

Aanbesteding Contactfunctie Rijksoverheid 1400
Nota van Inlichtingen 2
 7 augustus 2026

Deadline Indienen Inschrijving: dinsdag 8 september 2026 voor 12.00 uur

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109	NvI 1 - vraag 47	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 47 van NVI 1 verzoeken wij te verduidelijken welke interacties binnen de scope van de dienstverlening vallen voor de sociale mediakanalen. Wordt uitsluitend verwacht dat directe berichten (DM's) worden afgehandeld, of maakt ook het actief monitoren en opvolgen van openbare berichten, vermeldingen en reacties onderdeel uit van de opdracht?	Het gaat hierbij om het beantwoorden van directe berichten (DM's) en om vragen gesteld als reactie op een openbaar bericht. In het beschrijvend document op pagina 12 leest u de indicatieve aantallen op basis van historische gegevens.
110	NvI 1 - vraag 1, 60 + 88	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 1, 60 en 88 van NVI 1 verzoeken wij te verduidelijken of historische gegevens beschikbaar zijn over het maximale aantal gelijktijdige telefoongesprekken gedurende de afgelopen jaren. Indien beschikbaar, kan Opdrachtgever aangeven of hierin een herkenbaar piekpatroon zichtbaar is dat relevant kan zijn voor het ontwerp en de dimensionering van de telefonie-infrastructuur?	Na gunning van de opdracht krijgt de opdrachtnemer toegang tot nadere detailinformatie over het historische verkeersaanbod. Opdrachtgever geeft ter indicatie mee dat op basis van het historische analyse van verkeerspatronen zichtbaar is dat gemiddeld het merendeel van de telefonische contacten wordt ontvangen tussen 9:00 en 17:00 uur. (ca. 87% van het totaal aanbod). Historische data laat een maximale eenmalige piek zien van 10 aangeboden gesprekken per interval van 5 minuten. De Opdrachtnemer dient er daarnaast rekening mee te houden dat het verkeersaanbod als gevolg van calamiteiten, incidenten of andere nieuwswaardige gebeurtenissen tijdelijk en onverwacht sterk kan toenemen. De telefonie-infrastructuur en het telefonieplatform dienen daarom over voldoende technische capaciteit te beschikken om dergelijke piekbelastingen op te vangen. Dit staat los van de beschikbare personele capaciteit om de gesprekken daadwerkelijk te beantwoorden. In geen geval mag een beller als gevolg van onvoldoende technische capaciteit te horen krijgen dat de lijn overbelast is, of mag een oproep als gevolg daarvan automatisch worden verbroken.
111	NvI 1 - telefonieplatform	In het verlengde van de beantwoording van NVI 1 over de mogelijkheid om een eigen telefonieplatform in te zetten, verzoeken wij te verduidelijken of de door een burger gemaakte IVR-keuzes beschikbaar worden gesteld aan het contactcenterplatform. Indien dit het geval is, kan Opdrachtgever aangeven welke gegevens worden verstrekt zijn via welk technisch mechanisme of interface deze informatie wordt doorgegeven?	Deze informatie is binnen het Odido-platform toegankelijk voor Opdrachtnemer na gunning.
112	NvI 1 - telefonieplatform	Naar aanleiding van de beantwoording van NVI 1 dat een eigen telefonieplatform mag worden ingezet, verzoeken wij te verduidelijken hoe de koppeling is ingericht tussen het Odido-platform, waarin onder meer het nummerbeheer, de IVR-structuur en openingstijden worden beheerd, en het contactcenterplatform waarin gesprekken worden aangeboden en afgehandeld. Kan Opdrachtgever aangeven welke technische uitgangspunten of restricties relevant zijn voor inschrijvers die een eigen telefonieoplossing willen implementeren?	Het telefonieverkeer wordt gerouteerd vanuit het Odido platform naar eindbestemmingsnummers aan te leveren door Opdrachtnemer. IVR keuzes in het platform van Odido kunnen naar specifieke eindbestemmingsnummers worden gerouteerd. Bij implementatie maken Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Odido specifieke afspraken over configuratie en praktische inrichting.
