



Nota van Inlichtingen 2

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Europese Aanbesteding	Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
Datum	21 oktober 2026
Kenmerk	201865003.001.143
Versie	1.0

Dit is de tweede Nota van Inlichtingen, waarin vragen van Potentiële Gegadigden, naar aanleiding van de op 10 september jl. gepubliceerde Aanbesteding, en de op 8 oktober gepubliceerde Nota van Inlichtingen 1, beantwoord worden.

Beschrijvend document

Vraag 1	Opdrachtgever heeft aangegeven dat geen geschikte historische gegevens beschikbaar zijn over onder meer behandeltime, nawerktime en spreiding van het contactaanbod. Kan Opdrachtgever per kanaal (telefonie, WhatsApp en e-mail) de voor de prijsopgave te hanteren calculatieparameters vaststellen? Indien deze gegevens niet beschikbaar zijn, kan Opdrachtgever dan bevestigen welke uniforme calculatiebasis voor de beoordeling wordt gehanteerd, dan wel dat inschrijvers eigen aannames mogen gebruiken?
Paragraaf	Beschrijvend document §2.2; SLA §4.4; NVI 1, vragen 24-27 en 172;
Antwoord	De structurele basisbezetting is vastgesteld op 5 fte, oftewel 200 effectief inzetbare uren per week. Calculatieparameters om deze capaciteit te bepalen zijn daarom niet van toepassing. Zie de antwoorden op de vragen 12, 23 en 30 van de eerste Nota van Inlichtingen. Voor de prijsopgave gelden de prijscomponenten en fictieve aantallen uit het Prijsopgaveformulier en de productiviteitsnormen uit SLA §4.4. Opdrachtgever verstrekt geen aanvullende calculatieparameters.

Vraag 2	Het genoemde jaarvolume van circa 810.000 contacten is indicatief en het aandeel dat daadwerkelijk aan Opdrachtnemer wordt aangeboden is niet vastgesteld. Kan Opdrachtgever per kanaal aangeven welk volume naar verwachting aan Opdrachtnemer wordt aangeboden voor de structurele dienstverlening en tijdens opschaling? Indien geen prognose beschikbaar is, kan Opdrachtgever bevestigen welke uniforme volumeveronderstelling voor de prijsbeoordeling geldt?
Paragraaf	Beschrijvend document §2.2; NVI 1, vragen 24, 45/62 en 173/203;
Antwoord	Opdrachtgever verstrekt geen aanvullende volumeprognose per kanaal voor de structurele dienstverlening of opschaling. Het indicatieve jaarvolume van circa 810.000 contacten betreft het totale contactvolume van NWW, niet het aan Opdrachtnemer toegewezen volume. De prijsbeoordeling is gebaseerd op de voorgeschreven capaciteit, prijscomponenten en fictieve aantallen in het Prijsopgaveformulier, niet op een verondersteld aantal klantcontacten. Zie ook het antwoord op vraag 1 van deze Nota van Inlichtingen.

Vraag 3	Kan Opdrachtgever aangeven of voor aanvullende crisisinzet een minimale inzetduur per medewerker of een minimale afname per oproep geldt? Indien hierover geen vaste afspraak wordt gemaakt, kan Opdrachtgever bevestigen dat inschrijvers voor hun prijsopgave zelf een onderbouwde aanname mogen hanteren en dat de prijsbeoordeling niet berust op niet-gepubliceerde inzetduren?
Paragraaf	Beschrijvend document §2.2; Bijlage F, hoofdstuk 5; NVI 1, vraag 170
Antwoord	Opdrachtgever schrijft geen minimale inzetduur per medewerker of minimale afname per oproep voor. Alleen daadwerkelijk opgedragen en geleverde aanvullende inzet wordt vergoed. Zie de antwoorden op vragen 36 en 39 van de eerste Nota van Inlichtingen. Opdrachtnemers mogen voor hun interne kostencomputatie eigen aannames hanteren; hieraan kunnen geen afname- of facturatierechten worden ontleend. De prijsbeoordeling vindt plaats op basis van de gepubliceerde fictieve aantallen in het Prijsopgaveformulier, niet op basis van niet-gepubliceerde inzetduren.

Vraag 4	In versie 1.1 van het Beschrijvend document staan de opleidingskosten niet meer in de opsomming van all-in kosten in paragraaf 4.6 (antwoord op vraag 84). Volgens paragraaf 2.2 (Tijdsbesteding en verrekening van kosten), prijsvoorwaarde 4 van Bijlage 3 en de antwoorden op de vragen 5, 29, 37, 41, 42, 77, 136 en 165 horen opleiding, toetsing en het inzetgereed houden wél bij de aangeboden prijzen. Om te zorgen dat alle Inschrijvers op dezelfde basis inprijzen, vragen wij u twee punten te bevestigen. 1. De volgende kosten zijn volledig inbegrepen in de prijzen van Bijlage 3: a. de initiële opleiding tot en met Skill 1 van 35 fte, in de eenmalige implementatieprijs (regel 14); b. het doortraineren en vakbekwaam houden van de waakvlam van 5 fte op Skill 2 en 3, in de vaste maandprijs (regel 17); c. het inzetgereed houden van de flexibele schil van 30 fte, in het all-in uurtarief voor crisisopschaling (regel 18). Opleiding wordt uitsluitend afzonderlijk afgerekend, via offerte en Opdrachtbrief, als deze boven het overeengekomen skillniveau uitgaat of als NWW er aanvullend om verzoekt.
Paragraaf	Beschrijvend document v1.1, §4.6 (Tarieven zijn all-in tarieven) en §2.2 (Tijdsbesteding en verrekening van kosten); Bijlage 3 v1.1, prijsvoorwaarde 4; NvI 1 vr. 5, 29, 37, 41, 42, 77, 84, 136, 165
	Opdrachtgever verduidelijkt de kostenverdeling als volgt: 1. Tijdens de implementatie verzorgt Opdrachtgever in kalenderweken 4, 5 en 6 van 2027 een opleiding van drie weken waarin de onderwerpen van Skill 1, 2 en 3 worden behandeld. Hieraan nemen maximaal 15 personen deel, bestaande uit trainers van Opdrachtnemer en medewerkers die de structurele waakvlamcapaciteit van 5 fte invullen. De hiermee samenhangende kosten van Opdrachtnemer zijn inbegrepen in de eenmalige implementatieprijs. Hiermee wordt de eerder in het Beschrijvend document en de eerste Nota van Inlichtingen beschreven opleidingsaanpak aangepast: naast trainers kunnen ook waakvlammedewerkers deelnemen en het eerder genoemde maximum van 10 tot 12 trainers wordt vervangen door maximaal 15 deelnemers in totaal. Deze medewerkers moesten al worden opgeleid. Opdrachtgever verwacht daarom dat de gewijzigde groepssamenstelling geen aanvullende opleidingsinspanning of kosten voor Opdrachtnemer meebrengt. 2. De opgeleide trainers van Opdrachtnemer verzorgen vervolgens de Skill 1-opleiding van de flexibele schil van 30 fte. Vóór livegang op 1 april 2027 moeten de waakvlammedewerkers op Skill 1, 2 en 3 en de flexibele schil op minimaal Skill 1 aantoonbaar zijn opgeleid, getoetst, vrijgegeven en inzetgereed zijn. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de eenmalige implementatieprijs. 3. De flexibele schil wordt, indien nodig, na livegang door de trainers van Opdrachtnemer eenmalig doorgetraind naar Skill 2. De noodzaak en planning worden met Opdrachtgever afgestemd. Zowel de deelnemersuren als de inzet van de trainers voor deze dooropleiding zijn inbegrepen in de eenmalige implementatieprijs, ook wanneer de opleiding na livegang plaatsvindt. Hiervoor geldt geen afzonderlijke vergoeding.

	4. Opleiding wegens verloop, vervanging en nieuwe instroom na livegang wordt verzorgd door Opdrachtnemer en is inbegrepen in de toepasselijke tarieven. Deze kosten worden niet afzonderlijk gefactureerd. De doorlopende kosten voor het beschikbaar, actueel getraind en inzetgereed houden van de flexibele schil blijven inbegrepen in het all-in uurtarief voor crisisopscaling. Het vervallen van 'opleidingskosten' uit de opsomming in paragraaf 4.6 betekent niet dat deze kosten buiten de aangeboden prijzen vallen. Bovenstaande opleidingsaanpak en kostenverdeling zijn leidend en vervangen de eerdere bepalingen en antwoorden voor zover deze daarvan afwijken, waaronder de antwoorden op vragen 15, 136, 165, 206 en 215 van de eerste Nota van Inlichtingen. Het Beschrijvend document, versie 1.2 en de Bijlage E - Trainingsplan NWW, versie 1.2 worden hiermee in overeenstemming gebracht en bij deze NvI gevoegd.
--	--

Vraag 5	De aanbestedingsstukken laten ruimte voor verschillende lezingen van de verdeling van WFM-taken. Volgens de antwoorden op de vragen 12, 18 en 176 plant de Opdrachtnemer het rooster vier weken vooruit en vertaalt hij de forecast naar een uitvoerbare personeelsplanning. Volgens het antwoord op vraag 167 verzorgt de Opdrachtgever de inroostering en de operationele bijsturing, en Bijlage F legt forecasting, capaciteitsplanning en realtime bijsturing bij de Workforcemanager van NWW. Wij vragen u het volgende te bevestigen. 1. NWW stelt de forecast en de inzetvraag op. De Opdrachtnemer roostert zijn eigen medewerkers daarop in, registreert dit in de WFM-functionaliteit van de Genesys Cloud-omgeving van NWW (antwoord op vraag 63) en bewaakt de bezetting. NWW voert het realtime trafficmanagement uit. Als dit niet juist is, kunt u dan per taak (forecasting, roostering, realtime bijsturing) aangeven welke partij deze uitvoert en in welk systeem? 2. Welke WFM-taken vallen onder de vaste maandprijs volgens prijsvoorwaarde 4 van Bijlage 3? Geldt het dagelijkse WFM-overleg uit Bijlage F (paragraaf 3, Overlegstructuren) ook in de reguliere waakvlamsituatie zonder opschaling? Zo ja, welke vorm en duur heeft u daarbij voor ogen?
Paragraaf	Beschrijvend document v1.1, §2.2 (Tijdelijke plan- en onplanbare op- en afschaling); Bijlage F v1.1, §3 (Rolverdeling en verantwoordelijkheden; Overlegstructuren); Bijlage 3 v1.1, prijsvoorwaarde 4; NvI 1 vr. 12, 18, 63, 167, 176
Antwoord	Opdrachtgever stelt de forecast en inzetvraag op en verzorgt het realtime trafficmanagement. Opdrachtnemer vertaalt deze inzetvraag naar het medewerkersrooster, plant vier weken vooruit en bewaakt de beschikbaarheid en bezetting van de eigen medewerkers. Het rooster wordt vastgelegd in de daarvoor beschikbaar gestelde WFM-functionaliteit van Genesys Cloud. Antwoord 167 van de eerste Nota van Inlichtingen wordt hiermee gecorrigeerd voor zover daarin de personeelsroostering bij Opdrachtgever is gelegd. Zie ook het antwoord op vraag 39 van deze Nota van Inlichtingen. De WFM-werkzaamheden van Opdrachtnemer voor de structurele basisbezetting, waaronder roostering, bezettingsbewaking en operationele afstemming, zijn inbegrepen in de vaste maandprijs. Deze ondersteunende werkzaamheden tellen niet mee als onderdeel van de 200 effectief inzetbare klantcontacturen per week.

