

Nota van Inlichtingen 1

Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen

Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie

Europese aanbesteding middels de concurrentiegerichte dialoog

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Nota van inlichtingen 1 maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding middels de concurrentiegerichte dialoog 'Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie' met publicatienummer 303447, die het CBR op 2 april 2021 is gestart. De Nota van inlichtingen 1 heeft betrekking op de selectiefase van de genoemde Aanbesteding.

In deze Nota van inlichtingen geeft het CBR antwoord op de door Geïnteresseerde partijen ingediende vragen en reageert het CBR op opmerkingen die door Geïnteresseerde partijen zijn ingediend.

Geïnteresseerde partijen dienden conform de Selectieleidraad de vragen en opmerkingen in op uiterlijk donderdag 15 april 2021 voor 16.00 uur. Er zijn in totaal 156 vragen/opmerkingen ingediend.

Het CBR beantwoordt alle gestelde vragen en reageert op alle ingediende opmerkingen in hoofdstuk 2 van deze Nota van inlichtingen.

1.2 Aanvullingen

Het CBR wijst erop dat de volgende documenten door middel van deze Nota van inlichtingen gewijzigd zijn:

- Bijlage 06 - Ervaring Gegadigde;
- Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie.

Als Bijlage bij deze Nota van inlichtingen stelt het CBR nieuwe versies beschikbaar van deze documenten. In de documenten staat in het groen aangegeven welke wijzigingen zijn doorgevoerd.

Daarnaast wordt naar aanleiding van vraag 11 een nieuwe Bijlage aan de Aanbestedingsstukken toegevoegd. Zie Bijlage 09 – CBR persona's.

1.3 Verdere verloop procedure

Voor de verdere procedure verwijst het CBR naar de Selectieleidraad.

2. Vragen en opmerkingen van geïnteresseerde partijen en antwoorden en reacties van het CBR

#	Document	Paragraaf	Blz.	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 01		1	Wat is de visie van opdrachtgever over kanaalblending en de inzet van de front-office medewerkers? Zijn medewerkers multi-skilled opgeleid op alle kanalen, of heeft het CBR hier een specifieke visie op vanuit de inhoudelijke kennis en vaardigheden van medewerkers?	Het CBR streeft naar een multiskilled frontoffice waarbij het CBR gebruik maakt van een skillbased opleiding. Hierdoor zal er altijd sprake zijn van verschillende agents met verschillende skills.
2	Bijlage 01		1	In de keten van klantinteractie geldt: EX=CX. In hoeverre is het voor het CBR belangrijk dat het medewerker feedbackproces geïntegreerd is in dezelfde oplossing?	Het CBR hecht veel waarde aan het medewerkerfeedback proces. Het CBR heeft de Aanbesteding dusdanig ingericht dat zij de kennis en kunde van de Gegadigde wil benutten. Dit betekent dat Gegadigde, binnen de kaders van het Programma van eisen de best passende oplossing kunnen aanbieden. Gegadigde kan zijn best passende oplossing indienen in de dialoofase I. Het Programma van eisen wordt meegestuurd bij de aanvang van de dialoofase.
3	Bijlage 01		1	Werkplekstrategie: in hoeverre moeten dashboards voor de medewerkers zelf zichtbaar zijn om invloed te kunnen uitoefenen op bereikbaarheid en klantervaring? Denk hierbij aan de beschikbaarheid van dashboards op thuiswerkplekken.	Het CBR hecht veel waarde aan de dashboards voor medewerkers. Het CBR heeft de Aanbesteding dusdanig ingericht dat zij de kennis en kunde van de Gegadigde wil benutten. Dit betekent dat Gegadigde, binnen de kaders van het Programma van eisen de best passende oplossing kunnen aanbieden. Gegadigde kan zijn best passende oplossing indienen in de dialoofase I. Het Programma van eisen wordt meegestuurd bij de aanvang van de dialoofase.
4	Bijlage 01			Wordt er gedurende een de looptijd een actieve vaste inzet van opdrachtnemer verwacht aan een bijdrage aan het usability lab? Zo ja, is er een inschatting te maken van de gemiddelde tijdsbesteding per week?	Het CBR verwacht proactief partnership van de leverancier. Over de precieze invulling hiervan laat het CBR zich graag inspireren tijdens de dialoogsessies.

5	Bijlage 01			Als aanbieder kanaalblending voorstelt zijn er vanuit het operstionele team of vanuit de huidige skill indeleding operationele belemmeringen om dit te doen? Predereert het CBR gescheiden bezetting op kanalen, blended aanbod van kanalen aan medewerkers of laat zij dat aan de ervaring van de aanbieder?	Zie antwoord op vraag 1.
6	Bijlage 06 - Ervaring Gegadigde	Kerncompetentie E en F		De beoogde referent van Gegadigde heeft expliciet aangegeven, dat in deze fase van het proces en in verband met Privacy redenen, geen persoonlijk contactgegevens te delen waaronder email en telefoonnummer. Uiteraard zal Gegadigde op eerste verzoek van het CBR bemiddelen in de tot standkoming van een gesprek zonder daarbij inhoudelijk betrokken te zijn. Is het CBR bereid te accepteren dat uitsluitend de naam en functie van het contactpersoon wordt vermeld?	Het CBR is ermee akkoord dat Gegadigde bij het indienen van het Verzoek tot deelneming geen persoonlijke contactgegevens deelt. Gegadigde dient op eerste verzoek ervoor zorg te dragen dat het CBR binnen vijf Werkdagen contact op kan nemen met een referent.
7	Bijlage 6: Ervaring Gegadigde			U vraagt naam, functie, telefoonnummer en e-mail adres van de contactpersoon van de opdrachtgevende instantie of onderneming. In het kader van AVG mogen deze niet zonder uitdrukkelijke toestemming van deze persoon gedeeld worden. Gaat opdrachtgever akkoord dat deze gegevens na toelating tot de inschrijving worden gedeeld?	Zie het antwoord op vraag 6. Daarnaast is het CBR niet akkoord met het verzoek om de contactgegevens pas na toelating tot de inschrijving te verstrekken. Gegadigde dient op verzoek van het CBR binnen vijf Werkdagen de contactgegevens aan te leveren in de Selectiefase, na indienen van het Verzoek tot deelneming.
8	Bijlage 06 - Ervaring Gegadigde	Kerncompetentie D		CBR vraagt: Ervaring met het in gezamenlijkheid met opdrachtgever opstellen van een routekaart. Vraag gegadigde: Kan CBR specificeren welke routekaart hiermee precies bedoeld wordt ?	Het CBR bedoelt hier een routekaart waarmee de Gegadigde in samenwerking met de opdrachtgever technische/functionele doelstellingen over meerdere jaren heeft gerealiseerd.
9	Bijlage 06 - Ervaring Gegadigde	Kerncompetentie H		CBR vraagt: Ervaring met eerstelijns support voor een klantcontactcenter met minimaal 100 medewerkers. Onder eerstelijns support verstaat het CBR: - De Nederlandse taal machtig - Op kantooruren bereikbaar Vraag gegadigde: Kan CBR bevestigen dat zij	Als de eerstelijns support voldoet aan de genoemde voorwaarden van de kerncompetentie dan is het akkoord dat de supportdesk is uitbesteed.

