

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
1.	Verwijzing: Annex IV.a (Concept) overeenkomst	In P.E. 4 wordt akkoord gevraagd op de (Concept) overeenkomst. Dit concept lijkt echter nog niet compleet. Kan de aanbestedende dienst een volledig ingevulde versie van de conceptovereenkomst beschikbaar stellen voorafgaand aan de inschrijving, of is het de bedoeling dat deze specifieke onderdelen pas na voorlopige gunning in gezamenlijk overleg worden geconcretiseerd?	De conceptovereenkomst wordt na de mededeling van gunningsbeslissing op de relevante onderdelen ingevuld. Aanbestedende dienst wenst daarbij te verduidelijken dat de overeenkomst hoofdzakelijk een regelend karakter heeft. De inhoud en omvang van de opdracht en de nadere voorwaarden voor de uitvoering daarvan worden mede bepaald door de bijlagen die onderdeel uitmaken van de overeenkomst.
2.	Verwijzing: Paragraaf 3.3 en P.E. 7 (Afnameverplichting)	Er wordt gesteld dat er geen afnameverplichting geldt en de aanbestedende dienst niet gebonden is aan minimale afnames.. Om als inschrijver de juiste kwalitatieve capaciteit te kunnen borgen zonder onredelijke leeglooprisico's: is de aanbestedende dienst bereid om bij een structurele afbouw of (tijdelijke) volledige stopzetting van de inzet een redelijke opzeg- of afschaaltermijn te hanteren? Zo ja, aan welke termijn denkt u hierbij?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel. Het ontbreken van een afnameverplichting is met name bedoeld om ruimte te bieden voor fluctuaties in de omvang van de dienstverlening en betekent niet dat Aanbestedende dienst zonder meer de gehele inzet gedurende de looptijd beëindigt. Voor reguliere op- en afschaling van de dienstverlening wordt geen afzonderlijke opzeg- of afschaaltermijn vastgesteld. Indien sprake is van opzegging van de overeenkomst als geheel, gelden de daarvoor opgenomen bepalingen in Annex V Inkoopvoorwaarden
3.	Verwijzing: P.E. 30 (VOG en Screeningsprofiel)	Er wordt vereist dat medewerkers beschikken over een geldige VOG op basis van een door u nader te bepalen screeningsprofiel. Inschrijver hanteert als standaard voor al haar medewerkers reeds bij indiensttreding het VOG-screeningsprofiel '95 Financiële dienstverlening'. Kunt u bevestigen dat dit specifieke profiel voldoet voor de uitvoering van deze opdracht?	Aanbestedende dienst is niet bekend met het VOG screeningsprofiel'95 Financiële dienstverlening. De aanvraag VOG vindt digitaal bij justis.nl plaats. Aanbestedende dienst hanteert het Algemeen Screeningsprofiel waarbij op de volgende punten gescreend moet worden: Voor iedere externe medewerker gelden de volgende screeningspunten: 01 Informatie 11 Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen 12 Omgaan met gevoelige en/of vertrouwelijke informatie 13 Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			02 Geld 21 Omgaan met contante en/of girale gelden en/of (digitale) waardepapieren 04 Diensten 41 Het verlenen van diensten, waaronder advies, beveiliging, schoonmaak, catering en onderhoud Afhankelijk van de aard en inhoud van de werkzaamheden gelden daarnaast de volgende aanvullende screeningspunten: Budgetbevoegdheid Indien de externe medewerker budgetbevoegdheid krijgt: 02 Geld 22 Budgetbevoegdheid hebben Offertes en aanbestedingen Indien de externe medewerker betrokken is bij het beoordelen van of beslissen over offertes en/of het uitvoeren van aanbestedingen: 05 Zakelijke transacties 53 Beslissen over offertes, waaronder het voeren van onderhandelingen en het afsluiten van contracten en het uitvoeren van aanbestedingen Aansturen van personen of organisatieonderdelen Indien de externe medewerker vanuit diens functie personen en/of een organisatie of een onderdeel daarvan aanstuurt: 07 Aansturen organisatie K71 Personen die vanuit hun functie mensen en/of een organisatie of een onderdeel daarvan aansturen