	Het dagelijkse WFM-overleg geldt ook tijdens de reguliere waakvlamdienstverlening. Uitgangspunt is een korte operationele afstemming over de bezetting, het verwachte aanbod en eventuele afwijkingen. Hiervoor wordt geen vaste overlegduur voorgeschreven. De praktische vorm en planning worden tijdens de implementatie afgestemd.
--	--

Vraag 6	NVI 1 vermeldt dat de afspraken over vermindering of annulering van reeds ingeplande capaciteit na gunning worden uitgewerkt. Kan Opdrachtgever vóór inschrijving aangeven welke uitgangspunten gelden wanneer opgeroepen of ingeplande capaciteit kort voor aanvang wordt verminderd of geannuleerd, waaronder de aankondigingstermijn en eventuele vergoeding van reeds gemaakte of niet meer vermijdbare kosten?
Paragraaf	hoofdstuk 5; NVI 1, vraag 170
Antwoord	Opdrachtgever meldt vermindering of annulering van bevestigde aanvullende inzet zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer. Hiervoor geldt geen vaste minimale aankondigingstermijn. Indien Opdrachtnemer voor deze inzet aantoonbaar kosten heeft gemaakt die redelijkerwijs niet meer kunnen worden vermeden, beoordelen partijen welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Opdrachtnemer onderbouwt deze kosten en beperkt deze waar mogelijk. Er geldt geen automatische vergoeding van alle geannuleerde uren. Deze uitgangspunten worden na gunning nader uitgewerkt in de afspraken zoals bedoeld in het antwoord op vraag 170 van de eerste Nota van Inlichtingen. De vaste maandvergoeding voor de structurele basisbezetting blijft hiervan onderscheiden.

Vraag 7	Opdrachtnemer dient een flexpool van 30 FTE opgeleid, actueel getraind en inzetgereed te houden, terwijl geen minimumafname of afzonderlijke beschikbaarheidsvergoeding is gegarandeerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de kosten voor het beschikbaar en inzetgereed houden van deze flexpool volledig voor risico van Opdrachtnemer komen, ook wanneer geen of beperkt crisisvolume wordt afgenomen? Indien dit de bedoeling is, kan Opdrachtgever aangeven welke concrete eisen gelden voor de aantoonbare beschikbaarheid en inzetgereedheid?
Paragraaf	Beschrijvend document §2.2 en §4.6; NVI 1, vraag 40
Antwoord	Ja. De doorlopende kosten voor het beschikbaar, actueel getraind en inzetgereed houden van de flexibele schil van 30 FTE komen voor rekening en risico van Opdrachtnemer, ook bij geen of beperkte crisisinzet. Deze kosten worden verdisconteert in het all-in uurtarief voor crisisopshaling. Er geldt geen minimumafname of afzonderlijke beschikbaarheidsvergoeding. Zie de antwoorden op vragen 5 en 42 van de eerste Nota van Inlichtingen. De medewerkers moeten aantoonbaar zijn opgeleid, getoetst en vrijgegeven, hun vakbekwaamheid behouden en binnen de termijnen van de escalatieladder beschikbaar zijn. Dit wordt geborgd met een actuele opleidings- en bevoegdhedenmatrix en een personeelsplanning die de vereiste inzet mogelijk maakt. Voortdurende exclusieve inzet voor Opdrachtgever is niet vereist; zie vragen 40 en 205 van de eerste Nota van Inlichtingen.

	Voor de vereiste skillniveaus en de kosten van de initiële opleiding geldt het antwoord op vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen.
--	--

Vraag 8	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de prijsbeoordeling uitsluitend wordt gebaseerd op de hoeveelheden en prijscomponenten die expliciet in de definitieve versie van Bijlage 3 zijn opgenomen, waaronder de vaste maandprijs en de opgegeven aanvullende/crisisuren, en niet op niet-gepubliceerde aannames over volume, behandel tijd of kanaalmix? Indien andere hoeveelheden worden gebruikt, kan Opdrachtgever deze dan expliciet bekendmaken?
Paragraaf	Beschrijvend document §4.6 en §5.3–5.4; Bijlage 3 – Prijsopgavenformulier; NVI 1
Antwoord	Opdrachtgever kan bevestigen dat de prijsbeoordeling uitsluitend wordt gebaseerd op de hoeveelheden en prijscomponenten die expliciet in bijlage 3 zijn opgenomen. De prijsbeoordeling vindt niet plaats op basis van niet gepubliceerde aannames over volume, behandel tijd of kanaalmix. Let op! Bij het vermoeden dat sprake is van een manipulatieve Inschrijving kan de Aanbestedende dienst een onderzoek uitvoeren. Een combinatie van zeer lage prijzen en zeer hoge prijzen kan het vermoeden van een manipulatieve Inschrijving opleveren. Indien een Inschrijving wordt gedaan die in verhouding tot de te verrichten diensten abnormaal laag lijkt, verzoekt de Opdrachtgever conform het bepaalde in artikel 2:116 Aanbestedingswet om een toelichting op de voorgestelde prijs. De Opdrachtgever kan een Inschrijving afwijzen indien zou blijken dat het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet genoegzaam wordt gestaafd door het verstrekte bewijsmateriaal. De Opdrachtgever wijst een Inschrijving af indien hij heeft vastgesteld dat de Inschrijving abnormaal laag is, omdat zij niet voldoet aan de verplichtingen op het gebied van het milieu- sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten.

Vraag 9	Is Opdrachtgever bereid om Opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden de Overeenkomst per afloop van de initiële looptijd op te zeggen, bijvoorbeeld met een opzegtermijn van 12 maanden?
Paragraaf	Beschrijvend document § 2.5
Antwoord	Nee, Opdrachtgever is hiertoe niet bereid.

Vraag 10	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke concrete beschikbaarheids- en bezettingseisen zijn inbegrepen in de vaste maandprijs voor de structurele basisbezetting van 5 FTE? Graag bevestiging van de vereiste openingstijden, minimale gelijktijdige bezetting en betekenis van de genoemde 200 effectieve uren per week: betreft dit een capaciteitsvolume of een voorgeschreven roosterpatroon?
Paragraaf	Beschrijvend document §8.3; NVI 1, vraag 146;
Antwoord	De vaste maandprijs omvat 5 fte structurele basisbezetting, overeenkomend met 200 effectief inzetbare uren per week, exclusief ziekte en shrinkage, waaronder opleiding, coaching, overleg en pauzes. Het betreft een capaciteitsvolume en geen voorgeschreven roosterpatroon of verplichting om voortdurend vijf medewerkers gelijktijdig in te zetten.

	De inzet vindt plaats op werkdagen binnen het tijdvenster 08.00–18.00 uur. De verdeling van de uren en de benodigde gelijktijdige bezetting volgen uit de door Opdrachtgever uitgevraagde inzet op basis van de forecast. Opdrachtnemer plant het rooster vier weken vooruit en mag de capaciteit over meerdere medewerkers verdelen. Zie de antwoorden op vragen 12, 23, 30 en 146 van de eerste Nota van Inlichtingen.
--	--

Vraag 11	Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst dit standpunt te heroverwegen. Het inzetgereed houden van 30 fte brengt structurele kosten met zich mee voor training, kennisborging en vervanging. Deze kosten moeten worden terugverdiend via crisissen, waarvan het volume niet voorspelbaar is. Bij geen crisisinzet zijn de opbrengsten €0, terwijl de kosten doorlopen. Bij beperkte inzet moet het uurtarief onevenredig hoog worden om deze kosten te dekken. Dit maakt een kostendekkende en vergelijkbare prijsstelling onmogelijk. Is de Aanbestedende Dienst bereid hiervoor een vaste beschikbaarheidsvergoeding op te nemen?
Paragraaf	Aanvullende vraag op vraag 5 uit NvI1
Antwoord	Nee. Opdrachtgever handhaaft het uitgangspunt dat geen vaste beschikbaarheidsvergoeding wordt toegekend. De doorlopende kosten voor het inzetgereed houden van de flexibele schil van 30 fte worden verwerkt in het all-in uurtarief voor crisisopschaling. Zie ook het antwoord op vraag 7 van deze Nota van Inlichtingen. Opdrachtnemer bepaalt zelf hoe de personele inzet en kennisborging worden georganiseerd. Een mogelijke werkwijze is medewerkers uit de flexibele schil periodiek binnen de waakvlambezetting te laten meedraaien, mits zij aan de vereiste kwalificaties voldoen. Dit is geen voorgeschreven werkwijze; de beschikbaarheid van 5 fte basisbezetting en 30 fte aanvullende capaciteit moet geborgd blijven. De kosten van de initiële opleiding van de flexibele schil zijn inbegrepen in de eenmalige implementatieprijs en worden daarmee vergoed. Zie het antwoord op vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen.