				bedoelen op zoek te zijn naar een supportdesk met bovenstaande voorwaarden/kenmerken en dat hiermee geen outsourcing van de supportdesk bedoeld wordt ?	
10	26	Bijlage 01		In klantcontact strategie is er een stroming gaande die zich meer richt op case management dan op contactmanagement. Dit past bij de strategie van "Digitaal waar het kan, persoonlijk waar gewent." & "one-stop-shop" principes. Dat wil zeggen een meer end-to-end verantwoordelijkheid voor een medewerker om een case of vraag te behandelen. Indien de applicatie van opdrachtnemer hiertoe geschikt is, is CBR bereid om case management operationeel te integreren in de technische oplossing van aanbieder?	Casemanagement kan worden toegepast in de klantinteractie zonder in beginsel koppelingen te realiseren van transactiesystemen. De medewerker kan end-to-end verantwoordelijk zijn voor de klantinteractie en zet dat casus uit bij het backoffice. Het CBR heeft een procesflow ingericht die de medewerkers volgt tijdens de interactie. Het CBR laat zich graag adviseren en inspireren op dit vlak tijdens de dialoofase.
11	Bijlage 1	kanaalstrategie	1	Klantreizen vormen de basis ondersteund door persona's (archetypes). Kunt u de beschrijving van de persona's beschikbaar stellen	Ja, dit kan het CBR. Zie Bijlage 09.
12	Bijlage 1	kanaalstrategie	1	Heeft de klantcontact medewerker ook een mobiel?	Thuiswerkende agents, dit zijn ongeveer 200 eerstelijnsmedewerkers, werken op dit moment met een mobiel-device. Deze oplossing is met spoed gerealiseerd en is tijdelijk. Mobiele telefonie voor thuiswerkende agents is (op dit moment) niet geïntegreerd met de klantcontact- of andere beschikbare telefonie-oplossingen.
13	Bijlage 2		2	Op welke selectiegronden zijn de drietal marktpartijen gevraagd om de marktconsultatie toe te lichten?	Het CBR wijst Gegadigde erop dat een marktconsultatie vormvrij is en het CBR de marktconsultatie naar eigen inzicht kan inrichten. Uiteraard heeft het CBR daarbij de uitgangspunten van de Aanbestedingswet 2012 gerespecteerd en de beginselen van het aanbestedingsrecht die hieraan ten grondslag liggen. Het CBR heeft een bewuste keuze gemaakt om deze drie marktpartijen te verzoeken

					een toelichting geven om een beter beeld te krijgen van een marktsegment waarvan het CBR beperkt kennis had.
14	Bijlage 2		2	Hebben deze 3 marktpartijen geen extra voordeel omdat zij hun visie nader hebben kunnen toelichten?	Deze marktpartijen hebben in geen enkel opzicht extra voordeel in deze Aanbesteding. Het level playing field is voor alle marktpartijen in stand gehouden. Onder andere doordat het CBR ook een schriftelijke openbare marktconsultatie heeft gehouden, waarbij alle geïnteresseerde marktpartijen in de gelegenheid zijn geweest input te geven aan het CBR. Daarnaast beschikken alle marktpartijen over dezelfde informatie door middel van het marktconsultatieverslag dat met de Aanbesteding is gedeeld.
15	Selectieleidraad	1.1; 1.3.2; 1.3.3	4; 12; 13	De motivatie voor de keuze van de concurrentiegerichte dialoog is: Het CBR heeft geen totaaloverzicht van welke technische oplossingen en middelen er in de markt aanwezig zijn om de gewenste oplossing technisch te kunnen realiseren. Wanneer het CBR zelf de opdracht zou vormgeven, dan is het mogelijk dat een oplossing wordt uitgevraagd die Gegadigden niet kunnen aanbieden/technisch waarmaken, terwijl met andere aanpak het gewenste resultaat wel kan worden bereikt;'. 'Wij gaan uit van het één aanspreekpuntprincipe, echter blijft het mogelijk voor de hoofdaannemer om onderaannemers in te zetten, bijvoorbeeld een systemintegrator of een hoofdaannemer die voor een bepaalde functionaliteit een onderaannemer wenst in te zetten.'; 'Zowel in ontwikkeling als productie wil CBR één aanspreekpunt/partner hebben voor	Het CBR staat Gegadigde toe om, tijdens de Aanbesteding, een beroep te doen op een of meerdere Onderaannemers die niet in de selectiefase zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Uitzondering hierop zijn de Derden die door Gegadigde worden ingezet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen. Die Derden mogen niet worden gewijzigd. Voor de looptijd van de Overeenkomst worden specifieke voorwaarden opgenomen voor het inzetten van Onderaannemers. De Overeenkomst wordt verstrekt aan de Geselecteerde Gegadigden. Ter volledigheid wijst het CBR Gegadigden op paragraaf 8.4 en 8.5 van de Selectieleidraad.

				<p>beheer, onderhoud en ondersteuning van de aangeboden oplossingen'</p> <p>Vraag: Uit de concurrentiegerichte dialoog sessie kan een situatie ontstaan waarbij diverse oplossingsrichtingen kunnen worden gekozen door het CBR. Dit uiteraard in het door u gevraagde partnership opzet. Hierin kunnen opties komen waarin vooraf door Gegadigde (nu) een inschatting moet worden gemaakt en wat mogelijk leidt tot de inzet van bepaalde bestaande/ nieuwe onderaannemers en/of fabrikanten. Kan het CBR bevestigen dat Gegadigde, op basis van nieuw verkregen inzichten tijdens de Dialoofase, een beroep kan doen op een of meerdere onderaannemers die niet in de selectiefase zijn opgenomen in de UAE?</p>	
16	Selectieleidraad	1.1	4	<p>CBR geeft aan "Er is sprake van bijzondere en complexe omstandigheden in het kader van de AVG-wet-en regelgeving". Kunt u toelichten wat deze bijzondere en complexe omstandigheden zijn?</p>	<p>Het CBR is een Zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en volgen daarom strikt alle AVG verplichtingen na. Het CBR beschikt over medische informatie en strafrechtelijke informatie waarbij op functieprofiel onderscheid gemaakt moet worden met betrekking tot inzage van deze gegevens.</p>
17	Selectieleidraad	1.2.1	4	<p>Maakt het CBR momenteel gebruik van een recording oplossing? Zo ja, van welke leverancier en is deze geschikt voor het opnemen van zowel screen- als voice recording?</p>	<p>Recording vindt plaats in de huidige contactcenter-oplossing. Er wordt van de Gegadigde verwacht dat er ook weer een recording optie in de nieuwe omgeving beschikbaar zal zijn. Schermopnames worden op dit moment niet gebruikt, maar kunnen mogelijk in de toekomst ingezet worden.</p>
18	Selectieleidraad	1.2.1	4	<p>Hoe wordt momenteel de kwaliteit van de agenten gemeten?</p>	<p>Binnen de lifecycle van de agent vindt QM plaats middels side to side coaching en monitoring op afstand.</p>

19	Selectieleidraad	1.2	5	<p>Op de webside van CBR zien we geen directe email communicatie mogelijkheden alle "email" communicatie gaat via contact formulieren. In figuur 1 kunnen we deze functionaliteit niet terugvinden.</p> <p>Vraag 1: Kunt u aangeven met welke applicatie/hoe deze functionaliteit nu geïmplementeerd is?.</p> <p>Vraag 2: Is het vervangen van de contact web formulieren onderdeel van de scope van deze aanbesteding of is alleen de afhandeling van deze gestructureerde "emails" onderdeel van de scope?</p>	<p>Vraag 1: Verint Express</p> <p>Vraag 2: Het CBR heeft de Aanbesteding dusdanig ingericht dat zij de kennis en kunde van de Gegadigde wil benutten. Dit betekent dat Gegadigde, binnen de kaders van het Programma van eisen de best passende oplossing kunnen aanbieden. Gegadigde kan zijn best passende oplossing indienen in de dialooffase I. Het Programma van eisen wordt meegestuurd bij de aanvang van de dialooffase.</p>
20	Selectieleidraad	1.2.1	6	<p>CBR maakt gebruik van Workforcemanagement Applicatie Calabrio</p> <p>Vraag gegadigde: Kan CBR bevestigen dat deze applicatie via API's ontsloten kan worden? Indien nee, hoe kan deze applicatie wel ontsloten worden?</p>	<p>In de huidige situatie heeft Klantenservice-staf van het CBR de beschikking over de hosted WorkForceManagement-applicatie Calabrio, die reeds geïntegreerd is met de huidige Online Contact Center-oplossing via desktopapplicatie TouchPoint. Koppeling van Calabrio met het huidige Online Contact Center is gerealiseerd door de huidige aanbieder.</p> <p>De nieuwe oplossing dient geïntegreerd te worden in het bestaande applicatielandschap, waarbij er door de klantenservice reeds een aantal bestaande applicaties, zoals Calabrio WFM gebruikt wordt. Het CBR staat echter open voor vervanging van de huidige WFM – oplossing Calabrio, mits het nieuwe WFM beter past bij de functionele en technische vereisten van het CBR en helpt om onze dienstverlening verder te kunnen optimaliseren.</p> <p>Het CBR laat zich in de dialooffase graag adviseren over de voordelen en nadelen van diverse WFM-producten, inclusief Calabrio en over hoe de koppeling met een WFM-systeem het beste gerealiseerd kan worden.</p>

