

Europese aanbesteding: Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Aanbestedingsnummer: EA2018023

Nota van Inlichtingen 2: maandag 14 januari 2019

Opmerking / Vraag nr.	Docu-ment	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
Deze Nota van Inlichtingen bevat 6 opmerking van de SVB (opmerking a t/m f) en 47 vragen van Geïnteresseerden.					
a.				Status van dit document De uiterste termijn voor het stellen van vragen was maandag 7 januari 2019 15.00 uur. De vragen met bijbehorende antwoorden treft u geanonimiseerd aan in deze Nota van Inlichtingen 2. De verwijzingen naar document, hoofdstuk/paragraaf en pagina in de tweede, derde en vierde kolom bij de vragen in deze Nota van Inlichtingen 2 zijn de verwijzingen door de vragenstellers. Deze Nota van Inlichtingen 2 vormt een integraal en bindend onderdeel van de aanbesteding zoals gepubliceerd op maandag 5 november 2018. Deze Nota van Inlichtingen 2 inclusief Bijlagen is vanaf maandag 14 januari 2019 voor eenieder te downloaden vanaf www.tenderned.nl. De sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving is, conform planning, vrijdag 25 januari voor 10.00 uur.	
b.				Bijlage I Definitieve concept Raamovereenkomst (versie 1.1)	

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
				De definitieve concept Raamovereenkomst is beschikbaar gesteld. Inschrijver stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie.	
c.				Bijlage J Definitieve concept Verwerkersovereenkomst (versie 1.1) De definitieve concept Verwerkersovereenkomst is beschikbaar gesteld. Inschrijver stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie.	
d.				Bijlage L Definitieve concept Wachtkamerovereenkomst (versie 1.1) De definitieve concept Wachtkamerovereenkomst is beschikbaar gesteld. Inschrijver stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie.	
e.				Bijlage L Definitieve concept Geheimhoudingsverklaring (versie 1.1) De definitieve concept Geheimhoudingsverklaring is beschikbaar gesteld. Inschrijver stemt in met de tekst van de laatste op het moment van het sluiten van de inschrijvingstermijn ter beschikking gestelde versie.	
f.				Bijlage G Nu deze definitieve overeenkomsten en verklaring beschikbaar zijn gesteld, is wijziging daarvan niet meer	

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
				mogelijk. Inschrijver dient in dat verband Bijlage G met een Origineel ingescande handgeschreven handtekening te ondertekenen en toe te voegen aan zijn Inschrijving.	
1.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 1 in Nvl 1		SVB wenst een flexibele en schaalbare maar ook betaalbare CPAAS-oplossing. Uitgaande van de kengetallen in bijlage P komt Inschrijver tot de volgende rekensom: 2,321 mio gesprekken / 1250 concurrent agents / 250 werkdagen = 7,4 gesprekken à 3,75 minuten per agent per dag. Dit lijkt niet op een efficiënte invulling van een Contactcenter. Inschrijver verzoekt SVB een opgave te doen van het gemiddeld aantal gesprekken per callcenteragent (front-office) per dag.	De SVB maakt geen onderscheidt tussen frontoffice en backoffice medewerkers. 1 medewerker handelt gemiddeld 4 inkomende gesprekken per dag af. Een gesprek duurt gemiddeld 3:30 minuten. De gemiddelde gesprekstijd van een medewerker is dus 14 minuten per dag. De variatie is per medewerker, per maand, per locatie overigens aanzienlijk: 33%-41% van de medewerkers handelt 70%-80% van alle gesprekken af. Zie ook Beschrijvend document bijlage P blz. 82 tabel Kerngetallen. Het gegeven inzicht is slechts een moment opname, op basis van de huidige binnen de SVB beschikbare telecommunicatievoorzieningen, hier kunnen door Inschrijvers op geen enkele manier rechten aan ontleend worden.
2.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 1 in Nvl 1		SVB wenst een flexibele en schaalbare maar ook betaalbare CPAAS-oplossing. Indien SVB volledige omnichannel contactcenterfunctionaliteit wenst, inclusief de daarbij behorende WFM, QM en KTO functionaliteit voor 1250 concurrent agents / 2200 named agents, dan wordt de CPAAS-oplossing wel flexibel, maar niet betaalbaar. Inschrijver verzoekt SVB een opgave te doen van het daadwerkelijk aantal callcentermedewerkers dat een WFM, respectievelijk een QM en/of een KTO-oplossing nodig heeft.	SVB maakt momenteel geen gebruik van WFM, QM en KTO en kan derhalve geen opgave doen van de gevraagde kentallen.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
3.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 1 in Nvl 1		SVB wenst een flexibele en schaalbare maar ook betaalbare CPAAS-oplossing. Inschrijver wil graag meedenken met SVB om een efficiënte invulling van het contactcenter te realiseren die flexibel, schaalbaar én betaalbaar is. Inschrijver heeft daarvoor realistische kengetallen nodig van het aantal gesprekken, chats, emails, en social media contacten dat jaarlijks door het contactcenter wordt verwerkt, alsmede het gemiddeld aantal contactcentermedewerkers (front-office) dat op enig moment aanwezig/werkzaam is.	SVB maakt momenteel geen gebruik van chat, email, en social media functionaliteiten via een contactcenter oplossing en kan derhalve geen opgave doen van de gevraagde kentallen.
4.	Beschr ijvend docum ent	2.5.1 & antwoord 23 Nvl 1	18	WFM-functionaliteit wordt zowel door de Supervisors als door de agents gebruikt om de planning en roosters te maken, respectievelijk te bekijken voor het Contactcenter. In de uitvraag van SVB moet dit voor 2.200 named contactcenteragents gemaakt worden, die gemiddeld maar een paar gesprekken per dag afhandelen. Inschrijver stelt voor dat er onderscheid gemaakt wordt tussen echte frontoffice-medewerkers en back-office medewerkers. Deze laatsten hoeven niet ingeroosterd te worden. Graag ontvangt Inschrijver een realistische opgave van het aantal front-office medewerkers dat wel ingeroosterd moeten worden en back-office medewerkers die niet ingeroosterd hoeven te worden.	Zie antwoorden op vraag 1 en 2.