4.	Verwijzing:Annex XII (Agressieprotocol)	In Annex XII (Agressieprotocol) wordt verwezen naar de huisregels van de aanbestedende dienst. Indien deze relevant zijn op het extern afhandelen van telefonisch klantcontact, ontvangen wij deze huisregels graag voorafgaand aan inschrijving. Kunt u deze beschikbaar stellen?	Deze huisregels kunnen ter beschikking worden gesteld en treft Inschrijver bijgesloten aan deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
5.	Verwijzing: P.E. 39 (Service Levels - First Time Fix)	Ten aanzien van de SLA 'First Time Fix' hebben wij enkele functionele vragen om een zuivere rapportage en kwaliteitssturing te kunnen borgen: 1. Wat is de exacte definitie van een 'oplossing' die in de definitie wordt gegeven? 2. Binnen welk tijdsbestek wordt een volgend contact van dezelfde beller als 'herhaalverkeer' gemeten, waardoor de FTF negatief wordt beïnvloed? 3. Maakt de omgeving van BghU deze FTF-data ook inzichtelijk op medewerkersniveau, zodat Inschrijver hier gericht en operationeel op kan sturen?	In volgorde van de door Inschrijver gestelde vragen: 1. Onder een 'oplossing' wordt verstaan dat de vraag van de beller tijdens het betreffende gesprek inhoudelijk en afdoende wordt afgehandeld op basis van de door Aanbestedende dienst beschikbaar gestelde kennisbank, scripts, werkinstructies en procesafspraken zonder dat hiervoor een terugbelactie, intern verzoek of ruggespraak buiten de reguliere afspraken noodzakelijk is. Contacten waarbij conform de gemaakte afspraken ruggespraak noodzakelijk is, vallen buiten de norm voor first time fix. 2. Aanbestedende dienst hanteert geen vaste termijn waarbinnen een volgend contact van dezelfde beller als herhaalverkeer wordt aangemerkt. Bepalend is of het volgende contact betrekking heeft op hetzelfde onderwerp en uit dit contact blijkt dat de oorspronkelijke vraag nog niet of niet volledig was opgelost. In dat geval kan het eerdere klantcontact de first time fix negatief beïnvloeden. Een later contact over een ander onderwerp heeft geen invloed op de first time fix van het eerdere klantcontact. 3. Aanbestedende dienst maakt FTF-informatie ook op medewerkersniveau inzichtelijk.
6.	Verwijzing: Annex V Inkoopvoorwaarden (Artikel 10: Data)	In de Inkoopvoorwaarden wordt geëist dat de aanbestedende dienst de Data 'realtime' kan inzien en downloaden. Gezien het feit dat Inschrijver de werkzaamheden moet uitvoeren in de door de aanbestedende dienst ter beschikking gestelde infrastructuur en applicaties (Genesys en GouwIT), bevindt de beldata zich al binnen uw eigen IT-omgeving. Kunt u bevestigen welke data dit betreft en welke termijnen dit uitgeleverd moet worden	Aanbestedende dienst verduidelijkt dat artikel 10 van Annex V Inkoopvoorwaarden van toepassing is op Data die in het kader van de dienstverlening door Inschrijver wordt gegenereerd, verzameld of anderszins wordt verkregen. De in artikel 10 genoemde mogelijkheid om Data realtime in te zien en te downloaden betreft één van de manieren waarop aan deze bepaling kan worden voldaan en vormt geen afzonderlijke verplichting tot realtime uitlevering. Voor zover de betreffende Data reeds rechtstreeks beschikbaar is voor Aanbestedende dienst binnen de door Aanbestedende dienst ter beschikking gestelde systemen, waaronder Genesys en GouwIT, hoeft

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
			Inschrijver deze Data niet afzonderlijk aan Aanbestedende dienst uit te leveren. Voor zover Inschrijver in het kader van de dienstverlening aanvullende Data genereert of onder zich houdt die niet reeds voor Aanbestedende dienst toegankelijk is, dient deze Data conform artikel 10 voor Aanbestedende dienst beschikbaar te zijn. Hiervoor geldt geen afzonderlijke vaste uitlevertermijn. Indien Aanbestedende dienst om een kopie van dergelijke Data verzoekt, dient Inschrijver deze conform artikel 10 op eerste verzoek beschikbaar te stellen.
