

Nota van Inlichtingen I – 19/12/2023

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Bijlage 12, CRM	U stelt in uw uitvraag dat de leverancier moet voorzien in een CRM-systeem. Wat zijn de specifieke eisen die u stelt aan dit systeem? Moet het bijvoorbeeld mogelijk zijn om een dossier te raadplegen waarin alle eerdere contactmomenten per student gebundeld zijn of volstaat het dat er een log van ieder afzonderlijk contact gemaakt wordt? Die naderhand teruggezocht kunnen worden op bijvoorbeeld StudentID.
Antwoord	De door de Inschrijver aangeboden dienstverlening moet voldoen aan de eisen die door RSR zijn gesteld in de aanbestedingsdocumentatie. RSR ziet zich als regieorganisatie. Dit betekent dat RSR gebruik maakt van leveranciers om onderdelen van haar dienstverlening vorm te geven, waarbij RSR optimaal en zoveel mogelijk gebruik maakt van de kennis en middelen van leveranciers. Inschrijver zal zelf zorg moeten dragen voor een passende en adequate richting en beheer van het CRM, waardoor een doelgerichte en doelmatige dienstverlening binnen de kaders van alle gestelde eisen in het kader van deze aanbesteding mogelijk is. Voor zover RSR geen eisen heeft gedefinieerd, is de Inschrijver vrij om hier zelf keuzes in te maken. M.b.t. de raadpleegbaarheid van contactmomenten verwijzen wij naar de hieraan gerelateerde gestelde eisen in de Bijlage 4A PVE.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Overeenkomst, artikel 3.2	U stelt hier dat RSR te allen tijde gemachtigd is om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen. U benoemt hierin echter geen opzegtermijn. Wij stellen voor om deze minimaal gelijk te trekken aan de termijn zoals benoemd in artikel 14.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Is de Aanbestedende bereid deze toevoeging te doen op dit artikel?
Antwoord	RSR is bereid om de opzegtermijn uit te breiden. Vanwege een andere vraag in de NvI hebben we besloten om de opzegtermijn uit te breiden naar drie (3) maanden. De Algemene inkoopvoorwaarden worden hierop aangepast (art. 14.5). Ter informatie: per abuis is er in de Algemene inkoopvoorwaarden een verkeerde naam en jaartal benoemd. We zullen daarom een aangepaste versie delen via TenderNed zodat dit in de toekomst niet tot miscommunicaties leidt. We hebben de naam van LPR gewijzigd naar RSR en het jaartal gewijzigd naar 2023. Inhoudelijk zijn er geen wijzigingen, behalve de wijzigingen die RSR in deze NvI heeft	

	toegezegd.
--	------------

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 4.3	Extra activiteiten/werkzaamheden gelden alleen als meerwerk als deze op voorhand niet te voorzien waren. Op dit moment vallen kanalen zoals WhatsApp en mogelijke andere niet binnen de scope van de opdracht. Valt een mogelijke toekomstige inzet van deze kanalen onder te voorzien en dienen deze kanalen reeds opgenomen te worden in het all-in uurtarief? Of staat RSR hier, voor activering van deze kanalen, toe om een offerte uit te brengen?
Antwoord	RSR heeft de scope voor de implementatie voor de kanalen beperkt tot telefonie, e-mail en Livechat. RSR verwacht dan ook dat alle door de Inschrijver aangegeven tarieven zijn gebaseerd op uitsluitend de kanalen telefonie, e-mail en Livechat, zie Bijlage 3 Prijzenblad. Alle andere mogelijke kanalen kunnen voor de aanbidding van de Inschrijver in het kader van deze aanbesteding buiten beschouwing worden gelaten. RSR heeft op dit moment geen intentie om op de korte termijn een ander kanaal toe te voegen, voor zover mogelijk binnen de kaders van de Aanbestedingswet 2012. Als RSR op enig moment toch voornemens is om één of meerdere additionele kanalen in te richten, naast de kanalen die nu in de aanbesteding worden gevraagd (telefonie, e-mail, Livechat), dan zal RSR hiervoor een offerte aan de Inschrijver vragen voor zover mogelijk binnen de kaders van de Aanbestedingswet 2012. Op basis van deze offerte zal RSR hierover een besluit nemen en met de Inschrijver de (eventuele) implementatie afstemmen.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 5.4	Kunt u toelichten hoe de acceptatieprocedure er in detail uit ziet en welke doorlooptijden hiervoor maximaal gehanteerd (mogen) worden?