113	NvI 1 - telefonieplatform	In de beantwoording van NVI 1 is aangegeven dat Opdrachtnemer gebruik mag maken van een eigen telefonieplatform. In de SLA wordt echter op meerdere plaatsen verwezen naar de Telios Contact Center Oplossing. Kan Opdrachtgever bevestigen dat Telios geen verplichte oplossing is en dat inschrijvers vrij zijn een alternatieve contactcenteroplossing in te zetten, mits wordt voldaan aan alle functionele, technische en prestatieve eisen uit de aanbestedingsstukken?	Ja, die aanname is juist.

114	NvI 1 - vraag 1 + 88	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 1 en 88 van NVI 1 geeft Opdrachtgever aan dat intraday arrival patterns en historische gegevens op uur- en dagniveau pas na gunning beschikbaar worden gesteld. Kan Opdrachtgever toelichten op welke wijze is vastgesteld dat de verstrekte week- en maandgegevens voldoende informatie bevatten om een realistische WFM-, staffing- en prijsstrategie op te stellen?	Opdrachtgever heeft zich ingespannen om alle relevante informatie ter beschikking te stellen in het beschrijvend document. De aangereikte informatie in het beschrijvend document is gebaseerd op een langjarig gemiddelde waarbij recente trends en ontwikkelingen zijn meegewogen. Bij de publicatie van de antwoorden op de 1e nota van inlichtingen is aanvullende cijfermatige informatie meegestuurd in bijlage 1, waaronder de verdeling van het contactaanbod per periode en per weekdag. De opdracht karakteriseert als een opdracht met weinig piekaanbod. Om nog meer inzicht te geven in het verloop vindt u hieronder ook nog de gemiddelde verderling van het telefoonaanbod over de dag tijdens de openingstijden (per uur): 08:00–09:00: 4,5% 09:00–10:00: 9,5% 10:00–11:00: 11,5% 11:00–12:00: 12,0% 12:00–13:00: 11,5% 13:00–14:00: 11,5% 14:00–15:00: 10,5% 15:00–16:00: 11,0% 16:00–17:00: 9,5% 17:00–18:00: 4,0% 18:00–19:00: 2,5% 19:00–20:00: 2,0%
115	NvI 1 - vraag 87	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 87 van NVI 1 vernemen wij graag hoe forecast accuracy wordt beoordeeld indien sprake is van uitzonderlijke, niet redelijkerwijs voorspelbare maatschappelijke of landelijke gebeurtenissen die leiden tot significante afwijkingen tussen forecast en gerealiseerd volume.	Zie beschrijvend document 2.3.2: Flexibiliteit is noodzakelijk om onverwachte pieken in het vraagaanbod op te vangen. Opdrachtgever vereist daarom dat Opdrachtnemer, met behoud van de overeengekomen servicelevels en kwaliteit, op dagbasis een vraagaanbod tot en met 20,0% boven de dagforecast kan afhandelen. Op weekniveau geldt dat Opdrachtnemer een vraagaanbod tot en met 10,0% boven de weekforecast kan afhandelen. Uitzonderlijke, niet redelijkerwijs voorspelbare maatschappelijke of landelijke gebeurtenissen kunnen ertoe leiden dat het vraagaanbod meer dan 20,0% afwijkt van de dagforecast. In voorkomende gevallen kan dit achteraf worden vastgesteld aan de hand van een analyse van de vraagregistratie en de omstandigheden die tot de afwijking hebben geleid. Indien op basis van deze analyse wordt vastgesteld dat sprake was van een dergelijke uitzonderlijke gebeurtenis en het vraagaanbod daardoor meer dan 20,0% boven de dagforecast uitkwam, wordt de betreffende dag buiten beschouwing gelaten bij de toepassing van de bonus-malusregeling, voor zover het niet behalen van de betreffende normen het gevolg is van deze uitzonderlijke afwijking. In dergelijke situaties geldt een 'best-effort'-benadering. Dit betekent dat Opdrachtnemer zich maximaal inspant om, gegeven de omstandigheden, een zo hoog mogelijke kwaliteit en een zo goed mogelijke dienstverlening te realiseren.
