

# **Marktconsultatie Klant Contact Center Studenten Reisrecht**

Ten behoeve van

## **Regisseur Studenten Reisrecht**

|                |            |
|----------------|------------|
| <b>Datum:</b>  | 19-05-2023 |
| <b>Versie:</b> | Definitief |

## Inhoudsopgave

|                                          |          |
|------------------------------------------|----------|
| <b>1. Inleiding</b>                      | <b>3</b> |
| 1.1. Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) | 3        |
| 1.2. Achtergrond marktconsultatie        | 3        |
| <b>2. Marktconsultatie</b>               | <b>5</b> |
| 2.1. Aanleiding Marktconsultatie         | 5        |
| 2.2. Doel Marktconsultatie               | 5        |
| 2.3. Contactgegevens                     | 6        |
| 2.4. Verdeling percelen                  | 6        |
| 2.5. Procedure marktconsultatie          | 6        |
| 2.6. Vragenronde                         | 6        |
| 2.7. Planning                            | 7        |
| 2.8. Voorwaarden marktconsultatie        | 8        |
| 2.9. Vragen marktconsultatie             | 9        |

## 1. Inleiding

Voor u ligt het marktconsultatiedocument 'Studenten Reisrecht' die door Regisseur Studenten Reisrecht, hierna RSR genoemd, op 19 mei 2023 openbaar is gepubliceerd via TenderNed. In dit document wordt beschreven:

- wie RSR is;
- wat de doelstelling is van deze marktconsultatie;
- wat er verwacht wordt van geïnteresseerde partijen bij deze marktconsultatie;
- en op welke wijze de marktconsultatie wordt georganiseerd.

### 1.1. Regisseur Studenten Reisrecht (RSR)

RSR bv is de werkmaatschappij van de holding Service Verlening Openbaar Vervoer bv (SVOV). Aandeelhouders van SVOV zijn de OV-bedrijven in Nederland. Tevens valt de Landelijke Product Regisseur bv (LPR) ook onder deze holding. De directeur SVOV treedt op als bestuurder van de werkmaatschappijen. In het kader van de voorgenomen aanbesteding is alleen RSR van belang.

RSR heeft de wettelijke taak om de digitale administratie voor het Studentenreisproduct (SRP) te voeren. RSR zorgt dat studenten, aan wie het studentenreisrecht is toegekend door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), kunnen reizen met het openbaar vervoer in heel Nederland. DUO is een uitvoeringsorganisatie van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Afspraken over de dienstverlening worden gemaakt door OCW en de OV-bedrijven.

De Stuurgroep OV Studentenkaart (OVSK) is gedelegeerd opdrachtgever voor de OV-bedrijven. RSR is opdrachtnemer van Stuurgroep OVSK en eindverantwoordelijk voor de dienstverlening aan de student en stakeholders.

### 1.2. Achtergrond marktconsultatie

RSR is op zoek naar een dienstverlener die in staat is om zorg te dragen voor de invulling van het Klant Contact Center (KCC) van RSR. Voordat RSR de opdracht in de markt gaat zetten, wil zij marktpartijen eerst uitnodigen om RSR te voorzien van informatie zodat de aanbesteding zo goed mogelijk in de markt kan worden gezet.

Het KCC van RSR heeft tot doel om vragen van studenten in het kader van het Studentenreisproduct (SRP) af te handelen. In Bijlage 1 wordt in een visiedocument de zienswijze van RSR over het KCC nader toegelicht. In de context van RSR vinden in het openbaar vervoer ontwikkelingen plaats die relevant zijn voor zowel het toekomstig functioneren van het KCC als het

implementatieproces. In Bijlage 2 worden deze ontwikkelingen nader toegelicht en in Bijlage 3 treft men een beschrijving aan van de technische aansluiting van het KCC. De meest relevante, in deze marktconsultatie gebruikte, terminologie wordt toegelicht in Bijlage 4. In Bijlage 5 wordt een gedeelte van het concept PVE weergegeven, waarover in de marktconsultatie een vraag wordt gesteld. Bijlage 6 bevat het formulier voor het stellen en beantwoorden van de vragen over de marktconsultatie tijdens de vragenronde. Bijlage 7 betreft het antwoordblad voor de door uw gegeven antwoorden op de gestelde vragen in deze marktconsultatie.

## **2. Marktconsultatie**

### **2.1. Aanleiding Marktconsultatie**

RSR zal haar dienstverlening van het Klant Contact Center (KCC) gaan aanbesteden. Op grond van de Aanbestedingswet 2012 dient deze dienstverlening in de markt gezet te worden door middel van een aanbestedingsprocedure. RSR moet nog een besluit nemen over het type aanbesteding en hoe de opdracht in de markt zal worden gezet.