Antwoord	De procesverantwoordelijke zal vooral op basis van de in de aanbestedingsdocumentatie gedefinieerde rapportages van de Inschrijver de levering van de dienst door de Inschrijver accepteren. De doorlooptijd van de acceptatie valt binnen de gestelde termijn in de Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 5.4. Een tijdige oplevering van de rapportages door Inschrijver is hiervoor randvoorwaardelijk.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 5.7	Wij stellen voor om bij een dispuut over de factuur alleen opschorting van betaling van dat deel van de factuur te hanteren in plaats van opschorting van betaling van de gehele factuur. Kan RSR hiermee instemmen?
Antwoord	RSR gaat niet akkoord met het voorstel.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 6.5	Gezien de aard van de dienstverlening is het niet werkbaar en haalbaar om dit artikel te handhaven. Wij stellen het daarom op prijs als dit artikel kan worden verwijderd. Kan RSR hiermee akkoord gaan?
Antwoord	RSR zal dit artikel verwijderen uit de Algemene inkoopvoorwaarden.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 10.1	U spreekt hier over een redelijke termijn. Dit achten wij te vrijblijvend. Ons voorstel is om een maximale doorlooptijd voor acceptatie te hanteren van 2 werkdagen. Kan RSR hiermee instemmen?
Antwoord	Ervan uitgaande dat uw vraag betrekking heeft op de betaling van facturen willen we u graag verwijzen naar art. 5.4 van de Algemene inkoopvoorwaarden. Daar wordt gedetailleerd uiteengezet wanneer en op welke termijn de facturen betaald worden. Acceptatie zoals genoemd in dit artikel richt zich in eerste instantie op de uitgevoerde callcenterwerkzaamheden. Deze werkzaamheden voert de Inschrijver in de dagelijkse praktijk uit en wordt door de Inschrijver vervolgens gefactureerd. Dus de acceptatie van RSR zit al besloten in de uitvoering van deze werkzaamheden.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 10.4	Graag zien wij dit artikel beperkt tot directe kosten en willen wij deze beperken. Kan RSR instemmen met een beperking van de aansprakelijkheid in deze tot maximaal de helft van de opdrachtwaarde per jaar?
Antwoord	RSR gaat niet akkoord met dit voorstel. RSR heeft bewust gekozen voor deze omschrijving. Er zijn namelijk meerdere factoren denkbaar in de praktijk waarbij alleen de directe kosten niet volledige dekking van de schading bieden.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 14.5	Inschrijver acht een opzegtermijn van 2 maanden te kort. Voorstel is om deze te wijzigen naar 3 maanden zodat Inschrijver in het geval van opzegging door de Opdrachtgever voldoende tijd heeft om haar medewerkers te herplaatsen. Kan RSR hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Akkoord, RSR zal de opzegtermijn uitbreiden naar drie (3) maanden.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 11.7	Deze procedure met een doorlooptijd van maximaal 14 dagen zorgt voor een mogelijke verlenging van de opgenomen betaaltermijn met 14 dagen. Dit is voor Inschrijver niet acceptabel. Tevens spreekt u hier over testperiode. Wat houdt dit in en hoelang duurt deze testperiode? Inschrijver is van mening dat de dienstverlening binnen de scope van de opdracht niet telkens onderworpen hoeft te worden aan een testperiode. Is RSR bereid om dit artikel aan te passen waarbij de acceptatie een maximale doorlooptijd kent van 2 dagen en er geen sprake is van een telkens terugkerende testperiode in het geval van Diensten?