21	Selectieleidraad	2.3	7	"De divisie Klant en Service is de regisseur van alle interacties met klanten, zowel online als offline;" Dit impliceert dat de aangeboden oplossing in staat moet zijn een continue rapportagelijijn over contacten en klanten te produceren zowel vanuit frontoffice doorgetrokken naar backoffice in één rapportage. Klopt dit?	Ja, dit klopt.
22	Selectieleidraad	2.2.1	7	Er staat geen SBC ingetekend. Betekent dat er op dit moment geen SBC geconfigureerd is?	Het CBR gebruikt op dit moment geen Session Border Controller (SBC). Dit komt doordat het CBR een hosted voice dienst afneemt bij de huidige telecomprovider, die op laag twee (2) gescheiden is van de rest van het netwerk. Overigens sluit het CBR niet uit dat de huidige T-mobile/Tele2-dienst wél gebruik maakt van SBC's maar dat valt buiten ons zichtveld. Het CBR is bezig met een nieuwe netwerkkarchitectuur en houdt rekening met de mogelijkheid voor wat betreft SBC. Het CBR laat zich in de dialoogfase graag adviseren welke mogelijkheden hiervoor zijn.
23	Selectieleidraad	1.2.1	7	We zien op dit moment geen mogelijkheid voor klanten om via chat contact te leggen met CBR, klopt dit beeld?	De chatfunctie is wel beschikbaar, maar wordt tijdelijk niet actief aangeboden.
24	Selectieleidraad	1.2.1	8	Thuiswerkende agents. Aanbieder is van mening dat een goede oplossing onafhankelijk van plek en device of nummer (GSM nummer / Vast nummer) is zowel op desktop als mobiel. Is het aanbieden van een totaaloplossing inclusief attendance op een mobiel / thuiswerk device gewenste functionaliteit voor CBR?	Thuiswerkende agents, dit zijn ongeveer 200 eerstelijnsmedewerkers, deze werken op dit moment met een mobiel-device. Deze oplossing is met spoed gerealiseerd en is tijdelijk. Mobiele telefonie voor thuiswerkende agents is (op dit moment) niet geïntegreerd met de klantcontact- of andere beschikbare telefonie-oplossingen. Het CBR laat zich graag adviseren en inspireren op dit vlak. Mocht het CBR kiezen voor een mobiele oplossing dan is dit gewenst.
25	Selectieleidraad	1.2.1	8	Er is aangegeven dat eerstelijns klantcontact als voor de backoffice circa 250 concurrent users actief zijn in het klantenservice platform. Daarnaast zijn er 200 thuiswerkende agents. Worden deze thuiswerkende agents ook gezien als	Ja, dit klopt.

				concurrent aangezien in 2.3 gesproken wordt over zo'n 450 agents	
26	Selectieleidraad	1.2.1	8	CBR geeft aan dat tijdens piekbelastingen een externe locatie wordt gebruikt. Zijn de gebruikers op die externe locatie ook opgenomen in de scope? Zo niet, dan CBR van plan om door te gaan oproepen naar deze locatie?	Het CBR wil de mogelijkheid om extern op te kunnen schalen behouden. De hiervoor te werven externe partij is buiten scope van deze Aanbesteding.
27	Selectieleidraad	1.3.1	9	Doel van regie in één hand op alle klantcontactkanalen, is het waarborgen dat klanten altijd dezelfde hoge kwaliteit dienst en service krijgen ongeacht het gebruikte kanaal. Vraag. U geeft aan met 68 skills te werken in het contact center. Hoe waarborgt u de consistentie van beantwoording en kwaliteit op dit moment?	Zie het antwoord op vraag 18.
28	Selectieleidraad	1.3.1	10	CBR geeft hier aan dat de on- en offline klantinteracties binnen de keten worden verzameld en geanalyseerd. Kan CBR aangeven op welke wijze en met welke oplossing dat gebeurt?	Op dit moment lijkt deze vraag niet relevant. Het CBR heeft de Aanbesteding dusdanig ingericht dat zij de kennis en kunde van de Gegadigde wil benutten. Dit betekent dat Gegadigde, binnen de kaders van het Programma van eisen de best passende oplossing kunnen aanbieden. Gegadigde kan zijn best passende oplossing indienen in de dialoofase I. Het Programma van eisen wordt meegestuurd bij de aanvang van de dialoofase.
29		1.3.1	10	Dit betekent dat de on- en offline klantinteracties binnen de keten worden verzameld en geanalyseerd, zodat beter inzicht wordt verkregen om het verbeterpotentieel te initiëren vanuit klant en medewerker perspectief. VRAAG: In uw uitvraag wordt niet direct gevraagd naar tooling om deze klantinteracties te analyseren. Wenst u dat met de gekozen partner vorm te geven?	Het CBR is op zoek naar een partner die ons een totaalpakket kan bieden. Het CBR heeft de Aanbesteding dusdanig ingericht dat zij de kennis en kunde van de Gegadigde wil benutten. Dit betekent dat Gegadigde, binnen de kaders van het Programma van eisen de best passende oplossing kunnen aanbieden. Gegadigde kan zijn best passende oplossing indienen in de dialoofase I. Het Programma van eisen wordt meegestuurd bij de aanvang van de dialoofase.

30	Selectieleidraad	1.3.1	11	Het applicatielandschap van het CBR is in beweging en blijft in beweging (1.3.1). Tegelijkertijd is het CBR op zoek naar een oplossing die hierin mee beweegt. Impliceert 1.3.1.en 1.3.3. dat er ook een verplichting (eis) ligt voor de aangeboden oplossing dat deze open benaderbaar is door REST API's? Is dit een eis of een wens voor de aansluiting van toekomstige nog niet beschreven applicaties? (1.3.2 technisch bullet 4)	Om onder meer een integraal klantbeeld mogelijk te maken verwacht het CBR dat een oplossing over een API beschikt om deze data te ontsluiten. Het CBR is op dit moment bezig met domeinarchitectuur rond API management waarbij wordt uitgegaan van marktstandaarden. Het CBR laat zich tijdens de dialoofase graag adviseren over hoe de ontsluiting van data voor het integraal klantbeeld of andere doeleinden gerealiseerd kan worden.
31	Selectieleidraad	1.3.1.	11	Het CBR beschikt over een Office 365-omgeving, en werkt standaard met Microsoft Teams, en verwacht een geïntegreerde oplossing op gebied van data, spraak en beelduitwisseling. Dient aanbiedende partij MS Teams als huistelefonie oplossing te zien en daarmee als uitgangspunt? Zijn eventueel aan te bieden Microsoft Teams licenties onderdeel van de scope van de aanbesteding?	Het CBR verwacht niet dat MS Teams ingezet zal worden voor huistelefonie, maar wel dat huistelefonie voor zover mogelijk geïntegreerd is met MS Teams, waarbij onder andere de beschikbaarheidsstatus van de medewerkers in MS Teams moet worden weergegeven. Als fysieke toestellen worden gebruikt dienen deze ook MS Teams te ondersteunen. Het CBR laat zich in de dialoofase graag adviseren en inspireren.
32	Selectieleidraad	1.3.1.	11	Dient de huistelefonie oplossing te integreren met de klantcontact oplossing? Indien ja, met welke functionaliteiten?	Er zijn nu geen integraties voorzien tussen de huistelefonie en klantcontact oplossing op functioneel vlak. Het CBR heeft de Aanbesteding dusdanig ingericht dat zij de kennis en kunde van de Gegadigde wil benutten. Dit betekent dat Gegadigde, binnen de kaders van het Programma van eisen de best passende oplossing kunnen aanbieden. Gegadigde kan zijn best passende oplossing indienen in de dialoofase I. Het Programma van eisen wordt meegestuurd bij de aanvang van de dialoofase.
33	Selectieleidraad	1.3.1	11	M.b.t. huistelefonie en integratie met MS Teams: Voor welk doel wil CBR Teams icm telefonie graag inzetten?	Zie het antwoord op vraag 31.
34	Selectieleidraad	1.3.1	11	M.b.t. huistelefonie en integratie met MS Teams: Gaan medewerkers ook bellen via MS Teams, bijv vanuit huis? Zo ja, betreft dit een subset van medewerkers? (is de scope helder?)	Voor nu voorziet het CBR niet dat de medewerkers via Microsoft Teams bellen. Het CBR heeft de Aanbesteding dusdanig ingericht dat zij de kennis en kunde van de Gegadigde wil benutten. Dit betekent dat Gegadigde, binnen de kaders van het Programma van eisen de best

