

Aanbesteding: Aanbesteding Software Klant ContactCenter KCC
Aanbestedende Dienst: Stichting Gilde Opleidingen
Referentie: EA202002VSMH

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 5 Eigen verklaring Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Vraag:
Aanbestedende dienst maakt gebruik van een verouderde versie van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).
Graag de laatste versie beschikbaar stellen. Deze is te downloaden vanaf de Pianoo site. <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/uniform-europees-aanbestedingsdocument/interactieve-pdf-uniform-europees>

Antwoord:
Als het goed is, is de digitale versie welke op Tendered staat ook toegevoegd.

Beantwoord op: 11-11-2020
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Beschrijvend document, 5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Vraag:
Inschrijver kan verklaren te voldoen aan de minimumeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Inschrijver maakt gebruik van een volmacht ter onderbouwing van de tekenbevoegdheid. De volmacht is afgegeven door de in uittreksel van KvK vermelde gemachtigde. Gaat u hier mee akkoord?

Antwoord:
Akkoord

Beantwoord op: 11-11-2020
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Beschrijvend document, 3.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot

financiële en economische draagkracht, blz. 13

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt om een verzekeringspolis.

Gezien de vertrouwelijkheid van de voorwaarden van het internationale verzekeringsprogramma geeft Gegadigde geen inzage aan derden in de polisstukken, te meer omdat derden geen conclusies of consequenties aan deze voorwaarden kunnen verbinden. De polis geldt immers als contract tussen verzekeraar en verzekeringnemer en niet tussen verzekeraar en eventueel schadelijdende partij. Ten behoeve van derden worden bevestigingen van het bestaan van aansprakelijkheidsverzekeringen afgegeven in de vorm van een certificaat, waarbij onze verzekeraar zich committeert aan het bestaan van de verzekeringen. Is het toevoegen van dit certificaat in de beantwoording toegestaan in plaats van een kopie van de verzekeringspolis?

Antwoord:

Akkoord

Beantwoord op: 11-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

4

Onderwerp:

N.a.v. antwoord op vraag 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Vraag:

Het klopt inderdaad dat er op TenderNed een digitale versie van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is toegevoegd, echter dit betreft een verouderde versie waarbij er geen mogelijkheid is om een toelichting toe te voegen.

Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om de laatste versie beschikbaar te stellen. Deze is te downloaden vanaf de Pianoo site. <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/uniform-europees-aanbestedingsdocument/interactieve-pdf-uniform-europees>

Antwoord:

Dank, dan zal deze tijdens de nota worden aangepast. met dank voor uw oplettendheid.

Beantwoord op: 12-11-2020

Label: Proces

Ref.nr.

Onderwerp:

5 bijlage 8: Prijzenblad

Vraag:

Is het mogelijk om twee tabbladen met prijzen op te stellen. Reden hiervoor is om een onderscheid te maken tussen named-users en concurrent-users.

Antwoord:

Nee is niet mogelijk, inschrijver zal op basis van de opgegeven schattingen in het beschrijvend document (zie paragraaf 1.2.3) de keuze moeten maken.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Proces

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC

Vraag:

1.1.15 Telefonie integratie; Kan er worden aangegeven welk telefonieplatform Gilde Opleidingen gebruikt.

Antwoord:

Mitel Open Integration Gateway abonnementen T mobile. Developer guide beschikbaar.

Beantwoord op: 13-11-2020

Label: Uitvoering

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC

Vraag:

1.7.3 Koppeling naar Eduarte; Is hier ook een API beschrijving van, net zoals van PlusPortal. Hiermee kunnen we betere en meer concreet vragen beantwoorden zoals gesteld in de invulijst.

Antwoord:

Bijlage zal toegevoegd worden bij de Nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Uitvoering

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC

Vraag:

1.8.3 Malware / Virussen: Als requirement wordt geven "Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever van virussen, malware, worms en andere softwarematige attacks." We kunnen bevestigen dat we alle voorzorgsmaatregelen hebben genomen om genoemde te voorkomen. 100% voorkomen kan denk ik nooit worden gegeven. Tot waar gaat het vrijwaarden van de opdrachtgever?

Antwoord:

Overmacht is uitgesloten. U dient wel de nodige voorzorgsmaatregelen te hebben ingeregeld. Een en ander zoals in de inkoopvoorwaarden, aanvullende cloudvoorwaarden en de verwerkersovereenkomst zijn bedoeld.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Proces

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Vragen omtrent eisenpakket

Vraag:

Beste Marcel,

Zoals besproken stuur ik mijn vragen in via Tendered.

1. Stichting Gilde heeft een tweedelijns afdeling van 90 agents. Hoe vaak krijgen deze tickets en dienen hier ook rapportages op draaien?
2. Welke telefooncentrale gebruikt Stichting Gilde nu? Dit kan ik niet terug vinden in de documentatie.
3. Heeft u een voorbeeld van de kennisbank routing richting de 2de lijns?
4. Op basis van welke parameters word de kennisbank naar de 2de lijns medewerker moet toegewezen?
4. Dient de leverancier van de software (Freshworks) te beschikken over de ISO 27001 of ook de reseller/partner welke de implementatie voorziet?
5. In het eisenformulier staat "een gebruiker kan slechts op 1 plek tegelijk zijn ingelogd", deze is rood gemarkeerd, betekend dat dit een harde eis is?

Ik kijk graag uit naar uw reactie!

Met vriendelijke groet,

Lars

Antwoord:

Beste Lars, Deze vragen dienen apart gesteld te worden en niet alle vragen in een vraag.

Beantwoord op: 13-11-2020

Label: Proces

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC

Vraag:

1.5.13 WFM: WFM staat als toekomst. Moet dat ook in de prijsstelling worden opgenomen.

Antwoord:

Het is een wens. Graag additionele kosten vermelden incl. planning (wanneer live), maar niet meenemen in de optelsom in de prijsbepaling

DC: - Ik zou niet weten hoe je dit moet bereken, je ziet wel dat er niet veel aanbieders zijn op dit moment die WFM geïntegreerd hebben, daarnaast is het ook een wens. Wat wel handig is om te weten is wat de tijdslijn is i.v.m. toekomst, is dat nu, of over 5 jaar.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Proces

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanvullende Inkoopvoorwaarden Cloud Services. Algemene vraag.