Antwoord	Uit uw vraag lijkt gesuggereerd te worden dat er voor de normale werkzaamheden (KCC) een telkens terugkerende testperiode is. Dit is niet het geval. Dit artikel ziet o.a. op mogelijke implementatie van verandering van dienstverlening, zoals de implementatie van een nieuw systeem. Dit uiteraard alleen en voor zover dit mogelijk is binnen de kaders van de Aanbestedingswet 2012. Het is dus niet zo dat u elke maand voor de reguliere werkzaamheden een 'acceptatie' of 'schriftelijk bewijs' nodig heeft van RSR. Voor de genoemde testperiode geldt idem dito dat dit alleen opgaat bij evt. nieuwe kanalen die doorgevoerd gaan worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 16.2	Verzoek van Inschrijver is om indirecte schade uit te sluiten in dit artikel. Kan RSR hiermee akkoord gaan? Tevens neemt Inschrijver hier graag een beperking van de aansprakelijkheid op dit gelijk is aan maximaal eenmaal de omzetwaarde per jaar. Kan RSR hiermee akkoord gaan?
Antwoord	RSR gaat niet akkoord met deze voorstellen.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 26.2	Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel. Inschrijver ziet de tijd graag beperkt tot de looptijd van de Overeenkomst. Kan RSR hiermee akkoord gaan?
Antwoord	Deze bepaling zal aangepast worden zodat het gebruik van de licentie beperkt wordt tot de looptijd van de Overeenkomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Sub verwerkers-overeenkomst, artikel 9	De aanbestedende dienst heeft in dit artikel geen beperking opgenomen voor de aansprakelijkheid van Inschrijver. Inschrijver stelt voor om dit te beperken tot directe schade met een maximum van eenmaal de opdrachtwaarde per jaar. Kan RSR hiermee instemmen?
Antwoord	RSR gaat niet akkoord met het voorstel. De aansprakelijkheid zal niet beperkt worden, omdat het niet gebruikelijk is om in een sub-verwerkersovereenkomst de aansprakelijkheid te beperken. Juist een deel van de schade die geleden kan worden kan indirecte schade zijn en er kunnen (hoge) boetes door de toezichthouder opgelegd worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Bijlage 10E. RSR Content 2022	Kan RSR naast de weekvolumes van het jaar 2022 en 2023 de volumes per dag en op intraday niveau delen? Inschrijver hecht veel waarde aan het ontvangen van deze inzichten om een zo accuraat mogelijke prijsberekening te kunnen maken.
Antwoord	In het kader van deze aanbesteding heeft RSR alle beschikbare data met de Inschrijvers gedeeld. RSR heeft alleen de beschikking over volumes per week. RSR heeft momenteel geen inzicht in de volumes per dag en/of op "intraday niveau". Het is op basis van de op dit moment beschikbare data voor RSR ook niet mogelijk om een gefundeerde schatting hiervoor te geven. RSR kan daarom helaas niet de gevraagde data aanleveren.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Overeenkomst, artikel 4.3	Inschrijver stelt voor om in plaats van de loonkostenindex voor financiële en zakelijke dienstverlening inclusief bijzondere beloningen de cao-lonen index te volgen voor de contactcenter branche. Wij hebben de overtuiging dat dit een meer passende en nauwkeurige maatstaf biedt voor het handhaven van de concurrentiepositie en het waarborgen van de juiste beloningsstructuur voor onze medewerkers. Door de ontwikkelingen binnen onze sector te volgen, streven we ernaar om onze werknemers een eerlijke en actuele beloning te bieden die in lijn is met de marktstandaarden en -ontwikkelingen. Is RSR bereid deze wijziging te accepteren?