					passende oplossing kunnen aanbieden. Gegadigde kan zijn best passende oplossing indienen in de dialoofase I. Het Programma van eisen wordt meegestuurd bij de aanvang van de dialoofase.
35	Selectieleidraad	1.3.1	11	M.b.t. huistelefonie en integratie met MS Teams: Is het voorzien in de benodigde licenties ook deel van de opdracht?	Nee, indien er additionele licenties voor MS Teams aangeschaft dienen te worden verneemt het CBR dit graag en zal deze via zijn huidige leverancier zelf aanschaffen.
36	Selectieleidraad	1.3.1	11	M.b.t. huistelefonie en integratie met MS Teams: Krijgt de opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor de inrichting van de Microsoft 365/Teams tenant? (Bijv. 'direct routing' configuratie)	Opdrachtnemer krijgt niet de verantwoordelijkheid voor de inrichting van de Microsoft 365/Teams tenant. Zie verder het antwoord op vraag 31 en 32. Het CBR laat zich graag in de dialoofase adviseren over de beste oplossing om integratie tussen Microsoft Teams en huistelefonie te realiseren.
37	Selectieleidraad	1.3.1	11	M.b.t. huistelefonie en integratie met MS Teams: Zullen gesprekken tussen medewerkers onderling via teams lopen of voornamelijk via SIP? Ivm aantal beschikbare kanalen op een evt. Teamskoppeling?	Op dit moment lopen de Teams-gesprekken via het datanetwerk en niet via SIP. Onderlinge gesprekken (huistelefonie) lopen wel via SIP. Het CBR laat zich in de dialoofase graag informeren op welke wijze dit het beste kan worden gerealiseerd.

38	Selectieleidraad	1.3.1	11	Pagina 11 Systemen/ICT, er staat dat "om wettelijke redenen nog on-premise is dat nog steeds een eis? En welk gedeelte is dit toebehoort.	<p>In het verleden, nu en in de toekomst geldt voor alle stappen die het CBR neemt bij vernieuwing van producten en/of diensten dat voor iedere belangrijke beslissing vooraf een risicoanalyse wordt uitgevoerd. In geval van het toepassen en/of gebruiken van Cloud-technologie en de wijze waarop de data wordt opgeslagen zal steeds getoetst moeten worden op de risico's behorende bij de organisatie, de politieke- en maatschappelijke ontwikkelingen en de toepasbaarheid door gebruikers en klanten van het CBR.</p> <p>Het CBR heeft een wettelijke taak en legt daar verantwoording over af aan diverse instanties. Eén van de voorbeelden van de overweging om een oplossing "-om wettelijke redenen-" in de cloud of on- premise af te nemen is de privacywetgeving. De privacywetgeving stelt hoge eisen aan de doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Unie. Ook het plaatsen van persoonsgegevens op een server in een datacentrum buiten de Europese Unie geldt als zo'n doorgifte.</p>
39	Selectieleidraad	1.3.1	11	Welke systemen moeten on-premise worden gehost om juridische redenen? Op welke grond is dit? Blijft deze eis relevant voor de nieuwe oplossing?	Zie het antwoord op vraag 38.
40	Selectieleidraad	1.3.1 Systemen/ICT	11	Deze subparagraaf start met "Onze huidige dienstverlening wordt ondersteund door state-of-the-art ICT oplossingen, die deels in de cloud zijn ondergebracht, veelal als SAAS-oplossing en deels -om wettelijke redenen- nog on-premise". Vraag: Voor leverancier is het niet geheel duidelijk of deze paragraaf gaat over de visie, of wat nu reeds aanwezig is aan ICT systemen binnen CBR. Zou u per alinea kunnen aangeven of	Hoofdstuk 1.3.1 gaat over zowel de huidige als de toekomstige situatie. Het CBR ziet niet in waarom het relevant is om aan te geven welke alinea's de huidige of toekomstige situatie zijn. Wanneer behoefte is aan detailinformatie over de huidige situatie, verwijst het CBR naar het hoofdstuk 1.2 Huidige situatie van de gepubliceerde Selectieleidraad.

				dit een beschrijving is van de huidige situatie of gewenste toekomstige situatie?	
41	Selectieleidraad	1.3.1; 2	11; 15	Huistelefonie. Het CBR beschikt over een Office 365-omgeving, en werkt standaard met Microsoft Teams, en verwacht een geïntegreerde oplossing op gebied van data, spraak en beelduitwisseling.'; 'Onderdeel van de aanbesteding is ook de vernieuwing/vervanging van de huistelefonie omgeving van het CBR. In het afgelopen jaar is er geïnvesteerd in het moderniseren van een deel van de werkplekomgeving door gebruik te maken van de Enterprise Office 365-omgeving. Het CBR verwacht een geïntegreerde oplossing die aansluit bij de verdere vernieuwing van onze werkplekomgeving.' Vraag: Verwacht het CBR in haar visie om Microsoft Teams in te zetten voor Huistelefonie in een nieuwe opzet?	Zie het antwoord op vraag 31.
42	Selectieleidraad	1.3.2 en 2.4.1		CBR zoekt bij voorkeur een SaaS-oplossing ivk het cloud-first beleid. SaaS componenten worden in principe alleen onder standaard voorwaarden geleverd om een kostenefficiënte én voor alle gebruikers stabiele service te bieden (waarbij afwijkingen van de voorwaarden beperkt mogelijk kunnen zijn). In hoeverre is CBR bereid de standaard voorwaarden van de componenten die in de vorm van een SaaS geleverd worden te accepteren?	Conform artikel 2.4.1. is het CBR voornemens om de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 te hanteren. Tijdens de dialoogronde II (zie paragraaf 7.3) zijn de contractuele- en financiële zaken te behandelen onderwerpen. Het CBR kan in deze fase geen toezegging doen over het hanteren van standaardvoorwaarden van marktpartijen.
43	Selectieleidraad	1.3.2 en 2.4.1		CBR stelt dat het maar een contractpartij wenst. Als Gegadigde alle SaaS componenten aanbiedt moet Gegadigde daarop een marge zetten. In het kader van kostenefficiëncy: Is CBR bereid de SaaS componenten rechtstreeks bij de leveranciers van de SaaS te contracteren?	Het CBR gaat niet akkoord met het voorstel van Gegadigde. Door rechtstreeks bij een leverancier (niet zijnde Gegadigde) te contracteren ziet het CBR risico's ontstaan met betrekking tot demarcatie en integraliteit.

44	Selectieleidraad	1.3.2	12	De oplossing dient op een werkplek in een VDI omgeving te draaien. In welke mate is expertise bij CBR aanwezig om de VDI werkplek zo goed mogelijk af te stemmen op de contactcenter oplossing?	Het CBR heeft op dit moment zowel fysieke, als gevirtualiseerde (VMware Horizon) werkplekken. Vanuit het CBR is ondersteuning van gevirtualiseerde werkplekken een wens. Ook het werken met een softphone-oplossing is een wens. De vraag vanuit het CBR aan de Gegadigde is in hoeverre de oplossing binnen een gevirtualiseerde werkplekomgeving werkt, gebaseerd op bijvoorbeeld VMware Horizon-technologie, CITRIX of Windows Virtuele Desktop, en of de Gegadigde hier ervaring mee heeft. Het gaat er hier voornamelijk om dat de software binnen VDI kan draaien en dat eventueel offloading mogelijk is. Het CBR laat zich in de dialoofase graag adviseren over het bovengenoemd onderwerp inclusief de mogelijke aanpak en de benodigde expertise.
45	Selectie leidraad	1.3.2	12	Het CBS wenst een VDI werkplek. De meeste virtuele werkplekken hebben beperkingen in ondersteuning van realtime audio en video. De verantwoordelijkheid van ondersteuning van realtime audio en video ligt dan ook bij de virtuele werkplek omgeving en bij de uitvraag van de virtuele werkplek moeten plaats vinden. Gaat CBS hier mee akkoord?	Mogelijk kan audio/video middels een plugin offload worden naar de laptop/PC waarop de VDI gestart wordt, of kan de gehele softphone buiten de VDI gebruikt worden? Het CBR laat zich graag in de dialoofase adviseren over de beste oplossing om audio en video in combinatie met een VDI werkplek mogelijk te maken.
46	Selectieleidraad	1.3.3	13	Zoekt het CBR een partner om een volledige visie/strategie te maken voor het contactcenter inclusief Telefonie, CRM en webcare? De huidige vraagstelling is zeer applicatie gericht. Verwacht CBR een geïntegreerde invulling van een continue verbeterlandschap, dus inclusief support bij het operationeel, strategisch of tactisch verbeteren van het klantcontact? Of ligt continue verbeteren binnen de eigen organisatie en vraag CBR hier enkel een technische bijdrage van aanbieder?	Het continu verbeteren ligt primair bij het CBR waarbij het CBR op zoek is naar een proactieve partner die het CBR continu adviseert op strategisch en tactisch niveau.
47	Selectieleidraad	1.1.3	13	CBR wenst een applicatie die 24/7 bereikbaar is vanaf elke locatie. Is er een verwachte minimale uptime / servicelevel verwachting bij CBR?	Het CBR zal bij de aanvang van de dialoofase de SLA delen waarin de uptime/ het servicelevel wordt uitgevraagd.