RSR heeft behoefte om met de markt over de wijze van aanbesteden en operationele mogelijkheden in gesprek te gaan. Deze marktconsultatie vormt hierbij een belangrijke stap op basis waarvan RSR de aanbesteding vorm zal geven. Geïnteresseerde marktpartijen worden uitgenodigd om op basis van dit document aan de marktconsultatie deel te nemen.

### **2.2. Doel Marktconsultatie**

Het doel van deze marktconsultatie is het verkrijgen van informatie over de mogelijkheden om de in de bijlagen beschreven visie van RSR in te richten en uit te voeren, waarbij rekening wordt gehouden met de beschreven ontwikkelingen in de context.

Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure en is volledig gericht op het verzamelen van informatie die bijdraagt aan het in de markt zetten van een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding. Deelname is dan ook geheel vrijblijvend.

Als RSR van mening is dat het van toegevoegde waarde is om met een geselecteerd aantal deelnemers aan de marktconsultatie dieper op de materie in te gaan, dan zal RSR hen uitnodigen voor een gesprek. Partijen zullen hierbij individueel worden uitgenodigd. De definitieve planning wordt bekend gemaakt na ontvangst van de antwoorden van de marktconsultatie. De gesprekken worden georganiseerd op het kantoor van RSR in Amersfoort.

De uit deze marktconsultatie verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt, indien relevant, gebruikt ten behoeve van het opstellen van de inkoopstrategie en de aanbestedingsdocumenten.

Vanuit het oogpunt van transparantie worden de algehele bevindingen van de marktconsultatie daarnaast ook vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag dat te zijner tijd deel uit zal maken van de aanbestedingsdocumenten.

### **2.3. Contactgegevens**

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Linny Karssemeijer, aanbestedingsjurist van Aeves Benefit, te bereiken via het e-mailadres: [l.karssemeijer@aevesbenefit.com](mailto:l.karssemeijer@aevesbenefit.com).

Indienen van uw reactie op de marktconsultatie of het stellen van vragen gaat via de berichtenmodule van TenderNed.

### **2.4. Verdeling percelen**

De dienstverlening is in één perceel beschreven:

Perceel 1: Eerstelijns klantondersteuning in het kader van het Studentenreisproduct.

### **2.5. Procedure marktconsultatie**

De gehele marktconsultatie verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via TenderNed. Dit betekent dat alle marktconsultatiedocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie via TenderNed verloopt én dat het uitsluitend is toegestaan de beantwoording in te dienen via TenderNed. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale beantwoording.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan worden gevonden in de supportomgeving van TenderNed. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk. De Servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-8363376.

### **2.6. Vragenronde**

Deelnemers kunnen tot de in de planning genoemde datum en tijdstip vragen stellen over het marktconsultatiedocument. Vragen dienen gesteld te worden via de berichtenmodule van TenderNed. U kunt daarbij gebruikmaken van het format dat beschikbaar is gesteld in Bijlage 6.

De antwoorden op de ontvangen vragen worden op de in de planning opgenomen datum (streefdatum) gepubliceerd op TenderNed in de vorm van een nota van inlichtingen.

## 2.7. Planning

### Marktconsultatie

RSR hanteert onderstaande planning voor de marktconsultatie.

| <b>Datum</b>                            | <b>Omschrijving</b>                                                       |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Dinsdag 30 mei 2023, vóór 12:00 uur     | Deadline indienen vragen over marktconsultatie via TenderNed.             |
| Donderdag 1 juni 2023                   | Beantwoording vragen over marktconsultatie via TenderNed.                 |
| Vrijdag 9 juni 2023, 12.00 uur          | Uiterste datum en tijdstip indienen antwoorden marktconsultatie.          |
| Week 25 (19 juni 2023 tot 23 juni) 2023 | Reservering gesprekken n.a.v. beantwoording marktconsultatie (optioneel). |

*Tabel 1: planning marktconsultatie*

### Aanbesteding

De aanbesteding moet nog door RSR worden gepland en uitgewerkt. De voorlopige globale planning van de aanbesteding wordt in de onderstaande tabel weergegeven. Deze planning kan nog wijzigen.

| <b>Datum</b>                   | <b>Omschrijving</b>          |
|--------------------------------|------------------------------|
| September 2023                 | Start aanbestedingsprocedure |
| November 2023                  | Gunning                      |
| December 2023 t/m januari 2024 | Implementatie                |
| Februari 2024                  | Start uitvoering             |

