

## SBB - telefonie en callcenter

Datum: 16 november 2021

### Nota van Inlichtingen - 2

Vraagnr.	Document	Hoofdstuk	Paragraaf	Pagina-nummer	Vraag	Antwoord
1	Bijlage A PvE	1.2.2.3	48	8	Vervolg op vraag 76 en 78 van Nvl 1. Opdrachtgever maakt expliciet onderscheid in callcenteragent telefonie en callcenteragent omnichannel. Begrijpt opdrachtnemer het goed dat opdrachtgever hiermee twee verschillende omgevingen/ applicaties bedoeld of in ieder geval mogen zijn (waarbij wel voldaan moet worden aan de UC eisen)? Voor de callcenter agents telefonie geldt dat inderdaad dat ze zelf de keuze hebben om een gesprek aan te nemen (eis 41 tot en met 51).	a. Nee. Het dient wel één omgeving te zijn. Uit de marktconsultatie is gebleken dat sommige aanbieders hier verschillende licentie modellen voor hebben. b. Inschrijver kan eis 50 met 'akkoord' beantwoorden indien de agent op een eenvoudige wijze de agentstatus op beschikbaar of niet beschikbaar kan zetten waardoor de agent respectievelijk, wel of geen oproepen krijgt aangeboden en indien middels deze wijze de agent ook de nawerktijd kan stoppen of verlengen.
2	Prijzenblad				Vervolg op vraag 104 van Nvl 1 Opdrachtnemer gaat ervan dat opdrachtgever de aantallen reel heeft ingevuld. Om een marktconforme aanbidding te maken is het voor inschrijvers wenselijk om een minimale af te nemen bandbreedte af te spreken. Kan opdrachtgever instemmen dat ze minimaal 80% van de aantallen zal afnemen? Hiermee kunnen inschrijvers een competitief aanbod maken en heeft opdrachtgever voldoende ruimte om eventueel af te schalen.	Bij de initiele Inschrijving dient Inschrijver uit te gaan van de op het prijzenblad opgegeven aantallen. Bij de uitrol zal Aanbestedende dienst voor een periode van 2 jaar tenminste 80 % van de volgende profielen met het predikaat 'zeker' (kolom C) afnemen: - callcenteragent telefonie; - callcenteragent omnichannel; - callcenter supervisor telefonie; - callcenter supervisor Omnichannel. Na de twee jaar wil Aanbestedende dienst de mogelijkheid hebben om jaarlijkse 25 % te schalen. Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat opschalen onbeperkt is binnen de herzieningsclausule.
3	Bijlage A PvE	1.1.2		7	Vervolg op vraag 151 van Nvl 1 Als opdrachtnemer het prijzenblad goed begrijpt en het antwoord op vraag 151 wil opdrachtgever een prijs agent (licentie) in het prijzenblad opgenomen hebben en niet voor gelijktijdig ingelogde agents. Kan opdrachtgever dit bevestigen, zodat het prijzenmodel voor iedereen duidelijk is en hierover geen discussie achteraf kan plaatsvinden?	Het prijzenblad wordt aangepast. In het prijzenblad kan Inschrijver inschrijven op basis van concurrent licenties <b>of</b> named licenties. Hiertoe zijn per profiel nu de concurrent users en named users aangegeven.
4	Bijlage A PvE	1.2.3	Eis 67 t/m 81		Mogelijk ten overvloede, kan opdrachtgever bevestigen dat de eisen (eisen 67 tot en met 81) die gesteld worden alleen van toepassing zijn op omnichannel applicatie?	Ja. Dit is correct.
5	Bijlage A PvE	1.2.9.1	Eis 156	24	Vervolg vraag Nvl vraag 105 Inschrijver kent een uitgebreidere storingclassificatie die Inschrijver in de groot zakelijke markt gebruikt en wat marktconform is en ook aansluit bij een vraag van een andere inschrijver. De gevraagde indeling en dekking komen niet volledig overeen. Gaat opdrachtgever akkoord met ons model (zie Nvl vraag 105) als major incidenten worden gezien als urgent bij Inschrijver? Waarbij we daarnaast de standaard storing zien als High en minor als medium. Kan opdrachtgever dit accepteren?	Akkoord, indien voldaan wordt aan de gevraagde criteria in eis 156 en de hersteltijden en KPI's in eis 157.