48	Selectieleidraad	1.3.3	13	Kan het CBR, als de aanbieder optreedt als hoofdaannemer, omgaan met 2 factuurpartijen?	Het CBR gaat niet akkoord met het voorstel. CBR wenst voor een juiste registratie van verplichtingen facturen te ontvangen van één partij.
49	Selectieleidraad	1.3.3	13	Op pagina 13 verwijst het CBR naar één aanspreek principe, leverancier <organisatie 1> is partner van leverancier <organisatie 2> de leverancier van de software vanuit dit principe werken wij nauw samen. Hoe gaat het CBR om met het aanspreek principe via deze weg?	Het CBR steekt in op partnerschap en verwacht vanuit de hoofdaannemer één coördinerend aanspreekpunt. Daarbij is het mogelijk dat voor (specialistische) onderwerpen/bespreekpunten in de dialooffase of tijdens de looptijd van de Overeenkomst een Onderaannemer en/of Derde aanwezig is bij het overleg. Het inzetten van Onderaannemers/Derden inzet kan conform de uitgangspunten zoals verwoord in de Selectieleidraad.
50	Selectieleidraad	1.3.3	13	CBR streeft een kostenreductie na tov het huidige platform. Kan CBR inzage geven in de kosten van de verschillende componenten van het huidige platform?	Het CBR wenst in deze fase geen inzicht te geven in de financiële omvang van de huidige situatie. In paragraaf 2.3 is aangegeven wat de omvang van de huidige functionaliteiten is. De financiële omvang wordt in de dialooffase verstrekt aan Geselecteerde Gegadigden.

51	Selectieleidraad	1.3.3	14	<p>De komende jaren zal het CBR middels twee belangrijke programma's wijzigingen doorvoeren in de technische infrastructuur. In hoeverre lopen deze aanpassingen gelijktijd met de implementatie van de nieuwe contactcenter oplossing?</p>	<p>Zoals in de Selectieleidraad is beschreven heeft het CBR twee belangrijke programma's lopen op het gebied van Infrastructuur- en Applicatie-ontwikkelingen.</p> <p>In de komende jaren zal de technische infrastructuur gericht zijn op virtualisatie en is Cloud enabled. Voor wat betreft de interne netwerkstructuur richt het programma IT for Purpose – Infrastructuur zich op het verbeteren van de interne netwerkstructuur inclusief een upgrade op fysieke locaties en verhuizing van het datacenter. Het huidige CBR-netwerk is sterk afhankelijk van individuele devices. De komende jaren wordt het netwerk vervangen door een moderner, veiliger, flexibeler en meer software gedreven netwerk.</p> <p>IT for Purpose – Applicatielandschap richt zich op de modernisering van het applicatielandschap. Dit betekent inzet van Low-Code technologie, microservices op basis van API-management en aansluiting/migratie naar SaaS-ontwikkelingen.</p> <p>De bovengenoemde ontwikkelingen (meerjaren plannen) hebben zeker impact op deze aanbesteding. Er kan met een bepaalde mate van zekerheid worden gezegd dat een aantal aanpassingen op het gebied van infrastructuur en applicatielandschap gelijktijdig zal lopen met de implementatie van de nieuwe contactcenter- en huistelefonie - oplossing.</p> <p>Dit vergt ook van onze toekomstige partner flexibiliteit in realisatie van haar dienstverlening.</p>
----	------------------	-------	----	---	---

52	Selectieleidraad	1.3.3	<p>Doelstelling 2 Dienstverlening: Beeld van gegadigde is dat deze doelstelling met name betrekking heeft op de vervanging van de huidige contact center en huistelefonie omgeving van waaruit al dan niet reeds informatie geleverd wordt voor het integraal klantbeeld. Dit baseren we met name op de volgende bullits:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op efficiëntere wijze Klantenservice-medewerkers ondersteunt bij het afhandelen van klantvragen via vastgestelde kanalen, zoals telefonie, e-mail, webchat, social media; - Zodanig is ingericht, dat deze juiste, volledige en tijdige informatie gaat leveren voor de vorming van een Integraal klantbeeld; <p>Als we kijken naar de visie beschrijving, architectuur kaders en referentie 6.8 selectie criterium 2 "Het ontwikkelen van een visie met bijbehorend Integraal klantbeeld." lijkt een beeld te ontstaan dat de inschrijver ook het klantbeeld ICT systeem en bijbehorende business inrichting/transformatie onderdeel van de scope is van deze aanbesteding in plaats van het leveren van de benodigde informatie aan het klantbeeld systeem.</p> <p>Vraag 1: Kunt u aangeven wat de scope van de opdracht is op dit punt, het leveren van of het integreren met een klantbeeld systeem lees CRM?</p> <p>Vraag 2: Wat is u huidige klantbeeld systeem?</p> <p>Vraag 3: Wat is uw huidige zaakstelsel, welk systeem/platform wordt gebruikt voor het automatiseren van de bedrijfsprocessen van CBR?</p>	<p>1. Het CBR beschrijft in de gepubliceerde Selectieleidraad duidelijk wat haar visie op het klantcontactcenter en de huistelefonie is. Ook geeft het CBR duidelijk aan om toe te willen werken naar een Integraal klantbeeld. Het CBR verwacht een proactief en meedenkend partnerschap van Gegadigde, onder andere bij het ontwikkelen van de visie op Integraal klantbeeld. Over de invulling hiervan laat het CBR zich graag adviseren tijdens de dialooffase.</p> <p>2. Er is op dit moment geen centraal klantbeeld-systeem. Verschillende transactie- en interactie-systemen van het CBR, waaronder Verint Express bevatten delen van het klantbeeld.</p> <p>3. Het CBR gebruikt op dit moment verschillende systemen, waaronder Verint Express, om informatie van en over de klant op te slaan en bedrijfsprocessen te automatiseren.</p>
----	------------------	-------	--	--

53	Selectieleidraad	2.1 Scope van de opdracht	15	<p>De beschreven scope beschrijft het gehele klanten proces. Verschillende expertise partijen zijn nodig om dit gehele proces af te dekken. De keuze welke expertise partijen de beste fit bieden kan door aanvullende informatie gedurende het tender proces mogelijk wijzigen. Dit leidt tot de volgende vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Is er gelegenheid tot het toevoegen of verwijderen van onderaannemers gedurende het totale aanbestedingsproces tot aan gunning? 2. Is het noodzakelijk om alle mogelijke kandidaat onderaannemers in deze fase al als mogelijke derde of onderaannemer aan te melden of kan dat in een later stadium nog worden gedaan? 3. Leidt een referentie met een bepaalde onderaannemer automatisch tot de verplichte inzet van die onderaannemer? Ter illustratie: voor een bepaalde referentie is een gedeelte van het proces zoals in deze uitvraag wordt gevraagd, opgelost met software van vendor A. Kan deze als referentie worden ingezet en later toch worden vervangen door software vendor B omdat deze software uiteindelijk toch beter blijkt te passen? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zie antwoord op vraag 15. 2. Het CBR staat toe dat er in een later stadium Onderaannemers worden ingezet door Gegadigden, zie antwoord op vraag 15. 3. Het CBR dient de Aanbestedingswet te respecteren, wat betekent dat Derden die worden ingezet om te voldoen aan Geschiktheidseisen ook ten tijde van de uitvoering van de Opdracht moeten worden ingezet voor dat deel waarvoor zij de geschiktheid van Gegadigde aantonen en niet mogen worden gewijzigd.
54	Selectieleidraad	2.1 Scope van de opdracht en tabel 2.3	15 - 17	<p>Kan er een aanvullende afbakening worden gegeven van de scope van de opdracht? Met name rond de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Huistelefonie: is het de bedoeling dat gegadigde ook de fysieke huistelefoons verzorgd, de toestellen zelf en ook het onderhoud, of is de scope tot aan de fysieke telefoon - Mobiele telefonie: Wat is uw verwachting op dit domein ten aanzien van de inschrijver? Er wordt gevraagd naar mobiele diensten, is dit gericht op het faciliteren van thuiswerken met connecties naar mobiele telefoons? Wordt er door het CBR verwacht dat de diensten van een mobiele provider ook door gegadigde worden aangeboden of dient dit gefaciliteerd te worden voor elke provider? 	<p>Het leveren, installeren en onderhouden van de fysieke toestellen kan binnen de scope vallen. Dit moet mogelijk zijn indien nodig. Het streven is echter wel om zo flexibel mogelijk te werken. Telefonie via softphones, vast/mobiel integratie en integratie met MS Teams heeft onze sterke voorkeur. Het CBR laat zich tijdens de dialoof fase graag adviseren en inspireren op dit vlak.</p>