Vraag 12	Bij de start van de nieuwe overeenkomst verandert de uitvoerende dienstverlener mogelijk. Verwacht u dat de nieuwe opdrachtnemer personeel van de huidige dienstverlener overneemt? Is onderzocht of er sprake kan zijn van overgang van onderneming (artikel 7:662 e.v. BW)? Als dat mogelijk is, kunt u dan de gegevens delen die nodig zijn om de personele en financiële gevolgen in te schatten, zoals aantallen medewerkers, contracturen en arbeidsvoorwaarden? Dat kan uiteraard geanonimiseerd.
Paragraaf	Beschrijvend document § 2.5 en § 4.4
Antwoord	Opdrachtgever verwacht en verlangt geen personeelsovername. De beoordeling van een eventuele overname en de daarbij geldende arbeidsrechtelijke verplichtingen ligt bij Opdrachtnemer.

Vraag 13	In antwoord 84 van de eerste Nota van Inlichtingen staat dat opleidingskosten uit de opsomming van all-in kosten vervallen. In onder meer de antwoorden 5, 37, 41, 77 en 165 staat juist dat de gebruikelijke opleiding en bijscholing voor rekening van de opdrachtnemer blijven. Wat verandert er precies door antwoord 84? Welke opleidingskosten hoeven niet meer in de tarieven te zitten? En blijven de eerdere antwoorden over het opleiden en inzetgereed houden van de vaste bezetting en de flexibele schil verder gelden? Kunt u ook de aangepaste versie van het Beschrijvend document beschikbaar stellen?
-----------------	--

Paragraaf	Beschrijvend document § 2.2 en § 4.6; NvI 1, vragen 5, 37, 41, 77, 84, 136 en 165
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen. De daarin beschreven kostenverdeling is leidend en vervangt de eerdere antwoorden voor zover deze daarvan afwijken, waaronder antwoord 165 van de eerste Nota van Inlichtingen. Het vervallen van 'opleidingskosten' uit de opsomming in paragraaf 4.6 betekent niet dat alle opleidingskosten afzonderlijk worden vergoed. Het Beschrijvend document wordt hiermee in overeenstemming gebracht. De aangepaste versie wordt bij deze Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld.

Vraag 14	In de eerste Nota van Inlichtingen (vragen 47, 49, 76 en 159) staat dat koppelingen met Genesys Cloud onder voorwaarden mogelijk zijn. Om te bepalen welke aanvullende ondersteuning we kunnen aanbieden, hebben we nog een paar concrete vragen over de huidige inrichting: 1. Kunnen externe applicaties de Genesys Cloud REST API's gebruiken via OAuth, met de benodigde rechten en toegang tot de juiste divisie? 2. Zijn gespreksopnamen via de Recording API beschikbaar en mogen die in een beveiligde externe omgeving worden verwerkt? 3. Zijn transcripties via Speech and Text Analytics beschikbaar? 4. Is AudioHook Monitor beschikbaar en toegestaan voor het tijdens een gesprek doorgeven van audio aan een externe Agent Assist-oplossing? Zijn daar extra licenties of kosten aan verbonden? 5. Mag een externe Agent Assist-oplossing in de Genesys-medewerkerinterface worden getoond? 6. Mogen kwaliteitsbeoordelingen vanuit een extern systeem via de Quality Management API naar Genesys worden teruggestuurd? 7. Kunnen artikelen uit de NWW-kennisbank (voorlichterswebsite), inclusief metadata en wijzigingen, via een API of gestructureerde export worden opgehaald en bijgewerkt? Als een van deze mogelijkheden niet beschikbaar is, horen we graag welke beperking geldt.
Paragraaf	Beschrijvend document § 2.4; NvI 1, vragen 47, 49, 76 en 159
Antwoord	Opdrachtgever verduidelijkt dat Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht gebruikmaakt van de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde Genesys Cloud-omgeving en de NWW-kennisbank (voorlichterswebsite). 1. Gebruik van beschikbare Genesys Cloud REST API's via OAuth kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever en binnen de toegekende autorisaties en divisie. 2. Gespreksopnamen en transcripties worden niet beschikbaar gesteld voor verwerking in een externe omgeving. Voor zover deze gegevens nodig zijn voor de dienstverlening, worden zij binnen Genesys Cloud gebruikt en beschikbaar gesteld. 3. Speech and Text Analytics kan uitsluitend binnen de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde omgeving worden gebruikt, voor zover deze functionaliteit voor Opdrachtnemer is geactiveerd en geautoriseerd. 4. AudioHook Monitor en het tijdens gesprekken doorgeven van audio aan een externe Agent Assist-oplossing zijn niet toegestaan. 5. Het tonen van een externe Agent Assist-oplossing in de Genesys-medewerkerinterface is niet toegestaan.

	6. Het vanuit een extern systeem terugschrijven van kwaliteitsbeoordelingen naar Genesys Cloud is niet toegestaan. 7. De NWW-kennisbank wordt niet via een API of gestructureerde export beschikbaar gesteld voor extern ophalen, synchroniseren of bijwerken. Eventuele andere koppelingen vereisen voorafgaande beoordeling en schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever op onder meer noodzaak, proportionaliteit, informatiebeveiliging, privacy, architectuur, autorisaties, licenties en beheer.
--	--

Vraag 15	In het antwoord op vraag 84 (NvI 1, p. 25-26) geeft de Aanbestedende Dienst aan dat de opleidingskosten komen te vervallen in de opsomming van de all-in tarieven, dat het Beschrijvend document hierop is aangepast en dat aanvullende of extra inzet via een offerte en een Opdrachtbrief zal gebeuren. In § 4.6 van het Beschrijvend document v1.1 (p. 33) zijn opleidingskosten inderdaad niet meer opgenomen. Tegelijkertijd bepaalt § 2.2 van het Beschrijvend document v1.1 (p. 12) ongewijzigd dat alle kosten voor training, coaching, vervanging, taaltoetsen, algemene contactcentervaardigheden en eigen opleidingsmiddelen zijn inbegrepen in de all-in tarieven, en dat vervolgtrainingen, her- en bijscholing, permanente ontwikkeling en het inzetgereed houden van de flexibele schil niet als meerwerk mogen worden gefactureerd. Ook in de antwoorden op vraag 37, 41 en 42 (NvI 1, p. 10-13) bevestigt de Aanbestedende Dienst dat opleidingsactiviteiten in de aangeboden tarieven dienen te zijn inbegrepen. Deze teksten zijn met elkaar in tegenspraak. Kan de Aanbestedende Dienst ondubbelzinnig aangeven welke tekst leidend is, en daarbij bevestigen: a) of Inschrijver de kosten van de initiële opleiding, toetsing en vrijgave van 35 fte op Skill 1-niveau (5 fte waakvlam en 30 fte flexibele schil) moet verwerken in de all-in tarieven in Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier, of dat deze kosten afzonderlijk worden vergoed; b) of hetzelfde geldt voor vervolgopleiding (Skill 2 en Skill 3), her- en bijscholing en het actueel getraind houden van de flexibele schil; c) indien opleidingskosten (deels) buiten de all-in tarieven vallen: op welke wijze en tegen welk tarief deze worden verrekend, en of Inschrijver hiervoor een afzonderlijk tarief in Bijlage 3 moet opnemen? Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst § 2.2 en § 4.6 van het Beschrijvend document hierop met elkaar in overeenstemming te brengen.
Paragraaf	Beschrijvend document v1.1, § 2.2 (p. 12) en § 4.6 (p. 33); Nota van Inlichtingen 1, vraag 37, 41, 42 en 84
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen voor de leidende kostenverdeling. De daarin beschreven initiële opleidingen en de eventuele eenmalige dooropleiding van de flexibele schil naar Skill 2 zijn inbegrepen in de implementatieprijs. Opleiding wegens verloop, vervanging en nieuwe instroom na livegang is inbegrepen in de toepasselijke tarieven. Hiervoor worden geen afzonderlijke opleidingskosten gefactureerd en voegt Opdrachtnemer geen afzonderlijke prijspost toe. Paragrafen 2.2 en 4.6 van het Beschrijvend document worden hiermee in overeenstemming gebracht. Het Beschrijvend document is hierop aangepast, als versie 1.2 en is toegevoegd aan deze NVI en gepubliceerd op TenderNed.

Vraag 16	In SG2 (§ 4.3 Beschrijvend document, p. 30-31) vraagt de Aanbestedende Dienst Inschrijver te beschrijven hoe hij gecontroleerd opschaaft naar de benodigde bezetting binnen de bandbreedte van 5 tot en met 35 fte. § 2.2 (p. 13) bepaalt dat Opdrachtnemer tijdelijke opschaling realiseert binnen de overeengekomen doorlooptijden en met inachtneming van de bij de Inschrijving aangeboden randvoorwaarden. In het antwoord op vraag 13 (NvI 1, p. 5), waarnaar ook de antwoorden op vraag 33 en 34 verwijzen, geeft de Aanbestedende Dienst echter aan geen vaste aankondigings- of realisatietermijnen voor te schrijven en de procedure voor het afroepen en bevestigen van tijdelijke opschaling na gunning nader uit te werken. Hierdoor is onduidelijk welke contractuele status de in SG2 beschreven termijnen krijgen. Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken: a) of de termijnen, doorlooptijden en capaciteitsaantallen die Inschrijver in zijn antwoord op SG2 beschrijft onderdeel worden van de Overeenkomst en daarmee als bindende contractuele verplichting (en als 'overeengekomen doorlooptijden' in de zin van § 2.2) gelden; b) zo ja, of dit ook geldt wanneer Inschrijver in SG2 een snellere opschaling beschrijft dan de garantiewaarden in de escalatieladder (p. 14), en of de streefwaarden daarmee voor Inschrijver een bindend karakter krijgen; c) zo nee, of de Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat bij crisisopshaling uitsluitend de garantiewaarden uit de escalatieladder bindend zijn, en dat de doorlooptijden voor planbare en onplanbare tijdelijke opschaling na gunning in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer worden vastgesteld?
Paragraaf	Beschrijvend document v1.1, § 2.2 (p. 13 en 14), § 4.3 (p. 30-31); Nota van Inlichtingen 1, vraag 13
Antwoord	SG2 is de casus. De beschrijving van de casus is contractueel niet bindend, omdat elke casus anders is. Aangehaalde casus staat niet garant voor alle andere casussen. Doel van de casus is het inzichtelijk maken hoe Opdrachtnemer een praktijksituatie aanpakt. En dat is wat de Opdrachtgever beoordeelt.

