opdrachtnemer is dan per week verzekerd van 19 uren, in de piekweek betreft dit 68 uren. Gemiddeld zou opdrachtnemer op 37 uren uitkomen.</i> <i>Voor cluster 5 geldt:</i> - <i>Minimaal netto uren per week: 66</i> - <i>Gemiddeld netto uren per week: 102</i> - <i>Maximaal netto uren per week: 113</i> <i>Stel dat dit hele cluster geschikt is om uit te besteden en wij (opdrachtgever) pakken 80% van het minimum op, dan betreft dit dus 53 uren standaard elke week.</i> <i>Opdrachtnemer is dan per week verzekerd van 13 uren, in de piekweek betreft dit 60 uren. Gemiddeld zou opdrachtnemer op 50 uren uitkomen.</i> <i>Let op! Bovenstaande cijfers zijn ter illustratie en kunnen geen rechten aan worden ontleend.</i>	
26. Invulbladen Prijzen perceel 2. Staat opdrachtgever er voor open de teamlead apart te prijzen? Onderbouwing hiervoor is dat het aantal uren waarover de kosten van de teamlead moet worden uitgesmeerd onduidelijk zijn waardoor een inschatting hiervoor maken niet kan.	<i>Nee, Opdrachtgever wenst dit verdisconteerd te zien in de all-in tarieven.</i>	Bijlage 2b - Invulblad Prijzen_tarieven perceel 2
27. Worden de afroepmedewerkers op locatie bij Opdrachtgever getraind en opgeleid door de RVO medewerkers en collega's op de werkplek?	<i>Nee, de training vindt plaats op locatie van opdrachtnemer. De inhoudelijke kennis zal vanuit RVO overgedragen worden aan een trainer/opleider van de Opdrachtnemer. Dit geldt zowel voor de initiële training om de in te zetten pool medewerkers van Opdrachtnemer kennis te laten maken met RVO, vallend onder de initiële implementatie, als voor</i>	Aanbestedingsdocument pagina 23, paragraaf 3.5.1

	<i>de training bij inzet. Het eventuele bijtrainen zal door de trainer van de Opdrachtnemer gedaan worden.</i>	
28. Kunt u voorbeelden geven van opdrachten die n.a.v. een afwegingskader minder passend zijn voor uitvoering binnen het eigen klantcontactcenter?	<i>RVO richt zich voornamelijk op ondernemers. Met die doelgroep zijn onze medewerkers bekend. We voeren echter ook opdrachten uit waarbij de doelgroep 'particulieren' is, denk aan bijvoorbeeld de Investeringssubsidie duurzame energie en energiebesparing (ISDE), of de Subsidie Elektrische Personenauto's Particulieren (SEPP). Dit zijn voorbeelden van regelingen die minder passend zijn binnen ons eigen Klantcontactcenter. Daarnaast kan het bijvoorbeeld ook niet passend zijn binnen onze jaarcurve, o.a. wanneer te veel pieken tegelijk vallen en we de bezetting daardoor niet rond kunnen krijgen.</i>	Aanbestedingsdocument, pagina 13 en 14
29. Kunnen jullie inzage geven in de pieken en dalen en de basisbezetting van perceel 2 in de vorm van een rapportage?	<i>Zie het antwoord op vraag 25.</i>	
30. Waar bestaand de opdracht uit welke stapsgewijs ingezet gaan worden onder perceel 2?	<i>Dit betreft het flexibele deel zoals als onderstaand beschreven in het aanbestedingsdocument: "Daarnaast heeft RVO te maken met voorspelbare pieken en dalen binnen het eigen reguliere aanbod. Het aangeboden klantcontact en de beschikbare capaciteit van een klantcontactcenter zijn per definitie nooit volledig gelijk aan elkaar. Normaliter kan hierop gestuurd worden door het aanbod te beïnvloeden en/of door de capaciteit aan te passen. Het aanbod beïnvloeden is binnen de context van RVO lang niet altijd mogelijk. Het beïnvloeden van de capaciteit wordt door groeiende vaste contractafspraken over de arbeidsuren ook steeds