5.	Beschr ijvend docum ent	2.5.9 & antwoord 24 Nvl 1	21	Opdrachtnemer heeft veel ervaring met het leveren van omnichannel contact centers, maar nog niet in de praktijk meegemaakt dat 1250 agents allen tegelijkertijd alle kanalen aan het afhandelen zijn. Wat opdrachtnemer vaak ziet is dat er bijv 60% voice only afhandelen, 25% voice & mail afhandelen en 15% chat, social and mail afhandelen. Zo worden efficiënte CC gerund en betaalbaar gehouden. Graag zouden wij van de SVB willen weten welke verdeling zij zal en wil gaan hanteren.	De SVB kan het gevraagde inzicht niet verschaffen, omdat de SVB hier op dit moment niet of nauwelijks gebruik van maakt. Welke kanalen door welk percentage agents en door welke type agents wordt afgehandeld is mogelijk een onderwerp voor de ontwerpssessies.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
6.	Bijlage G.1 Programma van eisen	4.1 en 8.5 & antwoord 27 Nvl 1	21	SVB stelt in hfst 2.5.11 van het Beschrijvend Document dat Skype for Business buiten scope staat. Inschrijver mag echter wél gebruik maken van SfB-functionnalité in de oplossing. Inschrijver gaat er van uit dat de kosten voor SfB door SVB worden gedragen. Kan SVB dit uitgangspunt bevestigen.	De aannahme van vraagsteller is correct.
7.	Bijlage G.1 Programma van eisen	4.1 en 8.5 & antwoord 27 Nvl 1	21	SfB wordt volgens SVB geleverd door SoftwareONE. Kan SVB bevestigen dat SoftwareONE bereid is toegang te verlenen aan Inschrijver om functionaliteit die nodig is voor de CPaaS-omgeving toe te voegen en te beheren in SfB?	De SVB zal zich uiterst inspannen om de samenwerking tussen Opdrachtnemer en SoftwareOne op gebied van de inzet van Skype for Business (SfB) optimaal te laten verlopen.
8.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefweginglijst & antwoord 45 in Nvl 1	Regel 29 en 30	Voor een juiste prijsopgave wenst Inschrijver meer informatie over de huidige infrastructuur. Inschrijver verzoekt SVB een netwerkdiagram op te leveren dat minimaal de volgende informatie bevat: Huidige desktops / laptops/ virtuele infrastructuur voor screenrecording (inclusief versie van OS, locaties, bandbreedte).	De SVB heeft nu geen virtuele infrastructuur voor screenrecording. De SVB is zowel op het gebied van toegepaste infrastructuur en de sourcing sterk in beweging. Bij de ontwerp sessies zal het hardware park naar schatting minimaal voor 60% uit laptops bestaan.
9.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefweginglijst & antwoord 48 in Nvl 1	Regel 59	1. Welke relatie is er tussen de huidige 2,321 mio inkomende en uitgaande gesprekken per jaar uit bijlage P en de 3,211 mio inkomende en uitgaande gesprekken per 5 jaar (ofwel 642 K gesprekken per jaar) uit bijlage C? 2. Welke relatie is er tussen de 145.262 uur inkomende en uitgaande gesprekstijd per jaar uit bijlage P en de 42.813 uur inkomende en uitgaande gesprekstijd per jaar uit bijlage C? 3. Kan SVB aangeven waarom het aantal inkomende gesprekken en minuten in bijlage C slechts 2,2% is van het aantal uitgaande gesprekken en minuten? Inschrijver	Antwoord op vraag 1: Zie Bijlage C tabblad invulinstructie "De in de werkbladen 'Tariefwegingslijst' en 'Tariefzones' opgenomen wegingsfactoren zijn geen raming van hetgeen zal worden afgenomen, maar zijn wegingsfactoren van Tarieven, die de onderlinge verhoudingen ervan weergeven." Zie ook bijlage C bij het Beschrijvend document, waarin staat vermeld dat deze aantallen fictieve hoeveelheden per jaar betreffen die dienen als indicatie. De kengetallen die zijn opgenomen in bijlage P bij het Beschrijvend document, dus ook het kengetal 2.321.301 inkomende en uitgaande gesprekken, zien op de huidige situatie. Antwoord op vraag 2:

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
				verwacht juist een veel groter aantal inkomende gesprekken op een contactcenter. Graag toelichten.	Zie het voorgaande antwoord op vraag 1. Antwoord op vraag 3: De in Bijlage C opgenomen inkomende gesprekstarieven waarvoor een Tarief in rekening worden gebracht is maar een klein gedeelte van het inkomende verkeer. Voor het overige overgrote inkomende verkeer mag Opdrachtnemer geen gesprekstarieven in rekening brengen.
10.	Bijlage G.1 Progamma van eisen deel I functionele uitvraag - CPaaS.docx	Algemeen & antwoord 98 in Nvl 1		SVB geeft geen minimale afnamegarantie. Dat betekent dat SVB het huidige Avaya telefonie- en contactcenterplatform nog enige tijd naast het nieuwe platform kan laten draaien. En op dit nieuwe platform voor slechts enkele gebruikers bijvoorbeeld alleen de chat- of emailkanalen te installeren. Inschrijver maakt dan hoge kosten voor een nieuw CPAAS-platform in een eigen DC met nieuwe infrastructuur, terwijl er maar enkele gebruikers in rekening gebracht kunnen worden. Dit brengt een onacceptabel risico voor Inschrijver met zich mee. Inschrijver verzoekt SVB dan ook met klem een ondergrens aan te geven van bijvoorbeeld 300 omnichannel contactcentermedewerkers met volledige WFO functionaliteit en 1500 telefoniegebruikers.	De SVB beoogt het huidige Avaya telefonie- en contactcenterplatform zo spoedig mogelijk uit te faseren. In Bijlage U zijn de maximale doorlooptijden opgenomen. De SVB deelt dan ook niet de mening van Inschrijver dat Inschrijver een onacceptabel risico loopt. Doelstelling van de SVB is een CPaaS-oplossing en bijbehorende dienstverlening te verwerven die schaalbaar en flexibel is en kan inspelen op piekbelasting die mogelijk ontstaat (zie Beschrijvend document paragraaf 2.5.2). Derhalve is de SVB niet bereid een minimale afnameverplichting te specificeren.