*Tabel 2: voorlopige planning aanbesteding RSR KCC*

## **2.8. Voorwaarden marktconsultatie**

- a. Deelnemers aan deze marktconsultatie stemmen in met het bepaalde in dit marktconsultatiedocument.
- b. Deze marktconsultatie is bedoeld om informatie te ontvangen van geïnteresseerde partijen, om zodoende de behoeften van RSR in de komende aanbesteding zo goed mogelijk aan te laten sluiten op het aanbod in de markt. Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie, namelijk het voorliggende marktconsultatiedocument met bijlage(n).
- c. De marktconsultatie is nadrukkelijk niet bedoeld om een voorselectie van gegadigden te maken in het kader van een aanbesteding en maakt geen deel uit van de aanbestedingsprocedure en beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- d. Het staat RSR vrij om de marktconsultatie om haar moverende reden(en) op ieder moment te beëindigen.
- e. Aan de gegevens in dit marktconsultatiedocument kunnen geen rechten worden ontleend.
- f. Gelet op de aard en omvang van de marktconsultatie en in het verlengde hiervan de aanbestedingsprocedure, is de informatie die tijdens de marktconsultatie door alle partijen wordt verstrekt in principe openbaar, in die zin dat RSR de informatie kan gebruiken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten, tenzij een deelnemer expliciet heeft aangegeven dat zijn informatie vertrouwelijk is en op geen enkele wijze openbaar mag worden gemaakt.
- g. RSR bepaalt zelf wat zij met de reacties en informatie doet. Op haar rust niet de verplichting om te motiveren waarom zij bepaalde reacties en informatie t.z.t. wel of niet in de aanbestedingsdocumenten verwerkt.
- h. De voertaal van de marktconsultatie is Nederlands.
- i. Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie worden niet vergoed.
- j. RSR is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft.
- k. Correspondentie en documenten worden na afloop van de consultatie niet geretourneerd.

## **2.9. Vragen marktconsultatie**

RSR vraagt antwoord op de onderstaande vragen. Deelnemers aan de marktconsultatie worden verzocht deze vragen schriftelijk te beantwoorden en uiterlijk op de in de planning aangegeven datum en tijdstip een ingevulde Bijlage 7: "Antwoordblad marktconsultatie" via de berichtenmodule in te dienen in de vorm van een Word-document.

1. De aanbesteding vindt plaats vlak voor grote systeemveranderingen in het OV (zie Bijlage 2: "Ontwikkelingen context RSR en invulling KCC"). RSR heeft bewust gekozen om de aanbesteding te gaan publiceren vóór de start van deze systeemwijziging. Gevolg is dat na de start van de werkzaamheden van het KCC, wijzigingen in systemen worden gemaakt en de werkwijze moet worden aangepast. Op welke manier kan RSR dit het beste meenemen in de aanbesteding?
2. Met betrekking tot de benodigde technische koppelingen:
  - a. Wat is uw visie m.b.t. de gedefinieerde technische aansluitingen, zowel wat betreft de technische realisatie van koppeling als de uitvoering van de KCC-dienstverlening?
  - b. Welke additionele informatie heeft u nodig voor de realisatie van de technische koppelingen?
3. RSR is voornemens om de aanbesteding in september 2023 in de markt te zetten met als doel om februari 2024 de operationele uitvoering te laten starten (zie ook paragraaf 2.7 Planning). Hierbij wordt aangegeven dat tijdens de implementatieperiode de inschrijver geen data van eerdere gesprekken met de studenten hoeft over te nemen en/of te migreren van het huidige KCC.

In hoeverre zijn deze tijdslijnen van de aanbesteding en implementatie volgens u haalbaar, ook gezien de ontwikkeling beschreven in Bijlage 2: "Ontwikkelingen context RSR en invulling KCC" en Bijlage 3: "Technische aansluiting KCC".

4. Met betrekking tot het Programma van Eisen (PVE):
  - a. In het concept PVE (zie Bijlage 5) worden onder andere eisen geteld over het CRM en de vastlegging van het klantcontact. Graag zouden wij een terugkoppeling op deze eisen willen ontvangen, met aandacht voor haalbaarheid en formulering van deze eisen. Eventuele aanvullingen en/of andere voorstellen zijn welkom.
  - b. RSR hanteert voor de inrichting en uitvoering van haar processen hoge eisen op het gebied van security/informatiebeveiliging. Relevante wet- en regelgeving m.b.t. privacy wordt nageleefd. Wat adviseert u ons op te nemen in de aanbesteding, zodat deze aspecten adequaat zijn geborgd in het PVE?
  - c. Met betrekking tot vraag 4b; zijn er branche specifieke certificeringen (bijvoorbeeld ISO) die we van de markt kunnen eisen?
5. Welke informatie moet RSR verstrekken in de aanbestedingsfase zodat u een passende inschrijving kunt doen?
6. Met betrekking tot het aanbestedingsproces:
  - a. Welke knelpunten en risico's kunnen volgens u worden geïdentificeerd in het kader van de aanbesteding van het RSR KCC?
  - b. Welke mitigerende maatregelen ziet u m.b.t. de in vraag 6a aangegeven knelpunten en risico's?
7. Heeft u overige opmerkingen en/of adviezen die u aan RSR zou willen geven in het kader van de aanbesteding van het RSR KCC?
8. Heeft u interesse om in te schrijven op deze aanbesteding?