116	NvI 1 - vraag 47	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 47 van NVI 1 begrijpen wij dat de afhandeling van contacten via WhatsApp, Facebook en X onderdeel uitmaakt van de dienstverlening. Voor een correcte inrichting van de benodigde tooling en processen verzoeken wij te verduidelijken welke minimale eisen gelden ten aanzien van de vastlegging van deze interacties. Kan Opdrachtgever aangeven welke eisen van toepassing zijn op archivering, bewaartermijnen, audittrail, raadpleegbaarheid, exporteerbaarheid en eventuele overdracht van deze gegevens gedurende en na afloop van de overeenkomst?	De Aanbestedende dienst stelt voor de vastlegging van contacten via WhatsApp, Facebook en X geen aanvullende eisen ten opzichte van de overige kanalen. Voor alle kanalen gelden dezelfde uitgangspunten voor registratie, logging en gegevensbeheer. De minimale eisen zijn opgenomen in het Programma van Eisen, de Service Level Agreement, de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst. Voor archivering, bewaartermijnen, audittrail, raadpleegbaarheid, exporteerbaarheid en gegevensoverdracht gelden de afspraken uit deze documenten en de toepasselijke wet- en regelgeving.
117	NvI 1 - vraag 27 t/m 29	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 27 t/m 29 van NVI 1 vernemen wij graag of voor de toepassing van de bonus-malusregeling een minimale responsomvang, betrouwbaarheidsniveau of representativiteitseis wordt gehanteerd alvorens BTO-resultaten worden meegenomen in de beoordeling.	Er moet sprake zijn van een representatieve steekproef om deze resultaten binnen de Bonus/Malus regeling te kunnen toepassen. Opdrachtnemer is mede verantwoordelijk voor het realiseren van een voldoende responsomvang.

118	NvI 1 - vraag 15 + 25	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 15 en 25 van NVI 1 vernemen wij graag of incidenten of procesverstoringen waarvan aantoonbaar is vastgesteld dat deze buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen (bijvoorbeeld verstoringen bij ketenpartners, telecomleveranciers of overheidsbronnen) buiten beschouwing worden gelaten bij de vaststelling van dissatisfiers.	Incidenten of procesverstoringen die aantoonbaar buiten de invloedssfeer en/of verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer liggen worden buiten beschouwing gelaten bij de vaststelling van dissatisfiers.
119	NvI 1 - vraag 10 + 85	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 10 en 85 van NVI 1 geeft Opdrachtgever aan dat de occupancy-norm jaarlijks kan worden herijkt op basis van gerealiseerde data en operationele analyse. Kan Opdrachtgever nader toelichten welke objectieve criteria, meetperiode en besluitvormingsmethodiek hierbij worden gehanteerd?	Het uitgangspunt is de norm die vooraf is vastgesteld. Wanneer de praktijk laat zien dat deze norm niet meer passend blijkt, dan kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg treden zoals staat omschreven in het SLA, bijlage E, paragraaf 1.3
120	NvI 1 - vraag 1 + 88	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 1 en 88 van NVI 1 begrijpen wij dat gedetailleerde historische aanbodgegevens op uurniveau pas na gunning beschikbaar worden gesteld. Kan Opdrachtgever toelichten op welke wijze inschrijvers worden geacht een onderbouwde personeels- en kosteninschatting te maken, mede gelet op eventuele toeslagen voor inzet buiten reguliere kantooruren? Is Opdrachtgever bereid een geaggregeerde indicatie te verstrekken van de historische verdeling van contacten over de openingstijden van de dienstverlening?	Opdrachtgever heeft zich ingespannen om alle relevante informatie ter beschikking te stellen in het beschrijvend document. De aangereikte informatie in het beschrijvend document is gebaseerd op een langjarig gemiddelde waarbij recente trends en ontwikkelingen zijn meegewogen. Bij de publicatie van de antwoorden op de 1e nota van inlichtingen is aanvullende cijfermatige informatie meegestuurd in bijlage 1, waaronder de verdeling van het contactaanbod per periode en per weekdag. De opdracht karakteriseert zich volgens opdrachtgever als een opdracht met weinig piekaanbod. Om nog meer inzicht te geven in het verloop vindt u hieronder ook nog de gemiddelde verderling van het telefoonaanbod over de dag tijdens de openingstijden (per uur): 08:00–09:00: 4,5% 09:00–10:00: 9,5% 10:00–11:00: 11,5% 11:00–12:00: 12,0% 12:00–13:00: 11,5% 13:00–14:00: 11,5% 14:00–15:00: 10,5% 15:00–16:00: 11,0% 16:00–17:00: 9,5% 17:00–18:00: 4,0% 18:00–19:00: 2,5% 19:00–20:00: 2,0%" Aanvullend vermeld opdrachtgever hierbij ook dat wanneer werkzaamheden buiten reguliere openingstijden worden gevraagd, de bijbehorende, door CAO bepaalde toeslagen op medewerkeruren, conform CAO mogen worden doorbelast.