Vraag:

Deze voorwaarden lijken sinds 2015 niet meer aangepast te zijn, waardoor verwijzingen naar verouderde regelingen enigszins verwarrend en onjuist zijn. Inmiddels is de AVG van kracht, is de Safe Harbor regeling komen te vervallen en is het AP de toezichthouder.

Kunt u aangeven hoe u wenst om te gaan met de inhoud van dit stuk?

Antwoord:

Met dank voor uw opmerkingen. Daar waar word verwezen naar achterhaalde informatie zal de nieuwe situatie gelden.

Beantwoord op: 13-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden Artikel 14.1

Vraag:

Graag geheel vervangen door:

14.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

14.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

14.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

14.4 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

14.5 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
- schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
- kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;
- redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;
- redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

14.6 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.

14.7 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen

overgelegd worden.

Bijgaand voorstel is een meer gebruikelijke regeling waarbij zowel kwalitatief als kwantitatief de aansprakelijkheid wordt beschreven.

Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee Dit artikel zal niet worden aangepast. Het zijn de voorwaarden welke reeds jaren door de mbo instellingen worden toegepast.

Beantwoord op: 13-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden Artikel 11.3

Vraag:

Het wettelijke systeem kent reeds een regeling ten aanzien van dit soort kosten. Er is geen reden om hiervan af te wijken in dit soort gevallen. Kunt u instemmen met verwijdering?

Antwoord:

Aanbestedende dienst houdt vast aan haar artikel 11.3 Mocht de wet daar in voorkomend geval de genoemde inkoopvoorwaarden overrulen dan zal de wet gevolgd worden.

Beantwoord op: 13-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden Artikel 9

Vraag:

Dit artikel graag verwijderen. De IE regeling die het Gilde voorstelt is niet reëel en zeker niet gebruikelijk.

Indien er al software geleverd of geschreven wordt voor het Gilde, bestaat die danwel uit standaard software (of bewerkingen daarvan) waarop de licentievoorwaarden van derden veelal van toepassing zijn, of uit software bouwstenen die aanbieder gebruikt in dergelijke gevallen. Er is bijna nooit sprake van echt maatwerk. Overdracht van IE rechten is niet bespreekbaar aangezien dit aanbieder zou raken in het hart van haar bedrijfsvoering.

Indien het doel van het Gilde is het beschermen van haar continuïteit, dan zijn er andere alternatieven om deze te beschermen zoals licenties of escrow

regelingen.

Hierdoor wordt een duidelijke scheiding aangelegd tussen bestaande Intellectuele Eigendomsrechten voor het sluiten van de overeenkomst en Intellectuele Eigendomsrechten die daarna ontstaan tijdens de loop van de overeenkomst.

Bent u bereid toe te voegen aan bestaand artikel de tekst?

“Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbereidingen daarvan.”

Antwoord:

Akkoord, plus de toevoeging dat Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van kosten van Partijen of derden tenzij deze op her prijzenblad zijn meegenomen.

Beantwoord op: 13-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst Artikel 7.2

Vraag:

In afwijking op het gestelde in artikel “intellectueel Eigendom” van de Algemene inkoopvoorwaarden niet van toepassing. Dit geldt dan mutatis mutandis meteen voor de verwijzing naar dit artikel. Dit artikel is enigszins verwarrend en lijkt woorden te missen. Kunt u aangeven wat u hier bedoelt te regelen?

Antwoord:

Het zesde woord moet "is" zijn.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 9 ID 1.2

Vraag:

Een KCC applicatie is bevat geen CRM data. De daadwerkelijke identificatie

zal plaats vinden door de CRM applicatie Eduarte. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Eduarte is geen CRM applicatie. Het is een leerlingvolgsysteem en is het bronsysteem voor KCC software. Identificatie moet gebeuren op basis van daar beschikbare data, echter wel middels koppelingen met KCC software (koppelingen die gerealiseerd moeten worden, worden meegenomen in de prijs). Zie ook documentatie API koppelingen Eduarte, deze wordt toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Eduarte

Vraag:

Ondersteunde Eduarte een embeddable framework integratie om werken in 1 scherm mogelijk te maken?

Antwoord:

Documentatie API koppelingen Eduarte worden toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Beschrijvend document 1.2.2

Vraag:

Is er een overkoepelend design waar de informatiestromen tussen het KCC en de reeds bestaande systemen duidelijk wordt?

Antwoord:

Nee, nog niet als dusdanig uitgewerkt.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Patches/releases

Vraag:

De vendor van de beoogde SaaS oplossing voert twee wekelijks nieuwe patches/releases door die voor alle klanten (wereldwijd) meteen beschikbaar zijn (commercieel dan wel zonder meerkosten). Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord, mits release notes beschikbaar zijn.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Separate test omgeving

Vraag:

De beoogde SaaS oplossing kent geen separate test omgeving, alleen een productie omgeving. Kan de opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

U doelt op eis 1.6.6 Dit is een harde eis. Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Beheer

Vraag:

Inschrijver is reseller van Contact Center as a Service (dus SaaS) oplossing, waarbij het technisch & applicatie beheer volledig bij de vendor van deze oplossing ligt. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord mits voldaan wordt aan service, zie de opgegeven eisen bij onderwerp 1.10

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

2e Lijn medewerkers

Vraag:

Gaan de tweede lijn medewerkers (150) ook gebruik maken van de software applicatie? Dit heeft namelijk impact op de prijsstelling.