lastiger. RVO is daarom ook op zoek naar een partner (een Opdrachtnemer) die kan helpen de benodigde flexibiliteit te creëren. Door nauw samen te werken met de Opdrachtnemer kan de capaciteit voor het eerstelijns klantcontact efficiënter en kwalitatief beter worden ingericht. Hierbij wordt een constructie gehanteerd waarbij RVO zelf voor circa 80% van de Basisbezetting levert en Opdrachtnemer 20% hiervan. De golfbewegingen in het aanbod boven deze Basisbezetting worden daarnaast ook door de Opdrachtnemer afgehandeld.</i>	Aanbestedingsdocument pagina 13, paragraaf 2.3.2
31. Op welke locatie(s) van het RVO worden de medewerkers ingezet?	<i>De medewerkers van de Opdrachtnemer zullen vanuit de locatie van de Opdrachtnemer moeten werken. Dus niet vanaf een RVO-locatie.</i>	

32. Hoeveel weken vooruit levert Opdrachtgever de Forecast aan?	<i>Zie concept SLAP 2.9, daar staat hierover het volgende: "Het Forecastingproces is een proces waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer een zo concreet mogelijke inschatting maken van het te verwachten werkaanbod. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het afgeven van een 6-wekelijkse rolling forecast op aantallen calls, e-mails en chats. De input voor deze forecast komt vanuit twee richtingen, enerzijds vanuit de organisatie van Opdrachtgever (nieuwsuitingen en campagnes die het werkaanbod kunnen beïnvloeden) en anderzijds vanuit Opdrachtnemer (werkaanbod van voorgaande weken). Op basis van genoemde input probeert Opdrachtgever een reële inschatting van de te verrichten werkzaamheden te maken. Binnen de rolling Forecast is er een bandbreedte aan flexibiliteit die geboden wordt op bepaalde ijkpunten. Dit zijn de X+6, X+4, X+2 en X+1. De eerste Forecast wordt gedaan op de X+6, wijzigingen op de X+4 zijn tussen de -17,5% en +17,5%, wijzigingen op de X+2 zijn tussen de -12,5% en +12,5%, wijzigingen op de X+1 zijn tussen -10% en de +10%."</i>	CONCEPT SLAP, perceel 2
33. Hoever vooraf kondigt de Aanbestedende dienst de inzet voor een Tijdelijke werkstroom aan?	<i>Zie pagina 15 van het Aanbestedingsdocument. Daar staat: " Opdrachtgever geeft zes weken vooraf aan dat een werkstroom wordt uitbesteed aan Opdrachtnemer, dit geldt zowel voor de Tijdelijke als Flexibele werkstromen"</i>	Aanbestedingsdocument- EA KCC_202303011, pagina 14
34. Welk(e) profiel(en) voor de VOG eist u?	Algemeen screeningsprofiel: 01, 04, Specifieke functieaspecten: 11, 12, 43	Aanbestedingsdocument- EA KCC_202303011, pagina 22
35. Voorziet de Aanbestedende dienst in een kwaliteitsmonitoringsformulier met bijbehorende definities of verwacht u dat Opdrachtnemer deze zelf ontwikkelt?	<i>Opdrachtgever levert de definities aan. De verwerking in een kwaliteitsmonitoringsformulier zal door opdrachtnemer zelf gedaan moeten worden.</i>	Aanbestedingsdocument- EA KCC_202303011, pagina 24
36. In de Arvodi onder artikel 15.2 geeft u aan dat u van Opdrachtnemer kunt vorderen dat van Personeel van Opdrachtnemer uiterlijk drie werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overdragen. In het Aanbestedingsdocument in paragraaf 3.4.4 geeft u echter aan dat Opdrachtnemer er voor dient te zorgen dat alle medewerkers verbonden aan de Overeenkomst voor tewerkstelling binnen drie maanden een	<i>Zie het antwoord op vraag 3.</i>	Arvodi 2018

Verklaring Omtrent Gedrag moeten kunnen overleggen. Kunt u de Arvodi in lijn brengen met het Aanbestedingsdocument?		
