

Vragen: Marktconsultatie -Vervanging post-open machines en onderhoud

	Vraag	Betrekking op:	Antwoord
1	Wat wordt precies bedoeld met “gestructureerde post” in deze context?	Gestructureerde post – Inhoud en fysieke kenmerken	Met het begrip "gestructureerde post" verwijst de Aanbestedende dienst naar post in standaard formaat enveloppen (C4 en C5) met standaard bijlagen van de Belastingdienst.
2	Hoeveel pagina's bevat een gestructureerd poststuk gemiddeld?	Gestructureerde post – Inhoud en fysieke kenmerken	Een poststuk bevat doorgaans 1 á 2 pagina's A4 formaat, enkelvoudige vouw.
3	Welke envelopformaten worden het meest gebruikt (<i>bijv.</i>	Gestructureerde post – Inhoud en fysieke kenmerken	De aanbestedende dienst gebruikt het meest C5 formaat enveloppen.
4	Hoe vaak worden documenten gevouwen in de enveloppen (<i>bijv. enkelvoudige vouw, dubbele vouw, Z-vouw</i>)?	Gestructureerde post – Inhoud en fysieke kenmerken	Documenten zitten met een enkelvoudige vouw in de enveloppen.
5	Hoeveel poststukken moeten er per dag verwerkt worden tijdens piekperiodes?	Maximaal dagelijks verwerkingsvolume tijdens piekperiodes	Tijdens de maximale piekverwerking moeten er circa 50.000 poststukken per dag worden verwerkt.
6	Omvat dit piekvolume zowel gestructureerde als ongestructureerde post? Indien Ja, graag geschatte verhouding.	Maximaal dagelijks verwerkingsvolume tijdens piekperiodes	Het piekvolume betreft enkel gestructureerde post.

7	In welke perioden (<i>en hoe vaak</i>) doen deze pieken zich doorgaans voor (<i>bijv. belastingdeadlines, jaarovergang</i>)?	Maximaal dagelijks verwerkingsvolume tijdens piekperiodes	De Aanbestedende dienst hanteert de volgende piekmomenten: - Februari/ Maart - Mei - Juni/ Juli Dit komt neer op drie piekmomenten(twee piekmomenten van twee maanden en één piekmoment van één maand) per jaar.
8	Wat is de verwachte dagelijkse operationele tijd voor het verwerkingsproces?	Werktijd / duur van shifts	De verwachte dagelijkse operationele tijd van het verwerkingsproces betreft 3 uur tot maximaal 4 uur.
9	Zijn er specifieke richtlijnen of ervaringsnormen met betrekking tot het aantal en de duur van werkshifts?	Werktijd / duur van shifts	Als richtlijn wordt gehanteerd dat de verwerking plaats dient te vinden tussen 07:00 uur en 11.00 uur in de ochtend.
10	Wat is de verwachte looptijd van het contract (<i>incl. eventuele verlengingsopties</i>)?	Looptijd contract	De vorm en looptijd van het contract is nog niet bekend. De resultaten van deze marktconsultatie dienen mede als input om tot de best passende vorm en looptijd van het contract te komen.

11	Welke minimale servicelevels (SLA/KPI's) worden verwacht, bijvoorbeeld bij storingen of onderhoud?	SLA/KPI's	Prio Hoog Beperkte productie mogelijk; ernstige prestatie-issues Reactietijd: Binnen 2 uur Oplostijd: Binnen 1 werkdag Prio Medium Machine werkt deels; workaround mogelijk Reactietijd: Binnen 4 uur Oplostijd: Binnen 2 – 3 werkdagen Prio Laag Kleine storing; geen impact op productie Reactietijd: Binnen 1 werkdag Oplostijd: Binnen 5 werkdagen Vwb regulier en preventief onderhoud wordt een onderhoudsschema opgesteld op basis van aanbevelingen van de leverancier.
12	Wat is de gewenste implementatieplanning vanaf gunning tot ingebruikname?	Planning	Aanbestedende dienst houdt rekening met een implementatieplanning van 4 tot 8 weken na definitieve gunning. Hierbij wordt rekening gehouden met eventuele latere plaatsing van de machines in verband met een operationele verhuizing.
13	Zoals de social return nu is beschreven wordt ingezet op 5% van de contractwaarde per contractjaar (<i>dit betekent dat bij een contractduur van 5 jaar en een totale waarde van €2.000.000, de social return verplichting €100.000 per jaar bedraagt</i>). Moet dit niet worden aangepast naar 5% van de totale contractwaarde, evenredig verdeeld over de looptijd van het contract?	Social return	De social-return norm bedraagt 5% van de totale gefactureerde waarde over de gehele contractperiode.

14	Binnen de social return werkt de overheid met percentages van 3% tot 5%. Gezien de lage marges op hardware, is de belastingdienst bereidt ook een lagere percentage op de social return te hanteren.	Social return	Bij opdrachten met een waarde boven de €250.000 excl. btw is het verplicht Social Return toe te passen, waarbij minimaal 5% van de opdrachtsom moet worden ingezet voor het creëren van maatschappelijke meerwaarde. Een voorbeeld is het creëren van extra baankansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt door extra werkplekken binnen een bedrijf. Bij opdrachten onder deze drempel wordt Social Return naar verwachting als gunningscriterium (een wens) opgenomen in de aanbesteding. Het uiteindelijke percentage of de invulling hiervan wordt mede bepaald op basis van de uitkomsten van de marktconsultatie.
15	Mogen social return-inspanningen ook in een eerder jaar 'voorgeschoten' worden en in latere jaren worden meegeteld ?	Social return	Ja, dat mag omdat het over de gehele contractperiode (inclusief eventuele verlengingen) gaat en de gefactureerde waarde.
16	Welke bewijslast moet worden geleverd per kwartaal en in hoeverre wordt die administratief beoordeeld?	Social return	De contractmanager beoordeelt dit samen met de leverancier. Rapportage vorm met daarin het bedrag aan inzet per SR medewerker of dienst en daar het percentage op berekenen op de gefactureerde waarde.
17	Wordt er bij constatering van een tekort direct een boete opgelegd van 150%, of is er eerst ruimte voor correctie?	Social return	Zoals aangegeven bij punt 1.3 in de bijlage 2 : <i>Met Opdrachtnemer wordt tijdig contact opgenomen om te bespreken of er alsnog invulling gegeven kan worden aan de openstaande verplichting.</i> Met andere woorden, er is in eerste instantie ruimte voor correctie en verbetering.
18	Mogen eventuele onderaannemers ook bijdragen aan het realiseren van de social return-norm?	Social return	Dat mag zeker, als het maar te maken heeft met de corebusiness van de gecontracteerde leverancier. Hoofdaannemer is en blijft verantwoordelijk voor het behalen van de Social return verplichting en de daarbij horende bewijslast.
19	Moet de Social return 100% binnen Nederland worden	Social return	Ja.