11.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefweginglijst & antwoord 134 in Nvl 1	nvt	De beoogde oplossing van Opdrachtnemer inzake de KTO functionaliteit werkt met een bundel. Daar SVB geen minimale afname garantie kan geven is het voor Opdrachtnemer niet mogelijk om deze bundel in een 'seat' prijs te verwerken. Dat is de reden dat Opdrachtnemer vraagt of een extra functionaliteit toe te voegen dan wel een additionele regel toe te voegen aan het prijzenblad om éénmalige en maandelijkse kosten op te nemen.	Het is aan de Inschrijver een passende KTO oplossing aan te bieden die voldoet aan de specificaties en ook zo goed mogelijk voldoet wat betreft de gevraagde flexibiliteit. De SVB is niet bereid een extra functionaliteit toe te voegen dan wel een additionele regel toe te voegen aan het prijzenblad om eenmalige en maandelijkse kosten op te nemen.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
12.	Bijlage G.1 & Nvl 1	8.6 Eis 689 & antwoord 139 in Nvl 1	61	SVB wenst een flexibele en schaalbare maar ook betaalbare CPAAS-oplossing. SIP-kanalen kunnen snel worden toegevoegd, maar dienen in de gehele route te worden geconfigureerd. Dat betekent dat er voldoende bandbreedte moet liggen, dat de SBC's voldoende capaciteit hebben en dat er voldoende ingangen zijn geconfigureerd in de CPaaS-oplossing. Dat betekent ook dat SVB voldoende bandbreedte in het WAN beschikbaar moet hebben en voldoende capaciteit in de telefonieomgeving. Inschrijver gaat dan ook uit van 300 SIP-kanalen en komt in de ontwerpssessie de gewenste configuratie overeen met SVB.	De vraag is voor de SVB onduidelijk. De aanname van vraagsteller dat voldoende bandbreedte door Opdrachtnemer en SVB moet worden ingezet is correct. Voor het borgen van voldoende bandbreedte aan de SVB zijde zie Bijlage U paragraaf 3.1 Acceptatie (netwerk) infrastructuur Opdrachtgever. Het technisch specificeren en dimensioneren van de CPaaS-oplossing wordt geacht de expertise en verantwoording van de Opdrachtnemer te zijn.
13.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefweginglijst & antwoord 144 in Nvl 1	Geb.pr ofielen	Elk profiel is opgebouwd uit functionaliteit die wordt geleverd vanuit een applicatie. Het opbouwen van applicaties in een datacenter kost geld. Indien er slechts door één gebruiker gebruik gemaakt wordt van de applicatie, dan moeten alle eenmalige en maandelijkse kosten door deze ene gebruiker worden terugverdiend. De eerste gebruiker is dan ook veel duurder dan de 300ste. Wenst SVB een prijsstelling gebaseerd op de eerste gebruiker, op de 300ste of 2.200ste gebruiker (of enig ander aantal)? En mag Inschrijver het door SVB gegeven aantal ook als minimale afnamehoeveelheid interpreteren?	Antwoord op vraag 1: De SVB vraagt een prijsstelling op basis van de in Bijlage C opgenomen Tarieven en bijbehorende weging. Antwoord op vraag 2: Nee, zie Bijlage C tabblad invulinstructie: "De in de werkbladen 'Tariefwegingslijst' en 'Tariefzones' opgenomen wegingsfactoren zijn geen raming van hetgeen zal worden afgenomen, maar zijn wegingsfactoren van Tarieven, die de onderlinge verhoudingen ervan weergeven." Zie ook bijlage C bij het Beschrijvend document, waarin staat vermeld dat deze aantallen fictieve hoeveelheden per jaar betreffen die dienen als indicatie.
14.	Bijlage G.1 & Nvl 1	8.1 Eis 665 & antwoord 147 in Nvl 1	59	In antwoord op vraag 67 Nvl1 geeft SVB aan dat er geen gebruik gemaakt mag worden van de datacentra van SVB. Waar mag Inschrijver de SBC dan installeren?	De SBC mag in de datacentra van de SVB geplaatst worden.
15.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefweginglijst &		Indien de kosten voor spraakherkenning in de tarieven dienen te worden verwerkt, worden alle tarieven met deze kosten verhoogd. Is dat de bedoeling van SVB?	De SVB realiseert zich dat de kosten van spraakherkenning mogelijk Tarief opdrijvend zijn. De SVB gaat niet akkoord met het voorstel van vraagsteller.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
		antwoord 149 in Nvl 1		Inschrijver stelt voor dat spraakherkenning als apart eenmalig en maandelijks tarief in rekening gebracht gaat worden. Gaat SVB hiermee akkoord?	
16.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 150 in Nvl 1		De eenmalige tarieven in het Tariefblad zijn gerelateerd aan aantallen. Indien Inschrijver de eenmalige implementatiekosten baseert op de daarbij gegeven aantallen (1.000/ 1.500 / 50 / 50 / 100) en SVB neemt alleen 200 van profiel G02 af, dan wordt het overgrote deel van de implementatiekosten niet gedekt, terwijl Inschrijver vanaf dag 1 wel alle functionaliteit voor alle profielen beschikbaar moet stellen. Inschrijver stelt voor dat alle implementatiekosten als eenmalig bedrag in rekening gebracht gaat worden. Gaat SVB hiermee akkoord?	De SVB gaat niet akkoord met het voorstel van vraagsteller.