55	Selectieleidraad	2.1	15/16 tabel	CBR geeft aan zowel van QlikView als van PowerBI gebruik te maken. Wat is het aantal gebruikers (licenties) die functionaliteiten moet kunnen bouwen en wat zijn het aantal gebruikers dat rapportagefunctionaliteiten (zogenaamde views) hieruit moet kunnen gebruiken. Tabel in paragraaf 2.3 geeft hier geen antwoorden op.	Het CBR maakt gebruik van QlikView en PowerBI voor het zelfstandig opstellen van managementrapportage. Bij aanvang van de dialoofase wordt nadere informatie verstrekt over QlikView en PowerBI.
56	Selectieleidraad	2.1	15,16	Scope van de Opdracht - Applicaties. In het door u opgegeven overzicht van applicatie die u wel/of niet wenst te vervangen, geeft u het rood aan de applicatie MeasureMail om deze absoluut niet te gaan vervangen. In het kader van uw visie schets voor het realiseren van een totaal klantbeeld, willen graag begrijpen waarom juist specifiek deze applicatie moet worden behouden?	MeasureMail is bij het CBR een applicatie welke over verschillende divisies gebruikt wordt. Elke divisie heeft zijn eigen gesloten gedeelte hiervan, echter is het momenteel contractueel niet mogelijk om van deze vorm van werken af te stappen.
57	Selectieleidraad	2.3	15-17	Kijkend naar de kanaalstrategie van CBR omtrent het gebruik van klantenfeedback voor dienstverlening optimalisatie en aanpassing lijken callrecording en screenrecording wenselijk. Is deze functionaliteit bewust uit de uitvraag gehouden of is het wenselijk dat aanbieder een all-in oplossing biedt inclusief deze functionaliteit voor zowel frontoffice als backoffice. Indien ja, is er behoefte bij CBR aan ondersteuning van opdrachtnemer bij inrichting van dit proces?	Zie het antwoord op vraag 17.
58	Selectieleidraad	2.1	15-16	U geeft aan dat kijkende naar de doorontwikkeling van de klantenservice in de looptijd van het nieuwe contract nieuwe functionaliteiten en technieken worden toegevoegd. In het overzicht van Applicaties wordt weergegeven welke applicatie aanwezig zijn en uw beeld welke moeten en mogen worden vervangen, maar ook welke u niet wenst te vervangen. Vraag 1a: Kunt u een gewenste termijnindicatie geven specifiek per Applicatie? Vraag 1b: Kunt u ook inzicht per Applicatie geven wanneer deze Applicatie met bestaande leveranciers indicatief gaan aflopen?	Het CBR vraagt in de dialoofase aan Geselecteerde Gegadigde om te komen tot een oplossing op hoofdlijnen waar de gestelde vraag onderdeel van is.

59	Selectieleidraad	2.3	16	U spreekt over dashboarding. Zijn dit kanaalspecifieke dashboards, of moeten wij als aanbieder gecombineerde data(bronnen) en verschillende applicaties verwerken. Denk hierbij aan overzichten van alle kanalen, klachten etc. In hoeverre verwacht CBR van dashboards ondersteuning van de strategische doelstelling: "Wensen en behoeften worden continu gemeten door middel van touchpoints in het proces"?	Het CBR streeft naar het volledig inzichtelijk maken van haar klantreis en heeft dan ook de wens om deze in dashboarding weer te geven. Hierbij dienen de verschillende kanalen inzichtelijk te worden gemaakt.
60	Selectieleidraad	2.3	16	Aanbieder heeft het over outbound bellen. Is dit handmatige actie door de medewerker? (één op één) Of wil de aanbieder ook outbound campagne functionaliteiten in het aan te bieden platform?	Ja, het zijn handmatige acties van medewerkers. Op dit moment voorziet het CBR geen outbound campagnes, maar sluit dit niet uit voor de toekomst.
61	Selectieleidraad	2.3	16	Hoeveel vaste telefoonnummers dienen er door de nieuwe operator te worden overgenomen middels portering. Mogelijk zijn deze telefoonnummers al bekend en kun u deze delen met de aanbieder?	Het betreft hier 1800 stuks 088-bedrijfsnummers. Allemaal blokken van 100 stuks. 088-2272900 t/m 088-2272999 088-2274900 t/m 088-2274999 088-2275000 t/m 088-2275099 088-2275100 t/m 088-2275199 088-2275200 t/m 088-2275299 088-2275300 t/m 088-2275399 088-2275400 t/m 088-2275499 088-2275500 t/m 088-2275599 088-2275600 t/m 088-2275699 088-2275700 t/m 088-2275799 088-2275800 t/m 088-2275899 088-2275900 t/m 088-2275999 088-2276000 t/m 088-2276099 088-2276100 t/m 088-2276199 088-2276200 t/m 088-2276299 088-2276300 t/m 088-2276399 088-2276400 t/m 088-2276499 088-2277700 t/m 088-2277799
62	Selectieleidraad	2.3	16	Dienen alle mobiele nummers te worden ingericht als onderdeel van vast mobiel integratie?	De wens van het CBR is om hier flexibel mee om te kunnen gaan. Vast/mobiel integratie zal de standaard worden met enkele uitzonderingen. Denk hier aan vaste telefoons in vergaderruimten, etc.

63	Selectieleidraad	2.3	16	CBR vraagt unlimited abbonementen voor mobiel, is het mogelijk om inzicht te krijgen in het huidige verbruik om een gepast voorstel te kunnen doen?	Het CBR zal bij de aanvang van de dialooffase deze informatie delen.
64	Selectieleidraad	2.3	16	Kan de aanbesteder aangeven wat het huidige verbruik is van de vaste verbindingen en wat de verwachting is aan toekomstig verbruik?	Zie het antwoord op vraag 63.
65	Selectieleidraad	2.3	16	Kan de aanbesteder aangeven welke functionaliteiten zij verwachten van een vast mobiel integratie	Het CBR verwacht standaardfunctionaliteiten zodat medewerkers via één telefoonnummer en één telefoon bereikbaar zijn, in plaats van via twee nummers en twee telefoons. Voor het CBR betekent dit een verhoging van de telefonische bereikbaarheid en tevens verlaging van kosten.
66	Selectieleidraad	2.3	16	Heeft u een voorbeeld van de informatie die wordt weergegeven op het dashboard	In het huidige dashboard wordt per queue de volgende informatie weergegeven: de hoeveelheid aangeboden, aangenomen en afgebroken calls, aantal wachtenden, maximale wachttijd, service level en beschikbare agents. Echter, het CBR wil niet aan deze huidige set beperkt zijn en wil deze informatie in de toekomst kunnen uitbreiden en andere informatie over telefonie in het dashboard kwijt kunnen.
67	Selectieleidraad	2.3	16-17	CBR is wat onduidelijk over de vervangingswens van Coosto als webcare applicatie. De tekstuele omschrijving lijkt een grotere wens te beschrijven voor vervanging van de applicatie dan tabel 3 suggereert. Kan het CBR aangeven welke functionaliteiten of type functionaliteiten strategisch belangrijk zijn voor het CBR?	Het CBR beschrijft in de gepubliceerde Selectieleidraad duidelijk wat zijn strategische doelstellingen zijn en vraagt aan Gegadigde om hier concrete invulling aan te geven.
68	Selectieleidraad	2.3	16/17	Hier wordt gesproken over outbound gesprekken. Zijn dit één op één telefoontjes naar buiten (medewerker belt handmatig een klant) of is hiervoor dialer functionaliteit (outbound waarbij het systeem voor de medewerkers belt naar grote groepen klanten) vereist?	Zie het antwoord op vraag 60.