121	NvI 1 - vraag 1, 7, 60, 61, 62 + 88	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 1, 7, 60, 61, 62 en 88 van NVI 1 begrijpen wij dat de vermelde volumes indicatief zijn en geen garantie vormen, terwijl inschrijvers worden gevraagd een all-in voorlichterstarief aan te bieden waarin ook indirecte kosten zijn verdisconteerd. Kan Opdrachtgever toelichten of er omstandigheden of afwijkingsgrenzen bestaan waarbij significante verschillen tussen de geraamde en daadwerkelijke volumes aanleiding kunnen zijn om de tarief- of kostenstructuur gezamenlijk te herijken gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Opdrachtgever gaat uit van de ontwikkelingen zoals beschreven in de aanbestedingsdocumentatie. Mochten er zich structurele extreme afwijkingen of wijzigingen voordoen ten opzichte van de ontwikkelingen zoals opdrachtgever die vooraf heeft voorzien dan is een gesprek hierover mogelijk binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving.
122	NvI 1 - vraag 71	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 71 van NVI 1 en de tekst in paragraaf 2.4.2 constateren wij dat enerzijds wordt verwezen naar aanlevering binnen vijf werkdagen en anderzijds naar stap 1 van het BIO-proces met een termijn van 30 dagen na voorlopige gunning. Kan Opdrachtgever bevestigen welke termijn leidend is?	30 dagen is leidend. De termijn van vijf werkdagen heeft betrekking op de beoordelingstermijn van de Opdrachtgever voor de door een Opdrachtnemer aangeleverde fit/gap analyse.
123	NvI 1 - vraag 43	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 43 van NVI 1 verzoeken wij te bevestigen dat een certificering conform ISO 27701:2021 wordt beschouwd als gelijkwaardig aan de in de aanbestedingsstukken genoemde ISO 27701:2019, voor zover deze certificering dezelfde normatieve eisen en waarborgen omvat.	Bevestigd. Daarbij kan een fitgap worden verlangd om aan te tonen of aan de beheersmaatregelen is voldaan. De fitgap is dan ook een onderdeel van het verificatieproces.
124	NvI 1 - vraag 43 + 71	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 43 en 71 van NVI 1 begrijpen wij dat verschillende verantwoordingsdocumenten kunnen worden gebruikt voor het aantonen van compliance. Kan Opdrachtgever bevestigen dat een geldig ISO27001-certificaat, inclusief toepasselijke scope en ondersteunende documentatie, voor de in de aanbestedingsstukken genoemde TPM-verklaring kan worden gebruikt voor zover daarmee de relevante beheersmaatregelen aantoonbaar zijn afgedekt?	U dient ten alle tijden te voldoen aan de gestelde eisen. De TPM-verklaring heeft betrekking op de beheersmaatregelen die door Opdrachtnemer worden uitgevoerd binnen de scope van de dienstverlening voor deze opdracht. De auditscope dient aan te sluiten bij de voor de opdracht relevante processen, systemen en beheersmaatregelen die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen. De TPM-verklaring staat niet gelijk aan stap 1 van het BIO-proces zoals beschreven in paragraaf 2.4.2 van het Beschrijvend Document. Stap 1 ziet op het gezamenlijk vaststellen van de voor de opdracht relevante BIO-maatregelen en de daaruit voortvloeiende informatiebeveiligingseisen. De TPM-verklaring kan vervolgens worden gebruikt als onafhankelijke assurance over de op basis daarvan overeengekomen beheersmaatregelen, voor zover deze binnen de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen.

125	NvI 1 - vraag 43, 44 + 71	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 43, 44 en 71 van NVI 1 verzoeken wij te verduidelijken hoe Opdrachtgever de invulling van een TPM-verklaring en de bijbehorende auditscope voor deze opdracht voor zich ziet. Kan Opdrachtgever daarbij tevens toelichten op welke wijze deze TPM zich verhoudt tot stap 1 van het BIO-proces zoals opgenomen in paragraaf 2.4.2 van het Beschrijvend Document?	Zie het antwoord op vraag 124.