Antwoord	RSR gaat niet akkoord met het voorstel. De in art. 4.3. genoemde bepaling is redelijk en ook gebruikelijk in de zakelijke markt. Deze cpi van het CBS hebben wij reeds met meerdere partijen bedongen en onze conclusie is dat deze cpi goed aansluit bij de markt. Partijen zijn er tevreden mee en het is een onafhankelijke cpi waardoor er ook geen discussies kunnen ontstaan.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Beschrijvend document, paragraaf 1.3.2.2	De geraamde waarde van de opdracht bedraagt € 826.000 excl. BTW voor de gehele looptijd (5 jaar). Mogen wij ervan uitgaan dat deze waarde sec gerelateerd is aan de afhandeling van calls en e-mails (ca 30k contacten per jaar) en additionele dienstverlening (zoals bijv. chatbot) buiten deze geraamde waarde valt?
Antwoord	Deze waarde is gerelateerd aan de afhandeling van calls en e-mails. De chatbot is hier inderdaad niet bij inbegrepen.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Beschrijvend document, paragraaf 3.3.4	Voor 3 van de 4 kerncompetenties wordt gevraagd naar gebruik en beheer van een applicatie. Veronderstelt RSR hiermee dat Inschrijver zelfstandig beschikt over een CRM applicatie, kennisbank en chatbot of mag een of meer van deze applicaties ook beschikbaar worden gesteld door een opdrachtgever van Inschrijver? In het laatste geval vindt door Inschrijver en Opdrachtgever een gezamenlijk gebruik en beheer plaats.
Antwoord	Het is niet helemaal duidelijk wat er hier gevraagd wordt aan RSR. Wordt er een leverancier of onderaannemer bedoeld van de Inschrijver? Als er sprake is van gebruik van een onderaannemer voor de referentie dan gelden de vereisten zoals gesteld in paragraaf 3.3.4. Aanvullende informatie: RSR ziet zich als regieorganisatie. Dit betekent dat RSR gebruik maakt van leveranciers om onderdelen van haar dienstverlening vorm te geven, waarbij RSR optimaal en zoveel mogelijk gebruik maakt van de kennis en middelen van leveranciers. In dit kader beheert RSR zelf geen systemen, ook niet gezamenlijk met een Inschrijver. Systemen zullen daarom niet door RSR ter beschikking worden gesteld aan Inschrijver. Inschrijver zal zelf zorg moeten dragen voor de inrichting en beheer van de benodigde systemen, waardoor een doelgerichte en doelmatige dienstverlening binnen de kaders van alle gestelde eisen van deze aanbesteding kan worden gegarandeerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Bijlage 12, CRM	Is het voor RSR geen optie om zelf een CRM-systeem af te nemen en te beheren? Op die manier kan informatie makkelijker overgaan naar een eventuele nieuwe leverancier. Kunt u uw argumenten toelichten?
Antwoord	RSR ziet zich als regieorganisatie. Dit betekent dat RSR gebruik maakt van leveranciers om onderdelen van haar dienstverlening vorm te geven, waarbij RSR optimaal en zoveel mogelijk gebruik maakt van de kennis en middelen van leveranciers. In dit kader schaft RSR in principe geen systemen aan en/of beheert RSR zelf geen systemen. Dit is een belangrijk tactisch uitgangspunt van de inrichting van de RSR-organisatie en daarmee van deze aanbesteding. RSR accepteert dat dit consequenties heeft voor een eventuele overgang naar een andere leverancier. RSR bepaalt daarom bij de initiatie van elke overgang de kaders waarbinnen de overgang plaats dient te vinden.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Bijlage 4, Prijzenblad	Het volume is gemiddeld zo'n 600 contacten (call en email) per week. Gezien dit volume adviseren wij vanuit efficiëntie en effectiviteitsoverwegingen een geblende operatie, waarbij de klantadviseurs gelijker tijd voor meerdere opdrachtgevers het klantcontact afhandelen. Staat RSR open voor een geblende operatie of verlangt u een dedicated inzet van klantadviseurs op het project?
Antwoord	De door de Inschrijver aangeboden dienstverlening moet voldoen aan de eisen die door RSR zijn gesteld in de aanbestedingsdocumentatie. Binnen dit kader kan de Inschrijver zelf bepalen op welke manier de Inschrijver de dienstverlening inricht. Een "dedicated inzet" van klantadviseurs wordt niet door RSR vereist.	