

SBB - telefonie en callcenter

Datum: 2 november 2021

Nota van Inlichtingen - 1

Vraagnr.	Document	Hoofdstuk	Paragraaf	Paginnummer	Vraag	Antwoord
1	Prijzenblad	Bijlage C	Kolom D	nvt	Kunt u helderheid verschaffen over het aantal daadwerkelijk aan te schaffen profielen? De aantallen in het prijzenblad wijken sterk af van de huidige situatie. Bijv. 700 profielen skype, genoemd in aanbestedingsleidraad 1.2.2, versus 10 vaste werkplekken in prijzenblad. Wat kunnen we als uitgangspunt hanteren?	Zoals aangegeven in de Aanbestedingsleidraad bij paragraaf 1.2.3. wordt skype for business niet meer gebruikt na de implementatie van de opdracht. Inschrijver dient uit te gaan van de aantallen opgenomen in het Prijzenblad.
2	Aanbestedingsleidraad	1	1.2.3	9	Teams is optioneel, maar Skype for Business wordt uitgefaseerd. Moet de aanbieder rekening houden met Teams integratie in het prijzenblad?	Nee. In het prijzenblad zijn de voorzieningen opgenomen dat, als in een later stadium Aanbestedende dienst alsnog bellen met MS Teams met de Phone system licentie wil activeren deze binnen de scope van de opdracht vallen. De daarvoor benodigde Phone system licenties zullen dan door Aanbestedende dienst ter beschikking worden gesteld.
3	Aanbestedingsleidraad	4	4.3.2	41	De zin suggereert dat niet alle eisen knock-out criteria zijn. Kunt u aangeven welke eisen in het programma van eisen knock-out criteria zijn en welke eventueel niet?	Inschrijver dient te voldoen aan alle eisen opgenomen in het Programma van Eisen en de aanbestedingsleidraad. Het niet voldoen hieraan leid tot uitsluiting
4	Aanbestedingsleidraad	1	2.6	10	Bullet 3. Hoe moeten we dit interpreteren? Wil SBB tot 25% van de opdrachtwaarde (= ca. 2.500 per maand) kunnen opschalen zonder dat de leverancier daar kosten voor in rekening brengt? Of: betaalt SBB maximaal 25% van de opdrachtwaarde voor een ongelimiteerd aantal uitbreidingen? Wordt er nog rekening gehouden met het moment waarop dat gebeurt binnen de contractperiode? Een en ander heeft invloed op de prijsbepaling.	Nee. Inschrijver geeft op het prijsblad aan wat de kosten per onderdeel zijn. Indien Aanbestedende dienst extra profielen of andere diensten afneemt kan opdrachtnemer die doorberekenen aan de Aanbestedende dienst. Vanuit het aanbestedingswet dient Aanbestedende dienst aan te geven met welk percentage de opdracht afwijken van de initiële opdracht.
5	Prijzenblad	Bijlage C	regel 5	nvt	Er wordt gesproken over een verrekenprijs per stuk. Die komt nergens terug in de spreadsheet. Wat wordt hiermee bedoeld? Hoe verschilt dit van de eenmalige en/of maandelijks kosten? Wat valt allemaal onder "etc."?	Uitgangspunt van het prijzenblad is dat Inschrijver de kosten per dienst of profiel opgeeft. Bijvoorbeeld: Bij rij 15 betreft het de callcenter agent: omnichannel. Als Aanbestedende dienst besluit een of meer van dit profiel af te nemen dan kan Opdrachtnemer eenmalige kosten per profiel in rekening brengen en de maandelijks kosten per profiel. in deze tarieven dienen alle kosten voor het profiel te zijn opgenomen.

6	Programma van Eisen	1	2.2.3.45.a	8	Wat wordt exacte met "indeling" bedoeld? Is het acceptabel als dit een functie op supervisor niveau is?	Aanbestedende dienst wil dat de agent het dashboard zelf kan instellen. Als dit niet kan dan is het acceptabel dat de supervisor het dashboard kan maken en dat de agent het dashboard kan inzien. Indeling: bv Servicelevel, beschikbaarheid, wachtrijen. (we willen graag zien wat er mogelijk is.
7	Programma van Eisen	1	2.2.3.45.b	8	Is het acceptabel als dit een functie op supervisor niveau is? Als de call center agent zelf in control is, maakt dat namelijk trafficking onmogelijk en is er een negatief effect op de bereikbaarheid.	De agent moet zich zelf handmatig aanmelden bij /op beschikbaar zetten in een ACD groep. De agent is wel standaard opgenomen in de ACD groep.
8	Programma van Eisen	1	2.2.3.48.b	8	Als een agent een telefonische oproep niet beantwoordt, dan lijkt het ons niet wenselijk dat hij/zij wel nog beschikbaar is voor andere oproepen (mail, chat, whatsapp). Dat leidt alleen tot meer gemiste oproepen. Kan SBB overwegen deze eis te herzien?	Eis vervalt. Inschrijver kan bij paragraaf 4.1.1.4 "K-4. De omnichannel – callcenter applicatie" in de aanbestedingsleidraad bij gebruikers vriendelijkheid de mogelijkheden hieromtrent van de aangeboden oplossing aangeven.
9	Programma van Eisen	1	2.2.3.51	9	Is voor het callcenter een routing acceptabel op basis van longest-idle in combinatie met skills en prioriteiten? Immers, contact centers vereisen in het algemeen andere routeringsmechanismen dan kantoortelefonie/huntgroepen. Kan SBB overwegen deze eis te herzien?	Eis 51 is aangepast en "De routing is gebaseerd op de historie van alle ACDM groepen samen waar de agent is aangemeld." is toegevoegd als wens.
10	Programma van Eisen	1	2.2.4.61.a+b	10	Is het acceptabel als dit functie is voor supervisor / trafficer? Als agenten zelf bepalen op welke wachtrijen ze zijn aangemeld, dan is er geen grip op adherence of juiste verdeling workload. Kan SBB overwegen deze eis te herzien?	De agent moet zich zelf aanmelden voor de groepen. Dit kan per dagdeel verschillen.
11	Programma van Eisen	1	2.2.4.61.c	10	Deze eis lijkt hetzelfde als punt b. Graag het verschil toelichten.	Het verschil met punt b. is dat de callcenter agent zelf kan aangeven hoeveel chat groepen of e-mail groepen (in de huidige situatie maximaal 4) daadwerkelijk aan de agent worden aangeboden. Bij aanbestedende dienst kunnen de agenten zich zelf aan en afmelden in de groepen.
12	Programma van Eisen	1	2.2.3.48.a	8	" ... uit de groep worden geschakeld." --> Is een niet-beschikbaar status ook acceptabel? De agent krijgt dan na een onbeantwoorde oproep geen calls meer aangeboden totdat hij zichzelf weer beschikbaar zet. Bij 1.2.2.3.48b wordt immers ook gesproken over 'beschikbaar blijven' als alternatief voor 'aangemeld blijven'. Kan SBB overwegen deze eis te herzien?	Ja. Eis is aangepast.
13	Programma van Eisen	1	2.2.4.63.a/b	10	(idem vraag 12) " ... uit de groep worden geschakeld." --> Is een niet-beschikbaar status ook acceptabel? De agent krijgt dan na een onbeantwoorde oproep geen calls meer aangeboden totdat hij zichzelf weer beschikbaar zet. Bij 1.2.2.3.48b wordt immers ook gesproken over 'beschikbaar blijven' als alternatief voor 'aangemeld blijven'. Kan SBB overwegen deze eis te herzien?	Ja. Eis is aangepast.
14	Programma van Eisen	1	2.2.4.65	10	(idem vraag 9) Is voor het callcenter een routing acceptabel op basis van longest-idle in combinatie met skills en prioriteiten? Immers, contact centers vereisen in het algemeen andere routeringsmechanismen dan kantoortelefonie/huntgroepen. Kan SBB overwegen deze eis te herzien?	Eis 65 is aangepast en "De routing is gebaseerd op de historie van alle ACDM groepen samen waar de agent is aangemeld." is toegevoegd als wens.

15	Programma van Eisen	1	2.3.1.75	12	Hier wordt uitgegaan van een handmatige actie van de agent: hij/zij zet een lopend gesprek in de wacht om een ander bericht/oproep voorrang te geven. Is het acceptabel als dit automatisch door het contact center platform wordt geregeld, zonder handmatige interventie van de agent? Bijvoorbeeld: live kanalen zoals telefonie gaan in de regel voor op e-mail, rekening houdend met wachttijd, SLA en beschikbare medewerkers. Op deze manier vindt er altijd een optimale werkverdeling plaats; handmatige interventies van agenten verstoren dit juist. Kan SBB overwegen deze eis te herzien?	Dit is acceptabel. Telefoon en chat hebben voorrang
16	Programma van Eisen	1	2.3.1.76	12	1.2.3.1.76 In verband met de retentieperiode van recordings zal een link naar een recording in het contact center beperkt geldig zijn (typisch 30 of 60 dagen). Is SBB zich hiervan bewust? Alternatief is dat SBB de recordings in eigen beheer opslaat en naar die bestandslocatie linkt vanuit Dynamics.	Akkoord.
17	Programma van Eisen	1	2.3.1.81	12	Deze informatie staat typisch in het CRM Dynamics systeem. Klantdata wordt niet (dubbel) opgelagen in het contact center systeem. Daar hoort de data niet en is ook problematisch met compliance (GDPR). Kunnen we ervan uitgaan dat deze data in het agent dashboard gepresenteerd wordt vanuit de Dynamics integratie?	Ja, deze data moet inderdaad vanuit Microsoft Dynamics365 herkend en getoond worden.
18	Programma van Eisen	1	2.3.2.82.d	13	Aantal wachtenden geeft de beller geen informatie over de duur. Is verwachte wachttijd ook acceptabel?	De gemiddelde wachttijd is ook acceptabel.
19	Programma van Eisen	1	2.3.2.85.f	13	Wat wordt hiermee bedoeld? Een call loopt over omdat een bepaalde ACD groep te druk is of niemand beschikbaar is. Waarom en hoe moet de call dat toch in die groep blijven?	Eis vervalt.
20	Programma van Eisen	1	2.3.3.87.a	14	Dit lijken eerder KPIs voor een real-time wallboard dan aanpasbare parameters. Wat wordt hiermee bedoeld?	Dit wil Aanbestedende dienst in een rapportage terugzien.
21	Programma van Eisen	1	2.3.3.88.b.ii	15	Middels integratie wordt relatie gelegd tussen contact center data en Dynamics data. De inhoudelijke registratie en classificatie van gesprekken is data die in CRM wordt gelogd. Daar zullen dan ook de rapportages worden gegenereerd. Een rapportage omgeving waarin externa databronnen worden geladen is normaliter geen onderdeel van een contact center platform. Wel kan in data exports naar een datawarehouse worden voorzien, waarmee SBB zelf data kan combineren en rapporten kan genereren. Zie ook 1.2.3.3.89. Is dat acceptabel?	Ja ,als de wensen en eisen ten aanzien van rapportages daarmee kunnen worden ingevuld.
22	Programma van Eisen	1	2.3.4.101	18	Wat wordt hiermee bedoeld? Als een medewerker Dynamics heeft openstaan voor administratie van een ander (lopend) gesprek en er wordt gewitched, dan verliest hij mogelijk data als het Dynamics venster plotseling verspringt. Is SBB akkoord met een Dynamics tabblad per contact?	Een tabblad per contact is akkoord.
23	Programma van Eisen	1	2.6.1.105	19	Dit is niet op voorhand te zeggen. Onderdeel van het project is een netwerk/infra scan. Daar kunnen bevindingen uit voortkomen die aanpassingen vereisen door SBB. Kan deze eis anders geformuleerd worden, of vervallen?	Eis wordt gehandhaafd.
24	Programma van Eisen		2.6.1.106	19	Voor UC wordt een synchronisatie met Teams status wordt gevraagd. Hier wordt specifiek Outlook agenda gevraagd. Waarom dit verschil? Is Teams status (ook) acceptabel?	Ja
25	Bijlage H Arbit	42	42.1	23	Aanbieder levert SaaS dienstverlening en biedt gebruiksrecht uitsluitend voor de duur van de overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid artikel 42.1 ARBIT te beperken tot de duur van de overeenkomst?	Dit artikel betreft definities. Aanbestedende dienst kan uw vraag derhalve niet plaatsen.
26	Bijlage H Arbit	47	47.1,2,3,4	25	Aanbieder levert SaaS dienstverlening en maakt daarvoor gebruik van software van derden waarover het geen intellectueel eigendom heeft. Als zodanig kan Aanbieder niet in Escrow voorzien. Is Opdrachtgever bereid artikel 47 te laten vervallen?	In dat geval mist artikel 47 toepassingsbereik.

27	Verwerkersovereenkomst	4	4.6	4	Aanbieder baseert haar SaaS dienstverlening o.a. op software van internationale partijen zoals Microsoft, Cisco en Oracle. Data wordt op systemen binnen de EER verwerkt. In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat bijvoorbeeld logging beschikbaar gesteld moet worden aan partijen buiten de EER ten behoeve van 3e lijn support. Dergelijke logging kan een beperkte set van een of enkele persoonsgegevens (telefoonnummer of gebruikersnaam) bevatten die essentieel zijn voor incident analyse. Met de Amerikaanse moeder en leveranciers van buiten de EER zijn afspraken vastgelegd in sub-verwerkersovereenkomsten en/of Standard Contractual Clauses, om een in het kader van de AVG correct beschermingsniveau te kunnen waarborgen (in lijn met artikelen 45 en 46 AVG). Is dit akkoord voor Opdrachtgever?	Dit is akkoord, onder de voorwaarde dat aanbieder kan aantonen te voldoen aan de eisen van de AVG t.a.v. doorgifte van persoonsgegevens.(art 45 t/m 47 AVG)
28	Verwerkersovereenkomst	5	5.3	4	Is Opdrachtgever bereid de aansprakelijkheid in het kader van de verwerking van persoonsgegevens te beperken in lijn met artikel 26 ARBIT?	Ja.
29	Verwerkersovereenkomst	5	5.3	4	Is Opdrachtgever bereid onderstaande toe te voegen aan dit artikel? 'Opdrachtgever zal Opdrachtnemer direct informeren als een boete wordt opgelegd of dreigt te worden opgelegd. Indien dit naar het oordeel van Opdrachtnemer opportuun is, zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Opdrachtnemer bezwaar zal maken tegen het boetebesluit, aan de hand van door Opdrachtnemer aan te leveren bezwaren en Opdrachtnemer waar mogelijk de leiding geven in het voeren van een bezwaarschriftprocedure namens Opdrachtgever.'	Aanbestedende dienst is alleen akkoord met het direct informeren van opdrachtnemer.
30	Aanbestedingsleidraad	4.1.1.6		37	Is het aantal pagina's voor de beschrijving van 8 A4 enkelzijdig exclusief de SLA? Zo ja, dan verzoekt Inschrijver om extra pagina's bij te voegen tot max 15 A4 enkelzijdig. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord bij vraag 258.
31	Bijlage A PvE	1.2.6.1	Eis 113	20	Inschrijver heeft haar informatiebeveiligingsbeleid gebaseerd op ISO 27001 met additionele genomen beveiligingsmaatregelen. Het is op dit moment niet mogelijk voor Inschrijver om vast te stellen dat het geheel aan maatregelen aansluit bij de verwachtingen van Opdrachtgever inzake de BIO. Kan Opdrachtgever specifieker aangeven welke elementen van de BIO van toepassing zijn?	De BIO is gebaseerd op de ISO 27001 norm. Een ISO 27001 certificaat is voldoende. Inschrijver kan eis met 'akkoord' beantwoorden.
32	Bijlage K Conceptovereenkomst	Artikel 6		4	"Inschrijver kan akkoord gaan met vaste tarieven gedurende de overeenkomst, maar de tarieven van Inschrijver dienen wel periodiek te kunnen worden geïndexeerd op basis van een nader overeen te komen indexeringsclausule. Is dat akkoord? Indien dit niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan bevestigen dat Inschrijver in ieder geval het recht heeft om de tarieven van de dienstverlening aan te passen ten gevolge van regelgeving? Inschrijver koopt haar diensten immers ook in bij partijen wiens dienstverlening onderhevig is aan regelgeving met mogelijke tariefsaanpassingen welke worden doorberekend aan Inschrijver. Daarnaast kan Inschrijver als leverancier ook gebonden zijn aan regelgeving op grond waarvan zij gehouden is de tarieven welke worden doorberekend aan Opdrachtgever te wijzigen."	Akkoord indexatie.