126	NvI 1 - vraag 14, 15, 25, 26, 27, 28 + 94	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 14, 15, 25, 26, 27, 28 en 94 van NVI 1 constateren wij dat de maximale financiële impact van de malus groter is dan de maximale financiële impact van de bonus. Is opdrachtgever bereid de regeling hierop aan te passen?	Opdrachtgever ziet geen aanleiding om de regeling aan te passen. De bonus-malusregeling voor de prestaties binnen de dagelijkse operatie is financieel evenwichtig vormgegeven. Daarnaast zijn afzonderlijke malussen opgenomen voor het niet of onvoldoende nakomen van specifieke contractuele afspraken, zoals de afspraken over het kwaliteitsmanagementproces en de registratie en opvolging van dissatisfiers. Deze malussen hebben geen tegenhanger in de vorm van een bonus, omdat zij betrekking hebben op het voldoen aan overeengekomen basisverplichtingen en beheersmaatregelen. Dat de totale maximale financiële impact van alle malussen gezamenlijk hoger kan zijn dan de maximale bonus, betekent daarom niet dat de regeling onevenwichtig is.
127	NvI 1 - vraag 7, 60, 61 + 62	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 7, 60, 61 en 62 van NVI 1 begrijpen wij dat ontwikkelingen zoals De Wegwijzer, veranderend informatiegedrag, AI-gebruik en maatschappelijke ontwikkelingen invloed kunnen hebben op de aard en omvang van de dienstverlening. Zijn daarnaast momenteel reeds bekende beleidswijzigingen, wetswijzigingen of organisatorische ontwikkelingen voorzien waarvan Opdrachtgever verwacht dat deze gedurende de contractperiode een substantiële invloed kunnen hebben op contactvolumes, contactmix of de aard van de contacten?	Nee, opdrachtgever heeft zich ingespannen om een zo goed en volledig mogelijk beeld te geven en ziet op dit moment geen concrete aanvullende relevante ontwikkelingen.
128	NvI 1 - vraag 13 + 81	Naar aanleiding van de antwoorden op vraag 13 en vraag 81 van NVI 1 begrijpen wij dat een gefaseerde overgang mogelijk is en dat ook de huidige opdrachtnemer invulling moet geven aan de transitie naar de nieuwe overeenkomst. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke mate van medewerking ten aanzien van kennisoverdracht, documentatieoverdracht, procesoverdracht en eventuele meeloopdagen van de huidige leverancier wordt verwacht gedurende deze overgangsperiode?	Van de huidige opdrachtnemer wordt volledige medewerking verwacht tijdens de overgangsperiode bij het overdragen van alle noodzakelijke informatie die benodigd is voor het uitvoeren van de opdracht.
129	NvI 1 - vraag 13	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 13 van NVI 1 begrijpen wij dat alle inschrijvers aan dezelfde beoordelingscriteria en voorwaarden worden getoetst. Om de beschikbare ruimte voor de beantwoording van de subgunningscriteria eenduidig te kunnen benutten, verzoeken wij te verduidelijken hoe de paginatelling van de maximale 20 pagina's plaatsvindt. Indien bijvoorbeeld voor het ene subgunningscriterium 2,5 pagina wordt gebruikt en voor een ander criterium 3,5 pagina, telt dit dan gezamenlijk als 6 pagina's binnen de totale limiet, of worden gedeeltelijk gebruikte pagina's afgerond naar volledige pagina's?	Opdrachtgever biedt inschrijvers de ruimte om voor de beantwoording van de subgunningscriteria maximaal 20 pagina's te benutten. De paginalimiet wordt bepaald op basis van het daadwerkelijk inhoudelijk gebruikte tekstvolume. Gedeeltelijk gebruikte pagina's worden naar rato meegerekend en niet naar boven afgerond naar een volledige pagina. De inschrijver dient de beschikbare ruimte daarom doelmatig te benutten.