Antwoord:

Onze verwachting is dat dit nodig is om de taken (contactverzoeken /terugbelverzoeken) af te handelen die zij krijgen uit de eerste lijn. De tweede lijn zal geen gebruik maken van de volledige applicatie; bv de kennisbank zal niet door hen geraadpleegd worden.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Aantallen (concurrent) gebruikers

Vraag:

Kan opdrachtgever de exacte aantallen (concurrent) gebruikers aangeven die gebruik gaan maken van de software applicatie? Dit heeft namelijk impact op de prijsstelling.

Antwoord:

Nee, er is geen zicht op concurrent gebruikers (ook niet per communicatiekanaal). Zoals omschreven in het bestek is dit voor Gilde Opleidingen een volledig nieuwe werkwijze met een nieuw team en nieuwe rollen in de hele organisatie. Een grove schatting: 40 concurrent in totaliteit (verdeeld over 1e en 2e lijn en over de diverse communicatiekanalen). Zie ook paragraaf 1.2.3

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Budget

Vraag:

Welk budget heeft opdrachtgever voor deze opdracht gereserveerd?

Antwoord:

Niet relevant.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

25 Koppeling Derde Partijen

Vraag:

Het realiseren van de koppelingen met derde partijen vereist ook inspanning van de derde partijen kan inschrijver er vanuit gaan dat de inspanning van derde partijen ook beschikbaar is bij de het realiseren van de benodigde koppelingen?

Antwoord:

Het is een randvoorwaarde dat derde partij beschikbaarheid heeft. Afhankelijkheden zijn ons duidelijk.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Eduarte

Vraag:

Is de interface beschrijving van Eduarte ook beschikbaar?

Antwoord:

Bijlage zal toegevoegd worden bij de Nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Prijsblad bijlage 8

Vraag:

Inschrijver biedt een prijs model op Concurrent (aantal gelijktijdig) of Named (per gebruiker). Waarbij concurrent een prijsvoordeel biedt als er als het aantal gelijktijdige gebruiker 70% is van het totaal aantal gebruikers. Kan het prijsblad ook met Concurrent aantallen worden gemaakt?

Antwoord:

Zie ook vraag 5 en 23.

Naar verwachting zijn concurrent gebruikers lager dan 70% van genoemde aantallen (met name in tweede lijn).

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
1.5.9 in Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC

Vraag:
Kunt u aangeven welke data u wenst te bewaren?

Antwoord:
Data noodzakelijk voor rapportages, bv. klantcontacthistorie, nieuw geregistreerde klanten.

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Uitvoering

Ref.nr.
29

Onderwerp:
1.5.9 in Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC

Vraag:
Kunt u aangeven hoeveel jaar u de data wenst te bewaren?

Antwoord:
Minimaal 2 jaar.

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Uitvoering

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Algemene vraag

Vraag:
Kan Gilde het nummerplan delen?

Antwoord:
Nee in deze fase niet. Gedurende implementatie wordt dit gedeeld tbv inrichting en routing

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Uitvoering

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Algemene vraag

Vraag:
Zijn de telefoonnummers van het contact center contractsvrij per ingangssdatum ? En zijn deze op dat moment ook vrij om te porteren?

Antwoord:

Nee en dit is ook niet wenselijk. We vragen geen overheveling van provider maar integratie met ons huidige telefonieplatform. Zie documentatie telefonieplatform (Mitel MICC), deze wordt toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Uitvoering

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Algemene vraag

Vraag:

Wil Gilde zelf de IVR voor het contact center beheren en mutaties op kunnen uitvoeren?

Antwoord:

IVR is geen onderdeel van het PvE

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Uitvoering

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Algemene vraag

Vraag:

Wil Gilde zelfstandig rapportages kunnen samenstellen?

Antwoord:

Bij voorkeur (zie ook 1.5.8), naast de standaardrapportages die geleverd worden.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Uitvoering

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Algemene vraag

Vraag:

Zijn er wallboards binnen het contact center aanwezig? En zo ja, hoeveel?

Antwoord:

Nog niet, dit is wel de wens (2 stuks)

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Uitvoering

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Algemene vraag

Vraag:
Hoeveel administrators zijn er nodig?

Antwoord:
6 personen moeten gebruik kunnen maken van een beheerdersaccount.

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Uitvoering

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Algemene vraag

Vraag:
Hoeveel medewerkers hebben de rol supervisor/ teamleider binnen het contact center?

Antwoord:
1 supervisor en 1 teamleider

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Uitvoering

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Algemene vraag

Vraag:
Is Gilde reeds in het bezit van een licentie van Facebook voor Whatsapp voor Business?

Antwoord:
Nee

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Uitvoering

Ref.nr.

Onderwerp:

38

Algemene vraag

Vraag:

Hoeveel medewerkers zullen gelijktijdig ingelogd zijn om Whatsapp te beantwoorden?

Antwoord:

Zie vraag 23

Beantwoord op: 18-11-2020**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

39

Onderwerp:

Algemene vraag

Vraag:

Hoeveel medewerkers zullen gelijktijdig ingelogd zijn om e-mail te beantwoorden?

Antwoord:

Zie vraag 23

Beantwoord op: 18-11-2020**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

40

Onderwerp:

Algemene vraag

Vraag:

Hoeveel medewerkers zullen gelijktijdig ingelogd zijn om webchat te beantwoorden?

Antwoord:

Zie vraag 23

Beantwoord op: 18-11-2020**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

41

Onderwerp:

Algemene vraag

Vraag:

Hoeveel medewerkers zullen gelijktijdig ingelogd zijn om spraakoproepen te beantwoorden?

Antwoord:

Zie vraag 23

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Uitvoering

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Algemene vraag

Vraag:

Inschrijver is voornemens een platform aan te bieden op basis van gelijktijdige inlogs per communicatiekanaal. Kan Gilde aangeven hoeveel medewerkers er in totaal binnen het contactcenter actief kunnen zijn?

Antwoord:

Zie bestek en antwoord op vraag 23.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Uitvoering

Ref.nr.

43

Onderwerp:

1.3.1 in Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC

Vraag:

Wordt Eduarte naast registratiesysteem ook als kennissysteem gebruikt? Of dient inschrijver een kennisbank aan te bieden?