6	Bijlage I Model Verwerkersovereenkomst			<p>Vervolg vraag Nvl vraag 33</p> <p>Inschrijver is het niet eens met Opdrachtgever. Een verwerkersovereenkomst is alleen noodzakelijk wanneer een verwerkingsverantwoordelijke een verwerking van persoonsgegevens uitbesteedt aan een verwerker. In andere gevallen dient er geen verwerkersovereenkomst overeengekomen te worden. Inschrijver levert primair telecommunicatiediensten. Het gaat hierbij om een (in hoge mate) gestandaardiseerde telecommunicatiedienst waarbij Inschrijver als aanbieder van de telecommunicatiedienst het doel en de middelen van de gegevensverwerkingen vaststelt, waardoor Inschrijver als verwerkingsverantwoordelijke moet worden aangemerkt en niet als verwerker. Inschrijver is van mening dat beide partijen afzonderlijk verwerkingsverantwoordelijke zijn voor hun eigen deel van de verwerking van persoonsgegevens. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? Als Opdrachtgever hiermee niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat Partijen hierover in de onderhandelingen overeenstemming zullen bereiken na gezamenlijk overleg, en dat alleen voor wat betreft de online service portal die Opdrachtgever – na eventuele gunning - zal afnemen bij Inschrijver, Inschrijver mogelijk als Verwerker zal worden aangemerkt?</p>	<p>Niet akkoord. De te verwerken persoonsgegevens betreffen niet alleen gegevens die betrekking op oplevering, werking en facturatie van de dienst. In de callcenterapplicatie die door de leverancier wordt gehost, worden o.a. gesprekken opgenomen, en chats gelogd en gespreksgegevens geregistreerd. Leverancier heeft toegang tot deze persoonsgegevens en is o.a. (mede)verantwoordelijk voor de technische en organisatorische maatregelen m.b.t. beveiliging van deze gegevens. Voor de verwerking van deze persoonsgegevens bepaalt SBB het doel en de middelen en is dus verwerkingsverantwoordelijk. De leverancier verwerkt deze gegevens in opdracht van SBB en is hierbij de verwerker. Om de afspraken hieromtrent te regelen is dan ook een verwerkersovereenkomst nodig. Voor de verwerking van de persoonsgegevens t.b.v. facturatie etc. is de leverancier inderdaad zelfstandig verantwoordelijk. SBB is akkoord om na eventuele gunning verder in overleg te treden over dit onderwerp.</p>
7	Bijlage H ARBIT 2018		26.3	<p>Vervolg vraag Nvl vraag 48:</p> <p>Er zijn door Inschrijvers vragen gesteld over artikel 26 van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten, welk artikel thans ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengt voor Inschrijvers. De Opdrachtgever heeft in reactie op deze vragen het artikel enigszins aangepast, door onder andere de aansprakelijkheid op grond van artikel 26.2 en 26.3 te beperken tot 2,5mio per jaar.</p> <p>Ook na deze beperking is er echter nog steeds sprake van een totale wanverhouding tussen de maximale potentiële schadevergoedingsverplichting en de waarde van de gevraagde dienstverlening. Inschrijver acht het redelijk dat de maximale schadevergoedingsverplichting in redelijke verhouding staat tot de waarde van de gevraagde dienstverlening zoals gebruikelijk is in de telecombranche en meer in lijn met wat de Gids Proportionaliteit voorschrijft met betrekking tot aansprakelijkheid. Graag lichten wij dit hieronder toe:</p> <p>Voorschrift 3.9 D van de (voor elke aanbestedende dienst geldende) Gids Proportionaliteit bepaalt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is.</li> <li>2. Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt;</li> <li>• de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.</li> </ul> </li> </ol> <p>De genoemde maxima in artikel 26.2 en 26.3 per jaar, zijn disproportioneel hoog in verhouding tot de waarde van de betreffende overeenkomst (de opdracht). Dit komt per saldo neer op een te hoog bedrijfsrisico voor Inschrijver, en Inschrijver overweegt daarom niet in te schrijven.</p> <p>Inschrijver is dan wel afdoende verzekerd, maar deze verzekering geldt voor alle klanten die schade ondervinden van een schadeveroorzakende gebeurtenis gezamenlijk. Als elke klant van Inschrijver, Inschrijver potentieel voor 2,5 mio per jaar aansprakelijk zou kunnen stellen, dan zou dit - in het geval dat een</p>	<p>Aanbestedende dienst is bereid de maximale aansprakelijkheid per gebeurtenis te beperken tot driemaal de waarde van de Opdracht per jaar.</p>