7.	Verwijzing: Paragraaf 8.3 Subgunningscriterium Kwaliteitswens 2	Onder Kwaliteitswens 2 (aspect 4) wordt gevraagd naar de wijze waarop Inschrijver klanttevredenheid objectief meet. In P.E. 26 is echter strikt vastgelegd dat Inschrijver uitsluitend gebruikmaakt van de door de aanbestedende dienst aangewezen systemen en applicaties, en P.E. 15 bepaalt dat de dienstverlening zich uitsluitend beperkt tot inkomend belverkeer. Faciliteert BghU zelf de KTV-tooling (bijvoorbeeld via een geïntegreerde module in Genesys Cloud) waarvan Inschrijver de uitkomsten dient te analyseren en te evalueren? Indien BghU verwacht dat Inschrijver zelf externe KTV-tooling meebrengt (in afwijking van P.E. 26), constateren wij dat de vereiste functionele, technische en privacy gerelateerde randvoorwaarden ontbreken om tot een volledige objectieve meting te komen. Kunt u verduidelijken wat de verwachting is?	Aanbestedende dienst stelt in P.E. 26 dat met schriftelijke toestemming er wel de mogelijkheid bestaat om met eigen systemen en applicaties te werken. Wat betreft de KTV-tooling kan Inschrijver via de geïntegreerde module in Genesys Cloud de uitkomsten analyseren, evalueren en gebruik als input tijdens evaluatiegesprekken.
8.	Verwijzing: Paragraaf 1.2 Doel, looptijd en omvang	In paragraaf 1.2 staat vermeld: 'Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer.' In Annex III Prijzenblad maken ICT-beheerkosten echter geen onderdeel uit van de uitvraag bij jaarlijkse kosten; hier worden enkel eenmalige	Een stuk van deze paragraaf is weggefallen. Dit moet zijn en herstelt de Aanbestedende dienst als volgt: <i>De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten. Indien de door Inschrijver geoffeerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag</i>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		implementatiekosten en uurtarieven gevraagd. Wat wordt hier bedoeld?	<i>overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.</i> <i>De eventuele eenmalige kosten zoals, maar niet beperkt tot eventuele opleidings- en scholingskosten, kosten voor ICT en/of ICT-beheer, voorbereiding en dergelijke worden niet meegerekend voor het plafondbedrag.</i>
9.	Verwijzing: Paragraaf 1.2 Doel, looptijd en omvang	In paragraaf 1.2 staat vermeld dat een inschrijving terzijde wordt gelegd indien de geoffreerde jaarlijkse kosten het plafondbedrag van € 200.000,- (excl. btw) overschrijden. Voor de uiteindelijke prijsbeoordeling wordt echter gerekend met een totaalprijs waarin óók de eenmalige kosten (zoals implementatie) zijn meegenomen. Hoe gaat de aanbestedende dienst bij de toetsing van het plafondbedrag exact om met deze eenmalige kosten? Vallen de eenmalige kosten expliciet en volledig buiten deze uitsluitingsgrond, of worden deze teruggerekend naar de jaarprijs, waardoor een inschrijver alsnog boven het maximum kan uitkomen? Wij ontvangen graag een concrete toelichting op de rekenmethodiek rondom deze uitsluitingsgrond	Voor de toetsing van de door Inschrijver aangeboden tarieven voldoen aan de het plafondbedrag wordt gekeken naar het onderdeel 'Jaarlijkse kosten' en dan de 'Prijs per jaar' in cel D13. Hierin worden de eenmalige kosten niet meegenomen. Het bedrag in deze cel mag niet hoger zijn dan het vastgestelde plafondbedrag van € 200.000,00 exclusief btw per jaar. De prijs wordt uiteindelijk beoordeeld op de ingediende totaalprijs.