130	Vraag 3 – Privacygerelateerde aansprakelijkheid (n.a.v. antwoord op vraag 3)	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 3 begrijpen wij dat de aansprakelijkheidsregeling uit de Dienstverleningsovereenkomst niet van toepassing is op de Verwerkersovereenkomst. Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe dit zich verhoudt tot artikel 19.3d van de ARVODI-2025? Begrijpen wij correct dat de in artikel 19.3d opgenomen uitzondering op de aansprakelijkheidsbeperking uitsluitend ziet op schade die het directe gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, en niet op situaties waarin een privacy-incident (mede) voortvloeit uit instructies, beleidskeuzes of verwerkingen waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is?	Dit is afhankelijk van de omstandigheden van het specifieke geval. De bepaling in artikel 19, lid 3, sub d ziet toe op eventuele schendingen van bijvoorbeeld privacywetgeving of rechtmatige instructies van een Opdrachtgever. Voor zover sprake is van schade of aansprakelijkheid in verband met de verwerking van persoonsgegevens, wordt dit telkens beoordeeld binnen het geheel van contractuele afspraken, voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving.
131	Vraag 2 – Aansprakelijkheid en prijsstelling (n.a.v. antwoorden op vragen 2, 16, 55 en 79)	In de antwoorden op vragen 2, 16, 55 en 79 geeft Opdrachtgever aan dat Inschrijvers rekening dienen te houden met de financiële risico's gedurende de contractperiode en deze dienen te verwerken in de aangeboden tarieven. Kan Opdrachtgever, mede met het oog op een zorgvuldige en consistente prijsstelling, verduidelijken hoe artikel 19.2 van de ARVODI-2025 dient te worden geïnterpreteerd ten aanzien van directe schade, indirecte schade en gevolgschade? Begrijpen wij correct dat de in artikel 19.2 opgenomen aansprakelijkheidsbeperking uitsluitend ziet op directe, aantoonbaar door de tekortkoming veroorzaakte schade?	Er wordt geen onderscheid gemaakt in soorten schade (bijvoorbeeld directe en indirecte schade). De wet maakt dit onderscheid namelijk ook niet. Bovendien wil de Opdrachtgever de aansprakelijkheid niet verder beperken dan de in de ARVODI reeds genoemde beperkingen.

132	Vraag 1 – Indexatie en prijsrisico (n.a.v. antwoorden op vragen 2, 16, 55, 75 en 79)	Naar aanleiding van de antwoorden op vragen 2, 16, 55, 75 en 79 begrijpen wij dat Opdrachtgever vasthoudt aan de eerste indexering na 24 maanden, dat de eerste indexering wordt gebaseerd op de CBS-index van december 2028 en dat kostenontwikkelingen gedurende de eerste contractjaren, waaronder loon-, technologie- en overige marktontwikkelingen, geacht worden onderdeel uit te maken van de aangeboden tarieven. Begrijpen wij hiermee correct dat Opdrachtgever verwacht dat Inschrijvers deze risico's volledig verwerken in hun inschrijftarieven en dat eventuele kostenontwikkelingen vóór de eerste indexering, behoudens wijzigingen buiten de oorspronkelijke scope van de opdracht, niet voor aanvullende compensatie in aanmerking komen?	Dit is correct. De tarieven die u aanbiedt zijn van toepassing op de eerste 24 maanden van het contract. Daarna vindt pas indexering plaats.
