Tweede Nota van inlichtingen

Behorende bij de aanbesteding Managed Service Provider Diamant-groep
kenmerk K010928

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad	In paragraaf 4.6 van het beschrijvend document en in het Programma van Eisen (B12) staat dat 5% van de omzet van de dienstverlening (het opslagtarief exclusief BTW) moet worden aangewend voor SROI-activiteiten. Heeft Diamant-groep een voorkeur voor de wijze waarop deze SROI-verplichting wordt ingevuld?	Nee, er is geen voorkeur. Na gunning zal de SROI verplichting met de opdrachtnemer worden afgestemd en vastgelegd.
2	Aanbestedingsleidraad	In paragraaf 3.1.2 van het beschrijvend document wordt aangegeven dat het werken met een MSP voor Diamant-groep een nieuwe manier van werken is. Kunt u toelichten wat de belangrijkste aandachtspunten, risico's of veranderaspecten zijn waar rekening mee moet worden gehouden bij de implementatie?	De Diamant-groep zit in een veranderingsproces ten aanzien van de nieuwe strategie van de Diamant-groep waarvoor er mogelijk extra expertise ingehuurd moet worden (Zie Diamant-groep Strategieplan 2025-2030: https://diamant-groep.nl/onze-koers/). De belangrijkste verandering ten aanzien van de inzet van een MSP is dat er gewerkt wordt met 1 opdrachtnemer en het gebruik van een VMS. We vragen van de inschrijver / expert om aan te geven met welke risico's en aandachtspunten de Diamant-groep rekening dient te houden. Zie Beschrijvend document kwaliteitscriterium 3 paragraaf 4.8.1.
3	Aanbestedingsleidraad	Binnen de kwalitatieve beoordeling (paragraaf 4.8.1) worden de subcriteria 'Leveringszekerheid' (30 punten) en 'Uitvoering' (20 punten) genoemd. Kunt u aangeven of bij 'Leveringszekerheid' de nadruk vooral ligt op snelheid en invulratio, of op de kwaliteit, continuïteit en tevredenheid van de geleverde kandidaten? En kunt u toelichten wat binnen 'Uitvoering' het zwaarst weegt: procesinrichting, communicatie, of technologische ondersteuning (VMS)?	Per kwaliteitscriterium wordt de beantwoording integraal beoordeeld. U dient voor alle kwaliteitscriteria een uitwerking te geven van de genoemde aspecten. Voor leveringszekerheid zijn zowel de snelheid en invulratio als de kwaliteit, continuiteit en tevredenheid net zo belangrijk in de uitwerking. Voor de Uitvoering geldt dat procesinrichting, communicatie en technologische ondersteuning (VMS) belangrijk zijn. Deze zijn intergraal onderdeel van een goede uitvoering en we verwachten dat een opdrachtnemer hiertoe goed in staat is. Bij de beantwoording dient inschrijver rekening te houden met alle gevraagde aspecten.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	Programma van Eisen	In het Programma van Eisen (onderdeel J) zijn veel eisen opgenomen voor het Vendor Management Systeem (VMS), waaronder dataveiligheid, rapportages, koppelingen en beschikbaarheid. Kunt u aangeven welke functionele onderdelen binnen het VMS voor Diamant-groep het meest cruciaal zijn voor de dagelijkse operatie en rapportage? En heeft de koppeling met AFAS en/of een toekomstig ERP-systeem prioriteit in de implementatie?	Genoemde eisen uit het PvE worden noodzakelijk geacht door de ICT afdeling. Alle genoemde onderdelen van het Programma van eisen zijn noodzakelijk voor o.a. de dagelijkse operatie, dataveiligheid en rapportage. Een deel van deze eisen zijn onderdeel van de ISO 27001 certificering waarover een opdrachtnemer dient te beschikken. Een koppeling met AFAS en Navision (het huidige ERP) hebben geen prioriteit bij de implementatie maar moet wel mogelijk zijn. Zie ook Beschrijvend document paragraaf 2.3.3. Medio 2026 staat het in de planning om een nieuw ERP pakket aan te besteden.