17.	Beschr ijvend docum ent & Nvl 1	2.5.10 & antwoord 154 in Nvl 1	p. 22	SVB geeft in het antwoord aan dat Inschrijver op verzoek een nummerblok dient te leveren. Inschrijver kan de kosten voor een extra nummerblok echter niet kwijt in het prijsmodel. SVB suggereert dat de kosten versleuteld moeten worden in (één van) de beschikbare componenten in het tariefblad. Dit zou betekenen dat Inschrijver de kosten voor een nummerblok opneemt in de tarievering, zonder dat duidelijk is of dit nummerblok wel wordt afgenomen. Dit werkt tariefverhogend. Inschrijver verzoekt SVB een aparte prijsregel op te nemen voor een nummerblok. Gaat SVB hiermee akkoord?	In het verleden heeft de SVB niet vaak een nieuw nummerblok afgenomen en heeft in de toekomst geen plannen het aantal nummerblokken uit te bereiden. De kosten voor het leveren van nummerblokken wordt door de SVB als gering geschat. Derhalve is de SVB niet bereid een additionele regel toe te voegen aan het prijzenblad.
18.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 155 in Nvl 1		SVB geeft geen minimale afnamegarantie. Dat betekent dat SVB het huidige Avaya telefonie- en contactcenterplatform nog enige tijd naast het nieuwe platform kan laten draaien. En op dit nieuwe platform slechts enkele gebruikers voor telefonie te installeren. Inschrijver maakt dan hoge kosten voor een nieuw CPAAS-platform in een eigen DC met nieuwe	Zie het antwoord op vraag 10.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
				infrastructuur, terwijl er maar enkele gebruikers in rekening gebracht kunnen worden. Dit brengt een onacceptabel risico voor Inschrijver met zich mee. Inschrijver verzoekt SVB dan ook met klem een ondergrens aan te geven van bijvoorbeeld 200 voice contactcentermedewerkers met volledige WFO functionaliteit.	
19.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 156 in Nvl 1		SVB geeft geen minimale afnamegarantie. Dat betekent dat SVB het huidige Avaya telefonie- en contactcenterplatform nog enige tijd naast het nieuwe platform kan laten draaien. En op dit nieuwe platform slechts voor enkele gebruikers omnichannel-functionality te installeren. Inschrijver maakt dan hoge kosten voor een nieuw CPAAS-platform in een eigen DC met nieuwe infrastructuur, terwijl er maar enkele gebruikers in rekening gebracht kunnen worden. Dit brengt een onacceptabel risico voor Inschrijver met zich mee. Inschrijver verzoekt SVB dan ook met klem een ondergrens aan te geven van bijvoorbeeld 100 omnichannel contactcentermedewerkers met volledige WFO functionaliteit.	Zie het antwoord op vraag 10.
20.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 157 in Nvl 1		WFM-functionality wordt zowel door de Supervisors als door de agents gebruikt om de planning en roosters te maken, respectievelijk te bekijken voor het Contactcenter. In de uitvraag van SVB moet dit voor 2.200 named contactcenteragents gemaakt worden, die gemiddeld maar een paar gesprekken per dag afhandelen. Inschrijver stelt voor dat er onderscheid gemaakt wordt tussen echte frontoffice medewerkers en backoffice medewerkers. Deze laatsten hoeven niet ingeroosterd te worden. Graag ontvangt Inschrijver een realistische opgave van het aantal frontoffice	De SVB neemt het voorstel van vraagsteller, over het onderscheid maken tussen echte frontoffice medewerkers en backoffice medewerkers, niet over. Zie voor het gevraagde inzicht de antwoorden op vraag 1 en 2.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
				medewerkers dat wel ingeroosterd moeten worden en back-office medewerkers die niet ingeroosterd hoeven te worden.	
21.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 158 in Nvl 1		QM-functionaliiteit wordt gebruikt voor de frontoffice medewerkers. In de uitvraag van SVB moet dit voor 2.200 named contactcenteragents gemaakt worden, die gemiddeld maar een paar gesprekken per dag afhandelen. Inschrijver stelt voor dat er onderscheid gemaakt wordt tussen echte frontoffice medewerkers en backoffice medewerkers. Deze laatsten hoeven immers niet gemonitord te worden. Graag ontvangt Inschrijver een realistische opgave van het aantal frontoffice medewerkers dat gemonitord moet worden (Inschrijver is van mening dat backoffice medewerkers niet gemonitord hoeven te worden).	Zie antwoord op vraag 20.
22.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 160 in Nvl 1		SVB wenst een flexibele en schaalbare maar ook betaalbare CPAAS-oplossing. SIP-kanalen kunnen snel worden toegevoegd, maar dienen in de gehele route te worden geconfigureerd. Dat betekent dat er voldoende bandbreedte moet liggen, dat de SBC's voldoende capaciteit hebben en dat er voldoende ingangen zijn geconfigureerd in de CPaaS-oplossing. Dat betekent ook dat SVB voldoende bandbreedte in het WAN beschikbaar moet hebben en voldoende capaciteit in de telefonieomgeving. Inschrijver gaat dan ook uit van 300 SIP-kanalen en komt in de ontwerpssessie de gewenste configuratie overeen met SVB. Indien SVB hiermee niet akkoord gaat, kan SVB dan aangeven van hoeveel kanalen Inschrijver dan dient uit te gaan.	Zie het antwoord op vraag 12.
23.	Bijlage C & Nvl 1	Tariefwegin gslijst & antwoord 161 in Nvl 1		De beoogde oplossing van Inschrijver inzake de KTO-functionaliiteit werkt met een bundel. Daar SVB geen minimale afname garantie kan geven is het voor Inschrijver niet mogelijk om deze bundel in een 'seat' prijs te verwerken.	Zie het antwoord op vraag 11.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
				Dat is de reden dat Inschrijver vraagt of een extra functionaliteit toe te voegen dan wel een additionele regel toe te voegen aan het prijzenblad om éénmalige en maandelijkse kosten op te nemen.	