33	Bijlage I Model Verwerkersovereenkomst				Inschrijver wenst op te merken dat het in dezen van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is derhalve niet aan de orde. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord de Verwerkersovereenkomst buiten toepassing te verklaren? Is Opdrachtgever het daarmee eens?	Niet akkoord. De te verwerken persoonsgegevens betreffen niet alleen gegevens die betrekking op oplevering, werking en facturatie van de dienst. In de callcenterapplicatie worden o.a. gesprekken opgenomen, en chats gelogd en gespreksgegevens geregistreerd. Ook dit zijn persoonsgegevens en hiervoor bepaalt SBB het doel en de middelen en is dus verwerkingsverantwoordelijk. Voor de verwerking daarvan is dan ook een verwerkersovereenkomst nodig.
34	Bijlage I Model Verwerkersovereenkomst				Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat de maximale aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit de Verwerkersovereenkomst in lijn wordt gebracht met de beperkingen die aan aansprakelijkheid zijn gesteld in de Conceptovereenkomst voor de dienstverlening?	Ja.
35	Bijlage H ARBIT 2018		8.1		De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, zodat artikel 8.1b van toepassing is. Kunt u zich ook vinden in deze zienswijze?	Ja.
36	Bijlage H ARBIT 2018		8.3		Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
37	Bijlage H ARBIT 2018		8.6		Kan het woord “gestelde” geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.	Gestelde hoeft niet geschrapt te worden. Gestelde heeft betrekking op een derde die stelt dat er een inbreuk is. Indien er geen inbreuk is, zijn voorzorgsmaatregelen ook niet aan de orde.
38	Bijlage H ARBIT 2018		11		Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee. Artikel wordt gehandhaafd. De inschrijver dient de diensten te verlenen op basis van de Inschrijving. Tijdens de implementatie van de oplossing zal het functioneel ontwerp worden gebaseerd op de eisen en wensen en de inschrijving bij het sluiten van de Overeenkomst. De acceptatietest zal gebaseerd zijn op het functioneel en technisch ontwerp.

39	Bijlage H ARBIT 2018		12.7		Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
40	Bijlage H ARBIT 2018		12.3 t/m 12.7		Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Inschrijver kan uiteraard een beroep doen op overmacht. Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar de hiervoor bestemde artikelen.
41	Bijlage H ARBIT 2018		14.3		Inschrijver acht het redelijk dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op een schadevergoeding. Kan de volgende zin toegevoegd worden?: "Een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, doch komt in mindering op eventueel door Opdrachtgever geleden schade."	Aanbestedende dienst gaat hier mee akkoord. De voorwaarden zelf worden niet gewijzigd. De Nvl wordt als bijlage bij de overeenkomst opgenomen.
42	Bijlage H ARBIT 2018		15.1		Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?	Nee. Inschrijver handhaaft het huidige artikel.
43	Bijlage H ARBIT 2018		16		Inschrijver is, zoals mede blijkt uit de door haar gepubliceerde jaarrapporten, een solvabele onderneming. Daarbij past het vragen van een kredietstellingsgarantie niet. Ook druist dit in tegen het interne bedrijfsbeleid van Inschrijver. Kan dit artikel geschrapt worden?	Dit artikel is niet van toepassing.
44	Bijlage H ARBIT 2018		17.5		Kan de in Artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 5.000. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.	De boete wordt verlaagd naar € 20.000.
45	Bijlage H ARBIT 2018		22.1, 22.2		Het is niet realistisch om van inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van afnemer. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor deze artikelen niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?	De strekking van dit artikel is dat aanbestedende dienst niet geconfronteerd wil worden met een groot verloop van personeel aan de zijde van opdrachtnemer, bijvoorbeeld doordat u uw personeel op een andere opdracht plaatst. Dit artikel ziet niet op situaties als het opzeggen van een dienstverband.
46	Bijlage H ARBIT 2018		23.1		Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar onderaannemers. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	De toestemming in artikel 23.1 is niet nodig. Wel zal Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte stellen als er bij het uitvoeren van de Overeenkomst een onderaannemer wordt ingeschakeld.
47	Bijlage H ARBIT 2018		26.1		Kan de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aanpast worden: "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 directe schade."	De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. In de Nederlandse wet komt het onderscheid tussen directe en indirecte schade niet voor en de aanbestedende dienst kiest ervoor om aan te sluiten bij de wet. Het Burgerlijk Wetboek biedt daarbij voldoende waarborgen bij het bepalen en beperken van eventuele schade, waaronder het in acht nemen van de redelijkheid en billijkheid.

48	Bijlage H ARBIT 2018		26.3		Inschrijver stelt voor om het volgende toe te voegen aan artikel 26.3 (zoals vaker in ICT contracten wordt opgenomen). Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak: “Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data; b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen; c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.”	Zie het antwoord op vraag 47.
49	Bijlage H ARBIT 2018		26.3		Kan artikel 26.3 als volgt worden gewijzigd? “De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste € [½ x contractwaarde per jaar] per gebeurtenis en € [1 x contractwaarde per jaar] per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.” Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.	Zie het antwoord op vraag 47.
50	Bijlage H ARBIT 2018		26.3		Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: “De aansprakelijkheid voor indirecte- en of gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten”. Gaat u met het voorgaande akkoord, aangezien dit gebruikelijk is (en redelijk) in ICT contracten. Het accepteren van indirecte- en of gevolgschade kan namelijk ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengen omdat de potentiële schadeposten niet te overzien zijn (het verband tussen de schade en de toerekenbare tekortkoming kan (te) ver van elkaar verwijderd zijn).	Zie het antwoord op vraag 47.
51	Bijlage H ARBIT 2018		26.3		Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: “Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.”	Aanbestedende dienst neemt uw voorstel niet over.
52	Bijlage H ARBIT 2018		27.1		Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: “Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie”.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.
53	Bijlage H ARBIT 2018		27.1		Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door Inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door Inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht Inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met Inschrijver eens?	Inschrijver is als hoofdaannemer aansprakelijk voor de in te zetten onderaannemer. De aanbestedende dienst heeft geen contractuele relatie met de onderaannemer. Het is aan inschrijver om zaken als overmacht te regelen met de onderaannemer. Aanbestedende dienst kan zich indenken dat eenzelfde beroep op overmacht kan worden gedaan.

54	Bijlage H ARBIT 2018		30.3		Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst is het eens met inschrijver dat wijziging in zeggenschap in dit geval in de regel geen reden voor contractontbinding hoeft te zijn. In een dergelijk geval hoeft aanbestedende dienst ook niet tot ontbinding over te gaan.
55	Bijlage H ARBIT 2018		30.5		Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst is het niet met u eens. De situatie kan zich voordoen dat bij de ontbinding van een overeenkomst (als gevolg van bijvoorbeeld tekort schieten) aanbestedende dienst geen behoefte meer heeft aan een andere overeenkomst die een essentieel verband heeft met de andere overeenkomst. In dat geval hoeft er geen sprake te zijn van verzuim.
56	Bijlage H ARBIT 2018		30.6		Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst is het hier niet mee eens. Aanbestedende dienst zal hier zeer restrictief mee om gaan. (zie ook vraag 169 en 241).
57	Bijlage H ARBIT 2018		38 t/m 41		Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Aanbestedende dienst kan dat bevestigen.
58	Bijlage H ARBIT 2018		43.1		Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, in plaats van een eeuwigdurend gebruiksrecht. Kan Opdrachtgever dit aanpassen in dit artikel?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Zie ook het antwoord op vraag 35.
59	Bijlage H ARBIT 2018		43.3		Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan niet toestaan dat Opdrachtgever, naar eigen oordeel en zonder toestemming van Inschrijver, kopieën van de software vervaardigt. Bent u het daarmee eens?	Ja, het maken van kopieën is niet aan de orde.
60	Bijlage H ARBIT 2018		44		Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Zie het antwoord op vraag 40.
61	Bijlage H ARBIT 2018		48 t/m 67		Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Aanbestedende dienst kan dat bevestigen.

62	Bijlage H ARBIT 2018		76.1		Omdat ontbinding een zeer verstrekende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe te voegen aan de laatste zin "..., zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst". Is dat akkoord?	Niet akkoord. Inschrijver heeft de mogelijkheid om de in de overeenkomst op te nemen afspraken toe te lichten in de beantwoording van de sub-gunningscriteria. Hiertoe is paragraaf 4.1.1.6 K-6 Service en beheer aangepast: De eisen omtrent serviceniveaus (zoals continuïteit/uptime, betrouwbaarheid/robustheid) zijn opgenomen in het Pakket van Eisen. 1. De inschrijver dient aan te geven hoe de monitoring wordt ingevuld op de gehele keten. 2. De inschrijver dient aan te geven wanneer en welke compensaties/boetes de Inschrijver aanbestedende dienst biedt bij het niet realiseren van de service levels en het niet halen van Functie hersteltijden en reactie tijden. 3. De invulling die de aangeboden SLA geeft aan de Bijzondere Bepalingen Onderhoud" en "Onderhoud specifiek" als opgenomen in ARBIT 2018.
63	Bijlage H ARBIT 2018		76.2		Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.	Zie het antwoord op vraag 62
64	Bijlage H ARBIT 2018		80 t/m 84		Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Aanbestedende dienst kan dat bevestigen.
65	Bijlage A PvE	1.1.1	4	2	Gebruikelijk is dat opdrachtnemer de toestellen gebruiksklaar oplevert en dat opdrachtnemer deze zelf aansluit. Is dit ook hetgeen opdrachtgever voor ogen heeft?	Ja
66	Bijlage A PvE	1.1.2	8b	5	kan opdrachtgever bevestigen dat de netwerk ready scan pas uitgevoerd moet worden bij gunning, dit om te voorkomen dat inschrijvers onnodig kosten maken op voorhand?	Ja
67	Bijlage A PvE	1.2.1.2	11	5	voor een huntgroep is het ongebruikelijk om lineaire verdeling uit te vragen. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen of toestaan dat we dit middels een eenvoudige ACD groep invullen (deze acd groep voldoet aan de gestelde eisen voor huntgroep en is niet te vergelijken met de call center uitvraag die verder in het PVE staat)?	Eis wordt gehandhaafd. Indien Inschrijver dit kan invullen met een eenvoudige ACD groep met huntgroep functionaliteit kan Inschrijver dat aanbieden.
68	Bijlage A PvE	1.2.1.2	15a en b	5	Keuze waarmee gebruiker uitbelt ligt bij de gebruiker. Dit draagt ook bij aan de gebruikerservaring. Dit nummer wordt meegezonden, totdat de gebruiker dit wijzigt. Kan opdrachtgever de eis zo wijzigen dat de gebruiker kiest waarmee die uitbelt?	Eis is aangepast. Inschrijver kan de flexibiliteit toelichten bij de beantwoording van paragraaf 4.1.1.4 "K-4. De omnichannel – callcenter applicatie" in de aanbestedingsleidraad bij gebruikers vriendelijkheid.
69	Bijlage A PvE	1.2.1.2	16	5	Mogelijk ten overvloede, maar opdrachtgever bedoelt hiermee dat de gebruiker dit alleen voorzich zelf kan wijzigen en niet voor anderen?	Ja, dat klopt.
70	Bijlage A PvE	1.2.1.2	18		Kan opdrachtgever bevestigen dat hier een doorschakeling wordt bedoeld naar Mobiel die gebruiker zelf kan activeren?	Ja, doelstelling is dat alleen het vaste nummer zakelijk wordt gebruikt en het mobiele nummer 'privé' kan blijven als de medewerker dat wil.