Antwoord:

Inschrijver dient kennisbank aan te bieden. (Eduarte bevat geen kennissysteem).

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

1.1.13 in Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC

Vraag:

Wordt hiermee de eventuele kennisbank van Eduarte bedoelt of maakt Gilde gebruik van een andere kennisbank? Zo ja, welke en kan hiervan ook de technische (API) documentatie worden gedeeld?

Antwoord:

Kennisbank moet geïntegreerd onderdeel zijn van software van inschrijver.
(Eduarte bevat geen kennisbank)

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

1.2.23 in Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC

Vraag:

Hier wordt gerefereerd aan Messenger. Wordt hier Facebook Messenger bedoelt?

Antwoord:

Ja digitale kanalen zoals facebook messenger

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

1.1.11 in Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC

Vraag:

Wordt Eduarte naast registratiesysteem ook als kennissysteem gebruikt? Zo ja, kan Gilde aangeven hoe dit wordt gebruikt door middel van een userstory?

Antwoord:

Nee. (Eduarte bevat geen kennissysteem).

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

1.1.1 in Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC

Vraag:

Om goed te kunnen bepalen of inschrijver deze gegevens kan tonen, heeft inschrijver de technische (API) documentatie nodig van Eduarte. Graag ontvangen wij deze per ommegaande.

Antwoord:

Bijlage zal toegevoegd worden bij de Nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage 8 Prijzenblad

Vraag:

Inschrijver is voornemens een platform aan te bieden op basis van gelijktijdige inlogs per communicatiekanaal. Mag inschrijver het prijzenblad hierop aanpassen? Gilde creeert hiermee een level playingfield voor alle inschrijvers en krijgt daarmee inzicht in de opbouw van de pricing en de structuur die gehanteerd wordt door inschrijvers.

Antwoord:

Zie vraag 5 en 23.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Beschrijvend Document 4.4. Prijs

Vraag:

Gezien de diversiteit aan specialismen die ingezet worden gedurende het beoogde project, is een maximalisering van het uurtarief voor inschrijver niet werkbaar. Gilde kan ervan uitgaan dat aanbieders marktconforme tarieven hanteren en de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Gilde erkennen. We verzoeken dan ook om nuancering van het gestelde in het beschrijvend document.

Antwoord:

De kosten waar u op doelt zijn opgenomen in het eenmalig investeringspakket tbv implementatie en aanschaf. hoe deze kosten zijn opgebouwd is aan u.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Uitvoering

Ref.nr.
50

Onderwerp:
K4 Beschikbaarheid en SLA

Vraag:

Inschrijver verwacht dat het beperken van dit document tot 1 A4 pagina ten koste gaat van de kwaliteit. Gaat Gilde akkoord met een verruiming naar 2 pagina's?

Antwoord:

Akkoord

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

K3 Plan van aanpak en implementatie

Vraag:

Inschrijver verwacht dat het beperken van dit document tot 4 A4 pagina's ten koste gaat van de kwaliteit. Gaat Gilde akkoord met een verruiming naar 8 pagina's?

Antwoord:

De beantwoording zal binnen 4 pagina's moeten lukken. Afbeeldingen en schema's mogen als bijlage worden toegevoegd.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

K2 Visie Omnichannel en Klantgerichtheid

Vraag:

Inschrijver verwacht dat het beperken van het Visie document tot 1 A4 pagina ten koste gaat van de kwaliteit. Gaat Gilde akkoord met een verruiming naar 3 pagina's?

Antwoord:

Nee: beknopte weergave volstaat.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Beschrijvend Document K1 Eisen en Wensen

Vraag:

Op pagina 15 geeft u bij onderdeel K1 aan, dat wensen meteen verdisconteerd dienen te worden in het prijsformulier. De weging van prijs is zwaarder dan die van kwaliteit waardoor inschrijvers geneigd zijn om bepaalde wensen niet in te vullen omwille van de door te voeren prijzen. Is Gilde bereid om de kosten, die mogelijk gemoeid zijn met de invulling van

wensen, als additioneel op te laten nemen? Zodat deze geen onderdeel uitmaken van de TCO?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Proces

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Beschrijvend Document 1.2.7 te sluiten overeenkomst

Vraag:

Gilde geeft aan dat onderhoudskosten en eventuele licenties jaarlijks gefactureerd dienen te worden. Inschrijver factureert echter op maandbasis. Bent u bereid om hiermee akkoord te gaan? Indien uw reactie afwijzend is, ontvangen we hierover graag een onderbouwing.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 9 Lijst van Eisen en Wensen: Eis 135

Vraag:

Inschrijver merkt op dat een vrijwaring komt te vervallen als sprake is van eigen schuld, opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtgever in het geval van een virus, malware, worms en andere softwarematige attacks. Voorts is deze vrijwaring altijd beperkt door de afspraken aangaande aansprakelijkheid in de overeenkomst en FSR inkoopvoorwaarden 3.0. Een onbeperkte vrijwaring wordt door Inschrijver niet geaccepteerd vanwege de bedrijfseconomische en verzekeringstechnische risico's welke niet in verhouding staan tot de bedrijfseconomische waarde van deze opdracht. Het verzoek is derhalve dat deze Eis wordt aangepast, danwel komt te vervallen. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

U bedoeld eis 1.8.3 Zie antwoord op vraag 7

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument Europees Openbare aanbesteding Software applicatie KCC (Klant Contact Center – Infopunt) paragraaf 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht K7 demonstratie werkende applicatie - gebruikersvriendelijkheid

Vraag:

Kan Inschrijver concluderen dat de Projectleider, welke aanwezig dient te zijn bij de demonstratie en een deel presenteert, straks ook daadwerkelijk ingezet dient te worden tijdens de uitvoering en implementatie van de opdracht? Graag uw bevestiging in deze.

