

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Uitstel van 1e ronde vragen en indienen inschrijving	De aanbesteding "Interactive voice response (IVR) t.b.v. aan- en afmelden bezoekersparkeren" betreft een zeer specifieke IVR-oplossing met koppeling naar de aanbestedende dienst die voor inschrijver volledig nieuw is. Dit geeft de zittende partij een voordeel aangezien zij geen tijd nodig hebben voor de ontwikkeling van de software, de koppeling en de spraakherkenning. Ondanks dat de aanbestedende dienst de juiste richtlijn heeft toegepast t.a.v. het vaststellen van de planning, verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst vanuit oogpunt van redelijkheid en billijkheid om haar planning aan te passen waarbij zowel de vragenrondes als de inleverdatum 4 weken verlengd worden. Dit komt ook ten gunste van de kwaliteit van de inschrijvingen. Is de aanbestedende dienst bereid om haar planning aan te passen? Indien dit niet mogelijk is kan de aanbestedende dienst dit motiveren en relateren aan redelijkheid en billijkheid? Inschrijver geeft aan dat het niet verlenen van het gevraagde uitstel van 1e ronde vragen en indienen inschrijving met 4 weken ertoe zal leiden dat inschrijver geen Inschrijving zal indienen.	Het stellen van vragen naar aanleiding van nota 1 wordt verlengd met 2 weken, naar 4 december voor 12:00 uur. De bekendmaking van nota 2 wordt verplaatst naar 14 december. Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen wordt met een maand verplaatst van 11 december naar 11 januari 2021 voor 12:00 uur. Planning wordt aangepast in TenderNed.
2	Inhoud	Sub-gunningscriterium 2 Behoud van een klantvriendelijke klantreis huidige	"Hoe om te gaan met het goedkeuren of afkeuren van een aanmelding." Zijn de validatieregels (checks op inlog, saldo, datum/tijd, etc.) beschikbaar via de backoffice applicatie? Kan de gemeente een beschrijving van deze koppelvlakken delen?	Zie bijlage bij nota
3	Inhoud	Sub-gunningscriterium 2 Behoud van een klantvriendelijke klantreis huidige	"De gemeente Den Haag heeft momenteel een IVR SaaS in gebruik en wil zo weinig mogelijk veranderen aan de bestaande klantreis" Zijn de huidige prompts beschikbaar voor de nieuwe leverancier, of dient de inschrijver opnieuw studio opnames te regelen?	De inschrijver zal nieuwe studio opnames moeten regelen aangezien de huidige prompts eigendom zijn van de huidige leverancier
4	Inhoud	Subgunningscriterium 1 Betrouwbaarheid	De eis is 95% herkenning, maar voor de subgunning wordt er als criterium 85% gehandhaafd. Waar komt dit verschil vandaan en hoe moeten we hiermee omgaan?	In beide gevallen geldt dat het 95% had moeten zijn, 85% is een typfout geweest
5	Inhoud	Minimum (gunnings)eisen 32	Aangezien er geen validatie is voor buitenlandse kentekens gaan we ervan uit dat deze rapportage uitsluitend voor de NL kentekens geldt. Graag bevestigen of aanvullend uitleggen hoe we een geslaagde aanmeldpoging voor een niet gevalideerd buitenlands kenteken kunnen herkennen. Wat is de definitie van een 'serieuze aanmeld poging' ?	Correct, een aanmeldpoging van een buitenlands kenteken kan niet gevalideerd worden. Onder een serieuze aanmeld poging verstaan wij een poging waarbij een geldige combinatie van meldnummer / pinocode en kenteken is ingevoerd.
6	Inhoud	Minimum (gunnings)eisen 27	Wat is een 'Erlang kanaal' ?	Het aantal Erlang kanalen is het aantal trunks waarlangs gesprekken gelijktijdig kunnen binnenkomen
7	Inhoud	Minimum (gunnings)eisen 24	Graag ontvangen we een gedetailleerd inzicht in de huidige klantreis inclusief alle opties die een klant heeft zodat we weten welke functionaliteit we moeten overnemen.	Zie bijlage bij nota