24.	Bijlage G.1 Progamma van eisen deel I functionele uitvraag & Nvl 1	6.7 Eis 592 & antwoord 182 in Nvl 1	50	1. In Eis 592 staat 'Schermactiviteiten tijdens behandelen van bovenstaande soorten contacten'. Bedoelt SVB hiermee het vastleggen van schermactiviteiten tijdens chats of tijdens chats én telefoongesprekken? 2. Opnemen van schermactiviteiten tijdens afhandelen van chat en e-mail kan ongewenste situaties opleveren. Zo kan het voorkomen dat een medewerker meerdere verschillende contacten tegelijk door elkaar behandelt (in het geval van chat) of dat werk wordt onderbroken door een ander verzoek (bijvoorbeeld gedurende het verwerken van antwoord op een e-mail komt een telefoongesprek binnen). Hierdoor ontstaat een doorbroken opname en/of wordt verkeerde content vastgelegd. Verzoek om de eis voor het vastleggen van schermactiviteiten tijdens het behandelen/ afhandelen om te zetten naar tekstuele vastlegging en het opnemen van schermhandelingen als wens op te nemen.	Eis 592 wordt door de SVB onverkort gehandhaafd en niet omgezet naar een wens.
25.	Bijlage G.1 Progamma van eisen deel I functionele uitvraag	6.7 Eis 594 & antwoord 184 in Nvl 1	50	Indien geluidsopnames opgeslagen dienen te worden met een geluidskwaliteit van G711 of 64kb/s, neemt dit hogere kosten voor opslag met zich mee. Gezien de bandbreedte voor een geschikte pricing, wordt nogmaals het verzoek gedaan om ook de gangbare geluidskwaliteits G.723.1 met 10.6 Kbps of G.729A met 8-16 Kbps te overwegen. Inschrijver verzoekt deze alternatieve geluidskwaliteit alsnog goed te keuren.	De SVB acht het geëiste geluidskwaliteitsniveau toekomst vast voor verdere verwerking van de geluidsopnames. De SVB is zich bewust van de mogelijk hogere kosten voor opslag van het geëiste geluidskwaliteitsniveau. Derhalve is de SVB niet bereid een alternatief geluidskwaliteit alsnog goed te keuren.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
	g & Nvl 1				
26.	Bijlage G.1 Progrmma van eisen deel I functionele uitvraag & Nvl 1	6.7 & antwoord 186 in Nvl 1	51-52	Inschrijver interpreteert eis 613, 614 en 615 zo dat het mogelijk is om te zoeken, filteren of sorteren op (o.a.) een opnameschema. Een opnameschema is gerelateerd aan de manieren en/of momenten van opname. Het is echter niet relevant om dit als apart criteria voor zoeken, filteren of sorteren te presenteren. De opname is immers beschikbaar, op te zoeken op het moment (en alle overige genoemde zoekcriteria) en SVB wordt zo niet beperkt in de keuze voor opnames en het opzoeken hiervan. Inschrijver verzoekt bij eis 613, 614 en 615 de optie 'opnameschema' te verwijderen of als optioneel (als wens) te markeren.	De SVB willigt het verzoek van de inschrijver niet in.
27.	Bijlage G.1 Progrmma van eisen deel I functionele uitvraag & Nvl 1	8.2 & antwoord 187 in Nvl 1	59	Inschrijver interpreteert de informatie in 8.2 zo dat er geen onderscheid is tussen API's, SDK's en koppelingen. En dat er alleen gebruik gemaakt mag worden van de genoemde webstandaarden. In een CPAAS oplossing zijn vaak meerdere standaarden aanwezig dan degenen door SVB benoemd. Voorbeelden zijn CTI, VoiceXML, maar vaak ook nog uitwisseling op basis van tekstbestanden (.TXT of .CSV), RTP, VoIP of UDP/TCP. Indien u niet akkoord gaat met het verzoek deze aan te vullen betekent dit dat u geen integraties met oplossingen als CRM, WFM, QM, KTO, Analytics, BI, etc. toestaat. Kunt u de standaarden CTI, VoiceXML, .TXT, .CSV, RTP, VoIP en UDP/TCP alsnog goedkeuren?	De interpretatie van vraagsteller is niet juist. In paragraaf 8.2 zijn eisen opgenomen met betrekking tot API's, SDK's en koppelingen en deze leggen geen beperking op het toepassen andere standaarden op. Zie ook de toelichting in Bijlage G.1 hoofdstuk 8. De door vraagsteller genoemde integraties met oplossingen als CRM, WFM, QM, KTO, Analytics, BI, etc. dienen ten alle tijde mogelijk te zijn, mits de documentatie van de gebruikte standaarden beschikbaar is voor de SVB.
28.	Bijlage M	Hfst 5 Beschikbaar	5	SVB stelt in Bijlage M Hfst 5 dat voor de CPaaS-oplossing een beschikbaarheid van 99,999% geldt. Inschrijver is van mening dat dit geen realistische eis is. Een gemiddeld Tier3	Nee. Tijdens de marktconsultatie hebben diverse partijen aangegeven dat zij de door de SVB gevraagde beschikbaarheid kunnen leveren.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
		heid en continuïteit		datacenter geeft een minimale beschikbaarheid van 99,98%. Deze ligt al hoger dan de minimale beschikbaarheid die een partij als bijvoorbeeld Microsoft biedt (te weten 99,9%). Is SVB bereid om de beschikbaarheid voor de CPaaS-oplossing, als ook de beschikbaarheid ten aanzien van de gehele omgeving (in de uitvraag 99,99%) aan te passen naar een marktconform percentage (zoals bijvoorbeeld Microsoft en de beschikbaarheid van het Skype for Business platform)?	