Antwoord:

Dat is inderdaad een goede conclusie en een eis.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument Europees Openbare aanbesteding Software applicatie KCC (Klant Contact Center – Infopunt) paragraaf 3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument 5e bullit

Vraag:

Inschrijver merkt op dat haar risk- en governance beleid niet toe staat om een polis te verstrekken. De polis van Inschrijver bevat onder andere bedrijfsvertrouwelijke informatie en om deze reden wordt er geen polis verstrekt. Inschrijver kan wél een verzekeringscertificaat overleggen, hetgeen tevens gebruikelijk is voor aanbestedingsprocedures zoals deze. Op grond van dit certificaat wordt duidelijk dat Inschrijver afdoende verzekerd is en tevens haar jaarlijkse premie heeft afgedragen. Bent u daarom bereid om een dergelijk certificaat te accepteren?

Antwoord:

Akkoord!

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument Europees Openbare aanbesteding Software applicatie KCC (Klant Contact Center – Infopunt) paragraaf 3.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financieel en economische draagkracht

Vraag:

Inschrijver merkt op dat zij om bedrijfsvertrouwelijke redenen geen polis zal verstrekken van haar verzekering. Inschrijver kan wél een verzekeringscertificaat overleggen waaruit blijkt dat zij afdoende verzekerd is en tevens haar jaarlijkse premie heeft afgedragen. Bent u daarom bereid om een dergelijk certificaat te accepteren?

Antwoord:

Akkoord!

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument Europees Openbare aanbesteding Software applicatie KCC (Klant Contact Center – Infopunt) paragraaf 1.2.4 Kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Vraag:

Inschrijver wenst graag meer duidelijkheid omtrent de minimumeisen waaraan Kerncompetentie 1 en 2 dienen te voldoen. Geldt er bijvoorbeeld een minimale opdrachtwaarde? Welke looptijd geldt er voor beide kerncompetenties? Dient een kerncompetentie betrekking te hebben op een lopende overeenkomst? Dient er een tevredenheidsverklaring bijgevoegd te worden? Wanneer dient de kerncompetenties gestart, (deels) uitgevoerd en afgerond te zijn? Het enige bewijsstuk waaraan Opdrachtgever, in deze paragraaf, voor dit moment aan refereert is dat een kerncompetentie niet ouder is dan 1 april 2018. Voorts geeft Bijlage 6 ook weinig extra informatie omtrent minimumeisen. Graag een reactie en gemotiveerde verduidelijking uwerzijds.

Antwoord:

Geen minimum opdrachtwaarde maar een vergelijkbare opdracht zoals in de aanbesteding beschreven (vergelijkbare kosten) bij voorkeur uit het onderwijs MBO HBO, Looptijd is vergelijkbaar aan onderhavige aanbesteding. minimaal een overeenkomst van twee jaar. welke afgesloten is na 1 april 2018 of nog steeds lopende is.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst 3.0 Artikel 12.1 Aansprakelijkheid

Vraag:

Inschrijver acht een dergelijke onbeperkte aansprakelijkheid als onredelijk

en disproportioneel. Een dergelijk risico staat niet in verhouding tot de bedrijfseconomische waarde van de opdracht en is vanuit verzekeringstechnisch perspectief onaanvaardbaar. Het voorstel van Inschrijver is dan ook dat deze aansprakelijkheid beperkt is een maximumbedrag van € 50.000,- per geconstateerde overtreding van de AVG verplichtingen met een maximum van € 250.000,- per jaar voor een reeks van geconstateerde overtredingen van de AVG verplichtingen. Bent u bereid om dit voorstel te accepteren?

Antwoord:

U bedoeld hier de inkoopvoorwaarden 3.0. Beperking aansprakelijkheid conform de inkoopvoorwaarden blijft gehandhaafd. De wettelijke aansprakelijkheid conform de AVG volgt uit de wet.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Concept overeenkomst inzake levering telefonie oplossing artikel 10.1

Vraag:

Bent u bereid om dit artikel wederkerend te maken? Opdrachtgever zou zelf ook kunnen tekort schieten in de nakoming van haar verplichtingen onder de overeenkomst. Inschrijver acht het dan redelijk om ook de mogelijkheid te hebben om de overeenkomst te kunnen ontbinden. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Het gaat niet om een telefonieoplossing. Maar akkoord op het artikel.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Concept overeenkomst inzake levering telefonie oplossing artikel 4.4
Facturatie en betalingen

Vraag:

Kunt u bevestigen dat u slechts één factuur wenst te ontvangen van Inschrijver en derhalve meerdere (mogelijk) facturen inzake de geleverde dienstverlening niet accepteert? Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Het gaat hier niet over een telefonie oplossing. Geen facturen van Onderaannemers.

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Juridisch

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Concept overeenkomst levering Software t.b.v. Info punt als Klant Contact Center 3.2 Conditie

Vraag:
Inschrijver wenst op te merken dat het CPI indexcijfer niet het gebruikelijke indexeringscijfer voor de telefoniebranche is. Bent u bereid om aan te sluiten bij het indexcijfer voor zakelijke diensten zoals telecom en internetdiensten?

Antwoord:
Het betreft geen telefonieoplossing. Het indexcijfer voor zakelijke diensten zoals telecom en internetdiensten is akkoord.

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Juridisch

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Concept overeenkomst inzake levering Software t.b.v. Info punt als Klant Contact Center artikel 2.2 Duur van de overeenkomst en optie jaren

Vraag:
Wanneer de Overeenkomst verlengd wordt dan geschiedt dit onder gelijkblijvende voorwaarden. Inschrijver merkt op dat commerciële voorwaarden, zoals tarieven, na de initiële looptijd kunnen wijzigen en wenst daarom bij een eventuele verlenging met Opdrachtgever in gesprek te kunnen treden en binnen de grenzen van hetgeen redelijk en billijk is nieuwe afspraken over te kunnen maken. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:
Aanbestedende dienst gaat er van uit dat niet strategisch zal worden ingeschreven. andere prijsverhogingen behoudens index welke een wezenlijke wijziging zouden vormen voor de opdracht kunnen niet gehonoreerd worden. Wel kunnen er aanpassingen als gevolg van wijzigingen in aantallen en gebruik en als gevolg daarvan hogere of lagere maandprijzen afgestemd worden. Pay as you go.