69	Selectieleidraad	2.3	16-17	Op pagina 10 de visie wordt beschreven dat; "Structurele kwaliteits monitoring en sturing is ingericht. De klanttevredenheid , kwaliteit en firsttime-fix wordt over alle kanelen gemeten.". In paragraaf 2.3 omvang van de opdracht komt kwaliteitsmonitoring over alle kanalen niet terug. Kunt u bevestigen dat Omni channel analytics en Omni channel kwaliteitsmonitoring onderdeel van de scope van deze opdracht is?	Omnichannel analytics en Omnichannel kwaliteitsmonitoring kunnen onderdeel van de scope zijn. Het CBR heeft de Aanbesteding dusdanig ingericht dat zij de kennis en kunde van de Gegadigde wil benutten. Dit betekent dat Gegadigde, binnen de kaders van het Programma van eisen de best passende oplossing kunnen aanbieden. Gegadigde kan zijn best passende oplossing indienen in de dialooffase I. Het Programma van eisen wordt meegestuurd bij de aanvang van de dialooffase.
70	Selectieleidraad	2.4	17	Het CBR kiest ervoor om de Overeenkomst te baseren op Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018. Aanbestedende dienst stelt dat de concept Overeenkomst wordt gedeeld na de Selectiefase. Geldt dit ook voor de ARBIT 2018 zodat Inschrijvers in de gelegenheid worden gesteld eventuele vragen en tekstvoorstellen voor te leggen?	Naast het concept van de Overeenkomst wordt na de selectiefase ook de ARBIT 2018 met de geselecteerde Gegadigde gedeeld.
71	Selectieleidraad	2.3 Omvang van de opdracht	17	Huistelefonie; wordt hier ook mee bedoeld het onderhouden, aanschaffen en verstrekken van de hardware (telefoons) en de service van deze telefoons?	Zie het antwoord op vraag 54.
72	Selectieleidraad	2.3	17	In tabel 4 gaat het over huistelefonie, hier wordt gesproken over fax functionaliteit. Wil CBR hier aansluiting van fysieke toestellen of mag opdrachtnemer hier ook een software matige applicatie voor aanbieden die integreert op case niveau.	Voor de fax-functionaliteiten mag de Gegadigde ook een softwarematige oplossing aanbieden. Deze oplossing zal echter niet geïntegreerd worden op case niveau.
73	Selectieleidraad	2.4.1	17	Het CBR zoekt zoveel mogelijk naar complexiteitsreductie en standaard oplossingen. Dit beziend gaat aanbieder ervan uit dat de wens voor één hoofdaannemer ook betekent dat CBR behoefte heeft aan één beheersportal voor alle applicaties. Ook daar waar het nu gescheiden applicaties betreft. Deze wens wordt niet expliciet gesteld, maar wel zo gelezen. Klopt deze aanname van aanbieder?	Eén beheersportal voor alle applicaties van de hoofdaannemer is gewenst, maar is geen vereiste.

74	Selectieleidraad	2.3	17	Bij de omvang van de opdracht geeft het CBR aan 611 mobiele nummers te hebben, wat verwacht het CBR dat de opdrachtnemer met deze mobiele nummers doet?	Zie het antwoord op vraag 63.
75	Selectieleidraad	2.3	17	Bij de omvang van de opdracht staan er verwante hardware oplossingen van het CBR (faxmachine, flex toestellen, vaste toestellen ect.), dient de opdrachtnemer deze hardware te vervangen/koppelen?	Zie het antwoord op vraag 54.
76	Selectieleidraad	2.3	17	Er wordt gesproken over 95 dashboard applicaties. Kunt u hierin onderscheid maken tussen het aantal wallboards (fysieke dashboards op locatie) en het aantal dashboards op pc's van de medewerkers	Het CBR heeft op dit moment twaalf fysieke dashboards (walboards) op locatie. De overige dashboards staan op de pc's van de medewerkers.
77	Selectieleidraad	2.3	17	Toestellen (58) Is aanbieder voornemens deze in scope te vervangen, of moet de huidige hardware worden meegenomen in scope van aanbesteding. Zo nee, heeft uitschrijver dan merk, modelnummer en software versie van de hardware telefoons?	Zie het antwoord op vraag 54.
78	Selectieleidraad	2.4.1	17	In Arbit zitten een aantal voorwaarden (bv maar niet limitatief tav Escrow, aansprakelijkheid, ip) waaraan wij moeilijk kunnen voldoen en die in deze vorm zullen leiden tot het niet aanbieden. Staat CBR open voor een dialoog over deze artikelen?	Het CBR streeft ernaar een Overeenkomst te hanteren die passend is voor de gevraagde Opdracht en die gebaseerd is op ARBIT 2018. Tijdens de dialoogronde II (zie paragraaf 7.3) zijn de contractuele- en financiële zaken te behandelen onderwerpen.
79	Selectieleidraad	2,3	17	In tabel 4 staan voor huistelefonie diverse systemen genoemd. Zijn er legacy systemen (analoog, bijv. voor lift, alarm etc) die niet vermeld staan maar wel onderdeel van de scope zijn?	Nee, genoemde legacy systemen (analoge lijnen) zijn geen onderdeel van de scope.

80	Selectieleidraad	2.3	17	CBS wenst een vast tarief voor mobiele nummers. In praktijk genereren de werknemers van CBR meer verkeerstromen, waar Gegadigde in haar business case rekening mee kan houden, waaronder: 0900 verkeer, internationaal verkeer naar bestemmingen buiten Europa, voice en data roaming buiten Europa, en buitenbundelverkeer. Mede in het kader van een level playing field ontvangt Gegadigde graag de huidige verkeer volumes (spraak, data, SMS, binnen Europa, buiten Europa) voor zowel het vaste als het mobiele verkeer, zodat zij hetzelfde inzicht heeft als de zittende provider. Is CBS hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 63.
81	Selectieleidraad	2.3	17	Kan CBR aangeven wat het te verwachten maximaal aantal gelijktijdige gesprekken zijn vanuit het klant klantcontact center en de huis telefonie om Gegadigde in staat te stellen een inschatting te kunnen maken van het dimensioneren van de oplossing?	Het CBR zal bij de aanvang van de dialoofase deze informatie delen.
82	Selectieleidraad	2.4.1	17	Het CBR kiest ervoor om de Overeenkomst te baseren op Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 (ARBIT). De concept Overeenkomst zal worden gedeeld na de Selectiefase. Vraag algemeen: Indien Gegadigde (CCAAS) oplossingen aanbiedt van wereldwijd gerenommeerde partijen, waarbij het voor die partijen vanwege het feit dat het een CCAAS oplossing is, onmogelijk is om met allerlei verschillende afnemende partijen aparte afspraken te maken, is opdrachtgever dan bereid om van zijn eigen inkoopvoorwaarden en van toepassing zijnde voorgestelde voorwaarden zoals beschreven in deze tender, af te zien en/of om in de vervolprocedure hier passende afspraken over te maken?	Conform artikel 2.4.1. is het CBR voornemens om de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2018 te hanteren. Tijdens de dialoogronde II (zie paragraaf 7.3) zijn de contractuele- en financiële zaken te behandelen onderwerpen. Het CBR kan in deze fase geen toezegging doen over het hanteren van standaard voorwaarden van marktpartijen.

83	Selectieleidraad	3.2 Planning	19	De datum van het indienen van het verzoek tot deelname staat op 6 mei as. Dit is een korte doorlooptijd, waarin tevens een aantal feestdagen vallen evenals de mei vakantie. Om de gevraagde selectiecriteria op een goede manier te kunnen invullen willen wij u verzoeken de datum voor het indienen met minimaal een week uit te stellen. Gaat u hiermee akkoord?	Het CBR gaat akkoord met het voorstel om de planning voor het indienen van de Verzoeken tot deelname op te schuiven. Het CBR deelt bij publicatie van de nota van inlichtingen een aangepaste versie van de Selectieleidraad waarin de nieuwe planning staat vermeld.
84	Selectieleidraad	3,2	19	In welke fase van de aanbesteding wordt de scoping finaal? Is dat tijdens de dialoog fase 2 of na definitieve selectie?	De scope van de Opdracht is zoals beschreven in de Selectieleidraad. Deze wordt geconcretiseerd in het Programma van eisen, Overeenkomst en andere documenten in de dialoogfase. Op basis van de uitkomsten in de dialoogfase kunnen wijzigingen worden aangebracht om de best passende oplossing voor het CBR te kunnen contracteren.
85	Selectieleidraad	3,2	19	Gegadigde heeft met veel belangstelling kennis genomen van de inhoud van de selectieleidraad en ziet goede mogelijkheden om CBR te voorzien van een passende oplossing voor dit vraagstuk. Om CBR te voorzien van een kwalitatief goede beantwoording op deze selectieleidraad verzoekt gegadigde tot een verlenging van de inschrijfdatum tot eind mei. Dit mede gelet op de afwezigheid van teamleden in verband met de komende meivakanties.	Zie het antwoord op vraag 83.
86	Selectieleidraad	3,2	19	Kan het CBR een extra gelegenheid in gelasten om vragen naar aanleiding van de nota van inlichtingen te kunnen stellen?	Het CBR gaat niet akkoord met het voorstel van Gegadigde. Na de dialoogfase volgt voor de geselecteerde Gegadigden een nieuwe Nota van inlichtingen.
87	Selectie leidraad	3.2	19	CBR geeft aan dat de sluitingsdatum voor vragen ronde 1 donderdag 15 april 2021 is, kan het CBR aangeven wanneer de vragen voor vragenronde 2 uiterlijk moeten worden ingediend?	Zie het antwoord op vraag 86.