71	Bijlage A PvE	1.2.2.1	29b	6	De gevraagde statussen kunnen worden geprogameerd. Gebruiker dient wel zelf aan te geven welke status hij heeft, behalve bezet, deze is direct zichtbaar. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit bedoeld wordt?	Ja, dit wordt hier bedoeld.
72	Bijlage A PvE	1.2.2.2	35	7	Kan opdrachtgever bevestigen dat ontvangen gesprek op mobiel middels doorschakeling mag gebeuren?	Als de gebruiker dit zelf kan instellen is dat goed.
73	Bijlage A PvE	1.2.2.2	36c en d	7	De gevraagde statussen kunnen worden geprogameerd. Gebruiker dient wel zelf aan te geven welke status hij heeft, behalve bezet, deze is direct zichtbaar. Kan opdrachtgever bevestigen dat dit bedoeld wordt?	Ja, dit wordt hier bedoeld.
74	Bijlage A PvE	1.2.2.3	41	8	Het profiel voor een vaste of hybride gebruiker is totaal anders dan van een callcenter agents en horen ook andere eisen bij. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen omdat de eisen voor het callcenter in de eisen vanaf 42 worden opgenomen? Alternatief is dat de callcenter agents naast het call center profiel ook hetzelfde profiel/ licentie krijgt als de hybride gebruiker, wenst opdrachtgever dat?	Zie het antwoord op vraag 81.
75	Bijlage A PvE	1.2.2.3	42	8	Het aan-en afmelden in de ACD groep (en) wordt in de regel niet aan de callcenteragent toegestaan, maar aan de supervisor/manager/trafficker. Kan opdrachtgever hierin mee gaan?	De agent moet zich zelf aanmelden voor de groepen. Dit kan per dagdeel verschillen
76	Bijlage A PvE	1.2.2.3	48	8	Bij een callcenter wordt het gesprek middels een piep bij de agent aangekondigt en dan start het gesprek. Dit is efficiënt en is de manier van werken bij een call center die eisen stelt zoals opdrachtgever dat doet. Hierdoor is niet beschikbaar zijn, niet aan de orde, tenzij de agents is afgemeld. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen?	Eis wordt gehandhaafd. Als een agent even niet beschikbaar is, mag deze geen oproep krijgen, ook niet door middel van een piep. Vraagstelling is niet helder. Bedoelt vragensteller dat de agent bij een piep het gesprek ook direct aangeboden krijgt en de agent de oproep niet zelf hoeft "aan te nemen"? (auto answer)
77	Bijlage A PvE	1.2.2.3	49	8	Een ingelogde callcenter agents is altijd beschikbaar en krijgt automatisch een call aangeboden. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen?	Eis 49 en eis 64 vervallen. Wordt wens.
78	Bijlage A PvE	1.2.2.3	50	8	Een ingelogde callcenter agents is altijd beschikbaar en krijgt automatisch een call aangeboden. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen?	Nee. Mogelijk begrijpt aanbestedende dienst de vraag niet goed.
79	Bijlage A PvE	1.2.2.3	51	9	Kan opdrachtgever beschrijven wat ze exact met workload bedoeld?	Met routing naar workload wordt bedoeld dat oproepen en berichten 'eerlijk' worden gerouteerd naar de agenten zodat alle agenten gelijke workload hebben. Bijvoorbeeld in gespreks- of verwerkingstijd of aantal calls.
80	Bijlage A PvE	1.2.2.3	51a	9	Deze eis komt opdrachtnemer vreemd over. Routing is op basis van bijvoorbeeld skills, niet op basis historie. Kan opdrachtgever deze eis uitleggen of laten vervallen?	Zie het antwoord op de vragen 9 en 14.
81	Bijlage A PvE	1.2.2.3	52	9	Het profiel voor een vaste of hybride gebruiker is totaal anders dan van een callcenter omnichannel agents en horen ook andere eisen bij. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen omdat de eisen voor het callcenter in de eisen vanaf 52 worden opgenomen? Alternatief is dat de callcenter agents naast het call center profiel ook hetzelfde profiel/ licentie krijgt als de hybride gebruiker, wenst opdrachtgever dat?	Bij de vaste en hybride werkplek wordt gesproken over de UC applicatie. Aanbestedende dienst verwacht van de callcenter applicatie soortgelijke functionaliteit. De volgende eisen van de vaste en hybride werkplek vervallen voor de callcenter gebruiker: - 29e en 36e - 32 en 39 De eisen 31 en 38 worden gehandhaafd omdat nu bij Aanbestedende dienst oproepen op een ACD groep ook kunnen worden beantwoord op de mobiele telefoon.

82	Bijlage A PvE	1.2.2.4	53.i	9	Het aan-en afmelden in de ACDM groep (en) wordt in de regel niet aan de callcenteragent toegestaan, maar aan de supervisor/manager/trafficker. Kan opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	De supervisor voegt agenten toen aan ACDM groepen. De agent moet zich zelf aanmelden voor de groepen. Dit kan per dagdeel verschillen. Zie ook het antwoord op vraag 7.
83	Bijlage A PvE	1.2.2.4	61a	10	Het aan-en afmelden in de ACDM groep (en) wordt in de regel niet aan de callcenteragent toegestaan, maar aan de supervisor/manager/trafficker. Kan opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	De supervisor voegt agenten toe aan ACDM groepen. De agent moet zich zelf aanmelden voor de groepen. Dit kan per dagdeel verschillen. Zie het antwoord op vraag 7.
84	Bijlage A PvE	1.2.2.4	61 c	10	Kan opdrachtgever bevestigen dat hier blending wordt bedoeld? Ofwel dat betreffende callcenteragent zich aanmeldt voor zowel telefonie, als chat?	Ja
85	Bijlage A PvE	1.2.2.4	64	10	Een callcenterapplicatie is veelal een oplossing uit de cloud,(feitelijk een webpagina in een browser) deze kan niet meten/weten of en hoe lang een gebruiker actief is binnen de desktop op andere applicaties. Begrijpt inschrijver deze eis verkeerd en/of kan deze eis vervallen?	Zie het antwoord op vraag 77.
86	Bijlage A PvE	1.2.2.4	65		Kan opdrachtgever bevestigen dat ze met workload bedoelt "longest idle"? De applicatie kan immers niet de daadwerkelijke workload van een agent zien, longest idle is wel mogelijk.	Ja, dat wordt bedoeld.
87	Bijlage A PvE	1.2.2.4	66	10	Opdrachtnemer kan dit automatisch op vastgestelde intervals vanuit historische rapportage versturen/opleveren. Is dat akkoord voor opdrachtgever?	Akkoord.
88	Bijlage A PvE	1.2.3.1	69	11	Kan opdrachtgever aangeven of ze hiermee verschillende (groepen van) wachtrijen mee bedoeld? Zo nee, de eis verder uitleggen?	Verskillende wachtrijen van alle ACD's.
89	Bijlage A PvE	1.2.3.2	82f	13	Mogelijk ten overvloede, maar kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis niet voor het callcenter geldt?	Ja, correct.
90	Bijlage A PvE	1.2.3.2	85c	14	Overloop op basis van verhouding van aantal beschikbare agents in de overloop groep en aantal wachtenden in de wachtrij is geen industriestandaard. Slimmer overlopen kan wel op basis van skill gewichten, kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan en de eis aanpassen?	Eis 85c vervalt. Wordt een wens.
91	Bijlage A PvE	1.2.3.3	88bii.	15	Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis geïnterpreteerd moet worden als het kunnen rapporteren op call reasons?	Ja.
92	Bijlage A PvE	1.2.3.3	88g	15	Kan opdrachtgever bevestigen dat met t de service level gesprekstijd, de ATT (Average Talk Time) bedoeld wordt? Kan opdrachtgever deze eis nader uitleggen?	De vraag past niet bij de opgegeven eis. Wilt u de vraag in de tweede vragenronde verduidelijken.
93	Bijlage A PvE	1.2.4.1	102/ 103		Mogelijk ten overvloede, maar kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis alleen geldt voor de vaste werkplek en de hybride werkplek?	Ja.
94	Bijlage A PvE	1.2.6.1	105	19	Kan de softphone die voor de vaste/ hybride gebruiker noodzakelijk is, lokaal worden geïnstalleerd? Kan opdrachtgever bevestigen dat ze geen gebruik maakt van een citrix (achtige) omgeving?	Kan lokaal geïnstalleerd worden, we hebben geen Citrix omgeving. Softphone app moet wel centraal gepushed worden d.m.v. Intune. Inschrijver dient pakket aan te leveren.
95	Bijlage A PvE	1.2.6.1	106	19	Kan opdrachtgever bevestigen dat deze eis niet geldt voor het (omni) call center? Immers een ingelogde agent is beschikbaar en daar mag de outlook agenda geen rol in spelen.	Voor de agents binnen de ACD groep heeft het inderdaad geen invloed maar voor onze adviseurs in de buitendienst ziet aanbestedende dienst graag terug of deze bijvoorbeeld in vergadering zijn (nu zien de agenten dit omdat skype gekoppeld is aan outlook)
96	Bijlage A PvE	1.2.6.1	113 en 114		In de markt is het heel gebruikelijk om naar ISO 27001 certificering te vragen. Kan opdrachtgever de eisen zo aanpassen dat volstaan kan worden met het leveren van het ISO 27001 certificaat?	Zie het antwoord op vraag 31.

97	Bijlage A PvE	1.2.6.1	120		Gelet op de uitvraag meent opdrachtnemer te lezen dat de oplossing alleen op SIP gebaseerd moet zijn, indien er daadwerkelijk een siptrunk wordt geleverd. Kan opdrachtgever dat bevestigen?	Er wordt geen SIP trunk geëist. De Inschrijver dient vaste telefonie te leveren conform inschrijving. Zie ook het prijzenblad rij 25 tot en met 30. Indien er nog vaste toestellen worden geplaatst dienen die te zijn gebaseerd op SIP.
98	Bijlage A PvE	1.2.8.1	135		Kan opdrachtgever uitleggen wat ze bedoeld met 06 en 097 nummers of dit uit de eis schrappen?	Eis wordt aangepast.
99	Bijlage A PvE	1.2.8.1	143		Opdrachtgever wil een flat fee, zo blijkt uit het prijzenblad. Is het dan nog noodzakelijk om het afgekochte verkeer per seconde te laten zien?	Ja. Voor de rapportages voor het uitgaande bel verkeer.
100	Bijlage A PvE	1.2.8.1	145		Opdrachtnemer meent uit het prijzenblad op te maken dat ze een flat fee wenst. Gegadigde zal dit aanbieden basis van NL en EU, hiermee lijkt de eis niet te stroken met het prijzenblad. Kan opdrachtgever dit aanpassen?	In het prijzenblad wordt een flat fee uitgevraagd voor gesprekken in Nederland. Verkeer naar het buitenland binnen de EU kan in rekening worden gebracht. Het is Inschrijver vrij om dit ook in de flat fee te verwerken. Eis wordt aangepast.
101	Bijlage prijzenblad				Opdrachtgever wenst ook dat servicenummers worden geprijsd. De prijs daarvoor is afhankelijk van het gekozen servicenummer. Dit zal gelden voor iedere inschrijver, kan opdrachtgever daarom deze regel uit het prijzenblad halen?	Akkoord. Prijzenblad wordt aangepast.
102	Bijlage A PvE	1.2.9.1	155b		Voor wijzigingen zoals genoemd onder sub B hanteert gegadigde een maximale verwerkingstijd van 40 uur (binnen kantooruren). Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Eis wordt aangepast naar 40 uur (5 werkdagen)
103	Bijlage A PvE					
104	prijzenblad				Kan opdrachtgever bevestigen dat de aantallen die op zeker staan, gedurende de hele contractperiode worden afgenomen? Opdrachtnemer wenst dit te weten, om hierop de business case te baseren.	Zoals aangegeven in het prijzenblad zijn dit indicatieve aantallen en gebaseerd op de huidige situatie. De exacte aantallen worden bij de implementatie bepaald. Aanbestedende dienst kan niet een verwachting uitspreken enkel dat de gebruikte profielen onder het huidige contract gedurende de looptijd van de Overeenkomst beperkt zijn uitgebreid.

105	Bijlage A PvE	1.2.9.1	156		Inschrijver classificeert storingen in vier prioriteiten bij clouddiensten: Urgent: - Uitval van één of meerdere masten in een regio waardoor onbereikbaarheid optreedt; - 100% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. High: - Lokaal capaciteitsprobleem; - Significante uitval van een primaire functionaliteit zoals gespreksroutering; - Degradatie van meerdere functionaliteiten; - 50% of meer van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. Medium: - Meerdere gebruikers hebben problemen met secundaire functionaliteiten zoals voicemail, SMS, doorverbinden etc. - Meerdere users kunnen bepaalde updates (app) niet installeren - 10-50% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. Low: - Individuele Eindgebruikers problemen (voicemail, data, mobiel, vast) - 1-10% van de telefonie gesprekken kunnen niet tot stand komen. - Updates zonder directe impact op de Klant. Kan Opdrachtgever akkoord willen gaan met bovengenoemd model?	Indien inschrijver akkoord is met de indeling en dekking, waaruit blijkt dat het uitsluitend om een classificatiebenaming gaat, dan akkoord.
106	Bijlage A PvE	1.2.9.1	157		Inschrijver classificeert storingen in vier prioriteiten (Urgent, High, Medium en Low). Inschrijver kent aan elk storing een prioriteit toe waarbij de volgende oplostijden gelden: Urgent: oplostijd <4 uur High: oplostijd <8 uur Medium: oplostijd < 24 uur Low: oplostijd <40 uur Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zolang oplostijden van inschrijver en criteria van de Aanbestedende dienst binnen de oplostijden van opdrachtgever vallen is het Akkoord.
107	Aanbestedingsleidraad	2.5		12 van 44	Opdrachtgever vraagt om feitelijk binnen 10 weken live te zijn met de nieuwe omgeving. Uit ervaring weet opdrachtgever dat een te korte planning niet de gebruikerservaring tegemoet komt, zeker omdat medewerkers getraind moeten worden in de nieuwe omgeving. Kan opdrachtgever de planning zo aanpassen dat de omgeving op 1 mei in gebruik genomen gaat worden?	Planning wordt aangepast. Voor Aanbestedende dienst is de opgegeven planning leidend tenzij inschrijver een goed onderbouwde realistische planning bijsluit bij de inschrijving.
108	Bijlage B Wensen	2.1	2 a en b		Kan opdrachtgever de wens zo herschrijven dat indien Teams wordt afgenomen bij opdrachtnemer aan deze wens kan worden voldaan? Uitvraag is namelijk optioneel	Nee. Het is correct dat de uitvraag van Teams optioneel is maar dit heeft betrekking op de presence in MS teams en Outlook op basis van een afspraak in de agenda of het deelnemen aan een teams meeting zonder de phone system licentie.