Vraag 17	In het antwoord op vraag 103 (NvI 1) geeft de Aanbestedende Dienst aan dat de opgave over AI-toepassingen op grond van eis 21 kan worden ingediend in Bijlage 2 (Antwoord op het Subgunningscriterium 'Kwaliteit') of als aparte bijlage onder 'Voeg overige documenten toe' in TenderNed, en dat de tekst meetelt voor het maximum van 6.600 woorden indien Inschrijver de opgave in Bijlage 2 opneemt. Over de aparte bijlage wordt op dit punt niets gezegd. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat: a) een AI-opgave die als aparte bijlage wordt ingediend niet meetelt voor het maximum van 6.600 woorden; b) deze aparte bijlage uitsluitend dient ter toetsing van eis 21 en niet wordt betrokken bij de inhoudelijke beoordeling van de subgunningscriteria Kwaliteit; c) Inschrijver in Bijlage 2 naar de aparte AI-bijlage mag verwijzen, mede gelet op de bepaling in § 4.5 (p. 33) dat verwijzingen naar andere antwoorden en externe bronnen niet worden beoordeeld; en
-----------------	--

	d) voor de aparte bijlage geen maximale omvang geldt?
Paragraaf	Beschrijvend document v1.1, § 4.5 (p. 33), Bijlage C – Programma van Eisen, eis 21; Nota van Inlichtingen 1, vraag 103
Antwoord	Hieronder geven we een correctie op het antwoord zoals geven in NvI1, vraag 103. Dit gebeurt a.d.h.v. de door u genoemde punten; ad A) Nee, voor uw AI toelichting gebruikt u bijlage 2 (Antwoord op Subgunningscriteria Kwaliteit). Uw toelichting wordt niet meegeteld in de 6.600 woorden. Het is ook geen onderdeel van de beschrijving van de kwalitatieve gunningscriteria en wordt ook niet als zodanig beoordeeld. ad B) U dient uw AI-opgave niet in een separate bijlage op te stellen. Uw AI-opgave wordt niet betrokken bij de inhoudelijke beoordeling van de subgunningscriteria Kwaliteit. ad C) U mag in bijlage 2 aanhalen dat uw AI-opgave in bijlage 2 staat vermeld. Een separate bijlage voor de AI-opgave is niet toegestaan. Paragraaf 4.5 blijft van toepassing. ad D) Een maximale omvang of vorm voor de AI-opgave is niet van toepassing. Wel is de aanmoediging uw opgave kort en bondig te vermelden. Ook het Beschrijvend document zal hier op aangepast worden in de versie 1.2, §4.5. Deze versie zal bij deze NvI worden bijgevoegd en worden gepubliceerd.

Vraag 18	In het antwoord op vraag 169 van de Nota van Inlichtingen 1 wordt bevestigd dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de interne opleiding, gebaseerd op de door NWW aangeleverde kennis. Om de inrichting van deze interne opleiding en de benodigde technische training van onze medewerkers accuraat te kunnen plannen, verzoeken wij de aanbestedende dienst te specificeren via welk(e) platform(en) of syste(m)en (bijvoorbeeld een geïntegreerde Genesys Cloud-kennisbank, een specifiek CMS of een extern portaal) de procesinstructies, werkinstructies en kennisbankbronnen aan de medewerkers van de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, en of deze systemen door de Opdrachtnemer via een reguliere internetverbinding (browser-based) of via een dedicated netwerkkoppeling moeten worden ontsloten?
Paragraaf	Beschrijvend document v1.1, Paragraaf 2.2, Nota van Inlichtingen 1, Vraagnummer 169
Antwoord	Opdrachtgever maakt onderscheid tussen opleidingsmateriaal en kennisvoorzieningen voor de dagelijkse dienstverlening. Het opleidingsmateriaal wordt beschikbaar gesteld als PDF-documenten, PowerPoint-presentaties en overige instructiematerialen. Hiervoor wordt geen afzonderlijke interactieve leeromgeving beschikbaar gesteld. Zie vraag 196 van de eerste Nota van Inlichtingen en vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen voor de opleidingsaanpak. Tijdens de dienstverlening gebruiken medewerkers de kennisbank (voorlichterswebsite) van BZ als inhoudelijke informatiebron en Genesys Cloud voor de klantcontactafhandeling. Zie vragen 47, 67 en 209 van de eerste Nota van Inlichtingen. Voor de toegang gelden de voorwaarden uit paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document, waaronder de mogelijkheid om een beveiligde VPN-verbinding en whitelisting voor te schrijven.

Vraag 19	Antwoord 50 bepaalt dat NWW Genesys Cloud beschikbaar stelt en dat Opdrachtnemer eigen voorzieningen en daarvoor benodigde eigen licenties bekostigt. Komen de Genesys Cloud-gebruikers- en accountlicenties voor de medewerkers die samen de 30 FTE flexibele schil vormen voor rekening van NWW, ook tijdens niet-actieve perioden? Zo nee, welke kosten moet Opdrachtnemer opnemen en met welke licentievorm, aantallen accounts en looptijd moeten inschrijvers rekenen?
Paragraaf	
Antwoord	Ja. De kosten voor Genesys Cloud komen voor rekening van Opdrachtgever, ook voor de flexibele schil tijdens niet-actieve perioden. Opdrachtgever gebruikt licenties op basis van gelijktijdig gebruik ('concurrent users'), niet afzonderlijke licenties per medewerkersaccount. Opdrachtnemer hoeft hiervoor geen licentiekosten op te nemen. Zie ook het antwoord op vraag 20 van de eerste Nota van Inlichtingen.

Vraag 20	Antwoord 98 bevestigt dat de jaarlijkse Social Return-verplichting wordt berekend over de daadwerkelijk gerealiseerde omzet/waarde. Welke omzetposten en jaarperiode worden hiervoor gehanteerd? Wilt u daarbij de behandeling van eenmalige implementatiekosten, aanvullende dienstverlening en fallbackkosten specificeren en bevestigen dat de grondslag exclusief btw is? Wilt u artikel 6.1 van de Raamovereenkomst tekstueel in lijn brengen met antwoord 98?
Paragraaf	NVI 1: 98; Beschrijvend document §2.7; Bijlage A art. 6.1
Antwoord	De Social Return-verplichting van 5% wordt berekend over het totale bedrag exclusief btw dat Opdrachtnemer in het betreffende contractjaar factureert (gerealiseerde omzet). Tot deze grondslag behoren ook implementatiekosten, eventuele aanvullende dienstverlening en overige kosten die overeenkomstig de Overeenkomst worden gefactureerd.

Vraag 21	Met inachtneming van de voorgeschreven kostentoerekening, waaronder antwoord 5 voor de doorlopende kosten van de flexibele schil, welke vrijheid hebben inschrijvers bij het verdelen van overige kosten en marge over de prijsposten? Moet iedere post zelfstandig kostendekkend zijn, of is verdeling tussen posten toegestaan zolang de volledige dienstverlening uitvoerbaar blijft en de voorgeschreven kostentoerekening wordt gevolgd? Welke concrete uitgangspunten gelden daarbij om een kosten- of margeverdeling volgens §5.5 als manipulatief aan te merken?
Paragraaf	NVI 1: 5, 136, 165; Beschrijvend document §4.6/5.5; Bijlage 3
Antwoord	Opdrachtnemer bepaalt zelf de verdeling van overige kosten en marge over de prijsposten, met inachtneming van de voorgeschreven kostentoerekening en prijsvoorwaarden. Opdrachtgever verlangt niet dat iedere prijspost afzonderlijk kostendekkend is. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de volledige uitvoering van de overeengekomen dienstverlening tegen de aangeboden prijzen. Voor de beoordeling van mogelijk manipulatieve prijsstelling en abnormaal lage prijzen verwijst Opdrachtgever naar het antwoord op vraag 8 van deze Nota van Inlichtingen.

Vraag 22	Volgens het vergelijkingsbedrag in Bijlage 3 worden de eenmalige implementatiekosten en eenmalige inrichtingskosten van de fallbackvoorziening volledig opgeteld bij twaalf maanden structurele dienstverlening en de fictieve jaarlijkse inzet. Is deze volledige weging van eenmalige kosten bewust gekozen, ondanks de meerjarige contractduur? Wilt u toelichten waarom deze
-----------------	--

	kosten niet over de initiële dienstverleningstermijn worden verdeeld, dan wel de beoordelingssystematiek hierop aanpassen?
Paragraaf	Bijlage 3 Prijsopgave F32 (celverwijzing aangeleverd door gebruiker); Beschrijvend document §4.6/5.3
Antwoord	Ja, dit is bewust zo gekozen. De eenmalige implementatiekosten en de eenmalige inrichtingskosten van de fallbackvoorziening worden volledig meegenomen in het vergelijkingsbedrag, naast twaalf maanden structurele dienstverlening en de fictieve jaarlijkse inzet. Door de eenmalige kosten volledig mee te nemen, worden deze kosten expliciet onderdeel van de prijsbeoordeling. Het verdelen van deze kosten over de initiële dienstverleningstermijn zou een andere weging tot gevolg hebben. Hoewel de Overeenkomst een meerjarige looptijd heeft, is er bewust voor gekozen de eenmalige kosten niet over deze looptijd te verdelen. Zie tevens het antwoord op vraag 8.

Vraag 23	Antwoord 146 bevestigt vaste maandfacturatie voor de structurele 5 FTE. Blijft die maandprijs volledig verschuldigd wanneer Opdrachtnemer de overeengekomen capaciteit beschikbaar stelt, maar NWW minder uren uitvraagt of onvoldoende werk aanbiedt? Hoe worden de 200 netto weken vertaald naar maand- en jaarverplichtingen, gelet op de toelichting gemiddeld over het jaar in Bijlage 3 en de inzet rond feestdagen? Vervallen niet-uitgevraagde uren of moeten deze later worden ingehaald? Indien inhalen geldt, binnen welke periode, maximale weekomvang en aankondigingstermijn?
Paragraaf	NVI 1: 12, 146; Bijlage 3 toelichting basisbezetting; Beschrijvend document §2.2
Antwoord	De vaste maandprijs blijft verschuldigd wanneer Opdrachtnemer de overeengekomen capaciteit overeenkomstig de gemaakte planningsafspraken beschikbaar stelt, maar Opdrachtgever minder inzet uitvraagt of onvoldoende werk aanbiedt. Zie ook vraag 146 van de eerste Nota van Inlichtingen. Uitgangspunt blijft 200 effectief inzetbare uren per week. Niet-uitgevraagde uren worden niet opgespaard en hoeven niet later te worden ingehaald. De toelichting 'gemiddeld over het jaar' introduceert geen urenbank of aanvullende inhaalverplichting. De inzet rond feestdagen wordt afgestemd overeenkomstig paragraaf 2.2 van het Beschrijvend document.