8	Bijlage H ARBIT 2018		30.6		Vervolg vraag Nvl vraag 56: Dit artikel is voor Inschrijver niet acceptabel. Partijen beogen een langdurige samenwerking, daar zijn de tarieven die Inschrijver aan Opdrachtgever ook op gebaseerd. Het is daarom niet redelijk dat Opdrachtgever gerechtigd is de Overeenkomst te beëindigen, indien er geen sprake is van een structurele tekortkoming tijdens Inschrijver die ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever derhalve haar antwoord te heroverwegen. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Artikel 30.6 ARBIT 2018 is niet van toepassing.
9	Bijlage A PvE	1.2.1.2	Eis 11 en eis 51	5 en 9	Neemt Opdrachtgever genoegen met lineaire verdeling en gelijktijdig overgaan?	Nee. Het moet mogelijk zijn ook oproepen op basis van bijvoorbeeld longest idle te kunnen aanbieden waardoor de oproepen evenredig worden verdeeld over de beschikbare medewerkers.
10	Bijlage A PvE	1.2.2.3	Eis 42f	8	Bij de callcenter agent functie is alarmering zoals gevraagd niet mogelijk. Dit is wel mogelijk bij de omni channel agent. Inschrijver verzoekt deze eis te laten vervallen bij de callcenter agent functie. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Eis 42f vervalt.
11	Bijlage A PvE	1.2.3		10	Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit hoofdstuk (1.2.3) en de onderliggende hoofdstukken resp. 1.2.3.1 t/m 1.2.3.4 behoren tot de omni channel callcenter applicatie?	Nee. De hoofdstukken 1.2.3.2 en 1.2.3.3. hebben betrekking op de gehele omgeving en niet alleen op hoofdstuk 1.2.3.. Hoofdstuk 1.2.3.4. heeft wel alleen betrekking op de Omnichannelhet omnichannel callcenter.
12	Bijlage A PvE	1.2.8.1	Eis 138	22	Het is gebruikelijk dat vaste kosten vooraf worden gefactureerd en variabele kosten achteraf. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja
13	Bijlage A PvE	1.2.8.1	Eis 133	22	Vervolg vraag Nvl vraag 107 Kan Opdrachtgever deze eis aanpassen naar 1 mei conform Nvl?	Is aangepast in de bijgevoegde aanbestedingsleidraad SBB-telefonie en callcenter Nvl-2
14	ARBIT 2018		Art. 26.1	17	Gegadigde las antwoord 47 uit de eerste Nota van Inlichtingen en aanbestedende dienst heeft natuurlijk helemaal gelijk dat de Nederlandse wet geen onderscheid maakt tussen directe en indirecte schade. Het vreemde is volgens gegadigde echter wel dat aanbestedende dienst in een eerdere aanbesteding dit jaar van SBB, die voor mobiele telefonie, zelf wel een expliciet onderscheid tussen beide begrippen opnam in de daarbij behorende aanbestedingsleidraad. Verwachting is dat aanbestedende dienst zal zeggen dat dit een andere aanbesteding betrof, wat ook zo is, en dit daardoor los van elkaar moet worden gezien, dus daarom zou gegadigde het volgende tekstvoorstel willen doen:  "Indien een partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een Fatale termijn geldt of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade. Partijen zijn over en weer niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor de hiernavolgende schade die daaruit voortvloeit te weten gevolgschade, bedrijfsschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en immateriële schade.  Is dit voorstel akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het beperken van de aansprakelijkheid tot directe schade en verwijst voor de definities van directe schade en indirecte schade naar de aanbestedingsleidraad. Artikel 26.4 blijft hiermee overigens onverkort van toepassing.

