

SBB - Europese openbare aanbesteding Contactcenterdiensten
Nota van Inlichtingen d.d. 10 september 2021

Nummer	Hoofdstuk	Paragraaf	Pagina-nummer	Vraag	Antwoord
1	H1. Inleiding en beschrijving opdracht	1.2 De Opdracht	8	Op welke wijze worden de gegevens van de te bellen contacten in het bestand aan opdrachtnemer aangeboden?	Afhankelijk van de inhoud van de opdracht zijn dit Excelbestanden met daarin de benodigde contactinformatie. Tot nu toe werden deze bestanden aangeleverd via een beveiligde omgeving.
2	H1. Inleiding en beschrijving opdracht	1.2.3 Omvang	9	Kan Opdrachtgever toelichting geven op de significante stijging in de orderwaarde in het jaar 2020?	Aanbestedende dienst heeft in 2020 naar aanleiding van de COVID-19 situatie besloten om pro-actief en expliciet meer middelen beschikbaar te stellen. Dit om de acuut ontstane stagetekorten onder andere via deze weg zo beperkt mogelijk te krijgen en te houden.
3	H3. Eisen aan de Inschrijver	3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid	26	Kan Opdrachtgever meer toelichting geven over het opschalingstempo wanneer er ad hoc opgeschaalt wordt? Gaat dit van 100 naar 800 per week of eerder van 600 naar 800 per week?	Er wordt steeds gewerkt vanuit een op dat moment optimale inschatting van de vraag en situatie. Onverwachte situaties buiten beschouwing latend zal opschaling in de orde van 600-800 zijn.
4	H3. Eisen aan de Inschrijver	3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid	26	Mag SBB zelf al referent genoteerd worden voor deze vraag?	Ja, het is toegestaan om Aanbestedende dienst op te geven als referent om te voldoen aan het gestelde in de kerncompetenties. De contactpersoon die bij de referentie wordt opgenomen mag door Inschrijver enkel voor de referentie worden benaderd, en <u>niet</u> voor de inhoud de onderhavige aanbesteding.
5	H3. Eisen aan de Inschrijver	3.4.3 Geschiktheidseisen: Technische en beroepsbekwaamheid	26	De genoemde periode (in de afgelopen twee jaar) waarin de referentieopdracht moet zijn gerealiseerd verschilt van hetgeen wordt genoemd onder 'voorwaarden referentieopdracht'. Is de tekst in 'voorwaarden referentieopdracht' op pagina 27 leidend?	De tekst onder 'Voorwaarden referentieopdracht' op p. 27 van de Aanbestedingsleidraad is leidend. De referentieopdracht mag niet langer dan drie (3) jaar geleden zijn uitgevoerd. Dit zal worden aangepast in de Aanbestedingsleidraad.
6	H4. Gunning	4.1 Gunningsmethodiek	34	Bij de alinea 'beoordelingskader' is de zin van de derde bullit niet afgemaakt. Zou u deze willen verduidelijken/ aanvullen?	Per abuis is deze zin inderdaad niet afgemaakt. Dit derde bullit bij het beoordelingskader van Subgunningscriterium 1 komt geheel te vervallen.
7	H4. Gunning	4.1 Gunningsmethodiek	34	De tekst achter het derde aandachtsbolletje onder 'beoordelingskader:' is niet compleet. Wat moet hier staan?	Per abuis is deze zin inderdaad niet afgemaakt. Dit derde bullit bij het beoordelingskader van Subgunningscriterium 1 komt geheel te vervallen.