37. Gezien de onzekerheid van het volume van de opdracht acht Inschrijver de aansprakelijkheid in artikel 21.3 van de Arvodi 2018 niet proportioneel. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om deze te beperken tot €100.000,- per gebeurtenis en €200.000,- per jaar. Kan de Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? Koppelen aan de verwachte omzetwaarde is naar mening van Inschrijver niet terecht in deze.	<i>Zie het antwoord op vraag 5.</i>	Arvodi 2018
38. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst de passage te verwijderen/uit te sluiten dat de overeenkomst kan worden beëindigd in geval van een fusie. Of in deze passage op te nemen dat een fusie of splitsing binnen de groep van opdrachtnemer is toegestaan. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	<i>Niet akkoord met het verwijderen van de passage. Echter zal in het geval van fusie of splitsing binnen de groep van Opdrachtnemer overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het al dan niet ontbinden van de Overeenkomst.</i>	Arvodi 2018, Artikel 22.4
39. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om de volgende passage toe te voegen als artikel 3.10 van de (concept) Raamovereenkomst. "Indien zich tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigingen voordoen in de werkgeverslasten bijvoorbeeld als gevolg van enige wet- of regelgeving, een wijziging van een toepasselijke CAO, een maatregel van overheidswege of van enig ander orgaan op grond van enig wettelijk voorschrift, dan wel in het werkgeversaandeel in de premies of andere sociale lasten ingevolge sociale verzekeringswetten en/of fiscale wetgeving, dan zal [naam] gerechtigd zijn het tarief evenredig te verhogen." Is de Aanbestedende dienst hiertoe bereid?	<i>Opdrachtgever heeft reeds een dergelijke passage opgenomen. Zie het antwoord op vraag 19.</i>	(concept) Raamovereenkomst
40. Inschrijver verzoekt om aan artikel 2.1 van de (concept) Raamovereenkomst toe te voegen dat artikel 22.6 van de Arvodi 2018 niet van toepassing wordt verklaard. Kan Aanbestedende dienst hiermee instemmen? Een opzegging zonder reden en termijn is gezien de aard van de dienstverlening niet acceptabel. Inschrijver dient de tijd te krijgen om vervangende werkzaamheden voor haar	<i>Zie het antwoord op vraag 9.</i>	

medewerkers te vinden. Inschrijver kan ook akkoord gaan met een toevoeging aan artikel 22.6 van een redelijke termijn van 3 maanden voor de opzegging. Kan Aanbestedende dienst daarmee akkoord gaan?		
41. In hoofdstuk 8 van de SLAP geeft u aan dat in geval van afwijkingen in facturen ten opzichte van overeengekomen afspraken het recht heeft om opheldering te vragen en de factuur op te schorten. Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om dit aan te passen naar dat deel van de factuur waar de afwijkingen zijn geconstateerd en het overige deel van de factuur te betalen. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	<i>Nee de aanbestedende dienst gaat niet akkoord. In voorkomend geval wordt de betaling van de factuur waarin de afwijkingen zijn geconstateerd in z'n geheel opgeschort. In overleg kan hier indien het grote consequenties heeft van afgeweken worden.</i>	(concept) SLAP – perceel 2
42. Opdrachtgever geeft aan 20% van de Basisbezetting te laten afhandelen door Opdrachtnemer (flexibele schil). U geeft aan dat het volume van deze flexibele schil wordt bepaald o.b.v. de minst drukke weken in het jaar. Kan Opdrachtgever een inschatting maken van het te verwachten volume van de flexibele schil?	<i>Zie het antwoord op vraag 25.</i>	Aanbestedingsdocument 2.3.2 pag 14