10.	Uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 6.2 / 3a Referentie, pagina 18	In kerncompetentie 2 wordt geëist dat inschrijver beschikt over een referentie betreffende het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer voor een organisatie die is belast met het heffen en innen van lokale belastingen. Wij constateren dat deze eis zeer specifiek is geformuleerd en de kring van potentiële inschrijvers aanzienlijk lijkt te beperken. Is opdrachtgever bereid kerncompetentie 2 te verruimen naar ervaring met het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer voor overheidsorganisaties of	Aanbestedende dienst is bereid kerncompetentie 2 aan te passen als volgt: <i>Leveren ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer voor een organisatie voor overheidsorganisaties of uitvoeringsorganisaties waar sprake is van kennisintensieve dienstverlening aan burgers.</i>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		uitvoeringsorganisaties waar sprake is van kennisintensieve dienstverlening aan burgers en bedrijven, zodat de eis beter aansluit bij het proportionaliteits- en mededingingsbeginsel? Zo nee, kan opdrachtgever motiveren waarom uitsluitend ervaring binnen het domein van lokale belastingen noodzakelijk wordt geacht?	
11.	Uitnodiging tot Inschrijving, Paragraaf 6 (Kerncompetenties / Referenties), Kerncompetentie 2	In kerncompetentie 2 wordt gevraagd naar aantoonbare ervaring met klantcontact voor een organisatie die belast is met het heffen en innen van lokale belastingen. De inhoudelijke competenties en processen voor deze dienstverlening — zoals het te woord staan van burgers/eindgebruikers over formele financiële beschikkingen, het toepassen van wettelijke kaders, het registreren van bezwaarprocedures en het treffen van betalingsregelingen — komen sterk overeen met klantcontact binnen andere (semi-)publieke uitvoeringsorganisaties en nutsvoorzieningen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ervaring met vergelijkbaar grootschalig klantcontact binnen de (semi-)publieke sector of nutsvoorzieningen (waarbij betalingsregelingen, inning/facturatie en formele klantprocessen worden afgehandeld) eveneens als geldige referentie wordt geaccepteerd voor kerncompetentie 2?	Zie het antwoord op vraag 10 in deze nota van inlichtingen.
12.	Uitnodiging tot Inschrijving, Paragraaf 1.2 & Annex III Prijzenblad	In paragraaf 1.2 van de Uitnodiging tot Inschrijving wordt vermeld dat de geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde tevens het plafondbedrag is voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. In Annex III (Prijzenblad) worden echter personele uurtarieven en werkzaamheden uitgevraagd.	Zie het antwoord op vraag 8 en 9 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het genoemde plafondbedrag van € 200.000,- per jaar betrekking heeft op de totale jaarlijkse kosten van de aangeboden dienstverlening, en dat de toevoeging "van het ICT-beheer" een kennelijke verschrijving betreft?	
13.	Annex IV.a (Concept)overeenkomst, Paragraaf / Bijlage KPI's	Ten aanzien van de gestelde KPI's (o.a. bereikbaarheid, afhandeltijd en abandoned rate) is de opdrachtnemer mede afhankelijk van de uptime, responstijd en beschikbaarheid van de systemen en telefonie-infrastructuur van de opdrachtgever (zoals GouwIT). Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat vertragingen, storingen of niet-beschikbaarheid van de systemen/infrastructuur van de opdrachtgever worden uitgesloten bij de meting en handhaving van de KPI's?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver de herziene Annex IV.a (Concept)overeenkomst met daarin een toevoeging in de vorm van artikel 5.2.