5	Beschrijvend document	In paragraaf 2.1 van het beschrijvend document wordt aangegeven dat de Diamant-groep een strategisch partnerschap wenst met de MSP, die “niet alleen uitvoert, maar ook als strategisch partner meedenkt”. Kunt u toelichten welke activiteiten of thema’s u hierbij concreet voor ogen heeft? Bijvoorbeeld: advisering over arbeidsmarktstrategie, procesoptimalisatie, beleid rond inhuur & rechtmatigheid, of bredere HR-onderwerpen zoals inclusie en duurzame inzetbaarheid?	Als strategische onderwerpen kunnen worden gezien beleid rondom inhuur en rechtmatigheid en advisering ten aanzien van arbeidsmarktstrategie in de breedste zin van het woord. Het doel is een samenwerking waarin opdrachtgever proactief wordt ondersteund bij mogelijk verdere professionalisering van het inhuurbeleid en het inspelen op de dynamiek van de arbeidsmarkt.
6	Bijlage A - D Aanvragen - Punt 10	Kunt u bevestigen dat de bepaling rond de 1.040 werkuren en de bijbehorende overnamevergoeding uitsluitend betrekking heeft op uitzendarbeid en niet van toepassing is op detachering of ZZP-inhuur?	Er is alleen sprake van een overnamevergoeding indien de kandidaat minder dan 1040 uren heeft gewerkt. Deze regeling geldt voor zowel uitzendkrachten, detachering en zzp- ers. Voor kandidaten aangedragen door opdrachtgever geldt dat er nooit sprake is van een overnamevergoeding.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Bijlage A - I Kwaliteit en Prestatie (KPI's) - KPI 2: Kwaliteit van kandidaten	a. Kunt u toelichten hoe KPI 2 (kwaliteit van kandidaten) en KPI 3 (klanttevredenheid) concreet gemeten zullen worden? b. Wordt hiervoor een standaard evaluatieformulier voorzien door de opdrachtgever? c. Welke rol wordt verwacht van de MSP in het verzamelen en/of opvolgen van deze KPI-feedback? d. Op welk moment en met welke frequentie wordt deze input door de opdrachtgever ingevuld of geëvalueerd?	a en b: Deze KPI's worden gemeten door middel van een evaluatieformulier opgesteld door opdrachtgever in afstemming met opdrachtnemer. De vragen en de onderdelen worden hiervoor samen met opdrachtnemer vastgesteld na gunning. c: Dit verschilt per KPI en is afhankelijk van de vragen en onderdelen die gezamenlijk na gunning worden opgesteld en is afhankelijk van de uitkomst van de meting. Zie voor een verdere toelichting Bijlage I - Concept Service Level Agreement hoofdstuk 5 (paragraaf 5.1). d: Zie Bijlage I - Concept Service Level Agreement hoofdstuk 5 (paragraaf 5.1).
8	Bijlage A - Onderdeel J Functionele en Technische eisen VMS - eis J12	n het Programma van eisen wordt 24/7-beschikbaarheid gevraagd bij kritieke incidenten. Bent u bereid om deze beschikbaarheid te beperken tot bereikbaarheid tijdens kantooruren (maandag tot en met vrijdag, 08:00–17:00 uur)? Dit aangezien de operationele ondersteuning en gebruikersactiviteit hoofdzakelijk binnen deze uren plaatsvinden.	Opdrachtgever kan ermee akkoord gaan om de beschikbaarheid te beperken tot de kantooruren (08.00-18.00 uur). Echter, indien zich een kritiek incident voordoet en dit binnen de afgesproken tijden gemeld wordt, dient opdrachtnemer er alles aan te doen om het incident op te lossen. Ook als dit betekent dat er buiten kantooruren werkzaamheden verricht moeten worden zodat het systeem weer tijdig beschikbaar is. Zie Bijlage I - Concept Service Level Agreement hoofdstuk 4 (paragraaf 4.3).
9	Algemeen		Opmerking aanbestedende dienst: We zien uw inschrijving met belangstelling tegemoet. U kunt uw inschrijving indienen tot uiterlijk 4 november 2025 10.00 uur via TenderNed.