43. Wij vragen RVO een tweede vragenronde in te lassen. Dit om eventuele onduidelijkheden in de eerste Nota van Inlichtingen helder te kunnen krijgen. Gaat RVO hiermee akkoord?	<i>Nee, dat is niet mogelijk. De aanbestedende dienst verwacht naar aanleiding van deze Nota van inlichtingen geen vragen meer en plant derhalve geen tweede nota van inlichtingen in.</i>	Aanbestedingsdocument 7.3.3 pag. 55
44. Bestaat de mogelijkheid dat RvO eerder dan beoogde operationele uitvoeringsdatum een beroep doet op de gegunde partner?	<i>Nee die mogelijkheid is er niet. Wel zal eerder worden gestart met de implementatie en overdracht zodat per operationele uitvoeringsdatum de dienstverlening van start gaat.</i>	Aanbestedingsdocument
45. Is de aangeleverde forecast o.b.v. uren uitvraag of op aantallen contacten?	<i>Op basis van aantallen contacten.</i>	Aanbestedingsdocument 3.2.9
46. Een van de vereiste voor een medewerker (beide percelen) is omgang met weerstand in telefoongesprekken. Is de aanname correct dat er alleen telefonie wordt uitgevraagd, of kunnen er ook andere kanalen uitgevraagd worden, en welke vereisten stelt RvO hieraan?	<i>Bij perceel 1 gaat het in principe in eerste instantie om telefonie. Daar kan livechat en (in mindere mate) e-mail eventueel aan toegevoegd worden. De snelle implementatietijd van een nieuwe waakvlam opdracht geldt voor telefonie. We erkennen dat de andere kanalen in veel gevallen meer doorlooptijd vraagt. Bij perceel 2 kan het gaan om telefonie, livechat en e-mail. De vereisten voor de</i>	Aanbestedingsdocument 3.4.2

	<i>andere kanalen zijn de standaard schriftelijke vaardigheden. Daarnaast leveren wij hiervoor onze standaarden aan.</i>	
47. Wat is de definitie van voldoende tijd vanuit uw ervaring?	<i>Opdrachtgever kan geen uitspraak doen over het proces waarbij Opdrachtnemer diens medewerkers actuele kennis doet toekomen, echter wil Opdrachtgever zeker gesteld hebben dat medewerkers voldoende geëquipeerd zijn om werkzaamheden uit te kunnen voeren.</i>	Aanbestedingsdocument 3.5.5
48. Wat is uw ervaring m.b.t. de beschikbare minimale capaciteit van doorgangen?	<i>Binnen ons eigen callcenter ligt dit maximum tussen de 150 en 200 calls op hetzelfde moment.</i>	Aanbestedingsdocument 3.8.2
49. De beoordelingscommissie bestaat uit adequaat toegeruste en deskundige beoordelaars. Welke functionarissen maken deel uit van de beoordelingscommissie?	<i>Managers en Adviseurs met ruime ervaring in Klantcontact en WFM.</i>	Aanbestedingsdocument 6.3
50. Iedere inschrijving zal eerst door iedere beoordelaar individueel op basis van de in het aanbestedingsdocument opgenomen beoordelingscriteria worden beoordeeld. Kunt u bevestigen dat ieder beoordelingscriterium door iedere beoordelaar wordt beoordeeld?	<i>Ja dat klopt.</i>	Aanbestedingsdocument 6.3
51. Gezien de omvang van de opdracht en eventuele vragen naar aanleiding van de eerste vragenronde verzoeken we u om een tweede vragenronde in te stellen, waarbij inschrijvers de mogelijkheid wordt geboden om vragen te stellen over de eerste vragenronde. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	<i>Nee, zie het antwoord op vraag 43.</i>	Aanbestedingsdocument 1.3