109	Bijlage B Wensen	2.2	4a en b		Kan opdrachtgever de wens zo herschrijven dat indien Teams wordt afgenomen bij opdrachtnemer aan deze wens kan worden voldaan? Uitvraag is namelijk optioneel	Nee. Het is correct dat de uitvraag van Teams optioneel is maar dit heeft betrekking op de presence in MS teams en Outlook op basis van een afspraak in de agenda of het deelnemen aan een teams meeting zonder de phone system licentie.
110	Concept overeenkomst				In artikel 1 wordt verwezen naar "de Algemene Inkoopvoorwaarden SBB 2020", deze zijn geen onderdeel van de aanbestedingsstukken. De ARBIT-2018 is wel bijgevoegd, kunt u bevestigen dat enkel de ARBIT-2018 van toepassing is op de overeenkomst en de overeenkomst dienovereenkomstig wordt aangepast?	Ja. De conceptovereenkomst wordt aangepast.
111	Concept overeenkomst				artikel 2.1: De door een leverancier te leveren verschillende elementen in het kader van deze aanbesteding zijn niet samen te voegen onder het begrip 'prestatie'. Aldus het verzoek artikel 2.1 in dier voege te wijzigen, kunt u dit bevestigen?	ja. Bij het sluiten van de Overeenkomst zal de juiste Opdrachtschrijving hier worden opgenomen.
112	Concept overeenkomst				artikel 3.2. Voor de gevraagde dienstverlening wordt standaard hardware en software uitgevraagd : op standaard hardware en software zijn generieke licentie- en support/onderhoudsvoorwaarden van de fabrikant(en) van toepassing. Kunt u bevestigen dat artikel 3.2 in dier voege wordt aangepast dat voornoemde generieke licentie- en support/onderhoudsvoorwaarden van de fabrikant(en) van toepassing zijn?	Nee. Aanbestedende dienst heeft aangegeven dat de ARBIT 2018 van toepassing zijn op de te sluiten overeenkomst. Indien op de standaard hardware en software generieke licentie- en support/onderhoudsvoorwaarden van de fabrikant(en) van toepassing zijn en deze wijken af van ARBIT 2018 dan kan Inschrijver hier vragen over stellen in de tweede vragenronde.
113	Concept overeenkomst				Artikel 4.2 : De woorden ".....en in het licht van de belangen van Opdrachtgever." In artikel 4.2 zijn tegenstrijdig met de redelijkheid en billijkheid. Aldus het verzoek te bevestigen dat voornoemde woorden geschrapt worden uit artikel 4.2, kunt u dit bevestigen?	Aanbestedende dienst kan dat bevestigen.
114	Algemeen				Het is duidelijk dat SBB een sterke integratie verwacht met Dynamics 365. Afhandeling van alle interacties, voice/chat/email/whatsapp en andere kanalen, (native) binnen Dynamics 365. Dit is alleen te doen middels het beschikbare API framework van Microsoft. Veel partijen kunnen de voice integratie wel vormgeven, maar integratie voor andere kanalen chat/email etc wordt al lastiger. Partijen die hun integratie op die manier hebben vormgegeven zijn schaars. Dit zijn de eco-system Microsoft partners, ofwel contact center vendoren die met maatwerk opties deze oplossing kunnen bouwen. We hebben het hier niet alleen over het afhandelen van in- en uitgaande interacties, maar tevens de integratie van bots/KTO/knowledge base etc, alles geïntegreerd in 1 klantbeeld. Maatwerk is een kostbare aangelegenheid, zeker met de diepgang van het gevraagde in dit RFP. Dus de vraag is in hoeverre dit een reële uitvraag is voor vendoren die niet voldoen aan bovenstaande profiel? Opdrachtnemer kan een volwaardige contact center oplossing overleggen, echter de integratie met Dynamics zal nooit het gevraagde kunnen bieden zoals in dit RFP beschreven. Opdrachtnemer heeft reeds ervaring met het integreren van MS Dynamics, echter op een andere wijze. Staat de opdrachtgever hiervoor open?	Aanbestedende dienst heeft de uitvraag gebaseerd op de mogelijkheden van de Inschrijvers om te integreren met Microsoft Dynamics365. Zie in de aanbestedingsleidraad paragraaf 4.1.1.5.2. Er wordt gevraagd naar een oplossing die zoveel mogelijk geautomatiseerd data in Dynamics opslaat. Dit is ook bevestigd in eis 96e '.....conform inschrijving'.
115	Algemeen				Wordt er door de opdrachtgever een Project Manager aangesteld ten behoeve van de coördinatie van resources ten aanzien van de diverse onderdelen gedurende de implementatie?	Ja.

116	Algemeen				Zal de opdrachtgever, mits tijdig aangegeven, maximale inspanning verlenen om de resources beschikbaar te stellen welke nodig zijn voor de realisatie van de beoogde planning?	Ja.
117	Algemeen				Is de opdrachtgever er zich van bewust, dat als er onverhoopt geen noodzakelijke resources beschikbaar gesteld kunnen worden door de opdrachtgever, al dan niet door overmacht zoals bv ziekte, dat dit een opschortende werking kan hebben ten aanzien van de in de opdracht vernoemde deadlines?	Ja, daar is opdrachtgever zich van bewust en, indien aantoonbaar, zal dit effect hebben op de planning/deadlines.
118	Aanbestedingsleidraad				De inschrijver acht de periode tussen gunning en oplevering (2,5 maand) niet realistisch voor succesvolle implementatie van de gevraagde telefonieoplossing. Inschrijver verzoekt daarom de implementatie periode met minimaal een maand te verlengen naar 30 april.	Zie het antwoord op vraag 107.
119	Aanbestedingsleidraad				Inschrijver wil opdrachtgever vragen de tijd tussen gunningsbeslissing en POC te verlengen, gezien voorbereidingstijd die inschrijver nodig acht om een goede POC op te kunnen zetten en beschikbaarheid van resources van elke partij gezien de kerstvakantieperiode waarin de POC valt.	Planning wordt aangepast. Zie de aanbestedingsleidraad - Nvl-1
120	Aanbestedingsleidraad				Aanbestedende dienst wil een Proof-of-Concept bij een andere opdrachtgever of op de eigen Microsoft Dynamics365 testomgeving. Inschrijver verzoekt dit aan te passen zodat een POC mogelijk is op een eigen test/demo omgeving van de inschrijver. Inschrijver acht niet realistisch om tussen gunningsbeslissing en start POC een goede test omgeving neer te zetten met applicaties die worden beheert door een andere partij dan de inschrijver.	Akkoord, mits de omgeving van inschrijver de omgeving van opdrachtgever bij benadering representeert.
121	Programma van eisen				Eis 49: Kan de inschrijver deze eis laten vervallen, aangezien de inschrijver van mening is dat het niet aanbieden van oproepen aan een agent niet afhankelijk dient te zijn van of de computer geen handelingen registreert. Het niet aanbieden van oproepen bij een agent kan met andere functies opgelost worden.	Eis 49 en eis 64 vervallen. Wordt wens.
122	Programma van eisen				eis 51.a Kan de opdrachtgever deze eis aanpassen naar "De routing is gebaseerd op de historie van alle ACDM groepen samen, <u>of indien dit niet mogelijk is per ACDM groep, waar de agent is aangemeld.</u> "	Eis 51 is aangepast en "De routing is gebaseerd op de historie van alle ACDM groepen samen waar de agent is aangemeld." is toegevoegd als wens.
123	Programma van eisen				Eis 85ci. Kan de inschrijver deze eis laten vervallen en als wens vermelden.	Eis 85c vervalt. Wordt een wens.
124	Programma van eisen				Eis 87. Wat bedoelt de opdrachtgever in deze eis met de term "toegepast in statements" in relatie tot beheer door een supervisor. Kan dit verduidelijkt worden?	De supervisor kan van elke ACDM groep grenswaarden instellen waarbij bij overschrijding een signaal wordt gegeven zodat er maatregelen kunnen worden genomen om de performance te verbeteren.
125	Programma van eisen				Eis 91f. Kan de inschrijver deze eis laten vervallen en als wens vermelden.	Eis vervalt.
126	Programma van eisen				Eis 105. Kan de opdrachtgever de details van huidige werkplek inrichting en netwerk delen doormiddel van een netwerktekening en overzicht gebruikte software en hardware binnen het ICT landschap van de opdrachtgever?	Is bijgevoegd als Bijlage 2 bij de Nota van Inlichtingen SBB infra voor telefonie 2021.
127	Programma van eisen				Eis 109. Kan opdrachtgever deze eis herformuleren: "Er hoeven zo min mogelijk excepties te worden ingericht. Dient er een exceptie ingericht te moeten worden dan worden deze vooraf door de inschrijver gedeeld met opdrachtgever ter beoordeling".	Nee in het verleden zijn er excepties geweest waardoor de applicatie niet meer werkte.

128	Prijzenblad				Er is geen regel opgenomen voor het aanbieden van hardphones. Kan inschrijver ervan uit gaan dat alle profielen, dus ook het vaste werkplek profiel kan worden ingevuld met softphones. (dus opdrachtgever vraagt geen fysieke flex-, balie of vergaderkamer toestellen?) Vervolg vraag op bovenstaande: Indien fysieke telefoons wel gewenst zijn, kan opdrachtgever de eisen voor deze telefoons benoemen.	Nee. Vaste telefoons worden toegevoegd aan het prijzenblad. De vaste telefoons dienen geschikt te zijn voor het invullen van de wensen en eisen.
129	Gunningsleidraad	1	2.2	7	U geeft aan 6 supervisors te hebben, heeft elke servicedesk/callcenter een eigen supervisor of werken deze over de afdelingen heen?	Voor nu is dit inderdaad over de afdelingen heen.
130	Gunningsleidraad	1	1	6	U geeft aan 685 medewerkers te hebben, vallen deze allen onder de scope van de opdracht. Wij veronderstellen deze als de totale scope voor de telefonieoplossing, is dit correct?	Nee. De scope van de opdracht is opgenomen in paragraaf 1.2.3 van de Aanbestedingsleidraad en in het prijzenblad. Een groot deel van de medewerkers bellen alleen met de mobiele telefoon en zijn alleen bereikbaar op de mobiele telefoon.
131	Gunningsleidraad	1	2.3	9	U noemt een aantal omnichannel kanalen. Wenst u bij de oplevering van dit project direct al deze kanalen in gebruik te nemen of moet de oplossing hier op termijn mee uit te breiden zijn?	Aanbestedende dienst heeft inderdaad meerdere groepen en willen hier ook gelijk mee gaan werken en in de toekomst kan dit eventueel ook nog uitbreiden.
132	programma van eisen	1	2.4	18	U stelt dat MS Teams als native Telefoonnummer optioneel mag worden aangeboden. Kunt u beschrijven hoe het huidige scenario voor telefonie uit ziet en of u beschikking heeft tot Microsoft licenties voor Teams Calling	De vraag is niet duidelijk. In de huidige situatie maakt Aanbestedende dienst gebruik van Skype for Business gehost bij de huidige opdrachtnemer. Aanbestedende dienst heeft A3 licenties van Microsoft en kan tegen gereduceerd tarief de phone system licentie van Microsoft activeren. Deze zijn nu niet in gebruik en zoals aangegeven is de afname optioneel. Zie ook het antwoord op vraag 2.
133	programma van eisen	1	1.1	2	Kunt u aangeven welk typen toestellen u in gebruik heeft?	Polycom SoundPoint IP450
134	programma van eisen	1	2.1.2	5	Kunt u aangeven welk type headset u in gebruik heeft?	50 x Sennheiser 660 USB & 120 x Jabra Evolve 40UC
135	programma van eisen	1	1.2.2.3	8	U spreekt een aantal keer van een dashboard waarop agenten handelingen kunnen verrichten. Bedoelt u met Dashboard het eigen overzicht voor de agent waarop hij o.a. zijn status kan wijzigen, een gesprek kan aannemen, inzicht heeft in eerdere interacties?	Ja dat klopt.
136	programma van eisen	1	2.2.4	10	U stelt dat agenten zelf moeten kunnen bepalen voor welke ACDM groep ze berichten willen beantwoorden. Hoe borgt u dat er geen interacties in wachtrijen blijven staan omdat agenten zich daar niet voor aanmelden?	De agent moet zich zelf aanmelden voor de groepen. Dit kan per dagdeel verschillen. Hier zit een extra check op door de supervisor.
137	Gunningsleidraad	1	2.3.	9	Hoeveel concurrent gebruikers van Dynamics365 beoogd u in de nieuwe situatie?	Conform paragraaf 1.2.2.- 2a als indicatief aantal 25 gebruikers.
138	Gunningsleidraad	1	2.2	7	Kunt u een overzicht aanleveren van de huidige architectuur?	Is bijgevoegd als Bijlage 2 bij de Nota van Inlichtingen SBB infra voor telefonie 2021.

139	gunningsleidraad	1	2.4	18	De Telephoniemarkt ken diverse te selecteren belplannen. Voorbeelden zijn; 1. Per minuut belplan NL (Afgerekend op Minuten), 2. 180 Min Belplan NL, 3. Ongelimiteerd belplan NL en 4. Het NL / Internationaal belplan. In de oplossing bent u vrij te kiezen en belplannen toe te wijzen aan uw medewerkers maar voor de pricing op uw vraag in de RFP moeten wij uitgaan van een keuze hiervoor. Wij maken een keuze voor voor een Per Minuut NL Call Plan. Ik dit akkoord, of moeten we hiervoor een andere keuze maken?	Inschrijver dient zelf invulling te geven aan de verrekenen van de verkeerskosten van de vaste telefonie op basis van de indicatieve gegevens in paragraaf 1.2.2. van de aanbestedingsleidraad. Aanbestedende dienst kan hier niet in adviseren.
140	gunningsleidraad	1	1.1	5	Is uw ICT organisatie in staat de verandering van telefonieplatform te absorberen in de dagelijkse werkzaamheden?	Ja
141	gunningsleidraad	1	2.2	7	Heeft u de technische en functionele documenten die inzage kunnen geven in de inrichting van de huidige telefonieoplossing en KCC? Kunt u die delen?	Nee, technische documentatie is niet beschikbaar. De callcenter omgeving en Skype for Business worden gehost bij de huidige opdrachtnemer. De functionele inrichting is sinds de implementatie van de huidige omgeving uitgebreid en/of aangepast. In een bijlage 1 bij de ze Nota van Inlichtingen is een de inrichting van een callcenter bijgevoegd.
142	Gunningsleidraad	1	1.1	5	Als onderdeel van de SaaS voice dienst leveren wij een skilled service Desk. Hoe gaat SBB ervoor zorgen dat haar eerste lijns service desk in staat is om te komen tot een goede kwalificatie van incidenten?	Deze competenties zullen in samenspraak tussen opdrachtgever en inschrijver uitgewisseld moeten worden.
143	Bijlage C Prijsblad	Tab B Prijsblad	2.2 Integratie		Cel B36 stelt "Interactie met het zaakstelsel". Dit lijkt een tikfout. Kunt u aangeven wat de juiste tekst is?	Is aangepast in het prijsblad
144	Bijlage C Prijsblad	Tab B Prijsblad	2.2 Integratie		Cel G36 bevat geen formule en is niet rood gekleurd. Kunt u dit herstellen?	Dit is correct. De uitvraag is een optie en wordt niet meegenomen bij het bepalen van de Inschrijfprijs.
145	Bijlage C Prijsblad	Tab B Prijsblad	2.2 Integratie		Cel H36 bevat geen formule en is niet rood gekleurd. Kunt u dit herstellen?	Dit is correct. De uitvraag is een optie en wordt niet meegenomen bij het bepalen van de Inschrijfprijs.
146	Bijlage C Prijsblad	Tab B Prijsblad	3 Verkeer/verbruik van de vaste telefonie aansluitingen		De cellen C46, D46, E46, F46, G46 en H46 lijken verkeerd gevuld. Kunt u aangeven of dit een juiste constatering is? Zo ja, kunt u dit herstellen?	Dit is niet verkeerd ingevuld. Aanbestedende dienst vraagt onbeperkt bellen in NL naar mobiele en vaste nummers. Voor de duidelijkheid zal het prijsformulier worden aangepast met gegevens uit de aanbestedingsleidraad.
147	Bijlage C Prijsblad	Tab B Prijsblad	3 Verkeer/verbruik van de vaste telefonie aansluitingen		De cellen C47, D47, E47, F47, G47 en H47 lijken verkeerd gevuld. Kunt u aangeven of dit een juiste constatering is? Zo ja, kunt u dit herstellen?	Dit is niet verkeerd ingevuld. Aanbestedende dienst vraagt onbeperkt bellen in NL naar mobiele en vaste nummers. Voor de duidelijkheid zal het prijsformulier worden aangepast met gegevens uit de aanbestedingsleidraad.
148	Bijlage C Prijsblad	Tab B Prijsblad	5 Invulling wensen/optie af te nemen		Cel G68 bevat geen formule en is niet rood gekleurd. Kunt u dit herstellen?	Dit is correct. De uitvraag is een optie en wordt niet meegenomen bij het bepalen van de Inschrijfprijs.