Concept Overeenkomst

Vraag 24	a) Wilt u de resterende inconsistenties corrigeren: 30 FTE flexibele schil in eis 33 conform antwoorden 156/162, verwijdering van ICM uit §9 van Bijlage E conform antwoord 209, geen vaste taaltoetsgeldigheidsduur in §7 conform antwoord 212 en aanpassing van de afwijkende passage in antwoord 194? b) Wilt u ook het tabblad Rekenparameters van Bijlage 3 in lijn brengen met antwoord 4 en de 2.400 aanvullende crisissen in Prijsopgave D18, met onderscheid tussen 35 FTE totaal en 30 FTE aanvullende capaciteit? c) Kunt u expliciet vastleggen dat NVI-antwoorden die bepalingen van de Raamovereenkomst, Verwerkersovereenkomst of ARVODI wijzigen voor die betreffende bepalingen voorgaan, ondanks artikel 1.3?
Paragraaf	NVI 1: 4, 156, 162, 194, 209, 212; Bijlage C eis 33; Bijlage E §7/9; Bijlage 3; Bijlage A art. 1.3

Antwoord	ad A) Eis 33 is aangepast naar 30fte. Programma van Eisen is hierop aangepast, en als versie 1.2 toegevoegd aan deze NVI en gepubliceerd op TenderNed; 'ICM' is verwijderd uit §9 van Bijlage E. Het trainingsplan is hierop aangepast, en als versie 1.2 toegevoegd aan deze NVI; De 'geldigheidsduur' is verwijderd uit §7 van bijlage E. Het trainingsplan is hierop aangepast, en als versie 1.2 toegevoegd aan deze NVI; ad B) Vraag 4 is verwerkt in de Bijlage 3/Rekenparameters. De aangehaalde 2.400 uur is aangepast in Bijlage 3/Rekenparameters. Fictieve crisisomvang 35fte is aangepast naar 30 fte in Bijlage 3/Rekenparameters. Het prijsopgaveformulier is hierop aangepast, en als versie 1.2 toegevoegd aan deze NVI; ad C) Ja, Bijlage A is hierop aangepast, door 'Nota van Inlichtingen' bovenaan te plaatsen. De concept Overeenkomst is hierop aangepast, en als versie 1.2 toegevoegd aan deze NVI.
----------	---

Vraag 25	Antwoord 101 bepaalt dat indexering ook van toepassing is op de tarieven van Bestelopdrachten. Artikel 4.5 sluit reeds uitgebrachte Bestelopdrachten echter expliciet uit. Gelden geïndexeerde tarieven vanaf de indexeringsdatum ook voor werkzaamheden onder reeds uitgebrachte, nog lopende Opdrachtbrieven? Wilt u artikel 4.5 en antwoord 101 op dit punt eenduidig in overeenstemming brengen?
Paragraaf	NVI 1: 101; Bijlage A v1.1 art. 4.5
Antwoord	Nee, voor reeds afgesloten opdrachtbrieven blijven de tarieven gelden die op het moment van afsluiten van toepassing waren. Deze tarieven worden niet tussentijds geïndexeerd.

Vraag 26	Artikel 4.4 stelt voor indexering als voorwaarde dat de dienstverlening over de voorgaande periode conform de gemaakte afspraken plaatsvond. Kan het niet behalen van een individuele KPI- of SLA-norm op zichzelf leiden tot weigering of uitstel van jaarlijkse indexering? Zo nee, wilt u dit expliciet vastleggen? Zo ja, welke objectieve criteria, beoordelingsperiode en herstelvoorwaarden gelden, hoelang kan indexering worden tegengehouden en wanneer kan deze alsnog ingaan? Hoe verhoudt dit zich tot antwoord 190 over het ontbreken van automatische financiële gevolgen van KPI-/SLA-afwijkingen?
Paragraaf	NVI 1: 190; Bijlage A v1.1 art. 4.4; Bijlage F
Antwoord	Dit is in principe mogelijk. De opdrachtgever benadrukt echter dat het niet accepteren van de door voorgestelde indexering slechts in uitzonderlijke gevallen aan de orde zal zijn. Daarnaast hecht de opdrachtgever veel waarde aan een goede onderlinge samenwerking. Dit zal dan ook een belangrijke rol spelen bij de beoordeling van verzoeken tot indexering.

Vraag 27	In artikel 4.4 van de Concept Raamovereenkomst (versie 1.1) zijn de eerste indexeringsdatum, de peilmaand en de uiterste indieningsmaand nog opgenomen als <datum> en <maand>. Wilt u, overeenkomstig het antwoord op vraag 46, in artikel 4.4 vastleggen dat de in dat artikel genoemde eerste periode van twaalf maanden aanvangt op de datum van operationele aanvang (1 april 2027), dat de eerste indexering kan ingaan op 1 april 2028, dat de peilmaand december is en dat het voorstel vóór 1 maart wordt ingediend?
Paragraaf	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst v1.1, artikel 4.4 (Indexering); NvI 1 vr. 46, 90, 101

Antwoord	Aangezien de begindata van de overeenkomst nog niet vaststaan, worden deze data nog niet vastgelegd in de overeenkomst. Zie het antwoord op vraag 46 van NvI 1.
----------	---

Vraag 28	In het antwoord op vraag 110 bevestigt u dat toestemming voor of meldingen over individuele personeelsswisselingen niet van toepassing zijn. Omdat de ARVODI-2025 volgens artikel 1.3 van de Concept Raamovereenkomst voorgaat op de Nota van Inlichtingen, vragen wij u dit antwoord als afwijking in de zin van artikel 1.2 vast te leggen in de Concept Raamovereenkomst, met de volgende bepaling: "In afwijking van artikel 4.1 ARVODI-2025 is voor de tijdelijke of definitieve vervanging van contactcentermedewerkers die overeenkomstig Bijlage C en Bijlage E zijn opgeleid, getoetst en vrijgegeven geen voorafgaande toestemming van Opdrachtgever vereist. De artikelen 4.2 en 4.3 ARVODI-2025 blijven onverkort van toepassing." Bent u hiertoe bereid?
Paragraaf	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst v1.1, artikel 1.2 en 1.3, in samenhang met Bijlage D – ARVODI-2025, artikel 4; NvI 1 vr. 110
Antwoord	Ja, Bijlage A is hierop aangepast, door de Nota van Inlichtingen bovenaan te plaatsen. Zie ook het antwoord op vraag 24C.

Algemene Voorwaarden (ARVODI-2025)

Vraag 29	Antwoord 111 noemt de maximale opdrachtwaarde van €6.000.000 als grondslag voor aansprakelijkheid, terwijl antwoord 126 uitgaat van de geraamde contractwaarde van €3.000.000. Hoewel beide bedragen bij toepassing van artikel 19.2 ARVODI-2025 de genoemde absolute maxima bereiken, welke opdrachtwaarde geldt contractueel? Wilt u beide antwoorden hiermee in overeenstemming brengen? Antwoord 123 specificeert geen minimale verzekeringsdekking. Gelden aanvullende eisen aan verzekeringstypen, verzekerde bedragen of dekking, in het bijzonder voor artikel 19.3 onder d? Zo ja, wilt u die vóór inschrijving specificeren?
Paragraaf	NVI 1: 111, 123, 126; ARVODI-2025 art. 19.2/19.3 onder d
Antwoord	Naar aanleiding van nader inzicht wordt alle dienstverlening onder de raamovereenkomst middels nadere opdrachtverstrekking gegund aan de raamcontractant. De totale opdrachtwaarde van de betreffende nadere overeenkomst is dan leidend voor de bepaling van de aansprakelijkheid op grond van artikel 19.2 ARVODI 2025. Artikel 25 ARVODI-2025 is van toepassing. Opdrachtnemer dient zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd te hebben en deze verzekering in stand te houden. Dit geldt ook voor de risico's die samenhangen met de uitvoering van de overeenkomst en de verplichtingen waarop artikel 19.3, onder d, ARVODI-2025 betrekking heeft, voor zover deze risico's verzekerbare zijn.

Vraag 30	Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst te overwegen om aan artikel 23.7 van Bijlage D – ARVODI-2025 de volgende zin toe te voegen: "De vrijwaring als bedoeld in artikel 23.6 en het rechtsmiddel als bedoeld in dit artikel 23.7 zijn niet van toepassing voor zover de gestelde inbreuk het gevolg is van instructies of systemen die door de Aanbestedende Dienst aan Opdrachtnemer ter beschikking zijn gesteld." Toelichting: De Opdrachtnemer kan uitsluitend verantwoordelijkheid dragen voor risico's op inbreuk op intellectuele eigendomsrechten voor zover deze binnen zijn
-----------------	--

	invloedssfeer liggen. Indien een gestelde inbreuk voortvloeit uit instructies, specificaties of systemen die door de Aanbestedende Dienst worden verstrekt, heeft Opdrachtnemer geen mogelijkheid om dit risico zelfstandig te beoordelen of te beheersen. Met deze toevoeging blijft iedere partij verantwoordelijk voor hetgeen zij zelf verstrekt. Een dergelijke uitzondering is gebruikelijk bij vrijwaringsbepalingen inzake intellectuele eigendom en zorgt voor een evenwichtige risicoverdeling, terwijl Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor zijn eigen prestaties en deliverables. Kan de Aanbestedende Dienst met deze voorgestelde formulering instemmen?
Paragraaf	Artikel 23.7 van Bijlage D – ARVODI-2025
Antwoord	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord, omdat gestelde voldoende passend is bij gevraagde dienstverlening.