52. Wat is de verwachte opleidingsduur om zelfstandig contacten te kunnen afhandelen? Wat is de verhouding tussen theorie en praktijk (buddy bellen)?	<i>Dit is van veel variabelen afhankelijk en verschilt per werkstroom. We kunnen daarom geen concrete verwachting meegeven. Er zijn werkstromen denkbaar waarbij een e-Learning en een uur zelfstudie voldoende zijn, maar het kan ook meerdere dagdelen klassikale training betreffen. Het is aan de opdrachtnemer, om hier met behulp van input vanuit de opdrachtgever, invulling aan te geven. Dit geldt ook voor de verhouding tussen theorie en praktijk. Voor Opdrachtgever staat de kwaliteit van de dienstverlening hierbij voorop.</i>	Aanbestedingsdocument 3.5 Kennisopbouw en training
53. Is het juist dat opdrachtnemer moet zorgdragen voor een kennisbank en het actueel houden hiervan? Of heeft RVO deze beschikbaar en wordt opdrachtnemer hiervoor geautoriseerd?	<i>Opdrachtnemer moet inderdaad kunnen zorgdragen voor een kennisbank en het actueel houden hiervan. Afhankelijk van de mogelijkheden aan beide kanten kan ervoor gekozen worden om deels of geheel gebruik te maken van de</i>	Aanbestedingsdocument 3.8 Systemen

	<i>kennisbank van opdrachtgever. Hier zal na gunning gezamenlijk een keuze in gemaakt worden.</i>	
54. Op welk niveau dienen medewerkers de Engelse taal te beheersen?	<i>Voor de meeste werkstromen geldt dat het gaat om basisniveau (B1). De medewerker moet zich kunnen redden met een incidentele klant die een vraag in het Engels stelt. Het is denkbaar dat een flexibele werkstroom gericht op internationaal zakendoen ook wordt uitbesteed. Voor deze werkstroom zal een wat hoger niveau (B2) gevraagd worden, mocht het zover komen. Aangezien we dit laatste niet als eis hebben meegenomen zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in voorkomend geval gezamenlijk kijken naar de mogelijkheden.</i>	Aanbestedingsdocument 3.4 Personeel
55. Wat bedoelt RVO met 'bovengemiddelde affiniteit met de overheid'?	<i>Dit gedeelte van de eis wordt verwijderd uit het aanbestedingsdocument.</i>	Aanbestedingsdocument 3.4 Personeel
56. Wat is de gemiddelde afhandeltijd van de contacten (bij voorkeur per kanaal)?	<i>Telefonie: +/- 600 sec. Chat: onbekend E-mail: +/- 900 sec.</i>	Bijlage 4B – Slap perceel 2
57. Welk type klantvragen kan de opdrachtnemer verwachten bij Kavel Tijdelijke en Flexibele Werkstromen?	<i>Informatievragen Statusvragen Hulpvragen (bijv. Bij het doen van een opgave of subsidieaanvraag) Eenvoudige ICT Helpdeskvragen Intakevragen Etc.</i> <i>Over het algemeen gaat het om vragen die met behulp van Questions & Answers (Q&A's) te beantwoorden zijn. Voor de meer diepgaande vragen kan doorverbonden worden met een tweede lijn bij Opdrachtgever. Gezamenlijk zal continu gemonitord worden welke vragen worden doorgezet, om waar nodig de Kennisbank aan te vullen met nieuwe Q&A's, waardoor het percentage beantwoorde vragen uiteindelijk zo maximaal mogelijk wordt. Voor de flexibele werkstromen kan dit betekenen dat er uiteindelijk dieper op de inhoud wordt ingegaan.</i>	Aanbestedingsdocument
58. Opdrachtgever geeft aan dat de percelen binnen de opdracht niet onnodig worden samen gevoegd. Betekent dit dat beide percelen wel kunnen worden gegund aan één opdrachtnemer? Wanneer is dit nodig en wanneer wordt dit onnodig geacht?	<i>Het is mogelijk dat de beide percelen worden gegund aan één opdrachtnemer indien betreffende opdrachtnemer voor beide percelen als de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt aangemerkt.</i>	Pagina 11, 2.2. Zie ook paragraaf 2.4, pagina 16.