8	Inhoud	Minimum (gunnings)eisen 23	Het woord 'geldig' veronderstelt een controle van het kenteken aan de hand van een RDW database. Graag ontvangen we meer details over hoe deze controle op geldigheid verloopt. Voor buitenlandse kentekens nemen we aan dat er geen controle op geldigheid is. Graag een bevestiging van deze aanname.	Controles worden gedaan in ons backoffice systeem dat een koppeling heeft met het NPR en met de RDW. Buitenlandse kentekens worden momenteel niet gecontroleerd
9	Inhoud	Minimum (gunnings)eisen 21	Momenteel wordt hiervoor DTMF gebruikt. Kan de leverancier aannemen dat dit wordt voortgezet of is dit ook een eis voor de spraakherkenning?	DTMF blijft van toepassing
10	Inhoud	Minimum (gunnings)eisen 19	We nemen aan dat hier wordt bedoeld 'Herkenning in de Nederlandse taal' en dat er dus geen systeem hoeft te komen dat herkent of iemand Nederlands spreekt of niet. Graag uw bevestiging van deze aanname. Hoe moeten we omgaan met bellers die geen Nederlands spreken?	Nederlandse taal, inclusief uitgesproken accenten is de eis. Buitenlandse taal is buiten scope
11	Inhoud	Minimum (gunnings)eisen 18	Hoe wordt het herkenningspercentage berekend ? Bijv. aantal succesvolle dialogen gedeeld door het totaal aantal dialooginteracties ? Wat is het aantal toegestane pogingen? Hoe wordt er omgegaan met bellers die ophangen, niets zeggen, iets inspreken wat niet aangemerkt kan worden als kenteken of zelfs voor een mens niet verstaanbaar zijn ?	Het herkenningspercentage geeft aan hoe vaak een ingesproken kenteken juist herkend wordt. Dit gaat dus over dialogen waarbij de beller een kenteken aanmeld. Bellers die daarvoor in de dialoog ophangen worden niet meegeteld. Het aantal pogingen om een kenteken aan te melden is instelbaar. Als een kenteken binnen het aantal pogingen herkend wordt is dit succesvol herkend. Het herkenningspercentage = het aantal dialogen waarin een kenteken correct herkend is / het aantal dialogen waarin de beller een kenteken aanmeld (en niet daarvoor in de dialoog heeft verbroken). Aantal toegestane pogingen is <parameter> staat nu op 3 Geen geluid: Er wordt na een aantal seconden nogmaals gevraagd om invoer. 2X daarna wordt de verbinding verbroken Iets zeggen dat niet herkent wordt als kenteken: De IVR herhaalt de ingesproken tekst en vraagt de beller te valideren door ja of nee Niet voor een mens verstaanbaar: Niet relevant. Wordt niet herkent dus verbinding wordt verbroken met het advies de afdeling vergunningen te bellen.
12	Inhoud	Algemeen	Zijn er opnamen van gesprekken naar het huidige systeem beschikbaar, zodat deze gebruikt kunnen worden voor training en optimalisatie van de herkenning?	Deze zijn niet beschikbaar

13	Inhoud	Algemeen	Graag ontvangen we een meldnummer en pin zodat we de bestaande applicatie kunnen ervaren.	Meldnummer 016688 - pin 1256 Meldnummer 016721 - pin 6635 Let op: dit zijn testnummers in de productieomgeving. Wij monitoren het gebruik en bij misbruik wordt de toegang tot de testnummers voor alle inschrijvers geblokkeerd. Telefoonnummer van de service: 070-8900020
14	Inhoud	Algemeen	Graag ontvangen we een gedetailleerd overzicht (bijv. visio diagram) van de huidige applicatie zodat we een volledig zicht hebben op alle functionaliteiten.	Zie bijlage bij nota
15	Inhoud	Vraag t.a.v. document Leidraad - Eis 34	Leidraad H 8 BLZ 34 Helpdesk moet 7 dagen per week bereikbaar zijn tussen 06.00 uur en 22.00 uur Vraag: Inschrijver heeft 3 mogelijke servicewindows, 8*5 , 7*14 of 7 * 24. Uw eis zal in de 7*24 optie worden ingedeeld met hogere kosten. Is het voor Opdrachtgever akkoord indien helpdesk 7 dagen per week tussen 08.00 en 22.00 bereikbaar is? Conform 7*14 servicewindow van inschrijver.	Akkoord met het voorstel om 7 dagen per week tussen 08:00 - 22:00 uur via de helpdesk bereikbaar te zijn.
16	Proces	Vraag t.a.v. document Leidraad - Subgunningscriterium	Leidraad H 9.2 Blz 32 Subgunningscriterium 1 Betrouwbaarheid Inschrijver beschrijft in maximaal 4 pagina's A4: Vraag: Worden er eisen gesteld aan het format van de beschrijving? (bijvoorbeeld M.S. Word) En, welke naamgeving dient gehanteerd te worden? N.B. deze vraag graag beantwoorden voor alle genoemde subgunningscriteria.	In te dienen formats ontvangen wij graag in Word