8	H4. Gunning	4.1 Gunningsmethodiek	35	Wat is jullie ervaring m.b.t. de hoeveel trainingsuren voor een nieuwe medewerker?	De ervaring van Aanbestedende dienst is tussen de 4 en 8 uur per werknemer.
9	H4. Gunning	4.1 Gunningsmethodiek	35	Wat is de gemiddelde gespreksduur van een outbound gesprek?	Dit is sterk afhankelijk van de opdrachtsinhoud en kan variëren van 5 tot 20 minuten.
10	H4. Gunning	4.1 Gunningsmethodiek	37	Wie zijn de leden van het beoordelingsteam en welke relatie hebben zij met de aanbestede dienstverlening op dit moment?	Opdrachtgever doet geen uitspraak over namen en functies. De leden van het beoordelingsteam hebben een directe relatie met de werkzaamheden die zullen worden uitgevoerd in het kader van deze aanbesteding. Daarmee hebben zij voldoende kennis en ervaring om de inschrijvingen te kunnen beoordelen.
11	Bijlagen	Bijlage Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020	artikel 22.6	Opdrachtnemer vindt een opzegtermijn van minimaal 3 maanden redelijk gezien de omvang van de opdracht. Kan Opdrachtgever dit aanpassen in de voorwaarden?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. In aanvulling op artikel 22.6 van de Algemene inkoopvoorwaarden diensten SBB 2020 wordt een opzegtermijn voor tussentijdse opzegging of beëindiging een periode van drie (3) maanden in acht genomen. Dit zal worden opgenomen in de Concept Raamovereenkomst.
12	Bijlagen	Bijlage Prijsblad	blad 1	Kan Opdrachtgever een indicatie afgeven over het gemiddeld uitgevraagde aantal uren per jaar?	Dit is sterk afhankelijk van de opdrachtsinhoud van de belacties voor 2022.
13	Bijlagen	Bijlage Programma van Eisen	1	Eis 3.2: Graag toelichten, wordt bedoeld: 'opdrachtnemer gaat akkoord met het loggen van genoemde gegevens door opdrachtgever'?	Dit betekent zoveel als het invoeren van de in de belacties behaalde inhoudelijke resultaten in het gebruikte CRM-systeem van Aanbestedende dienst om op deze wijze dienstverlening door Aanbestedende dienst verder te optimaliseren en relatiebeheer uit te voeren.
14	Bijlagen	Bijlage Programma van Eisen	1	Eis 3.4: Wordt bedoeld dat agents direct inloggen in het CRM-systeem van opdrachtgever?	Het is zoals in het Programma van Eisen staat beschreven: "Alle activiteiten moeten kunnen worden verwerkt in het CRM-systeem van Aanbestedende dienst, Microsoft Dynamics. Enerzijds door direct in het systeem te werken, anderzijds via vooraf opgestelde formats voor informatievoorziening.
15	Bijlagen	Bijlage Programma van Eisen	1	Eis 3.4: Als wordt bedoeld dat agents direct inloggen in het CRM-systeem van opdrachtgever, wie is dan verantwoordelijk voor het actueel houden van autorisaties en inloggegevens?	Ongeacht het aantal agents blijft Aanbestedende dienst verantwoordelijk voor het actueel houden van autorisaties en inloggegevens. Dit is altijd zo gehanteerd vanuit het principe van "named accounts" (inlog op basis van persoon/agent, geen anonieme en daarmee niet naar de persoon/agent traceerbare acties) en er is geen aanleiding dit te wijzigen.

16	Bijlagen	Bijlage Programma van Eisen	1	Eis 3.4: Als wordt bedoeld dat agents direct inloggen in het CRM-systeem van opdrachtgever, en opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van autorisatie en inloggegevens, aan welke voorwaarden (bijvoorbeeld verwerkingstermijnen) moet dan worden voldaan?	Opdrachtnemer wordt geacht altijd zo direct mogelijk mutaties m.b.t. agents (nieuw/vervallen) te communiceren met Aanbestedende dienst om deze optimaal beheer uit te laten voeren en de gewenste mutaties zo spoedig mogelijk te verwerken en faciliteren.
17	Bijlagen	Bijlage Programma van Eisen	1	Eis 3.4: Is een voorbeeld/standaard format voor informatievoorziening beschikbaar?	Ja, dit is beschikbaar. Dit zal na definitieve gunning aan de winnende inschrijver beschikbaar worden gesteld.
18	Bijlagen	Bijlage Programma van Eisen	1	Eis 3.4: Behoort een koppeling met het CRM-systeem van opdrachtgever tot de mogelijkheden?	Dit behoort tot de mogelijkheden, conform een standaard-koppeling (van Aanbestedende dienst) of een service bus.
19	Bijlagen	Bijlage Programma van Eisen	p 1 / 3.4	Staat Opdrachtgever open voor het toepassen van RPA oplossingen t.b.v. efficiëntie bij het verwerken van administratie in het CRM-systeem? (Het maken van een API tussen belscript en CRM)	Daar waar mogelijk wel; de ervaring leert dat opgehaalde informatie door het unieke karakter van leerbedrijfgegevens beperkt op deze wijze kan worden ingevoerd. In geval van bulkgegevens zal dit zeker toepasbaar zijn.
20	Bijlagen	Bijlage Programma van Eisen	p 1 / 3.4	Garandeerd Opdrachtgever dat er te allen tijde, tijdig en voldoende CRM licenties tot onze beschikking zijn. (t.b.v. opschaling)	Ja, indien dit nodig is zal Aanbestedende dienst tijdig en voldoende CRM licenties ter beschikking stellen aan Opdrachtnemer.
21	Bijlagen	Bijlage Concept Raamovereenkomst	5	Artikel 5, punt 4: op welke gronden kan de opdrachtgever zijn instemming onthouden?	Aanbestedende dienst heeft het uitgesloten als mogelijkheid om met terugwerkende kracht een indexatie te kunnen doorvoeren over een reeds verlopen contractjaar. Er kan niet met terugwerkende kracht alsnog geïndexeerd worden: het recht op indexatie vervalt indien Opdrachtnemer dit niet tijdig en conform de overeenkomst heeft aangegeven. De reden daarvoor is dat Aanbestedende dienst vanuit haar financiering ook eenmalig haar begroting kan en mag indexeren.
22	Bijlagen	Bijlage Concept Raamovereenkomst	5	Artikel 5, punt 4: binnen welke termijn maakt opdrachtgever zijn instemming bekend?	Aanbestedende dienst doet een aanname dat uw vraag ziet op Artikel 5.5 van de Concept Raamovereenkomst. Aanbestedende dienst zal hier uiterlijk vier (4) weken na ontvangst van voornemen van indexatie uitsluitel over geven. Dit wordt toegevoegd in de Concept Raamovereenkomst.