29.	Bijlage G.1 Programma van eisen & Nvl 1	Eis 665 & antwoord 162 en 163 in Nvl 1	58	SVB verlangt dat Inschrijver een Session Border Controller (SBC) installeert. Met een SBC worden twee functies ondersteund: beveiliging en routing. Om aan de beveiligseisen te voldoen die SVB ook onderschrijft en expliciet stelt in het antwoord op vraag 162 en 163 van Nvl 1, concludeert Inschrijver dat een SBC alleen niet voldoet (een SBC zorgt immers niet voor end-to-end encryptie van de communicatie). Indien Inschrijver voor beveiliging een oplossing aanbiedt die recht doet aan de beveiligseisen vanuit het basisprincipe "Secure by design" en daarmee wel voldoet aan de wet- en regelgeving, en voor routing een alternatieve oplossing aanbiedt, kan de SVB dan instemmen met een dergelijk voorstel? En mag Inschrijver deze oplossing dan in een aparte prijsregel specificeren?	Het is mogelijk dat Opdrachtnemer naast de SBC aanvullende oplossingen inzet om te kunnen voldoen aan de eisen en wensen. Het is aan de Opdrachtnemer welke oplossingen de Opdrachtnemer inzet om te voldoen aan de eisen en wensen. De SVB is niet bereid een additionele regel toe te voegen aan het prijzenblad.
30.	Bijlage N Handleiding Social return - Cpaas	De visie van SVB op Social Return	Blz 2	In de Handleiding Social Return spreekt SVB over 5% van de waarde van de opdracht. In het Beschrijvend document Spreekt SVB in hoofdstuk 2.13 op pagina 25 geproken over 2% van de Waarde van de opdracht. Kunt u aangeven wat correct is en hoeveel % juist is van de waarde van de opdracht?	Zie Bijlage G Programma van Eisen PvE-13: Inschrijver zal conform de Handleiding Social Return van de SVB (paragraaf 2.13 van dit Beschrijvend document en Bijlage N) invulling geven aan de Social Return verplichting door ten minste 2% van de waarde van de Opdracht te besteden aan het realiseren van Social Return in het bijzonder door dit te doen

Opmerking / Vraag nr.	Docu-ment	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord									
					door het direct en indirect stimuleren van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot die arbeidsmarkt. Bijlage N is een standaard handleiding waarbij het genoemde percentage in deze eis leidend is (dus 2%).									
31.	Bijlage M			Hoe is AD tot een beschikbaarheidspercentage van 99,99% gekomen? Waaruit is deze opgebouwd, netwerk van dienst onderscheiden, danwel hoe ziet die berekenmethodiek eruit?	Zie bijlage M, hoofdstuk 5 Beschikbaarheid en continuïteit voor de berekeningen.									
32.	Bijlage M			In de markt hanteren leveranciers verschillende berekenmethodieken om beschikbaarheidspercentages te berekenen. Gebruikelijk is bij eventueel leverancier gescheiden redundantie, dat er 99,98% of anders gehaald kan worden. Echter voor de beschikbaarheid van diensten, dus niet netwerk, worden weer andere percentages aangehouden. Het door AD vereiste percentage word vaak maar door een enkele Leverancier geaccepteerd. Dit heeft met mede met de berekenmethodiek te maken. Door dit beschikbaarheidspercentage te eisen krijgt naar mening van Inschrijver de ene Leverancier meer kans dan de andere en wordt hierdoor het aantal mogelijke Inschrijvers beperkt. Inschrijver verzoekt daarom AD het speelveld gelijk te maken door de eis naar een meer gebruikelijk percentage van 99,9% bij te stellen.	Nee, zie het antwoord op vraag 28.									
33.	Prijzen blad			Ten tijde van de marktconsulatie hebben de marktpartijen het algemeen advies afgegeven om de gevraagde dienstverlening in kavels op te delen. De SVB heeft moverende redenen gehad om dit advies niet over te nemen. Dit betekent wel dat er consortia zullen ontstaan met ieder zijn eigen business uitdagingen. Voor de leveranciers die de vaste telefonie infrastructuur en verkeerstikken is het van essentieel belang om exacte informatie te ontvangen over het belverkeer.	Op basis van de rapportage van de huidige leverancier, gemeten over een jaar, kan de SVB het volgende inzicht in het gemiddelde belgedrag per maand verstrekken: <table><tr><td></td><td>Gesprekken</td><td>Tijdsduur</td></tr><tr><td></td><td>aantal</td><td>minuten</td></tr><tr><td>Regionaal</td><td>7.147</td><td>24.208</td></tr></table>		Gesprekken	Tijdsduur		aantal	minuten	Regionaal	7.147	24.208
	Gesprekken	Tijdsduur												
	aantal	minuten												
Regionaal	7.147	24.208												

Opmerking / Vraag nr.	Docu-ment	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord																																				
				Helaas is er ook na de eerste NVI geen duidelijkheid gekomen in de belvolumes. Het prijzenblad icm de aangeleverde wegingsfactoren zorgen voor uiteenlopende inzichten met uitkomsten variërend van €10.000 per maand tot €50.000 per maand, enkel en alleen al over het belverkeer. Inschrijver kan zich niet anders voorstellen dat deze variatie voor alle inschrijvers geldt. Deze variatie dwingt inschrijvers om een ongewenste mate van risico in de calculatie op te nemen die aanbestedende dienst hoe dan ook niet te goede zal komen. Deze variatie vormt een dusdanig groot risico dat inschrijver van mening is dat zij géén inschrijving zal doen als er geen goede weergave van de werkelijke stand van zaken aangeleverd wordt door aanbestedende dienst. Indien u van inschrijver een passende aanbieding wenst te ontvangen, verzoeken wij u deze gegevens alsnog aan te leveren in onderstaand formaat per maand. Uitgaand verkeer: <table><thead><tr><th></th><th>gesprekken #</th><th>Tijdsduur minuten</th></tr></thead><tbody><tr><td>Regionaal</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>Nationaal</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>Internationaal</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>naar Mobiel</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>088 nummers</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>Service nummers</td><td>x</td><td>x</td></tr></tbody></table>		gesprekken #	Tijdsduur minuten	Regionaal	x	x	Nationaal	x	x	Internationaal	x	x	naar Mobiel	x	x	088 nummers	x	x	Service nummers	x	x	<table><tr><td>Nationaal</td><td>16.066</td><td>55.615</td></tr><tr><td>Internationaal</td><td>3.187</td><td>11.421</td></tr><tr><td>Mobiel</td><td>27.666</td><td>66.180</td></tr><tr><td>088 nummers</td><td>2.214</td><td>8.876</td></tr><tr><td>Service nummers</td><td>555</td><td>3.436</td></tr></table> Het gegeven inzicht is slechts een moment opname, op basis van de huidige binnen de SVB beschikbare telecommunicatievoorzieningen, hier kunnen door Inschrijvers op geen enkele manier rechten aan ontleend worden.	Nationaal	16.066	55.615	Internationaal	3.187	11.421	Mobiel	27.666	66.180	088 nummers	2.214	8.876	Service nummers	555	3.436
	gesprekken #	Tijdsduur minuten																																							
Regionaal	x	x																																							
Nationaal	x	x																																							
Internationaal	x	x																																							
naar Mobiel	x	x																																							
088 nummers	x	x																																							
Service nummers	x	x																																							
Nationaal	16.066	55.615																																							
Internationaal	3.187	11.421																																							
Mobiel	27.666	66.180																																							
088 nummers	2.214	8.876																																							
Service nummers	555	3.436																																							
34.	PvE eis 107			De CPaaS oplossing functionaliteit dient beschikbaar gesteld te kunnen worden met behulp van een Endpoint. Welke functionaliteit betreft dit?	Zie Bijlage G1, hoofdstuk 9 Functionaliteiten en gebruikersprofielen.																																				