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Juridisch

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Aanvullende FSR inkoopvoorwaarden voor Cloudservices Artikelen 29 tot en met 32 Verwerking Persoonsgegevens

Vraag:

Aangezien partijen een Verwerkersovereenkomst zullen overeenkomen (bijlage 4 van de contractdocumenten van Gilde Opleidingen) zijn deze artikelen niet langer relevant en zouden daarom niet van toepassing moeten zijn om discrepanties te voorkomen en uniformiteit te garanderen. Kunt u daarom bevestigen dat de artikelen 29 t/m 32 niet van toepassing zijn? Indien dat niet het geval is kunt u dan bevestigen dat de afspraken in de Verwerkersovereenkomst altijd in rangorde boven deze Aanvullende inkoopvoorwaarden voor Cloudservices gaan? Graag uw reactie.

Antwoord:

De verwerkersovereenkomst gaat in rangorde voor op de Cloudvoorwaarden.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Aanvullende FSR inkoopvoorwaarden voor Cloudservices Artikel 28.1
Vertrouwelijkheid Cloudservices

Vraag:

Inschrijver is van mening dat een eventuele overeengekomen boete pas onmiddellijk opeisbaar is, als de rechter een partij daartoe veroordeeld heeft bij executoriaal vonnis. Verzoek aan Opdrachtgever is om rekening te houden met deze nuancerings. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Indien een dergelijke situatie zich voordoet zal genoemd artikel getoetst worden en beoordeeld naar redelijkheid en billijkheid. Daar waar nodig zal een rechter dit toetsen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Aanvullende FSR inkoopvoorwaarden voor Cloudservices Artikel 28.1
Vertrouwelijkheid Cloudservices

Vraag:

Inschrijver acht een boete van € 25.000,- als zeer hoog en onredelijk. Voorstel is dan ook om een dergelijke boete te matigen tot een maximumbedrag van € 2.500,- per geconstateerde overtreding met een maximum van € 10.000,- per jaar voor een reeks van geconstateerde overtredingen van een schending van de geheimhouding. Bent u bereid om

dit voorstel te accepteren?

Antwoord:

zie antwoord op vraag 66

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 22.12 Afleveringen, goedkeuringen en garanties

Vraag:

Kosten die gepaard gaan met vervanging of reparatie dienen door de Opdrachtgever onderbouwd te worden en redelijk te zijn. Dergelijke kosten komen voor een eventuele vergoeding door Inschrijver in aanmerking. Bent u akkoord met deze nuancerings?

Antwoord:

Artikel 22.12 is redelijk en zal niet worden aangepast. de kans dat dit voorkomt bij deze aard van dienstverlening acht aanbestedende dienst nihil.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 22.10 Afleveringen, goedkeuringen en garanties

Vraag:

Inschrijver acht een periode van 5 jaar veel te lang en een dergelijke periode kan dan ook niet worden gegarandeerd. (Technologische) Ontwikkelingen gaan zeer snel in deze branche. Goederen en diensten worden als gevolg van deze ontwikkelingen telkenmale aangepast. Een maximale periode tot einde van de Overeenkomst c.q. samenwerking is de meest reële periode in dat kader. Graag uw akkoord in deze.

Antwoord:

Met betrekking tot deze aard van Dienstverlening is dat akkoord!

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

70 Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 21.1 Personeel

Vraag:

Bent u bereid om een dergelijk verzoek voor vervanging wegens ongeschiktheid van medewerkers van Inschrijver schriftelijk te motiveren? Inschrijver dient zich namelijk jegens zijn medewerkers als een goed werkgever op te stellen. Mogelijk volgen er eventuele arbeidsrechtelijke consequenties jegens de betreffende medewerker.

Antwoord:

Akkoord!

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 14.4
Aansprakelijkheid en verzekering

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de in dit artikel genoemde vrijwaring eveneens valt onder de beperkende werking van de in artikel 14.2 opgesomde maximumbedragen? Indien dit niet het geval is wenst Inschrijver op te merken dat een onbeperkte vrijwaring vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringstechnisch perspectief een te groot risico vormt en daarom niet acceptabel is voor Inschrijver. Inschrijver verzoekt alsnog om de vrijwaring in artikel 14.4 onder de werking van de maximumbedragen van artikel 14.2 te laten vallen. Graag uw akkoord in deze?

Antwoord:

Artikel 14.4 is geen onbeperkte vrijwaring.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 13 Overdracht en verpanding

Vraag:

Het verzoek aan Opdrachtgever is om dit artikel te schrappen. Inschrijver is een Joint Venture en kan een dergelijke bepaling niet accepteren, aangezien dit direct van invloed zou zijn op vermogenspositie van haar aandeelhouders. Zij zullen daarom niet akkoord gaan met een dergelijke bepaling. Tevens is

het onverkort handhaven van deze bepaling onredelijk.

Antwoord:

Overnames van een bedrijf zijn uiteraard altijd mogelijk.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 11.3 Tekortschieten in de nakoming

Vraag:

Inschrijver gaat niet akkoord met dit artikel. Voorstel is dat partijen elk afzonderlijk het risico dragen van de in dit artikel genoemde kosten in kader van juridische bijstand of gerechtelijke geschillen. Indien er een gerechtelijke procedure is bij de rechter, als gevolg van een dispuut tussen partijen zal deze bepalen, in het vonnis, welke kosten voor de verliezende partij zijn en vervolgens voldaan dienen te worden aan de winnende partij. Verzoek is dan ook om akkoord te gaan met dit voorstel. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Artikel blijft van kracht. Dit heeft te maken met een onevenwichtige Financiële draagkracht voor juridische bijstand tussen betrokken partijen. Een rechter zou hier van kunnen afwijken.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 11.1 Tekortschieten in de nakoming

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat eventuele kosten die worden geleden als gevolg van het tekortschieten van Inschrijver door Opdrachtgever aangetoond en onderbouwd dienen te worden? Voorts dienen dergelijke kosten redelijk te zijn. Graag uw bevestiging in deze.