Vraag 31	Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst te overwegen de huidige aansprakelijkheidslimiet in artikel 19 van Bijlage D – ARVODI-2025 te vervangen door een maximale aansprakelijkheid die in verhouding staat tot de omvang en waarde van de overeenkomst, bijvoorbeeld als volgt: <i>"De totale gezamenlijke aansprakelijkheid van iedere Partij die voortvloeit uit of verband houdt met de Overeenkomst, ongeacht of deze voortvloeit uit wanprestatie, onrechtmatige daad (waaronder nalatigheid), schending van een wettelijke verplichting of anderszins, is beperkt tot een totaalbedrag van EUR 2.500.000. Deze beperking is niet van toepassing op aansprakelijkheid die op grond van de wet niet kan worden beperkt of uitgesloten."</i> Kan de Aanbestedende Dienst met deze voorgestelde aanpassing instemmen?
Paragraaf	Artikel 19 van Bijlage D – ARVODI-2025
Antwoord	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord, omdat gestelde voldoende passend is bij gevraagde dienstverlening.

Overige Bijlagen

Vraag 32	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de 2.400 crisissen uitsluitend een fictieve hoeveelheid zijn voor de vergelijking van inschrijvingen en geen prognose of minimumafname vormen? Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat de kosten voor opleiding, vervanging, retentie en paraatheid van de flexpool in de aangeboden all-in uurtarieven moeten worden verwerkt, zonder gegarandeerde afname van deze uren?
Paragraaf	Bijlage 3 – Prijsopgavenformulier; NVI 1, vraag 145
Antwoord	Ja. De 2.400 crisissen vormen een fictieve rekenhoeveelheid voor de prijsbeoordeling, berekend als 30 FTE × 40 uur × 2 weken. De gekozen omvang is mede gebaseerd op eerdere ervaringen, maar vormt geen prognose, minimumafname of afnamegarantie. De doorlopende kosten voor het beschikbaar en inzetgereed houden van de flexibele schil, waaronder vervanging, retentie en opleiding bij nieuwe instroom, worden verwerkt in het all-in uurtarief voor crisisoposchaling, zonder gegarandeerde afname. Zie ook het antwoord op vraag 7 van deze Nota van Inlichtingen. Voor de initiële opleidingen en de eventuele eenmalige dooropleiding naar Skill 2 geldt de kostenverdeling uit antwoord 4 van deze Nota van Inlichtingen: deze kosten zijn inbegrepen in de implementatieprijs.

Vraag 33	Volgens het antwoord op vraag 52 worden de personele kosten van de tijdens een activering van de fallbackvoorziening daadwerkelijk ingezette medewerkers separaat gefactureerd conform de daarvoor overeengekomen tarieven. Bijlage 3 kent voor de fallbackvoorziening alleen een eenmalige prijs, een maandprijs en een prijs per activering. Kunt u bevestigen dat de personele inzet tijdens een activering wordt gefactureerd tegen het all-in uurtarief voor tijdelijke opschaling (regel 19), buiten kantoortijden vermeerderd met de toeslag uit het antwoord op vraag 61, en dat de prijs per activering (regel 29) uitsluitend de overige activeringskosten omvat?
Paragraaf	Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier v1.1, tabblad Prijsopgave, regels 27 t/m 29; Beschrijvend document v1.1, §2.4 (Facturatie van de fallbackvoorziening); NvI 1 vr. 1, 50, 52, 53, 61
Antwoord	De fallbackvoorziening betreft een technische voorziening. Tijdens kantooruren worden medewerkers uit de structurele waakvlamcapaciteit van 5 fte ingezet voor de bemensing. Deze personele inzet valt binnen de vaste maandprijs en wordt niet afzonderlijk gefactureerd. Voor de bemensing buiten kantooruren verstrekt Opdrachtgever een Opdrachtbrief. Deze inzet wordt gefactureerd tegen het in Bijlage 3 – Prijsopgaveformulier opgenomen 'All-in uurtarief contactcentermedewerker voor tijdelijke opschaling (planbaar en onplanbaar)', vermeerderd met de toepasselijke toeslag overeenkomstig het antwoord op vraag 46 van deze Nota van Inlichtingen. De prijs per activering betreft uitsluitend de technische activering van de fallbackvoorziening en omvat geen personele inzet voor de afhandeling van klantcontacten.

Vraag 34	Eis 9 bepaalt dat iedere medewerker vóór de eerste inzet beschikt over een VOG NP die op dat moment niet ouder is dan drie maanden. In het antwoord op vraag 141 geeft u aan dat bij aanvang van de inzet een bewijs van aanvraag volstaat en dat de VOG daarna binnen de in dat antwoord genoemde termijn beschikbaar moet zijn. Medewerkers van de flexibele schil worden vóór 1 april 2027 opgeleid en vrijgegeven; hun eerste operationele inzet kan maanden later vallen, binnen de termijnen van de escalatieladder. Om de inzet binnen die termijnen te kunnen garanderen, vragen wij u het volgende te bevestigen. 1. Aan eis 9 is voldaan wanneer een medewerker vóór aanvang van zijn eerste werkzaamheden voor de opdracht, waaronder de opleiding, een VOG NP overlegt die op dat moment niet ouder is dan drie maanden, dan wel een bewijs van aanvraag overlegt waarbij de VOG beschikbaar komt overeenkomstig het antwoord op vraag 141. 2. Voor een medewerker die op deze wijze aan eis 9 heeft voldaan, is bij een latere eerste operationele inzet geen nieuwe VOG vereist. De eisen uit Bijlage 2 onder A bij de Concept Verwerkersovereenkomst blijven onverminderd van toepassing.
Paragraaf	Bijlage C – Programma van Eisen v1.1, eis 9; Bijlage B – Concept Verwerkersovereenkomst v1.1, Bijlage 2 onder A; Beschrijvend document v1.1, §2.2 (Escalatieladder); NvI 1 vr. 141
Antwoord	Opdrachtgever bevestigt beide punten. Voor eis 9 geldt de aanvang van de eerste werkzaamheden voor deze opdracht, waaronder de opleiding, als toetsmoment. Op dat moment beschikt de medewerker over een VOG NP die niet ouder is dan drie maanden, of over een bewijs van aanvraag. In dat laatste geval moet de VOG uiterlijk binnen vier weken na aanvang van deze werkzaamheden beschikbaar zijn.

	Bij latere eerste operationele inzet is niet uitsluitend vanwege het tijdsverloop sinds de opleiding een nieuwe VOG vereist. De verplichtingen uit Bijlage 2, onderdeel A, van de Concept Verwerkersovereenkomst blijven onverminderd gelden. Eis 9 en het antwoord op vraag 141 van de eerste Nota van Inlichtingen worden hiermee verduidelijkt.
--	--

Vraag 35	Kan Opdrachtgever per kanaal de numerieke productiviteitsnorm bevestigen, inclusief de eenheid waarin deze wordt gemeten en de definities van 'interactie' en 'productief uur'? Kan Opdrachtgever tevens verduidelijken hoe herhaalcontacten en gelijktijdig behandelde WhatsApp-conversaties in de meting worden verwerkt?
Paragraaf	Bijlage F SLA §4.4; NVI 1, vragen 172–173 en 200
Antwoord	Voor Opdrachtnemer gelden de volgende productiviteitsnormen, gemeten als het gemiddelde aantal afgehandelde interacties per productief uur over de meetperiode: • Telefonie: $\geq 5,5$ interacties per productief uur. • WhatsApp: ≥ 18 interacties per productief uur. • E-mail: ≥ 5 interacties per productief uur. Een herhaalcontact telt als één afzonderlijke interactie. Voor de afbakening van productieve uren wordt verwezen naar het antwoord op vraag 37 van deze Nota van Inlichtingen. E-mail wordt afzonderlijk ingepland. Telefonie en WhatsApp worden afwisselend aangeboden (blended). De productiviteit wordt per kanaal berekend door het aantal afgehandelde interacties te delen door de aan dat kanaal toegerekende productieve uren. Zie ook het antwoord op vraag 200 van de eerste Nota van Inlichtingen.

Vraag 36	Opdrachtgever heeft bevestigd dat geen minimumvolume of afnamegarantie geldt. Hoe wordt de productiviteits-KPI beoordeeld wanneer het aangeboden contactvolume onvoldoende is om de norm te behalen? Kan Opdrachtgever de toepasselijke meetperiode en de wijze van registratie bevestigen, en aangeven of uren in die situatie worden gecorrigeerd of buiten de KPI-beoordeling blijven?
Paragraaf	Bijlage F SLA KPI Productiviteit; NVI 1, vragen 173 en 203;
Antwoord	De dagen met onvoldoende aanbod worden niet meegenomen in de berekening van de productiviteits-KPI, aangezien dit een randvoorwaarde voor de meting is.

Vraag 37	NVI 1 vermeldt dat productieve uren bestaan uit gesprekstijd en tijd waarin een medewerker daadwerkelijk beschikbaar is voor klantcontact, terwijl onder meer pauzes, ziekte, verlof, coaching, training en overleg zijn uitgesloten. Kan Opdrachtgever bevestigen hoe overige activiteiten die nodig zijn voor de dienstverlening, zoals kwaliteitsmonitoring, kalibratie, rapportage, administratie en systeemstoringen, worden behandeld bij de KPI-meting?
Paragraaf	Bijlage F SLA KPI Productiviteit; NVI 1, vraag 177
Antwoord	Productieve uren zijn de ingeplande uren waarin een medewerker klantcontact afhandelt of direct beschikbaar is voor klantcontact. Pauzes, ziekte, verlof, coaching, training en overleg tellen niet mee.