149	Bijlage C Prijzenblad	Tab B Prijzenblad	5 Invulling wensen/optio neel af te nemen		Cel H68 bevat geen formule en is niet rood gekeurd. Kunt u dit herstellen?	Dit is correct. De uitvraag is een optie en wordt niet meegenomen bij het bepalen van de Inschrijfprijs.
150	Bijlage C Prijzenblad	Tab B Prijzenblad	7 Tarieven ... verblijfkosten)		Cel H106 bevat de tekst "Eenmalig totaal". Dit lijkt niet juist. Kunt u aangeven of dit een juiste constatering is? Zo ja, kunt u dit herstellen?	Het prijzenblad is aangepast.
151	Gunningsleidraad	1.1.2		7	Wij tellen het aantal benodigde agenten op als een totaal van: 6 Supervisors en 59 Agenten (waarvan er 49 gelijktijdig). Is dit correct?	De indicatieve aantallen zijn opgenomen in het prijzenblad. Hierbij is uitgegaan van het totaal aantal agenten. Bij de implementatie wordt het definitieve aantal bepaald. In de Aanbestedingsleidraad bij paragraaf 1.2.2. is een indicatie gegeven over het gelijktijdige actieve agenten. Inschrijver kan aanvullende vragen stellen in de tweede vragenronde.
152	programma van eisen	1.1.1.4	2	2	Heeft u centrale software in gebruik voor het beheren, configureren van de toestellen die u nu voor Skype gebruikt.	Nee
153	programma van eisen	1.1.1.4		2	Zijn uw toestellen gecertificeerd voor het gebruik op MS Teams?	Nee
154	programma van eisen	1.2.2.2.36		7	Heeft u centrale software in gebruik voor het beheren, configureren van de headsets die u nu voor Skype gebruikt.	Nee
155	programma van eisen	1.2.2.2.36		7	Zijn uw Headsets gecertificeerd voor het gebruik op MS Teams?	Nee
156	programma van eisen	1.2.2.2.36		7	U voorziet zelf in licenties voor het gebruik van MS Teams?	Ja.
157	Bijlage K Conceptovereenkomst	5	5.1	4	Artikel 5.1 stelt: "De Overeenkomst gaat in op <datum> en wordt aangegaan voor de duur van vijf (5) jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden driemaal te verlengen voor een duur van één (1) jaar." Het is voor Inschrijver niet mogelijk om de prijzen voor 8 jaar vast te zetten. Bent u bereid tot de volgende aanpassing: De Overeenkomst gaat in op <datum> en wordt aangegaan voor de duur van vijf (5) jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden, m.u.v. de prijzen, driemaal te verlengen voor een duur van één (1) jaar. De prijzen zullen opnieuw voor een jaar worden vastgesteld op basis van de dan geldende tarieven.	Niet akkoord.
158	Bijlage H ARBIT 2018	7	7.2	10	Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt aan te passen? "Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Wederpartij totdat alle openstaande vorderingen van de Wederpartij op de Opdrachtgever volledig aan Wederpartij zijn voldaan, Onder openstaande vorderingen wordt in elk geval verstaan alle bedragen welke Opdrachtgever verschuldigd is krachtens onderliggende overeenkomst voor de geleverde of nog te leveren zaken dan wel de te verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Opdrachtgever wegens het tekortschieten van enige betalingsverplichting aan Wederpartij verschuldigd is. "	Nee, dit artikel is niet van toepassing. Artikel 7 heeft betrekking op de levering van produkten. Aanbestedende dienst gaat diensten afnemen.

159	Bijlage H ARBIT 2018	8	8.1	10	Ten aanzien van artikel 8.1 sub b geldt dat Inschrijver vanwege het feit dat zij als systemintegrator gebonden is aan de condities van haar toeleveranciers, onderscheid wenst maken tussen de gevallen waarin de intellectuele eigendomsrechten berusten bij Inschrijver dan wel in het geval dat de IE rechten berusten bij een derde. Graag vernemen wij of u kunt instemmen met vervanging van 8.1 sub b door: b. Wederpartij. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief, voor eigen gebruik, opzegbaar en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde. c. Een derde. Indien de intellectuele eigendomsrechten bij een derde berusten dan is de End User License Agreement van die derde van toepassing.	8.1.sub b wordt vervangen door: Wederpartij. Wederpartij verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief, voor eigen gebruik en niet overdraagbaar recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde. c. wordt toegevoegd aan artikel 8.1 als c. inhoud dat: De derde verleent in dat geval aan Opdrachtgever een nader bij de Overeenkomst te bepalen niet exclusief, voor eigen gebruik en niet overdraagbaar recht tot gebruik van de Prestatie dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(en) bepaalde.
160	Bijlage H ARBIT 2018	8	8.3	10	Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt aan te passen? Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Wederpartij berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.	Aanbestedende dienst is niet bereid om dit artikel aan te passen.
161	Bijlage H ARBIT 2018	8	8.4	11	Inschrijver doet niet op voorhand afstand van zijn persoonlijkheidsrechten, die van zijn personeel of derden., maar maakt daarover graag per geval concrete afspraken. Is Opdrachtgever bereid om dit met elkaar nader overeen te komen?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.
162	Bijlage H ARBIT 2018	14	14.3	13	Volgens artikel 14.3 ARBIT wordt een boete niet verrekend met eventueel te verhalen schadevergoeding. Een korting op Vergoeding of boete zorgt ervoor dat Opdrachtgever een tegemoetkoming krijgt voor eventueel geleden schade door niet (tijdig) nagekomen afspraken. Hoewel wij begrijpen dat een boete een punitief karakter heeft, profiteert Opdrachtgever daardoor echter van niet (tijdig) nagekomen afspraken. Dat is niet in lijn met het proportionaliteitsbeginsel. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook eventueel in de toekomst nader overeen te komen kortingen op Vergoedingen of boetes in mindering te brengen op eventuele schadevergoedingen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie het antwoord op vraag 41.

163	Bijlage H ARBIT 2018	17	17.1	14	Is Opdrachtgever bereid bepaalde informatie uit te sluiten van de geheimhoudingsclausule, conform onderstaand tekstvoorstel? Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, met uitzondering van persoonsgegevens, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voorzover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Met een uitspraak van de rechter wordt in dit verband gelijk gesteld een uitspraak van een instantie die ingevolge artikel 37.1 bevoegd is om het geschil te beslechten indien partijen een andere vorm van geschillenbeslechting zijn overeengekomen. Uitgezonderd van deze geheimhoudingsverplichting zijn de vertrouwelijke gegevens die (i) al tot het publieke domein behoorden op het moment waarop deze aan de ontvangende partij zijn verstrekt; (ii) reeds bij de ontvangende partij bekend waren op het moment van verstrekking; (iii) onafhankelijk van de te ontvangen vertrouwelijke gegevens door de ontvangende partij zijn ontwikkeld; (iv) zonder plicht tot geheimhouding door de ontvangende partij van een derde partij zijn verkregen.	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.
164	Bijlage H ARBIT 2018	18	18.1	15	Artikel 18.1 van de ARBIT luidt als volgt: "[...] opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd." In het Aanbestedingsrecht geldt dat de overheid geen disproportionele eisen mag stellen aan leveranciers. Het eisen dat de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd is een disproportionele eis die niet kan worden gegarandeerd. In een recent vonnis is daar het volgende over gezegd: "... dat ieder computersysteem uiteindelijk kan worden gehackt, zodat [de overheid] ook geen volledig hackfree systeem mocht verwachten" (ECLI:NL:GHARL:2018:7967). Bovendien eist de Algemene Verordening Gegevensbescherming in artikel 24 lid 1 dat verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen nemen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met deze verordening wordt uitgevoerd. Dit artikel vereist op geen enkele wijze dat deze maatregelen de bescherming van de betrokkenen waarborgt. Dit is in lijn met het vonnis waarin wordt gesteld dat volledige bescherming niet mag worden verwacht. Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het er over eens dat 100% beveiliging niet bestaat en een aanbestedende dienst de inschrijver daarvoor dus niet volledig aansprakelijk mag houden. Inschrijver verzoekt u derhalve het tekstdeel 'en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd' buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Akkoord
165	Bijlage H ARBIT 2018	26	26.2	17	Is ProRail bereid om de totale aansprakelijkheid te beperken tot EUR 2.500.000 per jaar?	Met Prorail doelt u waarschijnlijk SBB? Aanbestedende dienst is bereid de aansprakelijkheid te beperken tot maximaal €2.500.000 per jaar.

166	Bijlage H ARBIT 2018	26	26.4	18	Is ProRail bereid om sub d als volgt te wijzigen: "d. in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 18 lid 2 gesloten overeenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding van Betrokkene (zoals gedefinieerd in artikel 4 van de AVF) alsmede de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst voorzover toerekenbaar aan Wederpartij."	Akkoord. Met Prorail doelt u waarschijnlijk SBB?
167	Bijlage H ARBIT 2018	30	30.1	19	Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt te wijzigen: Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend onmogelijk is mits vooraf aan de ontbinding een deugdelijke ingebrekestelling is verstuurd waarin de andere partij een redelijke termijn is gegeven om de tekortkoming te zuiveren. De nog niet betaalde bedragen voor verrichte diensten/goederen, zijn direct opeisbaar op het moment van ontbinding.	Aanbestedende dienst is bereid om het volgende voorstel op te nemen: "Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming tijdelijk onmogelijk is en de tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Van verzuim is sprake indien de partij die te kort schiet in haar verplichtingen van de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling ontvangt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de nakoming en nakoming ook binnen deze termijn uitblijft." Het artikel zelf wordt niet gewijzigd. De NvI wordt als bijlage bij de overeenkomst opgenomen.
168	Bijlage H ARBIT 2018	30	30.2	19	Is Opdrachtgever bereid om de termijn van 15 dagen te wijzigen in een termijn van 30 dagen, als volgt: In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 30 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming.	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
169	Bijlage H ARBIT 2018	30	30.6	19	Het is niet redelijk dat overeenkomsten zonder geldige reden opgezegd kunnen worden door Opdrachtgever. Wij verzoeken u om dit artikel buiten toepassing te verklaren.	Zie het antwoord op vraag 56.
170	Bijlage H ARBIT 2018	34	34	21	Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt te wijzigen: Gedurende vijf jaar na beëindiging van de Overeenkomst ontslaat beëindiging partijen niet van verplichtingen daaruit die naar hun aard doorlopen. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschillen en toepasselijk recht.	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.
171	Bijlage H ARBIT 2018	47	47.1 - 47.4	25	Dit artikel is niet van toepassing voor de huidige scope. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel niet van toepassing te verklaren?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.
172	Bijlage H ARBIT 2018	42 - 47	allemaal	23-25	Bijzondere Bepalingen gebruiksrechten dienen overeengekomen worden in specifieke overeenkomst, aangezien hiervoor de specifieke bepalingen van toeleveranciers gelden. Is Opdrachtgever bereid om deze bepalingen niet van toepassing te verklaren?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.
173	Bijlage H ARBIT 2018	48-67	allemaal	26-30	De bepalingen 48-67 zijn niet van toepassing op de huidige scope van de Overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid om deze artikelen niet van toepassing te verklaren?	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.

174	Bijlage H ARBIT 2018	76	76.2	33	In artikel 76.2 is opgenomen dat Functiehersteltijden en Reactietijden fatale termijnen zijn, daar waar inschrijver het redelijk acht dat zij eerst in gebreke wordt gesteld alvorens er sprake is van verzuim (en er derhalve geen sprake is van een fatale termijn). Inschrijver stelt voor om een SLA overeen te komen die recht doet aan de dienstverlening, met bijvoorbeeld recht op compensatie voor Opdrachtgever in geval van het herhaaldelijk niet behalen van Service Levels. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Zie het antwoord op de vragen 62 en 63.
175	Bijlage H ARBIT 2018	68-84	allemaal	31-35	Bijzondere Bepalingen onderhoud dienen overeengekomen te worden in een nadere overeenkomst (SLA). Is Opdrachtgever bereid om de onder dit hoofdstuk vallende bepalingen niet van toepassing te verklaren en in een nadere overeenkomst op te nemen?	Inschrijver dient een SLA bij te voegen bij de inschrijving. In de SLA dienen de werkzaamheden als beschreven in "Bijzondere Bepalingen Onderhoud" en "Onderhoud specifiek" te zijn opgenomen in artikelen. Inschrijver dient aan te geven waar Inschrijver een andere invulling geeft aan de werkzaamheden dan beschreven in "Bijzondere Bepalingen Onderhoud" en "Onderhoud specifiek"
176	Bijlage H ARBIT 2018	27	27.1	18	Door de coronapandemie of andere pandemieën kunnen omstandigheden ontstaan waardoor Opdrachtnemer haar afspraken niet na kan komen. Bent u bereid om aan artikel 27.1 toe te voegen dat een virus, een epidemie of een pandemie eveneens overmacht oplevert?	Artikel 27 biedt ruimte om onder overmacht een pandemie te verstaan. In artikel 27.1 is een opsomming gegeven van wat niet onder overmacht valt en niet van wat wel onder overmacht valt.
177	Aanbestedingsleidraad	3	3.2	22	Is het akkoord dat alle gevraagde handtekeningen ten behoeve van een rechtsgeldige ondertekening middels Docusign worden gerealiseerd?	Ja
178	Bijlage K Conceptovereenkomst	5	5.2	4	Is Opdrachtgever bereid om dit artikel als volgt te wijzigen: Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien Opdrachtgever gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd. Bij beëindiging van de overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, blijven de bepalingen uit deze Overeenkomst en de Inkoopvoorwaarden die naar hun aard bedoeld zijn om ook na afloop van de Overeenkomst tussen partijen te gelden, van kracht, waaronder (maar niet uitsluitend) de bepalingen inzake geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom en geschillenregeling en toepasselijk recht.	Nee. Inschrijver handhaaft het huidige artikel.
179	Bijlage K Conceptovereenkomst	5	5.3	4	Artikel 5.3 is niet aanwezig. Inschrijver stelt voor artikel 5.4 om te nummeren naar 5.3	Conceptovereenkomst wordt aangepast.

