



## **Vraag & Antwoord document**

Versie 1.0

Publicatiedatum 06-02-2018

--

## **Marktconsultatie Klant Contact Systeem (KCS)**

Referentie

Ons Kenmerk SHN1702

Datum 26-01-2018

Slachtofferhulp Nederland  
Pallas Athenedreef 27  
3561 PE Utrecht

1. *Als het niet mogelijk is om met de Mitel Telefonie oplossing te koppelen, heeft het dan nog zin om te reageren op de RFP en de gevraagde stukken in te leveren?*

**Antw.:** Ja, dit heeft zin. De kantoor telefooncentrale is een Mitel MiVoice Business. Alle medewerkers hebben een doorkiesnummer en het merendeel heeft ook een mobiele telefoon. Dit maakt koppelen mogelijk. (Het telefoonboek inladen in de KCS omgeving en omgekeerd).

2. *Als het niet mogelijk is om met de CITRIX omgeving te koppelen, heeft het dan nog zin om te reageren op de RFP en de gevraagde stukken in te leveren?*

**Antw.:** De CITRIX omgeving blijft onderdeel van de IT Architectuur van Slachtofferhulp Nederland. De oplossing moet ook kunnen werken op deze CITRIX omgeving.

3. *Heeft u bezwaar dat uw toekomstige KCS systeem in de Cloud draait?*

**Antw.:** Nee. Indien een Cloudoplossing wordt gebruikt, zal echter wel sprake zijn van een verwerkersovereenkomst in het kader van de AVG.

4. *De business case van uw toekomstige KCS systeem kan versterkt worden als ook CRIS/Exact Synergy kan worden vervangen. Dan krijgt u 1 Omnichannel oplossing in plaats van 2 point solutions. In hoeverre is dat wenselijk?*

**Antw.:** Het vervangen van CRIS/Exact Synergy is niet wenselijk.

5. *Hoe lang bent u nog van plan gebruik te maken van CRIS?*

**Antw.:** CRIS blijft gerekend vanaf 01-01-2018, nog minstens 3 jaar in gebruik.

6. *In uw document paragraaf 2.2. op pagina 3, geeft u aan dat uiterlijk 28 februari de door u opgestelde vragen ingediend kunnen worden. Echter kunnen wij in het document niet teruglezen dat voorafgaand aan deze indiening op 28 februari ook nog de gelegenheid is tot vragen stellen, de zogeheten nota van inlichtingen. Kunt u aangeven of en op welke wijze vragen gesteld kunnen worden over de gepubliceerde consultatiedocumenten?*

**Antw.:** In deze fase betreft het een Marktconsultatie. Na de Marktconsultatie fase, bestaat de kans dat Slachtofferhulp Nederland de KCS oplossing Europees aanbesteedt, of kiest voor een onderhandse aanbesteding. Vragen kunnen per mail worden gesteld aan; [aanbesteding@slachtofferhulp.nl](mailto:aanbesteding@slachtofferhulp.nl)

7. *Is het mogelijk de stukken van de aanbesteding voor een nieuw KCS te ontvangen?*

**Antw.:** In deze fase betreft het een Marktconsultatie. Na de Marktconsultatie fase, bestaat de kans dat Slachtofferhulp Nederland de KCS oplossing Europees aanbesteedt, of kiest voor een onderhandse aanbesteding. Het volledige aanbestedingsstuk wordt op dat moment op TenderNed gepubliceerd.

8. *Omdat wij een internationale organisatie zijn vragen wij ons af of de documenten ook in het Engels beschikbaar zijn?*

**Antw.:** Het Marktconsultatiedocument is alleen in het Nederlands beschikbaar.