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
35.	PvE eis 443			Het invoeren van een reason code dient verplicht gesteld te kunnen worden. Dit dient instelbaar te zijn per skill. Is deze wens ook procesmatig op te lossen, bijv. door een instructie middels training of communicatie via email?	De SVB heeft op voorhand geen bezwaar tegen de geschetste oplossing, zolang wordt voldaan aan de gestelde eisen en geconformeerde wensen.
36.	PvE eis 449			Het invoeren van een turfcode/accountcode dient verplicht gesteld te kunnen worden. Is deze wens ook procesmatig op te lossen, bijv. door een instructie middels training of communicatie via email?	Zie het antwoord op vraag 35.
37.	PvE eis 498			Het dient mogelijk te zijn een uniek ticketnummer te koppelen aan inkomende niet-realtime communicatiesessies waarvoor een automatische ontvangstbevestiging is verstuurd. Wat wil SVB hier mee bereiken?	Klantdossier vorming.
38.	PvE eis 648			Alle met de CPaaS oplossing geboden functionaliteit dient als een service aangeboden te kunnen worden. Het leidende principe is 'Alles is een service'. Op het technisch koppelvlak wordt dit gerealiseerd door het toepassen van open standaarden en programmeerinterfaces van services (API's). Wat wordt hiermee bedoeld? Hoe stelt SVB zich dit voor?	De vraag is voor de SVB onduidelijk. Het lijkt er op dat Inschrijver met deze vraag bedoelt dat het leidende principe 'Alles is een service' is en dat dit principe in relatie tot het toepassen van open standaarden en API's niet duidelijk is. De SVB wil CPaaS oplossingen waarbij maatwerk wordt vermeden, er gebruik wordt gemaakt programmeerinterfaces van service (API's) en zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van open standaarden.
39.	PvE eis 483			De gebruikersinterface voor de voicemailbox dient minimaal beschikbaar te zijn in de Nederlandse en Engelse taal. Maakt de SVB gebruik van Office 365 en als dit het geval is welke diensten worden hier gebruikt. Als dit niet het geval is welke Exchange server versie wordt er gebruikt.	De SVB maakt gebruik van Exchange server versie 2016.
40.	PvE eis 95			Toegang tot opgenomen of vastgelegde Communicatiesessies dient alleen mogelijk te zijn voor daartoe geautoriseerde gebruikers. Maakt de SVB gebruik van SharePoint Online of SharePoint Server? In het geval van SharePoint Server, welke versie wordt gebruikt?	De SVB maakt op dit moment geen gebruik van Sharepoint. In de toekomst kan dit wellicht veranderen.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
41.	Bijlage M pag 7			Kwaliteit: Pagina 7: Indien er gepland onderhoud plaats vindt dan kan het in sommige gevallen voorkomen dat het onderhoud langer duurt dan de gestelde 4 uur. Echter dit onderhoud zal plaatsvinden op tijdstippen dat de aanbesteder hier normaal geen last van heeft. Kan aanbesteder daarom deze eis laten vervallen?	De SVB laat deze eis niet vallen. Indien Opdrachtnemer onderhoud wenst uit te voeren dat langer duurt dan 4 uur, dan kan Opdrachtnemer in onderling overleg met de SVB een langere onderhoudsduur vaststellen dat voor het betreffende onderhoud als redelijk wordt beschouwd. Indien de SVB met de Opdrachtnemer overeenstemming bereikt over de afwijkende onderhoudsduur dan zal de SVB uiteraard aan Opdrachtnemer geen service credit opleggen.
42.	Bijlage M			Inschrijver hanteert, een marktconforme, MOS waarde voor 4G calls van >= 3,7. Kan aanbesteder deze eis als zodanig aanpassen?	Nee, de MOS-waarde betreft de kwaliteit van de Diensten van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet de leverancier van de gehele keten. De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de het behalen van de MOS waarde voor de onderdelen in de keten (zoals het LAN-netwerk) die niet door Opdrachtnemer worden geleverd.
43.	Bijlage M			Inschrijver verzoekt aanbesteder aan te geven om de eis mbt jitter nader toe te lichten? Op welke onderdelen van de te leveren diensten heeft dit betrekking?	Jitter in IP-netwerken en IP-telefonie en bij het opnemen of weergeven van een gesprek.
