

mboRijnland

Leermiddelen Vavo

Vragen ten behoeve van de tweede Nota van Inlichtingen

22-12-2023

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	N.a.v. uw antwoord op vraag 15 van de eerste nota van inlichtingen	"Tussen 8.00 en 17.00 uur op werkdagen dient de helpdesk/klantenservice bereikbaar te zijn voor telefonische bestellingen (100%)." De eisen 32 t/m 34 doen vermoeden dat er een bulkbestelling wordt geplaatst. Kunt u aangeven welk type bestelling wordt geplaatst? Bulk of individueel?	Studenten zullen individueel hun bestelling doen via een link. Er zullen echter ook telefonische bestellingen worden gedaan. Zowel voor studenten als voor collega's.
19	N.a.v. uw antwoord op vraag 15 van de eerste nota van inlichtingen	"Tussen 8.00 en 17.00 uur op werkdagen dient de helpdesk/klantenservice bereikbaar te zijn voor telefonische bestellingen (100%)." In de eerste nota van inlichtingen heeft u al bevestigd dat "grote bestellingen" niet telefonisch worden gedaan. Ons is niet geheel duidelijk hoe u wenst te bestellen. Is dat een bulkbestelling voor alle leerlingen, waarbij mboRijnland de individuele pakketten zelf samenstelt? Of bedoelt u een bestelling per leerling?	Zie het antwoord op vraag 1.
20	N.a.v. uw antwoord op vraag 14 van de eerste nota van inlichtingen	"Klachten worden ingediend bij de contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert de klager binnen twee werkdagen over het vervolg van de afhandeling naar de klacht. De oplossing van deze klacht wordt uiterlijk binnen tien werkdagen gerealiseerd (100%)." In uw antwoord op vraag 14 van de eerste nota van inlichtingen geeft u aan dat u bij bovenstaande KPI zowel klachten van medewerkers als klachten van studenten bedoelt. In de praktijk is het zo dat de medewerkers van scholen bij Opdrachtnemer een andere contactpersoon/andere contactpersonen hebben dan studenten. Voor studenten is er een aparte afdeling Klantenservice, waar zij met vragen/klachten terecht kunnen. Wij stellen voor om de eerste zin van uw KPI iets aan te passen: "Klachten van medewerkers worden ingediend bij de contactpersoon van Opdrachtnemer en studenten kunnen met vragen/klachten terecht bij de klantenservice van Opdrachtnemer. (...)" Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, licht u toe?	Dat is akkoord.

21	N.a.v. uw antwoord op vraag 10 van de eerste nota van inlichtingen	<p>In uw antwoord op vraag 10 van de eerste nota van inlichtingen bevestigt u dat u graag wilt dat de functioneel beheerder van Opdrachtgever ongelimiteerd en gratis toegang krijgt tot de voor studenten bestemde digitale licenties.</p> <p>Het is voor potentiële gegadigden voor deze opdracht niet aantrekkelijk/rendabel om ongelimiteerd gratis (studenten)licenties te leveren aan de functioneel beheerder van Opdrachtgever, aangezien zij deze wel in moeten kopen/hier kosten voor moeten maken. Dit is vergelijkbaar met docentenexemplaren van boeken, waarvan het in de leermiddelenmarkt gebruikelijk is dat Opdrachtgever deze rechtstreeks bij de uitgever aanvraagt.</p> <p>Bent u bereid om deze eis (eis 14) te schrappen? Zo nee, licht u toe?</p>	<p>mboRijnland is bereid een bepaald bedrag te betalen voor de versies die zij bezitten. Echter wil zij kunnen zien wat een student ziet. Op die manier kunnen eventuele vragen van studenten worden beantwoord door mboRijnland, voordat er contact opgenomen wordt met Opdrachtnemer.</p>
----	--	---	---