59. Kan de opdrachtgever concretiseren welke nieuwe kanalen of activiteiten een andere constructie zouden vergen? Opdrachtnemer kan dit niet duiden uit het aanbestedingsdocument.	<i>Momenteel wordt gebruik gemaakt van de standaard kanalen (Telefonie, E-mail en Live-chat), maar Opdrachtgever wil de mogelijkheid openhouden om in te kunnen spelen op eventuele technologische ontwikkelingen tijdens de looptijd van de overeenkomst.</i>	Pagina 28, paragraaf 3.10.3
60. Opdrachtnemer heeft een andere CAO dan WFC. Dienen wij deze bij inschrijving mee te sturen? Kunt u bevestigen dat afwijkende afspraken na gunning worden overgenomen?	<i>Dit klopt, u dient indien u een andere CAO hanteert dan de WFC deze bij inschrijving mee te sturen, conform eis 3.10.9. De toeslagen met betrekking tot het openstellen van het klantcontactcentrum buiten reguliere openingstijden worden dan conform uw CAO gehanteerd.</i> <i><u>Let op:</u> Eis 3.10.8 met betrekking tot de minimale lonen conform de afspraken in de WFC CAO dienen wel gehanteerd te worden, ondanks een eventueel afwijkende CAO.</i>	Pagina 29, paragraaf 3.10.9
61. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een kopie van een verzekeringscertificaat als bewijs van genoegzame verzekering?	<i>Dat is akkoord. Mits uit het verzekeringscertificaat duidelijk blijkt dat de omvang van de verzekeringsdekking voldoet aan de door ons gestelde minimumeis.</i>	Artikel 26.2 Arvodi-2018
62. Welke systemen worden gebruikt aan Opdrachtgeverszijde voor het routeren en kwalificeren van de calls?	<i>Mitel MICC Business platform versie 9.3.3.0</i>	
63. Jullie hanteren een eigen IVR alvorens het bij de opdrachtgever terecht komt. Hoe gaan jullie om met een eventuele wachttijd voor jullie IVR en waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen? In hoeverre wordt hiermee rekening gehouden in de beoordeling van de KPI's?	<i>Ervan uitgaande dat in de eerste zin met opdrachtgever opdrachtnemer wordt bedoeld geldt het volgende antwoord: Opdrachtgever houdt rekening met de invloed van eventuele wachttijden binnen de eigen Interactieve Voice Response (IVR) bij de beoordeling van KPI's behorend aan Opdrachtnemer.</i>	Bijlage 4b Concept SLAP perceel 2
64. Zijn jullie bereid om een concessie te doen t.a.v. de opleidingseis zoals gesteld in paragraaf 3.4.2.?	<i>Opdrachtgever heeft eisen voor deze aanbesteding zorgvuldig vastgesteld en houdt daaraan vast. Werk- en denkniveau hoeft niet te betekenen dat medewerkers een diploma moeten hebben op betreffend opleidingsniveau.</i>	Aanbestedingsdocument paragraaf 3.4.2, pagina 22
65. Is het toegestaan om medewerkers in te zetten die werkzaam zijn in Suriname?	<i>De standplaats van de medewerker dient Nederland te zijn, zie eis 3.1.5 van het Aanbestedingsdocument.</i>	Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.1.5, pagina 20
66. Is de inwerkperiode voor beide percelen hetzelfde? Zo niet, kunt u deze specificeren?	<i>De inwerktijd is van toepassing op medewerkers 1 t/m 3, zoals gesteld onder paragraaf 2.1 van het Aanbestedingsdocument. Dit zijn medewerkers die niet worden ingezet in perceel 1 en/of 2.</i>	Aanbestedingsdocument-EA KCC_202303011, pagina 10

	<i>Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen hoe en met welke inwerkperiode gewerkt wordt. Dit kan per perceel en per opdracht verschillend zijn.</i>	
67. Voorziet de Aanbestedende dienst in een kwaliteitsmonitoringsformulier met bijbehorende definities of verwacht u dat Opdrachtnemer deze zelf ontwikkeld?	<i>Opdrachtgever levert de definities aan. De verwerking in een kwaliteitsmonitoringsformulier zal door opdrachtnemer zelf gedaan moeten worden.</i>	Aanbestedingsdocument- EA KCC_202303011, pagina 24
68. Opdrachtgever geeft aan dat medewerkers minimaal 3 maanden op kantoor moeten werken op deze opdracht om thuis te kunnen werken. Is de opdrachtgever bereid om de deze eis te laten vervallen voor perceel 1?	<i>De eis is opgenomen i.v.m. het borgen van voldoende kwaliteit. Dit blijft het uitgangspunt en daarmee blijft de eis staan. Wel kan er in overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever van afgeweken worden met inachtneming dat de standplaats van de medewerker in Nederland moet liggen. De kwaliteit van de dienstverlening blijft hierbij voorop staan.</i>	Pagina 20, paragraaf 3.1.6.