180	Bijlage K Conceptovereenkomst	5	5.4	4	Is Opdrachtgever bereid dit artikel als volgt te wijzigen: De Overeenkomst kan eenmalig tegen gelijkblijvende voorwaarden door Opdrachtgever voor een periode van maximaal zes (6) maanden worden verlengd indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de Overeenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt. Wanneer en of zich een dergelijke situatie voordoet, wordt enkel door de Opdrachtgever bepaald en uiterlijk 90 kalenderdagen voor de voorziene beëindigingsdatum van de Overeenkomst schriftelijk onder opgaaf van redenen aan de Opdrachtnemer medegedeeld. Het staat Opdrachtnemer niet vrij deze verlenging te weigeren.	Akkoord. Conceptovereenkomst wordt aangepast.
181	Aanbestedingsleidraad	2	2.8.3	15	Is Opdrachtgever bereid deze voorwaarde als volgt te wijzigen: De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan. Dit is enkel anders voor officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte verstrekt mogen worden, mits deze vergezeld zijn van een gewaarmerkte Nederlandse vertaling van een beëdigd tolkvertaler. Gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de opdracht dienen alle medewerkers van/namens inschrijver, die zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht en in dat kader in direct contact staan met de Aanbestedende dienst, de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift te gebruiken.	Correspondentie en voertaal van dit project dient in Nederlandse taal te geschieden om contextuele inrichting correct te laten verlopen.
182	Aanbestedingsleidraad SBB	1	1.2.3, vraag 6	9	Kunt u aangeven wat het beoogde resultaat van deze koppeling is?	Het beoogde resultaat van deze koppeling is het op basis van het ontvangen telefoonnummer genereren van de zaak van de beller in het scherm van de zaakapplicatie. Indien het bellende nummer bekend is in het zaaksysteem.
183	Aanbestedingsleidraad SBB	1	1.2.3, vraag 6	9	Kunt u inzake de gewenste koppeling met IDW bevestigen dat de benodigde documentatie en ondersteuning vanuit IDW op dit moment beschikbaar is en kunt u deze ter beschikking stellen?	Ja, indien Aanbestedende dienst gebruik wil maken van deze koppeling wordt alle benodigde informatie verstrekt. Aanbestedende dienst dient te garanderen dat de voor de koppeling benodigde API beschikbaar is in het zaaksysteem.
184	Aanbestedingsleidraad SBB	2	2.5	12	De opleveringsdatum van de Proof of Concept (14-1-2022) volgt naar mening van Inschrijver erg snel na de gunningsbeslissing, wat mogelijk ten koste gaat van de kwaliteit. Bent u bereid om de uiterste opleveringsdatum Proof of Concept te wijzigen in 31-1-2022?	De uiterste opleveringsdatum Proof of Concept wordt 28-1-2022. Zie de aanbestedingsleidraad Nvl-1.

185	Aanbestedingsleidraad SBB	3	3.4.3	27	U vraagt onder kerncompetentie 2 "De te tonen informatie in Microsoft Dynamics en omnichannel callcenter applicatie is vrij programmeerbaar". Kunt u toelichten wat u bedoelt met 'vrij programmeerbaar' en wat u daarmee beoogt? Is het mogelijk deze eis terug te schreeven tot een specificatie van wat u minimaal wilt zien?	Met 'de te tonen informatie in Microsoft Dynamics en omnichannel callcenter applicatie is vrij programmeerbaar' wordt bedoeld dat: bij een inkomende oproep of bericht kan worden geprogrammeerd welke informatie (velden): 1. in de pop-up van Microsoft Dynamics 365 worden getoond en/of 2. vanuit Microsoft Dynamics365 in het dashboard/scherm van de callcenter applicatie worden getoond. Inschrijver kan als uitgangspunt de informatie als gegeven in de aanbestedingsleidraad paragraaf 4.1.1.5.1 'informatie' nemen.
186	Aanbestedingsleidraad SBB	3	3.4.3	27	U beschrijft onder kerncompetentie 3 een aantal probleemsituaties. Beoordeelt u het als voor- of nadeel als een Inschrijver één van deze specifieke probleemsituaties niet herkent?	Indien inschrijver zich niet 100% herkent in de probleemsituatie wordt inschrijver verzocht een vergelijkbaar voorbeeld te schetsen. Beoordeling vindt plaats op proces en acteren van Inschrijver.
187	Bijlage A Programma van Eisen telefonie en callcenter	1	1.1.1, vraag 1i	1	Kunt u aangeven welk merk en type vaste en mobiele toestellen er gebruikt worden incl. aantallen?	Polycom SoundPoint IP450
188	Bijlage A Programma van Eisen telefonie en callcenter	1	1.1.1, vraag 5	2	U heeft het bij "extra applicaties" over het Implementeren van aanvullende software. Kunt u dit nader specificeren?	Dit betreft applicaties die inschrijver wellicht nodig heeft om de gevraagde dienstverlening, bewaking of beheer van de diensten te realiseren.
189	Bijlage A Programma van Eisen telefonie en callcenter	1	1.1.2, vraag 8a	3	De ICT infrastructuur van Aanbestedende dienst is ons op het moment van indienen van deze vragen niet bekend. De documentatie hieromtrent hebben we aangevraagd. Bent u bereid om Inschrijvers in de tweede vragenronde de mogelijkheid te geven om hier vragen over te stellen?	Ja. Een overzicht van de ICT infrastructuur is als bijlage 2 bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen - 1 als "Bijlage 2 bij de Nota van Inlichtingen SBB infra voor telefonie 2021".
190	Bijlage A Programma van Eisen telefonie en callcenter	1	1.2.1.1, vraag 2	4	Kunt u een overzicht geven van uw huidige verkeer; vast, mobiel en data, opgesplitst naar inkomend en uitgaand?	Nee, uitgaand verkeer is opgenomen in de aanbestedingsleidraad bij paragraaf 1.2.2. Over het inkomende verkeer heeft Aanbestedende dienst geen informatie. Om de bereikbaarheid te waarborgen maakt Aanbestedende dienst gebruik van een SIP aansluiting van 50 kanalen.
191	Bijlage A Programma van Eisen telefonie en callcenter	1	1.2.1.1, vraag 4	4	U schrijft "De Inschrijver kan de aansluitingen realiseren zowel via het eigen netwerk als via het netwerk van derden.". Inschrijver beschikt niet over een eigen netwerk en maakt gebruik van een netwerk van derden. Bent u bereid om dit deel van de vraagstelling te wijzigen in "De Inschrijver kan de aansluitingen realiseren via het eigen netwerk OF via het netwerk van derden."	Ja, ook de huidige vraagstelling is gebaseerd op 'of'. Eis is aangepast.
192	Bijlage A Programma van Eisen telefonie en callcenter	1	1.2.1.2, vraag 21	5	U schrijft "De gebruiker kan zijn eigen functionaliteit en persoonlijke nummer op elk vast toestel binnen het netwerk van SBB (dé) activeren". Kunt u aangeven wat u precies verstaat onder "zijn eigen functionaliteit"?	Indien gebruik wordt gemaakt van vaste telefoons bestaat met de aangeboden oplossing wellicht de mogelijkheid nog functie toetsen te programmeren. Bij het aanmelden op een andere of hetzelfde toestel (na afmelden) dienen de deze door de medewerker geprogrammeerde functie toetsen te worden overgenomen.

193	Bijlage A Programma van Eisen telefonie en callcenter	1	1.2.2.1, vraag 28	6	Kunt u aangeven over welke nummerblokken / doorkiesreeks u beschikt?	Zie aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.2.
194	Bijlage A Programma van Eisen telefonie en callcenter	1	1.2.2.1, vraag 29a-i	6	Graag een overzicht en de aantallen van de headsets inclusief merk en type.	50 x Sennheiser 660 USB & 120 x Jabra Evolve 40UC
195	Bijlage A Programma van Eisen telefonie en callcenter	1	1.2.2.3, vraag 51	9	Welke definities hanteert u voor 'lineair' en 'cyclisch'?	Lineair: altijd beginnen bij agent 1. Cyclisch: 1e oproep bij agent 1, de volgende oproep naar agent 2, ook al is agent 1 weer vrij, de derde oproep naar agent 3, ook al zijn agenten 1 en 2 al weer beschikbaar etc.
196	Bijlage H ARBIT 2018	26	26.2	17	U stelt in dit artikel "De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Inschrijver acht de hoogte van de aansprakelijkheid disproportioneel ten opzichte van de opdrachtwaarde. Bent u bereid om de aansprakelijkheid per gebeurtenis te beperken tot € 500.000?	De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Aanbestedende dienst is wel bereid de schade per jaar te beperken tot een bedrag van €2.500.000. Zie ook het antwoord op vraag 165.
197	Programma van Eisen en Wensen	1.2.2.3	Eis 49 en 64	8	Aanbestedende dienst stelt de eis dat indien er geen handelingen worden verricht op een werkplek van een agent, de agent geen oproepen mag ontvangen. Binnen contactcenter oplossingen die uit de cloud worden geleverd is dit niet mogelijk. Gesprekken die worden aangeboden aan een agent die niet tijdig opneemt, kan in Return On No Answer (RONA) worden geplaatst. Dat wil zeggen dat deze medewerker geen gesprekken meer krijgt aangeboden totdat hij/ zij aangeeft weer beschikbaar te zijn. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst deze eis te laten vervallen.	Eis 49 en eis 64 vervallen. Wordt wens.
198	Programma van Eisen en Wensen	1.2.2.4	Eis 61	9	Het instellen van het aantal kanalen welke agenten gelijktijdig kunnen afhandelen, is normaliter een taak voor supervisors. Kan aanbestedende dienst de eis laten vervallen of aanpassen naar een wens?	De agent moet zich zelf beschikbaar/aanmelden voor de groepen. Dit kan per dagdeel verschillen. (het aantal kanalen bijvoorbeeld 1 mail of meerdere chats dat doet de supervisor)
199	Programma van Eisen en Wensen	1.2.2.5	Eis 66	10	Overzichten van alle agenten zijn alleen inzichtelijk voor supervisors (of gelijkwaardig) in verband met privacy. Kan aanbestedende dienst de eis laten vervallen?	Het gaat om de medewerker zijn eigen werkzaamheden volgens mij is er dan geen sprake van een privacy issue. De supervisors kunnen het voor alle agents zien. Eis is aangepast.
200	Programma van Eisen en Wensen	1.2.3.1	Eis 67	10	Inclusief nog niet in gebruik zijnde kanalen van social media, sms, video etc. Alle genoemde- en overige mainstream communicatiekanalen kunnen worden afgehandeld. Echter kan inschrijver niet garanderen dat alle communicatiekanalen in de toekomst worden ondersteund. Kan aanbestedende dienst het woord etc. laten vervallen?	Ja. Etc. vervalt.

201	Programma van Eisen en Wensen	1.2.3.2	Eis 71	11	Kan aanbestedende dienst deze Eis toelichten in een use-case? Kan aanbestedende dienst inschrijver voorzien van de juiste API documentatie en overige informatie die benodigd is de integratie te realiseren?	De use case is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten als 'Bijlage L Aanvullende informatie over de huidige situatie D365 en de callcenteromgeving' en als beschrijving in 'SBB Marktconsultatie verslaglegging reacties def'. Aanbestedende dienst heeft geen API documentatie van Microsoft Dynamics365. De manier waarom de aangeboden integratie wordt vorm gegeven is aan de Inschrijver.
202	Aanbestedingsleidraad	2.5	POC	12	De planning geeft aan dat tussen het verzenden van de gunningbeslissing en de start van de POC slechts drie dagen zitten. Drie dagen is niet realistisch gezien de eisen en wensen van de POC. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst of de eisen van de POC aan te passen of de periode tussen gunningsbeslissing en POC te veruimen, indien mogelijk in overleg.	Planning wordt aangepast. De POC dient niet binnen 3 dagen te worden gerealiseerd maar in de periode van 20 december 2021 tot 28 januari 2022.
203	Programma van Eisen en Wensen	1.2.3.2	Eis 85	13	Hoeveel gesprekken moeten maximaal door het systeem automatisch worden opgezet ten behoeve van terugbelverzoeken?	Hier zijn geen aantallen aan verbonden.
204	Programma van Eisen en Wensen	1.2.3.3	Eis 91	16	Kan aanbestedende dienst deze zin nader toelichten: De supervisor krijgt melding van de afmelding bij 'niet beantwoord' door een medewerker;	Eis vervalt.
205	Programma van Eisen en Wensen	1.2.3.4	Eis 98	17	Het invullen van deze eis vereist een kennisbank. Wil aanbestedende dienst deze opgenomen hebben in het voorstel? Zo ja, kan aanbestedende dienst overige eisen en wensen delen die zij stelt aan een kennisbank?	De kennisbank wordt als optie meegenomen in de aanbesteding. Het prijzenblad wordt aangepast. De kennisbank wordt niet meegenomen in de aanbestedingsprijs. Indien Inschrijver uitgaat van het dashboard van de callcenter applicatie voor het verwerken van de oproepen en berichten, versturen van mails en chats dan dient de kennisbank onderdeel te zijn van de Inschrijving.
206	Aanbestedingsleidraad	4	4.1.1.2	32	Inschrijver verzoekt de beschrijving van het landschap uit te breiden van 4 naar 10 pagina's.	TP: K-2 (4.1.1.2): uitbreiding 4 A4 -> 6 A4 acceptabel (exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave)
207	Aanbestedingsleidraad	4	4.1.1.3	32	Inschrijver verzoekt de beschrijving van het Plan van Aanpak uit te breiden van 10 naar 20 pagina's.	TP: K-3 (4.1.1.3): uitbreiding 10 A4 -> 12 A4 acceptabel (exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave)
208	Aanbestedingsleidraad	4	4.1.1.4	33	Inschrijver verzoekt de beschrijving van het Omnichannel-callcenter applicatie uit te breiden van 8 naar 15 pagina's.	TP: K-4 (4.1.1.4): uitbreiding 8 A4 -> 10 A4 acceptabel (exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave)
209	Aanbestedingsleidraad	1	1.2.2	7	Maakt aanbestedende dienst naast Microsoft Dynamics 365 ook van andere Microsoft diensten gebruik? Denk hierbij aan Microsoft 365 E3, E5 of Phone System?	A1 en A3, geen phonesystem
210	Programma van Eisen en Wensen	1.2.8.1	Eis 135	22	06 nummers en 097 nummers maken onderdeel uit van mobiele telefonie en zijn derhalve buiten scope voor vaste telefonie. Opdrachtnemer gaat er dan ook vanuit dat deze eis aangepast wordt door deze te verwijderen.	Eis wordt aangepast.
211	Prijzenblad	3. Verkeer/verbruik van de vaste telefonie aansluitingen			Cellen G48 en G49 rekenen niet met de juiste aantallen. Kan aanbestedende dienst dit corrigeren?	Nee. Bellen naar het buitenland en bellen naar servicenummers wordt niet meegenomen in het bepalen van de Inschrijfprijs. De gegevens zijn ter informatie.