	Ook kwaliteitsmonitoring, kalibratie, rapportage en administratieve neventaken die niet rechtstreeks samenhangen met een concreet klantcontact, tellen niet mee als productieve uren in de noemer van de KPI. Zie ook het antwoord op vraag 177 van de eerste Nota van Inlichtingen. Systeemstoringen worden afzonderlijk geregistreerd. De aantoonbare invloed van storingen buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer wordt verwerkt door correctie van de KPI-meting of, wanneer afzonderlijke correctie niet mogelijk is, bij de beoordeling. De hierdoor veroorzaakte afwijking wordt niet aan Opdrachtnemer toegerekend. De dagen met onvoldoende aanbod worden niet meegenomen in de berekening van de productiviteits-KPI, aangezien onvoldoende aanbod een randvoorwaarde voor de meting is, zie ook het antwoord op vraag 36 van deze Nota van Inlichtingen.
--	--

Vraag 38	Antwoord 165 bepaalt dat de opleiding en het vakbekwaam houden van de structurele 5 FTE op Skill 2 en Skill 3 binnen de overeengekomen all-in tarieven vallen. In welke specifieke prijscomponent van Bijlage 3 moeten de kosten van hun eerste dooropleiding worden opgenomen: de eenmalige implementatieprijs of de vaste maandprijs? Wilt u Bijlage E §2, punten 5 en 6, in lijn brengen met antwoord 165, zodat afzonderlijke Opdrachtbrieven uitsluitend gelden voor extra of afwijkende trainingsinzet buiten deze overeengekomen basis?
Paragraaf	NVI 1: 165; Bijlage E v1.1 §2 punten 5/6 en §11; Bijlage 3
Antwoord	De eerste opleiding van de medewerkers die de structurele waakvlamcapaciteit van 5 FTE invullen, omvat Skill 1, 2 en 3. De hiermee samenhangende kosten van Opdrachtnemer zijn inbegrepen in de eenmalige implementatieprijs en worden niet afzonderlijk vergoed. Zie het antwoord op vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen, waarmee antwoord 165 van de eerste Nota van Inlichtingen wordt gecorrigeerd. Bijlage E wordt met deze opleidings- en kostenverdeling in overeenstemming gebracht.

Vraag 39	Antwoorden 12 en 176 leggen de rooster- en personeelsplanning bij Opdrachtnemer, terwijl antwoord 167 de inroostering en operationele bijsturing bij NWW legt. Kunt u eenduidig vastleggen wie het definitieve medewerkersrooster vaststelt en wie beslist over pauzes, coaching, verlof en intraday bijsturing? Hoe worden afwijkingen op KPI 2 en KPI 3 behandeld voor zover deze aantoonbaar voortvloeien uit door NWW bepaalde planning of bijsturing en buiten de invloed van Opdrachtnemer liggen? Welke verantwoordelijkheden blijven daarbij bij Opdrachtnemer?
Paragraaf	NVI 1: 12, 167, 176; Bijlage F hoofdstuk 3 en KPI 2/3
Antwoord	Opdrachtnemer stelt het definitieve medewerkersrooster vast op basis van de door Opdrachtgever uitgevraagde inzet en forecast. Opdrachtnemer beslist over verlof en organiseert pauzes, coaching en opleiding, met behoud van de overeengekomen beschikbaarheid. De timing van pauzes en coaching wordt waar nodig afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtgever verzorgt de operationele bijsturing gedurende de dag, waaronder de verdeling en prioritering van klantcontact binnen de overeengekomen inzet. Het antwoord op vraag 167 van de eerste Nota van Inlichtingen wordt hiermee gecorrigeerd voor zover daarin de inroostering bij Opdrachtgever is gelegd.

	Afwijkingen op KPI 2 en KPI 3 die aantoonbaar voortvloeien uit instructies of bijsturing van Opdrachtgever en buiten de invloed van Opdrachtnemer liggen, worden niet aan Opdrachtnemer toegerekend. Partijen stellen de gevolgen voor de KPI-beoordeling gezamenlijk vast op basis van de beschikbare registraties. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor voldoende gekwalificeerde medewerkers, vervanging, naleving van het rooster, uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en het tijdig signaleren en onderbouwen van capaciteitsproblemen en gevolgen voor de KPI's.
--	---

Vraag 40	Antwoord 200 bepaalt dat productiviteit per kanaal wordt berekend en dat bij blended inzet capaciteit wordt toegerekend op basis van planning en/of feitelijke inzet. Kunt u één eenduidige berekeningswijze met rekenvoorbeeld vastleggen, inclusief toerekening van beschikbaarheids- en wachttijd aan telefonie en WhatsApp en telregels voor afzonderlijke WhatsApp-interacties? Antwoord 203 voorziet bij onvoldoende aanbod slechts in overleg. Hoe worden onvoldoende aanbod en beperkingen in door NWW bepaalde routing vastgesteld en verwerkt in de KPI-berekening en beoordeling wanneer deze buiten de invloed van Opdrachtnemer liggen?
Paragraaf	NVI 1: 200, 203; Bijlage F §4.4
Antwoord	De Opdrachtgever kent aparte werkgroepen voor Telefonie en WhatsApp. Per voorlichter wordt geregistreerd hoeveel tijd aan welke werkgroep is besteed. De productiviteit per kanaal is het aantal afgehandelde interacties op dat kanaal gedeeld door de tijd die op de werkgroep van dat kanaal is besteed. De som van de besteedde tijd op beide werkgroepen komt in de regel overeen met de ingezette productieve uren. Kleine afwijkingen zijn mogelijk. <i>Rekenvoorbeeld (fictief, kwartaal):</i> 1. Telefonie: 33.400 afgehandelde gesprekken ÷ 6.000 uren op werkgroep Telefonie = 5,57 interacties per productief uur. Dit voldoet aan de norm van $\geq 5,5$. 2. WhatsApp: 71.200 afgehandelde interacties ÷ 3.900 uren op werkgroep WhatsApp = 18,26 interacties per productief uur. Dit voldoet aan de norm van ≥ 18. Van onvoldoende aanbod is sprake wanneer een voorlichter op een dag meer dan 5% van de tijd wacht op een interactie (Occupancy lager dan 95%). Die dag wordt dan niet meegenomen in de berekening van de productiviteits-KPI van het betreffende kanaal, zie ook het antwoord op vraag 36 van deze Nota van Inlichtingen. De gegevens hiervoor komen uit het contactcentersysteem. Hetzelfde geldt voor dagen met beperkingen in de door de Opdrachtgever bepaalde routing, voor zover deze buiten de invloed van de Opdrachtnemer liggen en schriftelijk of aantoonbaar via een wijzigingslog zijn vastgelegd. Op basis van historische gegevens is onvoldoende aanbod nog niet voorgekomen. De Opdrachtgever draait standaard een Occupancy van circa 98 tot 99%. Mocht dit toch voorkomen, dan treden de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer hierover in overleg, zie ook het antwoord op vraag 203 van NVI 1.

Vraag 41	Antwoord 1 noemt correctie van de KPI-meting bij aantoonbare invloed van storingen in door NWW beschikbaar gestelde systemen. Antwoord 174 noemt bij beperkte storingen doorgaans geen aparte correctie, maar verwerking in de beoordeling. Wanneer geldt welke werkwijze en hoe wordt dit per KPI vastgelegd? Kunt u bevestigen dat een resterende normafwijking, voor zover deze onder de voorwaarden van antwoord 174 niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend, op zichzelf geen aanleiding vormt voor het verbeter- of escalatietraject?
-----------------	---

Paragraaf	NVI 1: 1, 174; Bijlage F hoofdstuk 4 en escalatieregeling
Antwoord	Ja. Bij aantoonbare invloed van een storing in een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld systeem wordt de KPI-meting gecorrigeerd voor zover de gevolgen afzonderlijk meetbaar zijn. Wanneer een afzonderlijke meetcorrectie niet mogelijk is, worden de aantoonbare gevolgen bij de KPI-beoordeling buiten beschouwing gelaten. Partijen leggen per getroffen KPI de periode, impact en toegepaste werkwijze vast. Een resterende normafwijking die onder de voorwaarden van antwoord 174 van de eerste Nota van Inlichtingen niet aan Opdrachtnemer wordt toegerekend, vormt op zichzelf geen aanleiding voor een verbeter- of escalatietraject. Dit verduidelijkt de antwoorden op vragen 1 en 174.

Vraag 42	Antwoord 170 schuift de afspraken over vermindering of annulering van ingeplande capaciteit door tot na gunning. Kunt u vóór inschrijving de aankondigingstermijn en afrekenregel vastleggen voor reeds opgedragen en ingeplande uren die NWW vermindert of annuleert? Indien niet alle uren worden vergoed, welke kosten en uren komen wel voor vergoeding in aanmerking en hoe verhoudt dit zich tot de schriftelijk overeen te komen financiële gevolgen van minderwerk volgens artikel 14.4 ARVODI-2025?
Paragraaf	NVI 1: 170; Bijlage F hoofdstuk 5; ARVODI-2025 art. 14.4
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 6 van deze Nota van Inlichtingen. Opdrachtgever meldt vermindering of annulering van bevestigde aanvullende inzet zo spoedig mogelijk; er geldt geen vaste minimale aankondigingstermijn. Daadwerkelijk geleverde inzet wordt vergoed. Voor geannuleerde inzet beoordelen partijen welke aantoonbaar gemaakte en redelijkerwijs niet meer vermijdbare kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Er geldt geen automatische vergoeding van alle ingeplande uren. De financiële gevolgen van het minderwerk worden schriftelijk overeengekomen overeenkomstig artikel 14.4 ARVODI-2025. Deze afspraken betreffen aanvullende inzet en laten de vaste maandvergoeding voor de structurele basisbezetting onverlet.