133	Document/paragraaf: Bijlage E — Service Level Agreement (SLA) 1.0, §9.6 (Component productiviteit) Beschrijvend document 1400 1.0, hoofdstuk 2, Tabel 1 (forecastvolumes 2023-2027)	Op basis van de door Opdrachtgever verstrekte forecastvolumes voor 2027 (Tabel 1: telefonie 90.000, e-mail 43.000, WhatsApp 18.000 contacten), de gestelde AHT-norm voor telefonie (≤400 seconden) en de gestelde bereikbaarheidseisen (95% bereikbaarheid, ≤30 seconden gemiddelde wachttijd), resulteert een standaard Erlang C-berekening in een benodigde telefonie-occupancy van circa 47%. Deze volumes betreffen jaartotalen (Tabel 1); voor de onderbouwing van bovenstaande berekening zijn deze omgerekend naar gemiddelde uurvolumes op basis van de gestelde openingstijden (maandag t/m vrijdag, 08:00-20:00 uur, zoals opgenomen in Bijlage E, hoofdstuk 3) Omdat telefonie het grootste deel van de benodigde capaciteit vormt binnen de totale dienstverlening, resulteert de gewogen occupancy over alle kanalen samen - berekend conform de systematiek in §9.6 (telefonie, e-mail en WhatsApp gezamenlijk) — op basis van deze volumes in circa 56%. Dit geldt zelfs wanneer e-mail en WhatsApp op 85% occupancy worden ingezet, ruim boven de bovengrens van de gestelde bandbreedte. De uitkomst ligt daarmee structureel onder de ondergrens van 65,0% uit de productiviteitsnorm. Dit lijkt geen kwestie van efficiëntie van de inschrijver, maar een rechtstreeks gevolg van de door Opdrachtgever verstrekte volumes, de kanaalmix en de gestelde bereikbaarheidseisen voor telefonie. Op basis van standaard workforce-planningsmethodiek zou dit voor iedere inschrijver structureel tot de malus-zone van de productiviteitscomponent leiden, ongeacht de kwaliteit of doelmatigheid van de uitvoering. Kan Opdrachtgever bevestigen of deze combinatie van volumes, kanaalmix en bereikbaarheidseisen is doorgerekend bij het vaststellen van de occupancy-bandbreedte in §9.6? Zo ja, welke aannames leiden tot een andere uitkomst dan bovenstaande berekening? Zo nee, is Opdrachtgever bereid de normering te valideren tegen de eigen verstrekte forecastvolumes, en de uitkomst van deze validatie te delen vóór het indienen van de Inschrijving?	Opdrachtgever heeft bij het vaststellen van de productiviteitsnorm rekening gehouden met de door haar verstrekte forecastvolumes, de kanaalmix, de openingstijden en de bereikbaarheidseisen. Opdrachtgever herkent zich niet in de conclusie dat deze uitgangspunten per definitie leiden tot een telefonie-occupancy van circa 47% en een totale gewogen occupancy van circa 56%. Bij de berekening dient rekening te worden gehouden met de verdeling van het telefonieverkeer over de verschillende weekdays en de uren van de dag. Deze verdeling is als volgt: Verdeling telefonieverkeer over de weekdays: Maandag: 23% Dinsdag: 20,5% Woensdag: 19% Donderdag: 20% Vrijdag: 17,5% Verdeling telefonieverkeer over de openingstijden (per uur): 08:00–09:00: 4,5% 09:00–10:00: 9,5% 10:00–11:00: 11,5% 11:00–12:00: 12,0% 12:00–13:00: 11,5% 13:00–14:00: 11,5% 14:00–15:00: 10,5% 15:00–16:00: 11,0% 16:00–17:00: 9,5% 17:00–18:00: 4,0% 18:00–19:00: 2,5% 19:00–20:00: 2,0% Deze verdeling dient te worden betrokken bij de berekening van de benodigde capaciteit en de daaruit voortvloeiende occupancy. De productiviteitsnorm van minimaal 65% betreft een gewogen gemiddelde occupancy over de totale dienstverlening, waarbij telefonie, e-mail en WhatsApp gezamenlijk worden beschouwd. De beschikbare capaciteit kan, waar de aard en planning van de dienstverlening dit toelaten, flexibel over de verschillende kanalen worden ingezet. Voor e-mail en WhatsApp wordt, rekening houdend met de geldende responstijden en kwaliteitseisen, een occupancy van minimaal 95% als uitgangspunt gehanteerd.