15	ARBIT 2018		Art. 30.6	19	In vervolg op de antwoorden 56, 169, 241 uit de eerste Nota van Inlichtingen het volgende. Het feit dat maar liefst drie verschillende gegadigde vragen stellen over artikel 30.6 ARBIT lijkt iets te zeggen over het mogelijk onredelijke van dit artikel, maar in ieder geval goed om te weten dat aanbestedende dienst er restrictief mee om zal gaan. Voor beeldvorming van gegadigden wat zijn voorbeelden van gevallen waarin aanbestedende dienst een beroep zal doen op dit artikel?	Artikel 30.6 ARBIT 2018 is niet van toepassing.
16	Aanbestedingsleidraad - Nv1	4	4.1.1.6	36	Aanbestedende dienst vraagt onder het kopje Afspraken en monitoring lid 2 om een beschrijving te geven van hoe inschrijver omgaat met compensaties/boetes bij het niet realiseren van de service levels en het niet halen van functie hersteltijden en reactietijden. Inschrijver acht het niet gebruikelijk om dit in een kwaliteitsdocument uit te vragen. Voorstel van inschrijver is om dit onderdeel te laten vervallen in dit kwaliteitsonderdeel. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, hoe wordt deze beschrijving van de compensaties/boetes meegenomen in het bepalen van de score van dit kwaliteitscriterium?	Wordt gehandhaafd en hoe de beoordeling plaatsvindt staat beschreven in de leidraad. Zie ook het antwoord op vraag 17.
17	Aanbestedingsleidraad - Nv1	4	4.1.1.6	36	In paragraaf 4.1.1.6 staat beschreven dat inschrijver een tweetal documenten dient op te leveren, te weten "J.1 Service level agreement" en "J.2 Service en beheer". Voor inschrijver is het nog niet duidelijk wat nu precies in ieder document beschreven dient te worden. Naar aanleiding van de Nv1 interpreteert inschrijver dit als volgt:  1. "J.1 Service level agreement" = de SLA van de inschrijvende partij op de aangeboden diensten. 2. "J.2 Service en beheer" = een puntsgewijs beantwoording van de punten genoemd onder 4.1.1.6.  Is deze interpretatie correct? Indien dit correct is, hoe worden de 100 punten verdeeld over de twee documenten?  Zo nee, kan aanbestedende dienst per document toe lichten wat er beschreven dient te worden? Op welk document is de 10x A4 pagina's van toepassing?	Inschrijvers maken wellicht gebruik van een standaard SLA zoals beschreven in vraag 213 in de Nota van Inlichtingen-1. Aanbestedende dienst hecht aan duidelijke afspraken en verantwoordelijkheden en heldere procedures. Indien deze onderdeel zijn van de aangeboden SLA dan kan Inschrijver hier naar verwijzen. Anders kan Inschrijver dit opnemen en/of (uitbreider) beschrijven in 'J.2 Service en beheer'. Hoe de de beoordeling plaatsvindt staat beschreven in de leidraad.
18	Prijzenblad				Opdrachtgever is voornemens een platform aan te bieden op basis van gelijktijdig ingelogde medewerkers per kanaal. Kan opdrachtgever aangeven welke communicatiekanalen Omnichannel in 'de callcenter agent Omnichannel' en 'de callcenter supervisor omnichannel' bevat?	In de aanbestedingsleidraad bij paragraaf 1.2.2. 'de huidige situatie' staan de kanalen benoemd bij aanvullende informatie. Het betreft de kanalen telefonie, mail, webchat en whatsapp ( WhatsApp is in ontwikkeling) Voor deze kanalen worden meerdere groepen gebruikt.