44.				Oplostijden Incidenten, pagina 4: Inschrijver hanteert de volgende 4 prioriteiten met de daarbij behorende, marktconforme, oplostijden, kan aanbesteder hiermee instemmen: Prioriteit Afhandeling Kritiek (P1) 24/7 afhandeling Reactietijd: binnen 30 minuten Start remote onderzoek: binnen 30 minuten Remote opheffing incident binnen 4 uur na melding Communicatie: minimaal eenmaal per uur. Hoog (P2) 24/7 Reactietijd: binnen 30 min. Start remote onderzoek: binnen 30 minuten na melding	De SVB neemt het voorstel van vraagsteller niet over.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
				Opheffing incident: binnen 6 uur 95% en 8 uur 98% na melding Communicatie: minimaal eenmaal per uur. Middel (P3) Afhandeling binnen Nederlandse kantooruren Reactietijd: binnen 1 uur Start remote onderzoek: binnen 2 uur na melding Opheffing incident: binnen 12 uur 95% en 15 uur 98% na melding Communicatie: iedere 2 uur. Laag (P4) Afhandeling binnen Nederlandse kantooruren Reactietijd: binnen 4 uur Start remote onderzoek: binnen 4 uur na melding Start lokaal onderzoek: binnen 16 uur na melding Opheffing incident: binnen 5 werkdagen 95% en 7 werkdagen 98% na melding Communicatie: in onderling overleg	
45.	NVI 1	Antwoord 65		Wij zijn van mening dat er voldoende partijen in de markt zijn voor het leveren van zowel telefonieverbindingen en -verkeer enerzijds als ook de gevraagde CPaaS-gebruikersfunctionaliteit anderzijds. Teneinde een level playing field en het voor iedere aanbesteding geldende beginsel van gelijke behandeling te waarborgen, verzoeken wij de aanbestedende dienst nadrukkelijk haar antwoord te herzien/heroverwegen en vast te houden aan de initiële paragraaf 4.1. derde alinea, van het Beschrijvend document, waarin is opgenomen dat slechts éénmaal kan worden ingeschreven op deze aanbestedingsprocedure, ofwel als inschrijver, ofwel als combinant of als onderaannemer. Indien u daartoe niet bereid mocht zijn, verzoeken wij u uw standpunt nader schriftelijk met redenen te omkleeden.	De SVB is niet bereid om haar antwoord op vraag 65 van de eerste nota van inlichtingen te herzien. De SVB is van mening dat zij juist door het laten vervallen van de mededingingsbeperkende (verbods)bepaling van éénmaal inschrijven meer concurrentie genereert voor de aanbestede opdracht. De SVB acht het in het belang van het gemeenschapsrecht om de grootst mogelijke deelneming van inschrijvers aan de aanbesteding te waarborgen. Ook is de SVB van mening dat het haar in dit stadium van de aanbestedingsprocedure is toegestaan deze mededingingsbeperkende (verbods)bepaling te laten vervallen. De beginselen van gelijke behandeling en transparantie worden hiermee niet geschaad. Bovendien blijft het level playing field gewaarborgd.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
46.	Programma van Eisen en Wensen	Eis 121		U eist voor een standaard toestel "professioneel intensief gebruik" en uitgebreide telefonie functionaliteiten. De eisen waaraan dit toestel moet voldoen is ons inziens in tegenstrijd met uw doelstelling om te streven naar meer gebruik van digitale kanalen. Door gebruik te maken van de moderne communicatievoorzieningen als Unified Communications (UC) kan een gebruiker volstaan met fors goedkopere telefoons. Hierdoor wordt er marktconform in functionele, technische en financiële zin voldaan aan uw opgestelde doelen. Inschrijver verzoekt om eis 121 als volgt aan te passen: Het standaard vaste Toestel kent minimaal de volgende specificaties: - Het Toestel is geschikt voor bellen en gebeld worden zoals beschreven in de basisfunctionaliteit 4.1.1. - Het toestel dient meerdere VLAN's te ondersteunen (apart vlan voor afhandeling van spraakverkeer en een apart VLAN voor het dataverkeer). - De voeding van het Toestel vindt plaats door middel van Power over Ethernet, gebaseerd op IEEE 802.3af of IEEE 802.3at. - Het Toestel bevat een ingebouwde switch waarmee een werkplek achter het Toestel kan worden aangesloten. - Het Toestel ondersteunt op alle switchpoorten een snelheid van minimaal 1 Gbps, en is in ieder geval backwards compatible naar 100 Mbps. - Het Toestel ondersteunt HD-audio. - Functietoetsen dienen door de gebruiker zelf geprogrammeerd te kunnen worden via een applicatie op de PC of via een selfservice portal. Deze functionaliteit dient per	De SVB neemt het voorstel van vraagsteller niet over.

Opmerking / Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Opmerking/Vraag	Antwoord
				gebruiker vrijgegeven te kunnen worden, dan wel geblokkeerd te kunnen worden. - Het Toestel dient te beschikken over een full-duplex speakerphone. - Het Toestel heeft een geluidsregeling. - Op het Toestel kan naast de hoorn ook een headset worden aangesloten. - Het Toestel dient te beschikken een headset aansluiting waarmee het Electronic Hook Switch (EHS) protocol (of een vergelijkbaar protocol) wordt ondersteund. Middels EHS (of een vergelijkbaar protocol) dient het mogelijk te zijn om via een draadloze headset gesprekken te beantwoorden, gesprekken te verbreken, en het gespreksvolume aan te passen. Indien u dit verzoek overneemt, profiteert u hiermee van de mogelijkheid om de adoptie van UC te stimuleren waardoor de gebruikers meer UC functionaliteiten gaan gebruiken.	
47.	NVI 1 Beschrijvend document Bijlage P; 4.6; 4.7; 5.8; 5.9 G.1	NVI1, Bijlage P	81, 82; 40; 45; 46-50 & Eis 81	Kan aanbestedende dienst aangeven of de bestaande hardware en telefonie infrastructuur niet voldoet aan de gevraagde nieuwe situatie en dus niet herbruikbaar is en of geschikt is voor hergebruik?	Zie Beschrijvend document hoofdstuk 2.1 Aanleiding en doel van deze aanbesteding.