17	Contract	Vraag t.a.v. conceptovereenkomst - artikel 2.2.	“...alsmede de levering van het eeuwigdurend gebruiksrecht van de maatwerkprogrammatuur van de koppeling tussen het IVR-systeem en de systemen van Opdrachtgever.” Vraag: Inschrijver acht “eeuwigdurend” een onredelijke eis in de context van deze opdracht. De koppeling bestaat uit twee delen, een zogenaamd “client” gedeelte geleverd door inschrijver en een “server” gedeelte geleverd door Aanbestedende dienst. Inschrijver verzoekt om de tekst als volgt aan te passen: “alsmede de levering van het gebruiksrecht van de maatwerkprogrammatuur van de koppeling tussen het IVR-systeem en de systemen van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst”	Wij gaan niet in op uw voorstel. Het is de wens van de gemeente om hiervoor en eeuwigdurend gebruiksrecht te krijgen. U kunt dit natuurlijk verwerken in uw aanbieding.
18	Inhoud	Vragen t.a.v. document Referentieopdracht	In het format van de referentieopdrachten staat “Het bedrag aan omzet van de opdracht in het tijdvak zoals vermeld in eis 3”. De omschrijving van eis 3 in de aanbesteding leidraad is “De digitale inschrijving is ingericht zoals aangegeven in de checklist. Zie ook paragraaf 4.3.1.” Wij kunnen hier niet uit bepalen wat gevraagd wordt. Vragen: -Het delen van omzetgegevens van de referentie opdrachten vereist op meerdere niveaus accordering van onze klanten en dragen naar onze mening niet bij aan inzicht of wij de gevraagde competenties bezitten. De referentieopdracht dient immers al te beschrijven dat een bepaald volume / bepaalde functionaliteit geleverd is. Wilt u overwegen om deze vragen weg te laten uit het format van de beantwoording? -De eis waarnaar verwezen wordt gaat over een ander onderwerp. Kunt u toelichten wat bedoeld wordt?	Bij de referenties is het inderdaad niet nodig om omzetgegevens te verstrekken.
19	Inhoud	Minimum (gunnings)eisen 29	Kan aanbesteden dienst de WSDL van de huidige soap applicatie delen?	Zie bijlage bij nota
20	Inhoud	Minimum (gunnings)eisen 38	Deze eis wordt tevens beschreven met "zouden op prijs stellen". Dat impliceert dat het dan geen eis is? Inschrijver vindt deze eis disproportioneel en ziet deze eis graag geschrapt. Is aanbestedende dienst hiertoe bereidt? Indien dit niet mogelijk is kan de aanbestedende dienst dit motiveren en relateren aan redelijkheid en billijkheid?	Deze eis blijft gehandhaafd, is derhalve niet vrijblijvend.
21	Contract	Gebruik bestaande Raamovereenkomsten	Inschrijver heeft reeds meerdere Raamovereenkomsten met de aanbestedende dienst. Is het mogelijk hiervan gebruik te maken aangezien dit voor beide partijen een tijdswinst en besparing van resources zou opleveren?	Voor de diensten in deze overeenkomst geldt de bijgevoegde raamovereenkomst en geen oudere versies. Gaat het om geheel andere dienstverlening dan gelden de stukken die bij die betreffende aanbesteding hoorden.

22	Inhoud	Document: Leidraad Interactieve Voice Response pagina 9, paragraaf 2.3	Vraag m.b.t. 2.3 (optie 2) • Kan de gemeente Den Haag d.m.v. user stories aangeven hoe deze customer journey verloopt vanaf het moment dat meekijken gewenst is door een medewerker van het callcenter totdat deze volledig is afgerond? Indien hier meerdere scenario's mogelijk zijn vernemen wij deze graag allemaal. • Kan de gemeente Den Haag aangeven via welke applicaties de melding of verzoek om mee te kijken door een medewerker van het callcenter verloopt? Indien hier meerdere scenario's mogelijk zijn vernemen wij deze graag allemaal.	meekijkschermen worden momenteel niet gebruikt. Journey zou als volgt verlopen als optie wel aanstond: beller doet 3 verkeerde pogingen / IVR dialoog: uw aanmelding is niet geslaagd, wilt u doorverbonden worden met een medewerker? Toets 1 / beller toetst 1 / beller wordt doorverbonden met medewerker / medewerker vraagt beller om meldnummer en controleert achterliggende gegevens (saldo, naam vergunninghouder, etc.) / medewerker vraagt beller naar naam en geboorte datum / medewerker meldt bij correcte antwoorden het kenteken aan / bij foute antwoorden wordt het gesprek beëindigd Medewerker kijkt in backoffice applicatie van de gemeente en doet ook daar de activatie in.
23	Inhoud	Minimum Geschiktheidseisen 7.2.1 Referentieopdrachten	Inschrijver merkt op dat de Minimum Geschiktheidseisen 7.2.1 Referentieopdrachten, zeer specifiek zijn geformuleerd waarbij de huidige dienstverlener een significant voordeel heeft om deze referentieopdrachten in te vullen. Dit komt een level playing field niet ten goede. Is aanbestedende dienst bereid de referentieopdrachten minder specifiek te maken waarbij IVR-SaaS opdrachten met b.v. spraakherkenning gebruikt kunnen worden als geldige referentieopdracht, waarbij zaken als "cijferletter combinaties" en "koppeling met een backoffice-SaaS oplossing op basis van SOAP" komen te vervallen?	niet akkoord