19	Prijzenblad				Opdrachtgever is voornemens een platform aan te bieden op basis van gelijktijdig ingelogde medewerkers per kanaal. Kan opdrachtgever aangeven of de aanneme dan juist is dat al deze Omnichannel agenten/ supervisors al deze communicatiekanalen worden gebruikt?	Het prijzenblad is aangepast voor concurrent users. Zie ook het antwoord op vraag 3 en vraag 18.
20	Prijzenblad				Opdrachtgever is voornemens een platform aan te bieden op basis van gelijktijdig ingelogde medewerkers per kanaal. Is het opdrachtnemer toegestaan de pricing van de omnichannel agenten/ supervisors te splitsen zodat er voor opdrachtgever een exact beeld ontstaat van de kosten?	Het prijzenblad is aangepast. Voor invulinstructies zie de invulinstructie op het prijzenblad en paragraaf 4.2.2 'voorwaarden invullen prijzenblad' in de aanbestedingsleidraad. Zie ook het antwoord op vraag 3 en vraag 18.

21	Programma van Eisen en Wensen	Service	1.2.9.1	<p>24 Eis 156 naar aanleiding van NV1 vraag 105.</p> <p>Inschrijver wil graag benadrukken dat het niet altijd mogelijk is om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd. Inschrijver heeft een standaard SLA en geborgde afstemming in lijn met die SLA over het afhandelen van verstoringen. Wij verzoeken aanbestedende dienst om de standaard SLA's van inschrijver te accepteren. Hierbij hanteert inschrijver 4 classificaties bij een incident te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P1 totale dienst is ernstig verstoord</li> <li>• P2 een deel van de dienst is ernstig verstoord</li> <li>• P3 een deel van de dienst is verstoord (&lt; 20%)</li> <li>• P4 de dienst is licht verstoord.</li> </ul> <p>Gaat aanbestedende dienst met deze classificatie akkoord? Aangezien aanbestedende dienst in Nv1 een compensatie/boete van inschrijver verwacht bij het niet realiseren van de service levels overweegt inschrijver om niet aan te bieden indien aanbestedende dienst niet akkoord gaat met de standaard indeling van verstoringen van inschrijver.</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met deze indeling als de major storingen vallen onder P1. De standaard storingen onder P2 en Minor storingen onder P4. De reactie en oplostijden moeten wel overeenkomen zoals door ons aangeven in de classificaties.</p>
22	Programma van Eisen en Wensen	Service	1.2.9.1	<p>24 Eis 15 naar aanleiding van NV1 vraag 106.</p> <p>Inschrijver wil graag benadrukken dat het niet altijd mogelijk is om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd. Inschrijver heeft een standaard SLA en geborgde afstemming in lijn met die SLA over het afhandelen van verstoringen. Wij verzoeken aanbestedende dienst om de standaard SLA's van inschrijver te accepteren. Daarbij horen onderstaande reactie- en hersteltijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P1/P2 Reactietijd: 0,5/1 uur (afhankelijk van de dienst) Hersteltijd: 95% &lt;= 6uur</li> <li>• P3 Reactietijd: 1 kantoor uur Hersteltijd: 95% &lt;= 12 kantoor uren</li> <li>• P4 Reactietijd: 1 kantoor uur/ 1dag (afhankelijk van de dienst) Hersteltijd: 95% &lt;= 6 werkdagen</li> </ul> <p>Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Aangezien aanbestedende dienst in Nv1 een compensatie/boete van inschrijver verwacht bij het niet halen van herstel- en reactietijden overweegt inschrijver om niet aan te bieden indien aanbestedende dienst niet akkoord gaat met de standaard herstel- en reactietijden van inschrijver.</p>	<p>Akkoord. Zie antwoord hier boven</p>