212	Prijzenblad	3. Verkeer/verbruik van de vaste telefonie aansluitingen			In regel 46 en 47 geeft aanbestedende dienst aan dat er onbeperkt verkeer naar vaste en mobiele aansluitingen mogelijk dient te zijn. Het bijpassende tarief is echter niet in te vullen in de bijbehorende kolommen G en H. Kan aanbestedende dienst deze velden aanpassen?	Aanbestedende dienst biedt Inschrijver de mogelijkheid de kosten voor het verkeer op de voor Inschrijver geschikte manier om te verwerken. Inschrijver kan deze kosten ook opnemen/benoemen in de 'gele' velden van de rijen 50, 51, 52 en 53 van het prijzenblad.
213	Programma van Eisen en Wensen	1.2.9.1	Eis 156	24	Inschrijver heeft een standaard SLA en geborgde afstemming in lijn met de SLA over het afhandelen van verstoringen met haar partners. Het is daarom voor inschrijver niet altijd mogelijk om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd. Wij verzoeken Aanbestedende Partij dan ook om de standaard en daardoor marktconforme SLA's van aanbestedende dienst te accepteren. Gaat aanbestedende partij hiermee akkoord?	SLA van inschrijver kan ter beoordeling overlegd worden. Indien deze minimaal 98% dekkend zijn zullen voor de resterende 2% aanvullende afspraken in de DAP opgenomen worden. Zie ook het antwoord op vraag 105.
214	Programma van Eisen en Wensen	1.2.9.1	Eis 157	24	Aanbestedende partij eist een hersteltijd van 4 uur bij een major storing en 32 uur bij een minor storing. Inschrijver heeft een afwijkende hersteltijd van 6 uur 95%, 8 uur 98% (24/7) voor major storingen en 5 werkdagen 95%, 7 werkdagen 98% voor minor storingen. Gaat aanbestedende partij hiermee akkoord?	Zolang SLA hoger/beter is dan Aanbestedende dienst vraagt akkoord.
215	Programma van Eisen en Wensen	1.2.6.1	Eis 104	19	Aanbestedende dienst zal in 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen en in 20% van de gevallen minimaal vijf werkdagen van tevoren, per e-mail (netwerk changes) en via het portaal informeren over eventueel onderhoud dat gevolgen heeft voor de diensten. Gaat aanbestedende partij hiermee akkoord?	Akkoord
216	Aanbestedingsleidraad	4	4.1.1.6	36, 37	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 niet duidelijk wat nu precies in ieder document beschreven dient te worden. Kan aanbestedende dienst per document toe lichten wat er in beschreven dient te worden? Op welk document is de 8x A4 pagina's van toepassing?	Wordt aangepast. K-6 (4.1.1.6): uitbreiding 8 A4 -> 10 A4 acceptabel (exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave EN EXCLUSIEF SLA) De SLA telt niet mee in het genoemde aantal pagina's.
217	Prijzenblad	1. De profielen			Aangezien regels 18 en 19 in het Prijzenblad een optionele afname kennen en er geen garantie is op de af te nemen aantallen, acht Inschrijver het niet realistisch dat deze tarieven worden meegenomen in de totale inschrijfprijs. Kan Aanbestedende Dienst het Prijzenblad aanpassen zodat deze regels niet worden meegenomen in de totale inschrijfprijs?	Nee. In de huidige situatie zijn alle prescreening teams ingericht als ACD groepen. Omdat de functionaliteit die de inschrijver biedt onduidelijk is worden beide opties uitgevraagd en wordt de prijsstelling per onderdeel voor 50% meegenomen bij de inschrijfprijs. In de 2e vragenronde kan Inschrijver de achtergrond van de vraag toelichten.
218	Concept overeenkomst		Art. 1	2	Als Bijlage H is door aanbestedende dienst voor deze aanbesteding voor zover gegadigde kan nagaan de 'ARBIT 2018' beschikbaar gesteld, echter in dit artikel 1 uit de overeenkomst staat een verwijzing naar de 'Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020'. Van welke set algemene voorwaarden moeten gegadigden uitgaan?	Inschrijver dient uit te gaan van ARBIT 2018. De conceptovereenkomst wordt aangepast.
219	Concept overeenkomst		Art. 3.1	3	Als Bijlage H is door aanbestedende dienst voor deze aanbesteding voor zover gegadigde kan nagaan de 'ARBIT 2018' beschikbaar gesteld, echter in dit artikel 3.1 uit de overeenkomst staat een verwijzing naar de 'Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020'. Van welke set algemene voorwaarden moeten gegadigden uitgaan?	Inschrijver dient uit te gaan van ARBIT 2018. De conceptovereenkomst wordt aangepast.

220	Concept overeenkomst		Art. 4.1	3	In de volgorde van preferentie als afgegeven in artikel 4.1 uit de overeenkomst gaan de Nota('s) van Inlichtingen voor op ARBIT 2018. Is het de bedoeling van aanbestedende dienst dat aanpassingen op de concept overeenkomst op grond van de Nota('s) van Inlichtingen zullen worden verwerkt in de definitieve versie van deze overeenkomst? Zullen daarnaast de aanpassingen op de ARBIT op grond van de Nota('s) van Inlichtingen worden opgenomen in bijvoorbeeld een artikel van de overeenkomst met daarin alle afwijkingen op de Algemene inkoopvoorwaarden? Mocht er namelijk op enig moment gedurende de looptijd van de overeenkomst ooit iets moeten worden teruggezocht met betrekking tot een antwoord uit de Nota('s) van Inlichtingen over de concept overeenkomst of de ARBIT, dan zal dit op die manier waarschijnlijk eenvoudiger zijn terug te vinden dan wanneer partijen de Nota('s) van Inlichtingen daar weer opnieuw op na moeten slaan, vandaar vragen van gegadigde.	Nee. De conceptovereenkomst wordt alleen aangepast als de aanpassingen betrekking hebben op de Overeenkomst. Zie de bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerde Conceptovereenkomst Nvl-1. Aanpassingen op de ARBIT 2018 worden niet in een apart artikel verwerkt. De Nota's van Inlichtingen worden als bijlage(s) bij de overeenkomst gevoegd als aangegeven in de conceptovereenkomst.
221	Concept overeenkomst		Art. 5.2	4	In artikel 5.2 uit de overeenkomst staat een verwijzing naar "Inkoopvoorwaarden" geschreven met een hoofdletter. Voor de zekerheid, welke inkoopvoorwaarden zijn dat, 'ARBIT 2018' of de 'Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020'?	Met de "inkoopvoorwaarden" worden de ARBIT 2018 bedoelt.
222	Concept overeenkomst		Art. 5	4	De nummering van artikel 5 uit de overeenkomst lijkt niet juist te zijn omdat artikel 5.3 ontbreekt, is dit een juiste aanname?	De conceptovereenkomst wordt aangepast.
223	ARBIT 2018		Art. 1.1 en 1.2	7	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat de acceptatie zal geschieden op basis van vooraf door partijen overeengekomen criteria? Zo nee, op welk moment zal de acceptatieprocedure dan eventueel worden toegevoegd aan de overeenkomst? Enkel en alleen goedkeuring op basis van bevindingen van de opdrachtgever zorgen voor een bepaalde subjectiviteit en lijkt daarom niet redelijk.	De inschrijver dient de diensten te verlenen op basis van de Inschrijving. Tijdens de implementatie van de oplossing zal het functioneel ontwerp worden gebaseerd op de eisen en wensen en de inschrijving bij het sluiten van de Overeenkomst. De acceptatietest zal gebaseerd zijn op het functioneel ontwerp.
224	ARBIT 2018		Art. 4.3	9	Is aanbestedende dienst bereid om in artikel 4.3 ARBIT de woorden "op verzoek" te vervangen door de woorden "gevraagd en ongevraagd"? Op deze wijze zal altijd worden geborgd dat partijen beschikken over de meest recente informatie en hierdoor niet voor eventuele verassingen komen te staan. Dit is ook meer in lijn met het daaropvolgende artikel 4.4.	Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.

225	ARBIT 2018		Art. 7.1 en 7.2	10	Eigendomsvoorbehoud is gebruikelijk in de zakelijke markt en de bewoordingen van artikel 7 ARBIT zijn meer toegesneden op de levering van goederen dan de levering van telecomdiensten. In het geval de prestatie bestaat uit de levering van telecommunicatiediensten zal er geen sprake zijn van de overdracht van eigendom, maar zal aan opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht worden verstrekt voor de looptijd van de overeenkomst. Gegadigde is daarbij van mening dat eigendom pas over gaat na betaling. Gegadigde stelt daarom voor artikel 7.1 en 7.2 ARBIT te vervangen door de volgende tekst: “Opdrachtnemer behoudt zich de eigendom voor van alle door hem geleverde zaken en verleent of draagt rechten over onder de (opschortende) voorwaarde dat Opdrachtgever alle vorderingen betreffende de tegenprestatie voor door Opdrachtnemer aan de instelling geleverde of te leveren zaken en verrichte of te verrichten diensten alsmede alle vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst heeft voldaan.” Is dit tekstvoorstel akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Deze artikelen zijn niet van toepassing op de dienstverlening.
226	ARBIT 2018		Art. 8.1, 8.2. 8.3 en 8.4	10 en 11	Opdrachtgever zal geen intellectuele eigendomsrechten verkrijgen op de zaken en diensten welke aan haar op basis van de overeenkomst geleverd worden. Opdrachtgever zal enkel een niet exclusief gebruiksrecht verkrijgen. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst dan ook de artikelen 8.1, 8.2. 8.3 en 8.4 ARBIT buiten toepassing te verklaren en te vervangen door bijvoorbeeld: “Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sublicentie vatbaar recht de eventuele zaken en/of diensten te gebruiken tijdens de duur van de Overeenkomst, dit uitsluitend voor het normale en door Opdrachtnemer beoogde doel.” Is dit voorstel akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Aanbestedende dienst gaat met uw voorstel akkoord.
227	ARBIT 2018		Art. 8.5, 8.6 en 8.7	11	Opdrachtnemer kan Opdrachtgever niet onbeperkt vrijwaren voor claims van derden, schade en of kosten voor zaken en/of diensten die niet door Opdrachtnemer zelf zijn ontwikkeld. Verzoek aan de aanbestedende dienst is dan ook om deze vrijwaring te beperken tot uitsluitend de directe schade en vervolgens dit type schade te beperken tot een maximumbedrag € 500.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van € 2.000.000,- per jaar. Gaat aanbestedende dienst akkoord met voornoemd voorstel inzake de beperkingen qua type aansprakelijkheid en qua maximumbedragen? Zo niet, dan graag een toelichting waarom aanbestedende dienst dit voorstel van gegadigde niet redelijk en proportioneel acht.	In artikel 26.4 onder c is schending van intellectuele eigendomsrechten opgenomen als een uitzondering op de beperking van de aansprakelijkheid. Aanbestedende dienst wenst dit artikel te handhaven. Dit is een gebruikelijke uitzondering.

228	ARBIT 2018		Art. 12.7	13	Gegadigde kan enkel de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst garanderen, niet ook nog eens tot na afloop van de overeenkomst en verzoekt derhalve de zin "tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan ten minste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze" te wijzigen in: "voor de minimumlooptijd van de Overeenkomst kan onderhouden op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze". Gaaf aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Artikel wordt aangepast naar: Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief de verlengingen, na datum van Acceptatie kan onderhouden op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze.
229	ARBIT 2018		Art. 16	14	Gezien de af te nemen dienstverlening en het daarbij behorende onderlinge betalingsverkeer, is het volgens gegadigde niet relevant om een kredietinstellingsgarantie te verlangen. Daarnaast zijn hier (hoge) kosten aan verbonden en kan gegadigde voldoende zekerheid ontlenen aan het eigen vermogen van gegadigde, haar schuldpositie (geen schulden), haar activa (netwerk) en de positieve kasstroom. Gegadigde zal dan ook niet akkoord gaan met het verstrekken van een kredietinstellingsgarantie. Gegadigde verzoekt daarom dit artikel in zijn geheel te laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Zie het antwoord op vraag 43.
230	ARBIT 2018		Art. 17.5	15	Gegadigde realiseert zich het belang van vertrouwelijkheid, echter is zij ook van mening dat een boete van € 50.000,- per overtreding disproportioneel is en verzoekt aanbestedende dienst daarom deze te matigen tot een maximumbedrag van € 10.000,- per geconstateerde overtreding welke niet direct opeisbaar zal zijn. Gaat u akkoord met bovengenoemd voorstel? Zo nee, waarom is dit voorstel niet akkoord?	Zie het antwoord op vraag 44.
231	ARBIT 2018		Art. 18.2	15	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat in het kader van de verwerkersovereenkomst en de naleving van de AVG, partijen na gunning in overleg treden over de rollen en verantwoordelijkheden die zij hebben in het kader van de te leveren diensten? Het concretiseren van deze verantwoordelijkheden is namelijk een vereiste op basis van de AVG.	Akkoord
232	ARBIT 2018		Art. 23.1	16	Ten behoeve van de praktische uitvoerbaarheid van de dienstverlening verzoekt gegadigde dit artikel 23.1 ARBIT in haar geheel te laten vervallen. Kunt u met deze wijziging akkoord gaan? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	De toestemming in artikel 23.1 is niet nodig. Wel zal Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte stellen als er bij het uitvoeren van de Overeenkomst een onderaannemer wordt ingeschakeld.

233	ARBIT 2018		Art. 26.1	17	Dit artikel 26.1 ARBIT is niet geheel in overeenstemming met de verzekeringspolis van gegadigde. Gegadigde kan onder meer uitdrukkelijk niet akkoord gaan met aansprakelijkheid voor indirecte schade. Bij dit type schade is er geen of onvoldoende causaal verband tussen een eventuele niet-nakoming aan de zijde van gegadigde en de mogelijke schade die zou worden geleden door opdrachtgever. Gegadigde verzoekt dan ook om dit artikel als volgt aan te passen: “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 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 directe schade.” Kunt u met deze wijziging akkoord gaan? Zo nee, waarom kan aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaan?	Zie het antwoord op vraag 47.
234	ARBIT 2018		Art. 26.2	17	Gegadigde maakt gebruik van de verzekeringspolis van haar moedermaatschappij en heeft geen mogelijkheid om daar enige afwijking op overeen te komen. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is daarom een issue en om enige inschatting te kunnen maken van een eventueel maximaal in een jaar uit te keren bedrag aan schade, verzoekt gegadigde om de artikel 26.2 ARBIT als volgt aan te passen: “De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van maximaal € 2.000.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.” Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Aanbestedende dienst is bereid om de schade per jaar te maximeren op een bedrag van € 2.500.000.
235	ARBIT 2018		Art. 26.3	17	Gegadigde maakt gebruik van de verzekeringspolis van haar moedermaatschappij en heeft geen mogelijkheid om daar enige afwijking op overeen te komen. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is daarom een issue en om enige inschatting te kunnen maken van een eventueel maximaal in een jaar uit te keren bedrag aan schade, verzoekt gegadigde om de artikel 26.3 ARBIT als volgt aan te passen: De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van maximaal € 2.000.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Aanbestedende dienst is akkoord met uw voorstel, behoudens het bedrag. Aanbestedende dienst is bereid om de schade per jaar te maximeren op een bedrag van € 2.500.000.