134	Vraag NVI 2 – verduidelijking juridische zeggenschap buiten de EER bij public cloud / SaaS / hyperscalers	In antwoord op vragen 45 en 57 in NVI 1 bevestigt Opdrachtgever dat het gebruik van public cloud, SaaS-oplossingen en Amerikaanse hyperscalers niet op voorhand is uitgesloten, mits volledig wordt voldaan aan de aanbestedingsdocumenten, waaronder de eisen rondom datalocatie, encryptie, cloudbeleid en sleutelbeheer. Daarbij bevestigt Opdrachtgever dat een BYOK-constructie kan volstaan indien het beheer van de hoofdsleutels volledig is belegd bij een Europese entiteit buiten Amerikaanse jurisdictie. Tegelijkertijd stelt Opdrachtgever in antwoord 50 dat moet worden aangetoond dat geen sprake is van ongeoorloofde verwerking, toegang, beheer of juridische zeggenschap buiten de EER, ook niet via onderliggende leveranciers, support-, beheer- of cloudconstructies. In antwoord 58 stelt Opdrachtgever daarnaast dat configuratie- of beheerstoegang door medewerkers of gelieerde concernentiteiten buiten de EER niet is toegestaan, tenzij daarvoor voorafgaand uitdrukkelijk schriftelijke toestemming is verleend. Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe deze antwoorden zich tot elkaar verhouden in een situatie waarin de aangeboden oplossing als volgt is ingericht: • Alle opdrachtdata, back-ups, logging, metadata en verwerking vinden uitsluitend plaats binnen de EER; • Support, beheer, configuratie en operationele toegang worden uitsluitend uitgevoerd door personeel binnen de EER; • Sleutelbeheer/BYOK is volledig belegd bij een EER-entiteit buiten CLOUD Act-jurisdictie en buiten de cloudeleverancier; • Technische, organisatorische en contractuele maatregelen sluiten ongeautoriseerde toegang buiten de EER uit; • Niet-EER concernentiteiten hebben geen reguliere, technische of operationele toegang tot productieomgevingen, data, configuratie, logging, beveiligingsinstellingen of encryptiesleutels; • Maar de leverancier maakt onderdeel uit van een internationaal concern met een moedermaatschappij buiten de EER, waarbij in uitzonderlijke omstandigheden op grond van buitenlandse wetgeving een verzoek tot toegang of medewerking zou kunnen worden gedaan. Kan Opdrachtgever expliciet bevestigen of in een dergelijke situatie: A. het enkele bestaan van een niet-EER moedermaatschappij, aandeelhoudersrelatie of buitenlandse concernstructuur reeds betekent dat niet aan de eisen wordt voldaan; of B. de beoordeling plaatsvindt op basis van de aantoonbare feitelijke, technische, operationele, contractuele en organisatorische inrichting van de aangeboden oplossing, waaronder de daadwerkelijke toegangsmogelijkheden tot data, sleutels, beheer, configuratie, support en logging? Indien antwoord A van toepassing is, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te verduidelijken hoe deze uitleg zich verhoudt tot de antwoorden op vragen 45 en 57, waarin public cloud, SaaS-oplossingen en Amerikaanse hyperscalers niet op voorhand worden uitgesloten. Tevens verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te verduidelijken hoe deze eis proportioneel, non-discriminatoir en marktconform wordt toegepast, aangezien een dergelijke uitleg de kring van mogelijke leveranciers voor gangbare contactcenter-, cloud-, SaaS- en securityoplossingen aanzienlijk kan beperken. Indien antwoord B van toepassing is, verzoekt Inschrijver Opdrachtgever te bevestigen welke concrete bewijsstukken of waarborgen bij inschrijving of na voorlopige gunning moeten worden aangeleverd om aan te tonen dat geen sprake is van ongeoorloofde verwerking, toegang, beheer of juridische zeggenschap buiten de EER.	Ad A: Nee. Het enkele feit dat een leverancier onderdeel uitmaakt van een internationaal concern of een moedermaatschappij buiten de EER heeft, leidt niet automatisch tot de conclusie dat niet aan de gestelde eisen wordt voldaan. Ad B: Ja. De beoordeling vindt plaats op basis van de aantoonbare feitelijke inrichting van de aangeboden oplossing. Daarbij beoordeelt Opdrachtgever onder meer of: alle verwerking van gegevens plaatsvindt binnen de EER; beheer-, configuratie-, support- en operationele toegang uitsluitend plaatsvinden overeenkomstig de eisen uit de aanbestedingsdocumenten; passende technische, organisatorische en contractuele maatregelen zijn getroffen om ongeautoriseerde toegang van buiten de EER te voorkomen; sleutelbeheer en overige beveiligingsmaatregelen voldoen aan de gestelde eisen; geen sprake is van feitelijke ongeoorloofde verwerking of toegang buiten de EER. Het enkele bestaan van een mogelijkheid dat een buitenlandse autoriteit een verzoek zou kunnen doen, is op zichzelf niet bepalend. Inschrijver dient te aan te tonen dat passende maatregelen zijn getroffen om dergelijke verzoeken overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving te beoordelen en dat zonder rechtsgeldige grondslag geen toegang tot gegevens wordt verleend.
-----	---	---	--