Antwoord:

Deze kosten zullen uiteraard naar alle redelijkheid gemotiveerd worden.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 10.1 Tijdstip van nakoming

Vraag:

Inschrijver is van mening dat voor beide partijen dient te gelden dat men een redelijke herstel termijn krijgt om een tekortkoming alsnog te kunnen herstellen. Indien dit niet of onvoldoende gebeurt kan dit leiden tot verzuim en kan dit grondslag zijn voor een mogelijke ontbinding van de overeenkomst. Bent u bereid om dit voorstel te accepteren en daarmee af te zien van fatale termijnen?

Antwoord:

Dit is akkoord

Beantwoord op:

18-11-2020

Label:

Juridisch

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 8.5 Geheimhouding

Vraag:

Bent u tevens bereid om de eventuele boete in mindering te brengen op de mogelijke schadevergoeding, aangezien deze boete reeds ter compensatie dient van geleden schade? Zowel een boete als recht op schadevergoeding onverkort handhaven is onredelijk en disproportioneel. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Akkoord!

Beantwoord op:

18-11-2020

Label:

Juridisch

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 8.5 Geheimhouding

Vraag:

Inschrijver is van mening dat een eventuele overeengekomen boete pas onmiddellijk opeisbaar is, als de rechter een partij daartoe veroordeeld heeft bij executoriaal vonnis. Verzoek aan Opdrachtgever is om rekening te houden met deze nuancering. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Akkoord!

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 7.5 Veiligheid

Vraag:

Aangezien veiligheid op en rondom de werkplek en locatie van Opdrachtgever een gedeelde verantwoordelijkheid is van zowel Opdrachtgever als Inschrijver acht Inschrijver het niet meer dan redelijk dat het risico en de verantwoording bij beide partijen ligt. Daarom stelt Inschrijver voor dat de woorden “tenzij er sprake is van (mede) schuld aan de zijde van Opdrachtgever of dienst leidinggevende(n)” worden toegevoegd aan artikel 7.5. Graag uw akkoord in deze.

Antwoord:

Akkoord!

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Algemene inkoopvoorwaarden FSR versie 3.0 Artikel 7.1 Veiligheid

Vraag:

Inschrijver kan en mag ervan uit gaan dat de huisregels en voorschriften redelijk zijn, en niet in strijd zijn met bijvoorbeeld geldende ARBO wet- en regelgeving of andere dwingendrechtelijke regels van overheidswege? Graag uw bevestiging in deze.

Antwoord:

Akkoord!

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC.xlsx K1 - 1.2.22

Vraag:

(Er is sprake van volledige telefonie integratie) en 1.7.2 (De applicatie heeft geautomatiseerde koppelingen met de telefonieoplossing).

Deze Eisen zijn ons niet geheel duidelijk. Gaat u er vanuit dat de aangeboden oplossing geïntegreerde telefoniefunctiealiteit bevat en draait de in 1.7.2 gevraagde presence 1e en 2e lijn om functionaliteit binnen het platform zelf? Of gaat u er vanuit dat de aangeboden oplossing geïntegreerde telefoniefunctiealiteit bevat en wenst u deze te koppelen aan een bestaande telefonieomgeving? Zo ja, wat zijn daar dan de specificaties van en via welk koppelvlak verwacht u deze integratie? Of gaat u er vanuit dat de aangeboden oplossing integreert met een bestaande telefonieomgeving en enkel (bijv obv CTI) deze aanstuurt? Zo ja, wat zijn daar dan de specificaties van en via welk koppelvlak verwacht u deze integratie?

Antwoord:

Werken vanuit één scherm is voor ons uitgangspositie. Daarom moet telefonie geïntegreerd zijn in één scherm. Hiervoor mag de applicatie voorzien in benodigde functionaliteit maar wordt gekoppeld met bestaande telefonieomgeving (Mitel MICC). Specificaties worden aangeleverd in de Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC.xlsx 1.1.1

Vraag:

Voor een koppeling met Eduarte hebben wij meer informatie nodig om deze koppelingsmogelijkheid te bepalen. Kunt ons s.v.p. mogelijk gedetailleerde Eduarte documentie overleggen met de benodigde API koppelingsmogelijkheden?

Antwoord:

Bijlage zal toegevoegd worden bij de Nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC.xlsx 1.2.5 t/m 1.2.11

Vraag:

U wenst klantgegevens van niet bekende klanten vast te leggen binnen het klantenservicesysteem en deze (wens) te kunnen samenvoegen met Eduarte. Is het toegestaan om als onderdeel van de aanbidding hier een (via de User Interface geïntegreerde) oplossing voor klantcontactregistratie van een derde

partij op te nemen?

Antwoord:

Ja. Mits duidelijk gedocumenteerd

Beantwoord op: 16-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC.xlsx 1.1.19

Vraag:

Hoe ziet u het communicatiekanaal “persoonlijk contact” binnen de scope van een contact center omgeving? Gaat hier enkel om het registreren van een contactmoment, of is er ook sprake van routing, scheduling e.d?

Antwoord:

Het gaat om dienstverlening bieden aan onze balie's op de diverse onderwijslocaties waar (aankomende) studenten (en ouders) zich melden met vragen. We willen deze eenduidig via één applicatie afhandelen. Het gaat dus om registreren van contactmomenten, raadplegen van de kennisbank en aanmaken van een terugbelverzoek voor de tweede lijn.

Beantwoord op: 17-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC.xlsx K1 Algemeen

Vraag:

Er wordt gevraagd om koppelingen met Eduarte. Gegevens over koppelvlak van Eduarte en de aanwezige Services zijn niet verstrekt. Kunt u een beschrijving van het koppelvlak verstrekken en garanderen dat Eduarte beschikt over alle services die nodig zijn om de gewenste koppelingen te realiseren? Zonder deze gegevens is het zeer lastig een adequate inschatting te doen van de benodigde werkzaamheden.