14.	Uitnodiging tot inschrijving / Annex X Jaarplanning verzendingen	Gelet op de sterke seizoenspiek rondom de verzending van aanslagen: welke termijn hanteert de opdrachtgever voor het aanleveren van de definitieve forecast voor callvolumes en verzenddata, en welke volume-afwijking (bandbreedte) geldt waarbinnen de opdrachtnemer de bezetting dient te garanderen?	De verzenddata worden jaarlijks vastgesteld en (ruim) voor het begin van het nieuwe belastingjaar gepubliceerd. De definitieve forecast voor callvolumes wordt per kwartaal aangeleverd. Deze wordt binnen vijf (5) Werkdagen met de Inschrijver besproken, zie ook uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7, P.E. 22.
15.	Annex V Inkoopvoorwaarden (Art. 16) & Annex IV.b Verwerkersovereenkomst (Art. 6)	In Artikel 16 van de Inkoopvoorwaarden wordt de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer gemaximeerd tot specifieke bedragen per gebeurtenis en contractjaar. Artikel 16, lid 2, sub d stelt echter dat deze limitering vervalt bij schending van Artikel 9 (Verwerking persoonsgegevens). Gezien het proportionaliteitsbeginsel en de wederzijdse risicoverdeling binnen de samenwerking: kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de aansprakelijkheid voor schade en/of	Aanbestedende dienst bevestigt dit niet. De aansprakelijkheid als gevolg van een tekortkoming in de nakoming binnen de reguliere verbintenisrechtelijke context kent naar zijn aard een andere risicoverdeling dan aansprakelijkheid als gevolg van een schending van wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Aanbestedende dienst kan als gevolg van een aan Inschrijver toerekenbare schending worden geconfronteerd met een verhaalsactie op grond van artikel 82 AVG en/of een door de toezichthoudende

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (document en pagina, artikel, paragraaf en/of vraag)	Vraag	Antwoord
		toezichthoudersboetes voortvloeiend uit de verwerkersovereenkomst/datalekken beperkt blijft tot de in Artikel 16, lid 1 genoemde aansprakelijkheidslimieten, behoudens gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer?	autoriteit opgelegde boete. De financiële gevolgen hiervan kunnen aanzienlijk hoger zijn dan de reguliere aansprakelijkheidslimieten. Aanbestedende dienst acht het niet redelijk dat een deel van deze financiële gevolgen voor haar rekening komt indien de betreffende schending aan Inschrijver is toe te rekenen.
16.	Uitnodiging tot Inschrijving (par. 2.4) & Annex IV.b, Verwerkersovereenkomst (art. 4.3)	In de Uitnodiging tot Inschrijving (par. 2.4) wordt de eis gesteld dat al het personeel de Nederlandse taal beheerst, maar wordt geen specifieke eis gesteld aan de geografische locatie waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. De Verwerkersovereenkomst (art. 4.3) voorziet expliciet in de mogelijkheid om persoonsgegevens buiten de EER te verwerken, mits voldaan wordt aan de voorwaarden van de AVG. Ter verduidelijking verzoeken wij u te bevestigen dat, zolang aan de gestelde taalvereisten en de voorwaarden voor datadoorgifte onder de AVG wordt voldaan, er geen verdere geografische beperkingen gelden voor de fysieke uitvoeringslocatie van de werkzaamheden en dat deze dus zowel binnen als buiten de EER mogen plaatsvinden.	De voorkeur gaat uit naar dienstverlening binnen Nederland en breder gezien binnen de EER waar hetzelfde niveau van bescherming van persoonsgegevens geldt. Wanneer wordt gekeken naar offshoring naar landen zoals bijvoorbeeld Marokko of Suriname, is een verwerkersovereenkomst alleen niet voldoende. Doorgifte van persoonsgegevens is dan alleen mogelijk op basis van: • Een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, • Passende waarborgen, zoals Standard Contractual Clauses, Binding Corporate Rules, een goedgekeurde gedragscode of certificering. • Een specifieke uitzondering uit de AVG. Dit brengt extra inspanningen met zich mee op het gebied van compliance, risicobeoordelingen, toezicht en controlewerkzaamheden. Vanuit dat perspectief wenst de Aanbestedende dienst geen outsourcing buiten de EER. De voorkeur gaat uit naar dienstverlening binnen Nederland.