236	ARBIT 2018		Art. 26.4	17 en 18	Gegadigde verzoekt vriendelijk om artikel 26.4 ARBIT buiten toepassing te verklaren. Een onbeperkte aansprakelijkheid is niet te verzekeren voor gegadigde, mede omdat zij verplicht gebruik moet maken van de verzekeringspolis van haar moedermaatschappij en daar dus zelf geen invloed op heeft. Is dit in haar geheel laten vervallen akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Dit zijn gebruikelijke uitzonderingen op de beperking van de aansprakelijkheid.
237	ARBIT 2018		Art. 29.3	18	Gezien de inhoud van haar verzekeringspolis en het confidentiële karakter hiervan kan gegadigde niet instemmen met het overleggen van een bewijs van premiebetaling aan opdrachtgever of mededeling doen van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar, zoals artikel 29.3 ARBIT vraagt. Gegadigde verzoekt derhalve dit artikel buiten toepassing te verklaren. Wel is het voor gegadigde mogelijk om opdrachtgever op verzoek een certificaat van haar verzekeringspolis te verstrekken waaruit blijkt dat inschrijver afdoende is verzekerd. Gaat u er daarom mee akkoord om dit artikel buiten toepassing te verklaren of in het artikel slechts de mogelijkheid te geven te verzoeken om een verzekeringscertificaat? Zo nee, waarom is dit niet akkoord voor aanbestedende dienst?	Het overleggen van een verzekeringscertificaat volstaat.
238	ARBIT 2018		Art. 30.1	19	Behoudens de situatie dat nakoming blijvend onmogelijk is, is het ook op basis van het Burgerlijk Wetboek niet meer dan redelijk dat een partij de wederpartij schriftelijk in gebreke stelt alvorens er sprake is van de mogelijkheid tot ontbinding. Ook dient de aard van de tekortkoming de ontbinding te rechtvaardigen. Gegadigde verzoekt dit artikel daarom als volgt aan te vullen: “Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is en de tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Van verzuim kan, behoudens de situatie dat nakoming blijvend onmogelijk is, enkel sprake zijn indien de partij die te kort schiet in haar verplichtingen van de andere partij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling ontvangt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de nakoming en nakoming ook binnen deze termijn uitblijft.” Kunt u met deze wijziging akkoord gaan? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Zie het antwoord op vraag 167.
239	ARBIT 2018		Art. 30.3	19	Waarom zou in het geval er sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van gegadigden, de overeenkomst moeten kunnen worden ontbonden, zoals artikel 30.3 ARBIT stelt? Dit zegt immers niets over kwaliteit van de af te nemen dienstverlening.	Zie het antwoord op vraag 54.
240	ARBIT 2018		Art. 30.4	19	Waarom zou de overeenkomst op grond van blijkbaar slechts een aanname moeten kunnen worden ontbonden, zoals artikel 30.4 ARBIT stelt?	Dit artikel ziet met name op situaties waarin er naar eigen inschatting een grote kans bestaat dat de rechter de vernietiging van de Overeenkomst zal uitspreken (op aanbestedingsrechtelijke gronden) en Opdrachtgever met een voortijdige ontbinding de schade als gevolg daarvan kan beperken.

241	ARBIT 2018		Art. 30.6	19	Gegadigden baseren hun business case op een bepaalde looptijd van de overeenkomst. Het zou dan ook niet zo mogen zijn dat de aanbestedende dienst de overeenkomst “zomaar” zonder enige geldige reden, zoals bijvoorbeeld verzuim aan de kant van gegadigden wel een geldige reden is, mag ontbinden. Dit artikel daarom graag in haar geheel laten vervallen. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Zie het antwoord op vraag 56.
242	ARBIT 2018		Art. 38 t/m 84	22 t/m 35	De artikelen 38 t/m 84 ARBIT zijn naar mening van gegadigde niet van toepassing op de levering van gevraagde diensten. Kunt u instemmen met het buiten toepassing verklaren van de hiervoor genoemde artikelen? Zo nee, waarom is dit niet akkoord en zouden deze bepalingen wel van toepassing moeten zijn?	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
243	Verwerkersovereenkomst		Algemeen	1 t/m 9	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat in het kader van de verwerkersovereenkomst en de naleving van de AVG, partijen na gunning in overleg treden over de rollen en verantwoordelijkheden die zij hebben in het kader van de te leveren diensten? Het concretiseren van deze verantwoordelijkheden is namelijk een vereiste op basis van de AVG.	Akkoord
244	Verwerkersovereenkomst		Art. 4.4	3	Gegadigden zullen ongetwijfeld gebruik maken van derden, het lijkt in de dagelijkse praktijk niet werkbaar om daarvoor telkens toestemming te vragen aan opdrachtgever. Is het daarom akkoord om dit artikel 4.4 verwerkersovereenkomst buiten toepassing te verklaren? Zo nee, waarom is dit niet akkoord en hoe ziet aanbestedende dienst dit proces van toestemming precies voor zich?	Niet akkoord. Conform art 28 lid 2 AVG kan specifieke toestemming worden vervangen door algemene schriftelijke toestemming, waarbij de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke inlicht over beoogde veranderingen t.a.v. de toevoeging of vervanging van andere verwerkers en waarbij de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid wordt geboden bezwaar te maken.
245	Verwerkersovereenkomst		Art. 5.2	4	Een opdrachtnemer kan SBB pas informeren, zodra opdrachtnemer weet van een inbreuk. Vandaar artikel 5.2 verwerkersovereenkomst graag als volgt aanpassen: “Opdrachtnemer informeert SBB zonder onredelijke vertraging en binnen 24 uur nadat dit haar bekend is geworden over een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Hierna houdt Opdrachtnemer SBB op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rond de Inbreuk in verband met persoonsgegevens, en van de maatregelen die Opdrachtnemer treft om de gevolgen van de inbreuk te beperken en herhaling te voorkomen. Tevens verleent Opdrachtnemer SBB volledige medewerking aan het voldoen aan de meldplicht van artikel 33 van de AVG aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de Betrokkenen.” Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord

246	Verwerkersovereenkomst		Art. 5.3	4	Gegadigde is onderdeel van een concern en maakt gebruik van de verzekeringspolis van haar (internationale) moedermaatschappij, waar gegadigde zelf geen enkele invloed op heeft. Het accepteren van aansprakelijkheid voor indirecte schade is dan ook geen optie. Artikel 5.3 verwerkersovereenkomst daarom dan ook graag als volgt wijzigen: “ Opdrachtnemer is aansprakelijk voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete dan wel door Betrokkene(n) of SBB geleden directe schade, voor zover die bestuurlijke boete respectievelijk die geleden schade het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen door Opdrachtnemer, voor wat betreft de schade met inachtneming van de beperkingen van artikel 26 uit de algemene voorwaarden behorende bij de Overeenkomst.” Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Akkoord
247	Verwerkersovereenkomst		Art. 4.3	3	Waarop baseert aanbestedende dienst dat opdrachtnemer, zoals artikel 4.3 van de verwerkersovereenkomst stelt, geen zeggenschap heeft over het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en dat opdrachtnemer geen beslissingen neemt over het gebruik van die gegevens? Het betreft hier immers een min of meer standaard dienst die gegadigde vaker levert op een door haar bepaalde wijze.	Zie het antwoord op vraag 33
248	Aanbestedingsleidraad	3	3.2	24	Is het een juiste aanname dat in het geval een inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening waardoor inschrijver op grond van paragraaf 3.1.2 Aanbestedingsleidraad naar het oordeel van de aanbestedende dienst een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap), inschrijver in plaats van een UEA voor deze derde de 403-verklaring kan indienen met haar beantwoording? Heeft inschrijver hier een keuze, dus mag zij zelf bepalen of zij hier kiest voor de 403-verklaring of de UEA voor deze derde? Of moet er per se gekozen worden tussen het sturen van een 403-verklaring of de UEA voor deze derde? Wat is het gevolg wanneer een gegadigde een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap) maar “voor de zekerheid” zowel de 403-verklaring als de UEA voor deze derde meestuurt met haar beantwoording?	Uw aanname is juist. Er zijn verder geen gevolgen als u besluit een UEA en een 403-verklaring mee te sturen.
249	Programma van Eisen en Wensen	1.2.8.1	Eis 145	23	Het is inschrijver onduidelijk of aanbestedende dienst onbeperkt bellen wenst of niet. In het prijzenblad bij "3. Verkeer/verbruik van de vaste telefonie aansluitingen" vermeld u "onbeperkt" in de cellen E/F 47/48, maar in eis 145 staat vermeld dat "Gesprekken binnen Nederland en de EU dienen te worden afgerekend op basis van de gesprekstijd in seconden." Kunt u verduidelijken wat de eis is en dit eventueel aanpassen in het prijzenblad?	Inschrijver dient uit te gaan van 'onbeperkt' bellen. Eis wordt aangepast en het prijzenblad wordt aangepast. Zie ook het antwoord op vraag 100 en vraag 212.
250	Aanbestedingsleidraad	1.2.2 Huidige situatie	1.2.2	7	Inschrijver heeft een aantal vragen over de huidige situatie: 1) Wie is de huidige leverancier van de Skype for business en call center omgeving?	De huidige leverancier is VodafoneZiggo

251	Aanbestedingsleidraad	1.2.2 Huidige situatie	1.2.2	7	2a) Welke callcenter omgeving heeft SBB nu in gebruik? 2b) Wat zijn de ervaringen van SBB met deze call center applicatie?	2a) zie Bijlage L Aanvullende informatie over de huidige situatie D365 en de callcenteromgeving. 2b) -
252	Aanbestedingsleidraad	1.2.2 Huidige situatie	1.2.2	7	3) Wie is de leverancier van de vaste telefonie SIP-trunk en belverkeer?	De huidige leverancier is VodafoneZiggo
253	Aanbestedingsleidraad	1.2.2 Huidige situatie	1.2.2	7	4) "6. Circa 20 vaste telefoons gekoppeld aan skype for business" Welk merk/type toestellen zijn dit? Klopt het dat voor de nieuwe situatie geen toestellen zijn uitgevraagd?	Klopt Aanbestedende dienst wil vaste toestellen uitschakelen omdat we mobiel bellen. In het prijzenblad zijn vaste toestellen opgenomen. Zie ook het antwoord op vraag 128.
254	Aanbestedingsleidraad	1.2.2 Huidige situatie	1.2.2	7	5) Wie is de leverancier van de vaste telefonie SIP-trunk en belverkeer?	De huidige leverancier is VodafoneZiggo
255	Aanbestedingsleidraad	1.2.2 Huidige situatie	1.2.2	7	6) Heeft SBB ook nog analoge aansluitpunten via ATA's gekoppeld aan Skype for Business? Zo ja, hoeveel en via welke ATA's? Klopt het dat voor de nieuwe situatie geen analoge aansluitpunten zijn uitgevraagd?	Nee en ja.
256	Aanbestedingsleidraad	2.5 Planning	2.5	12	De Uiterste datum voor het stellen van vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen is gesteld op 4 november 2021. De uitvraag omvat een omvangrijk en voor de bedrijfsvoering van SBB belangrijk traject met meerdere domeinen. Voor SBB is het daarnaast van groot belang dat Inschrijvers een goed beeld krijgen van de gevraagde/gewenste oplossing en diensten. De Nvl kan aanleiding geven voor aanvullende vragen. Daarnaast leert de ervaring dat als men bezig is met het uitwerken van de gevraagde oplossing er alsnog belangrijke vragen naar boven kunnen komen. Graag verzoekt Inschrijver hierbij dringend om ook aanvullende vragen te kunnen stellen tot en met 8 november a.s.	De planning wordt aangepast. Zie hiervoor de Aanbestedingsleidraad Nvl-1. Niet aan de Nvl-1 georiënteerde vragen zijn gemaximaliseerd tot 5 per inschrijver.
257	Aanbestedingsleidraad	4.1.1.2 t/m 4.1.1.4	4.1.1.2 t/m 4.1.1.4	-	De in te dienen beschrijvingen K2 t/m K6 zijn m.b.t. de omvang gemaximaliseerd tot een zeer beperkt aantal A4's. Voor een goede leesbaarheid wenst Inschrijver graag een titelpagina en een inhoudsopgave toe te voegen. Kan Aanbestede dienst bevestigen dat het aantal pagina's exclusief de eventuele titelpagina en inhoudsopgave is?	Ja. Zie het antwoord op de vragen 206, 207 en 208.

258	Aanbestedingsleidraad	4.1.1.2 K-2 Archi	4.1.1.2	32	De in te dienen beschrijvingen K-2 t/m K-6 zijn m.b.t. de omvang gemaximaliseerd tot een zeer beperkt aantal A4's. Bij deze sub-gunningscriteria worden veel vereiste punten gevraagd te beschrijven. K-2 4 pag. K-3 10 pag. K-4 8 pag. K-5 20 pag. K-6 8 pag. Inschrijver is van mening dat het omschrijven van tenminste K-2, K-3, K-4 en K-6, met tenminste een beschrijving van de vereiste punten in genoemde maximaal pagina's A4 veel te beperkt is. Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's. Kan SBB akkoord gaan met een beschrijving van K-2, K-3, K-4 en K-6, in een document van maximaal onderstaande aantal pagina's, excl. voorblad en inhoudsopgave? K-2 12 pag. K-3 14 pag. K-4 12 pag. K-5 20 pag. K-6 12 pag.	Wordt aangepast. K-2 (4.1.1.2): uitbreiding 4 A4 -> 6 A4 acceptabel (exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave) K-3 (4.1.1.3): uitbreiding 10 A4 -> 12 A4 acceptabel (exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave) K-4 (4.1.1.4): uitbreiding 8 A4 -> 10 A4 acceptabel (exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave) K-5 (4.1.1.5): uitbreiding 20 A4 -> geen uitbreiding mogelijk (exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave). K-6 (4.1.1.6): uitbreiding 8 A4 -> 10 A4 acceptabel (exclusief optionele titelblad en inhoudsopgave EN EXCLUSIEF SLA)
259	Bijlage C Prijzenblad	Regel 12 t/m 19	-	-	Zijn de aantal bij de gevraagde profielen Named gebruikers of Concurrent (max. gelijktijdig actief) gebruikers? Indien Named gebruikers graag een opgaaf van het het maximaal aantal Concurrent gebruikers per profiel.	Zie het antwoord op vraag 151.
260	Bijlage C Prijzenblad	Regel 36	-	-	Op regel 36 is integratie met het zaaksysteem uitgevraagd als optie. Kan SBB aangeven welk zaaksysteem dit betreft?	Nee. Dit is nog niet bekend. Zie ook het antwoord op vragen 182 en 183.