Antwoord:

Bijlage zal toegevoegd worden bij de Nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

85 Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC.xlsx 1.2.28

Vraag:

Inschrijver ziet dat u ook op uw website dat u ook via diverse Social media kanalen beschikbaar bent. Deze kanalen worden niet genoemd als eis of wens voor levering bij het nieuwe platform. Kunt u exact aangeven of al deze communicatiekanalen (social media) er als eis beschikbaar moeten zijn vanuit de nieuwe oplossing ?

Antwoord:

Social media wordt vooralsnog bediend vanuit specialistisch team. Het is niet nodig berichten te kunnen plaatsen op facebook, instagram of LinkedIn.

Beantwoord op: 16-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
86

Onderwerp:

Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC.xlsx 1.2.28

Vraag:

Kunt u exact aangeven welke communicatiekanalen er als eis beschikbaar moeten zijn vanuit de nieuwe oplossing en welke kanalen mogelijk als wens worden gezien?

Antwoord:

Eis: telefonie, e-mail, chat, contactformulieren vanuit websites, selfservice
Wens: whatsapp, messenger, chatrobot, social

Beantwoord op: 16-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.
87

Onderwerp:

Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC.xlsx 1.10.1

Vraag:

Inschrijver biedt een oplossing aan die tot een van de (wereld) marktleiders behoort. De user-interfaces zijn (nu) nog Engelstalig. De vendor is voornemens dit ook Nederlandstalig te gaan uitvoeren in toekomstige versies. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord, artikel 1.10.1 wordt aangepast naar wens.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC.xlsx ID 1.3.1

Vraag:

Voor meer duidelijkheid: Dient de geïntegreerde kennisbank volledig onderdeel te zijn (en gebruikt te worden) door de gehele omvang aantal gebruikers KCC Systeem (1e en 2e lijn)?

Antwoord:

De voltallige 1e lijn zal gebruik maken van de kennisbank. De tweede lijn niet.

Beantwoord op: 16-11-2020**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

89

Onderwerp:

Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC. ID 1.2.1

Vraag:

U geeft aan de WENS dat de klant met Gilde Opleidingen automatisch geïdentificeerd dient te worden in Eduarte, terwijl bij ID 1.1.1 dit ook als EIS wordt gesteld. Kunt u dit verder toelichten en of dit als eis of als wens dient te worden aangeboden?

Antwoord:

1.2.1 gaat over automatische klantidentificatie o.b.v. telefoonnummer dat bekend is in bronsysteem.

1.1.1 gaat over tonen van klantgegevens uit bronsysteem in software inschrijver

Beantwoord op: 16-11-2020**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

90

Onderwerp:

Bijlage 9 Invullijst Eisen en wensen KCC.xlsx ID 1.2.25

Vraag:

U geeft aan de WENS dat de klant met Gilde Opleidingen moet kunnen WhatsAppen terwijl bij ID 1.1.19 WhatsApp als communicatiekanaal als EIS wordt genoemd. Kunt u aangeven of dit communicatiekanaal als eis of als wens dient te worden aangeboden?

Antwoord:

De eis waar u op doelt betreft niet de specifieke kanalen, maar dat de

gewenste en eerder geëiste communicatiekanalen binnenkomen in eenzelfde scherm, i.p.v. verschillende vensters/pop-ups. De kanalen zijn voorbeelden.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Bijlage 9 Invulijst Eisen en wensen KCC.xlsx; 1.1.1

Vraag:

Voor een koppeling met Eduarte hebben wij meer informatie nodig om deze koppelingsmogelijkheid te bepalen. Kunt ons s.v.p. mogelijk gedetailleerde Eduarte documentatie overleggen met de benodigde API koppelingsmogelijkheden?

Antwoord:

Bijlage zal toegevoegd worden bij de Nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Tweedelijns afdeling

Vraag:

Stichting Gilde heeft een tweedelijns afdeling van 90 agents. Hoe vaak krijgen deze tickets en dienen hier ook rapportages op draaien?

Antwoord:

Tweedelijns zal dagelijks tickets ontvangen, rapportages voor tweede lijn zijn wenselijk. Zie ook 1.5.12.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Inhoud

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Telefooncentrale

Vraag:

Welke telefooncentrale gebruikt Stichting Gilde nu? Dit kan ik niet terug vinden in de documentatie.

Antwoord:

Mitel MICC, documentatie wordt toegevoegd aan Nota van Inlichtingen.

Beantwoord op: 18-11-2020
Label: Inhoud

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Kennisbank routing

Vraag:

Kunt u een voorbeeld geven van een kennisbank routing naar de tweedelijns support?

Antwoord:

Hiermee bedoelen wij:

- eerste lijn medewerker krijgt een vraag, klant is geïdentificeerd en zoekt kennis op in kennisbank
- eerste lijn kan vraag niet beantwoorden o.b.v. kennis die uitgewerkt is en klikt op 'aanmaken contactverzoek/taak'
- contactverzoek/taak opent en neemt default het onderwerp van de kennisbank mee én geeft direct de suggestie welke tweede lijn dit terugbelverzoek moet ontvangen (o.b.v. klantgegevens/profiel én geraadpleegde kennis).

Beantwoord op: 17-11-2020
Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Routing kennisbank

Vraag:

Op basis van welke parameteres word de kennisbank naar de 2de lijns medewerker moet toegewezen?

Antwoord:

De kennisbank wordt niet toegewezen aan de 2e lijn, maar 'het terugbelverzoek/ de taak'. Zie vraag 94

Beantwoord op: 17-11-2020
Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:
ISO certificering

Vraag:

Dient de leverancier van de software te beschikken over de ISO 27001 of

ook de reseller/partner welke de implementatie voorziet?

Antwoord:

Beide zullen zich moeten conformeren aan de Gilde standaard verwerkersovereenkomst samengesteld door het saMBO-ICT samenwerkingsverband.

Beantwoord op: 18-11-2020

Label: Juridisch