Vraag 43	Antwoorden 178, 181 en 182 bepalen dat de gedetailleerde KTV- en QM-methodiek na gunning wordt uitgewerkt. Welke concrete calculatieaannames moeten inschrijvers hanteren voor de inzet van Opdrachtnemer voor kwaliteitsmonitoring, beoordeling, kalibratie en rapportage, inclusief aantallen te beoordelen contacten en inzet tijdens crisisopschaling? Kunt u bevestigen dat de nadere uitwerking binnen de gepubliceerde scope en verplichtingen blijft? Hoe worden vergoeding en implementatietermijn vooraf schriftelijk overeengekomen wanneer die uitwerking aanvullende verplichtingen oplevert die daarbuiten vallen en bij inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar waren?
Paragraaf	NVI 1: 178, 181, 182; Bijlage F §4.3/4.6; Bijlage E §8/10
Antwoord	Ja. De nadere uitwerking van de KTV- en QM-methodiek blijft binnen de gepubliceerde scope en verplichtingen. Opdrachtgever schrijft geen aanvullende aantallen te beoordelen contacten of vaste personele inzet voor. Opdrachtnemer baseert de calculatie op de beschreven kwaliteits-, kalibratie- en rapportageverplichtingen, ook tijdens crisisopschaling. Zie de antwoorden op vragen 139, 178, 181 en 182 van de eerste Nota van Inlichtingen. Indien de uitwerking aanvullende verplichtingen oplevert die buiten deze scope vallen en bij inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar waren, worden de werkzaamheden, vergoeding en implementatietermijn vóór uitvoering

	schriftelijk overeengekomen via een goedgekeurde offerte en Opdrachtbrief. Zie ook de antwoorden op vragen 6 en 48 van de eerste Nota van Inlichtingen.
--	---

Vraag 44	Wilt u bevestigen dat de werkwijze uit antwoord 141 ook geldt voor eis 9 van het Programma van Eisen en deze eis daarmee in overeenstemming brengen, zodat bij eerste NWW-inzet een tijdig ingediend VOG-aanvraagbewijs volstaat onder de genoemde voorwaarden? Vanaf welk moment loopt de termijn van vier weken voor medewerkers die al bij Opdrachtnemer in dienst zijn? Mag hun inzet worden voortgezet als de tijdig aangevraagde VOG na die termijn nog niet is afgegeven, en onder welke voorwaarden, of is vervanging dan verplicht?
Paragraaf	NVI 1: 141; Bijlage C v1.1 eis 9; Bijlage B Bijlage 2 onderdeel A
Antwoord	Ja. De werkwijze uit antwoord 141 van de eerste Nota van Inlichtingen geldt ook voor eis 9. Zie het antwoord op vraag 34 van deze Nota van Inlichtingen. De termijn van vier weken begint bij de eerste werkzaamheden voor deze opdracht, waaronder de opleiding, ongeacht hoe lang de medewerker al bij Opdrachtnemer in dienst is. Eis 9 wordt hiermee in overeenstemming gebracht. Als de VOG na deze termijn niet beschikbaar is, mag de medewerker niet verder voor deze opdracht worden ingezet totdat de VOG is ontvangen en aan de gestelde eisen voldoet. Opdrachtnemer zorgt waar nodig voor vervanging om de overeengekomen capaciteit te waarborgen. Een tijdig ingediende aanvraag geeft geen automatische verlenging van de termijn.

Vraag 45	Antwoord 52 bepaalt dat personele kosten voor daadwerkelijk ingezette fallbackmedewerkers afzonderlijk worden gefactureerd. Welk in Bijlage 3 aangeboden tarief geldt voor deze uren binnen en buiten kantoortijden, inclusief toepasselijke toeslagen? Hoe wordt afgerekend wanneer medewerkers uit de reeds betaalde structurele basisbezetting worden ingezet, zodat duidelijk is welke kosten aanvullend factureerbaar zijn en dubbele vergoeding wordt voorkomen?
Paragraaf	NVI 1: 52; Bijlage 3 fallbackposten; Beschrijvend document §2.4/4.5
Antwoord	Voor daadwerkelijk opgedragen en geleverde personele inzet bij activering van de fallbackvoorziening geldt het aangeboden all-in uurtarief voor tijdelijke opschaling. Buiten kantoortijden wordt dit vermeerderd met de toepasselijke cao-toeslag, overeenkomstig antwoord 61 van de eerste Nota van Inlichtingen. Uren die reeds onder de vaste maandvergoeding voor de structurele basisbezetting vallen, worden niet nogmaals gefactureerd wanneer deze medewerkers voor fallbackwerkzaamheden worden ingezet. Alleen aanvullende, opgedragen en geleverde personele inzet komt voor afzonderlijke vergoeding in aanmerking.

Vraag 46	Antwoord 61 bepaalt dat buiten kantoortijden het all-in uurtarief voor tijdelijke opschaling geldt, vermeerderd met de toepasselijke cao-toeslag, ook tijdens crisisopschaling. Welke cao-bepaling en berekeningsgrondslag gelden: wordt het percentage toegepast op het aangeboden all-in uurtarief of op een looncomponent, en hoe wordt die component vastgesteld? Welke tarief- en toeslagregeling geldt voor weekend- en feestdaguren overdag? Blijven deze toeslagen geheel buiten het vergelijkingsbedrag voor de prijsbeoordeling?
Paragraaf	NVI 1: 61; Bijlage 3; Beschrijvend document §2.2
Antwoord	Voor de toeslag wordt aangesloten bij artikel 4.5.11 'Werktijdenregeling' van de <i>Collectieve Arbeidsovereenkomst voor de medewerkers van de Facilitaire Contactcenters (WFC)</i> , met een looptijd van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2027.

	Het percentage wordt berekend over het voor de ingezette medewerker geldende bruto-uurloon exclusief toeslagen, niet over het aangeboden all-in uurtarief. Opdrachtnemer maakt de gehanteerde loongrondslag en toeslagberekening controleerbaar inzichtelijk.			
	Dag	00.00–08.00 uur	08.00–22.00 uur	22.00–24.00 uur
	Maandag	50%	0%	50%
	Dinsdag	50%	0%	50%
	Woensdag	50%	0%	50%
	Donderdag	50%	0%	50%
	Vrijdag	50%	0%	50%
	Zaterdag	50%	0%	50%
	Zondag	50%	50%	50%
	Feestdag	100%	100%	100%
Voor inzet buiten de reguliere kantoortijden, waaronder weekend- en feestdaginzet, geldt het aangeboden all-in uurtarief voor tijdelijke opschaling, vermeerderd met het toeslagbedrag volgens bovenstaande berekening, voor zover van toepassing. Dit geldt ook tijdens crisisopschaling.				

Vraag 47	Antwoord 207 bepaalt dat toetsings- en vrijgavekaders gedurende implementatie worden uitgewerkt. Welke uiterste beschikbaarheidsmomenten gelden binnen de implementatie vanaf 1 februari 2027 voor de NWW-train-de-traineropleiding, lesmaterialen, systemen/oefenomgeving en inhoudelijke toetsings- en vrijgavekaders, zodat 35 FTE vóór livegang op 1 april 2027 op minimaal Skill 1 inzetgereed kunnen zijn? Als aantoonbare vertraging in deze NWW-afhankelijkheden tijdige gereedstelling verhindert, hoe worden gevolgen voor livegang, inzetverplichtingen en aantoonbare extra kosten vastgesteld en schriftelijk overeengekomen? Wordt vertraging die niet aan Opdrachtnemer toerekenbaar is niet als diens tekortkoming behandeld?
Paragraaf	NVI 1: 136, 206, 207, 215; Bijlage E §6/7/11; implementatieplanning
Antwoord	Voor de initiële opleiding geldt de planning uit het antwoord op vraag 4 van deze Nota van Inlichtingen. De beschikbaarheidsmomenten van lesmaterialen, systeemtoegang, oefenvoorzieningen en toetsings- en vrijgavekaders worden hierop afgestemd en vastgelegd in het implementatieplan. Bij aantoonbare vertraging in afhankelijkheden van Opdrachtgever stellen partijen gezamenlijk de gevolgen voor de planning, livegang en inzetverplichtingen vast. Eventuele aangepaste afspraken en vergoeding van aantoonbare, redelijkerwijs noodzakelijke extra kosten worden vooraf schriftelijk vastgelegd in een Opdrachtbrief van Opdrachtgever. Voor zover vertraging aantoonbaar niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, wordt deze niet als diens tekortkoming aangemerkt. Opdrachtnemer meldt dreigende vertraging tijdig en beperkt de gevolgen waar mogelijk.

Vraag 48	Kunt u bevestigen dat de meerwerkcriteria en procedure uit antwoord 48 ook gelden voor door NWW verlangde aanvullende beveiligingsmaatregelen op grond van artikel 5.3 en 11.5 van de Verwerkersovereenkomst, voor zover deze buiten de overeengekomen dienstverlening vallen en bij inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar waren? Hoe worden noodzakelijke spoedmaatregelen opgedragen en uitgevoerd als de gebruikelijke voorafgaande afstemming niet tijdig kan worden afgerond, en hoe worden scope, planning en financiële gevolgen dan schriftelijk vastgelegd?
-----------------	--

Paragraaf	NVI 1: 48, 66, 113, 132; Bijlage B art. 5.3/11.5; ARVODI-2025 art. 14
Antwoord	Ja. De meerwerkcriteria en procedure uit antwoord 48 van de eerste Nota van Inlichtingen gelden ook voor aanvullende beveiligingsmaatregelen die buiten de overeengekomen dienstverlening vallen en bij inschrijving redelijkerwijs niet voorzienbaar waren. Bij noodzakelijke spoedmaatregelen kan Opdrachtgever een versnelde schriftelijke opdracht verstrekken, bijvoorbeeld per e-mail. Daarin worden ten minste de direct uit te voeren maatregelen en de beschikbare afspraken over planning en kosten vastgelegd. De verdere scope, planning en financiële gevolgen worden zo spoedig mogelijk uitgewerkt en schriftelijk bevestigd in een Opdrachtbrief. Maatregelen die al tot de overeengekomen verplichtingen van Opdrachtnemer behoren, blijven onderdeel van de aangeboden tarieven.

Vraag 49	Antwoord 190 verduidelijkt niet welke betekenis de term boetes heeft in Bijlage 2, onderdeel P, van de Verwerkersovereenkomst. Ziet deze term uitsluitend op mogelijke publiekrechtelijke sancties of ook op door Opdrachtgever op te leggen contractuele boetes? Indien contractuele boetes zijn bedoeld, wilt u vóór inschrijving de grondslag, overtredingen, bedragen of berekeningswijze, maxima, procedure en eventuele hersteltermijn specificeren? Indien geen contractuele boetes zijn bedoeld, wilt u onderdeel P overeenkomstig verduidelijken?
Paragraaf	NVI 1: 190; Bijlage B Bijlage 2 onderdeel P
Antwoord	De term 'boetes' in Bijlage 2, onderdeel P ('Non Compliance'), van de Concept Verwerkersovereenkomst ziet niet op afzonderlijke contractuele boetes die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kunnen worden opgelegd. De bepaling introduceert geen zelfstandige grondslag voor het opleggen van contractuele boetes. Met de term worden eventuele boetes of andere sancties bedoeld die per situatie op grond van toepasselijke wet- en regelgeving door Opdrachtgever of een bevoegde instantie kunnen worden opgelegd. Eventuele contractuele gevolgen van het niet naleven van de verplichtingen uit de Overeenkomst volgen uit de daarvoor geldende contractuele bepalingen.