88	Selectieleidraad	3.2	19	In de planning, die door u indicatief wordt gesteld en mogelijk gewijzigd kan worden, verzoeken wij u een 2e vragenronde op te nemen? Wij verwachten dat verdere verdiepingsvragen vanuit de markt bij kunnen dragen aan een verdere verheldering van de Opdracht.	Zie het antwoord op vraag 86.
89	Selectieleidraad	3.4. Informatieverstrekking	20	Gegadigde stelt voor om een extra vragenronde in te lassen om eventuele vragen die voortkomen uit de NvI te kunnen stellen. Kan CBR daarmee akkoord gaan?	Zie het antwoord op vraag 86.
90	Selectieleidraad	3.6 Openen van de verzoeken tot deelname	21	U geeft hier aan dat gegadigden niet bij de opening van de verzoeken tot deelname aanwezig kunnen zijn. Kunt u bevestigen dat er na de opening een proces verbaal van opening aan de gegadigden zal worden toegestuurd?	Het CBR zal na het openen van de kluis met daarin de Verzoeken tot deelname een procesverbaal van opening delen middels TenderNed.
91	Hoofdstuk 4			Dienen de documenten geanonimiseerd te worden ingediend?	Nee, de documenten hoeven niet te worden geanonimiseerd.
92	Selectieleidraad	4.1	22	Leverancier heeft kennis genomen dat leverancier binnen drie werkdagen na het verzoek van het CBR het document voor geschiktheidseis E1 dient te overleggen. Het is echter vanwege interne processen niet mogelijk om dit document binnen drie werkdagen te verstrekken. Dit duurt minimaal 5 werkdagen. Bent u bereid deze termijn aan te passen?	Het CBR gaat ermee akkoord dat Gegadigde na het eerste verzoek van het CBR binnen vijf Werkdagen de gevraagde bewijsstukken aan het CBR verstrekt.
93	Selectieleidraad	4.1 Eisen aan de gegadigde	22	In 4.1 wordt beschreven dat kan worden aangeboden met een onderaannemer, in een samenwerkingsverband, of met een derde gebruik makend van a. bepaalde expertise of b. om zich te beroepen op de financiële draagkracht van deze derde? - Paragraaf 8.4 en 8.5 beschrijven additioneel het proces rond onderaannemers en samenwerkingsverbanden. Is er ook een beschrijving hoe om te gaan met derden en een bepaalde expertise verzoek - Wat is het verschil voor het CBR tussen een onderaannemer en een derde?	In hoofdstuk 4 (onder andere paragraaf 4.3.2, 4.3.3, 4.4.1, 4.4.2 en 4.4.3) is opgenomen hoe wordt omgegaan met Derden. In de begrippenlijst (bijlage 08) wordt gedefinieerd wat het verschil is tussen een Onderaannemer en een Derde.

94	Selectieleidraad	4.1	22	Op pagina 22 verwijst het CBR naar verschillende gegadigde (onderaannemers en samenwerkingsverband) leverancier <organisatie 1> is partner van software leverancier <organisatie 2>. Onder welke vorm valt dit onderaannemers of samenwerkingsverband?	Zie het antwoord op vraag 49.
95	Selectieleidraad	4.4.1	24	Leverancier wordt vanuit de verzekeraar verplicht maximale bedragen op te nemen in plaats van minimale bedragen. Bent u bereid de tekst als volgt te wijzigen: `.....maximaal € 1.250.000,- per gebeurtenis en een maximale dekking van € 2.500.000,- per kalenderjaar...`?	Het CBR is niet bereid deze aanpassing door te voeren, omdat hiermee een financieel risico richting het CBR komt, die moeilijk is te beheersen door het CBR.
96	Selectieleidraad	4.4.1	24	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Het is hem niet toegestaan een kopie van de polis te verstrekken. Leverancier zal zijn makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Wij gaan ervan uit dat wij hiermee kunnen volstaan. Klopt deze aanname?	Het CBR gaat ermee akkoord. Op het bewijs van verzekering moet duidelijk worden dat Gegadigde aan de vereiste dekking, zoals gevraagd in paragraaf 4.4.1, voldoet.
97	Selectieleidraad	4.4.1.	24	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 opleveren van dit certificaat bij de verificatie toegestaan in plaats van een kopie van de verzekeringspolis?	Zie het antwoord op vraag 96.

98	Selectieleidraad	4.4.2	25	<p>Wij zien twee (2) verschillende teksten voor de benodigde kerncompetentie # E : Selectieleidraad -->'Ervaring met het realiseren van werkende gangbare technische koppelingen binnen een klantcontactcenter'. In Bijlage 6 staat-->'Ervaring met het realiseren van werkende technische koppelingen tussen een klantcontactcenter en een Media monitoring, Webcare en publishing applicatie'.</p> <p>Vraag 1a: welke tekst is/wordt exact van toepassing op de beoordeling, voorstel: "Ervaring met het realiseren van werkende gangbare technische koppelingen binnen een klantcontactcenter"?.</p> <p>Vraag 1b: Wat bedoelt u specifiek met 'Media monitoring' en 'publishing applicatie'?</p> <p>Vraag 1c: De eis om te koppelen met Media Monitoring EN webcare EN publishing applicatie is heel specifiek voor de CBR omgeving. Voorstel: "Ervaring met het realiseren van werkende technische koppeling tussen een klantcontactcenter en een"?</p>	<p>De kerncompetentie zoals weergegeven in de Selectieleidraad is correct. Kerncompetentie E betreft: 'Ervaring met het realiseren van werkende gangbare technische koppelingen binnen een klantcontactcenter'. Het CBR stelt een herziene versie van Bijlage 06 - Ervaring Gegadigde beschikbaar.</p>
99	selectie leidraad en bijlage 6	4.4.1 en bijlage 6	4.4.2	<p>Inschrijver constateert een afwijking in de beschrijving van kerncompetentie E in de Selectie Leidraad (ruimer uitgevraagd) en de beschrijving in bijlage 6 (specifieker uitgevraagd) . Kan Inschrijver uitgaan van de beschrijving van kerncompetentie E zoals opgenomen in de Selectie Leidraad?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 98.</p>

100	Selectieleidraad	4.4.3	26	<p>U stelt: "Het CBR zal vragen om de volgende bewijsstukken op te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copy van certificaat; - Verklaring van toepasselijkheid; - Scope van het certificaat. Een document, waarin is aangegeven voor welke specifieke categorieën de gegadigde is gecertificeerd." <p>Ten aanzien van het laatste bewijsstuk vragen wij ons af op wat voor soort document u hier doelt. In het certificaat zelf en de verklaring van toepasselijkheid staat de scope toch reeds voldoende aangegeven, dus zijn de eerste twee bewijsstukken niet afdoende? Indien u het daar niet mee eens bent, kunt u dan concreet en specifieker aangeven welk additioneel document wij nog aan zouden moeten leveren?</p>	<p>Het CBR past de Selectieleidraad als volgt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copy van certificaat (indienen bij Verzoek tot deelneming); - Verklaring van toepasselijkheid (indienen bij Verzoek tot deelneming); - Scope van het certificaat. Een document, waarin is aangegeven voor welke specifieke categorieën de Gegadigde is gecertificeerd." (op eerste verzoek van het CBR binnen vijf Werkdagen te overleggen).
101	Selectieleidraad	5.1	27	<p>Aangaande T3 (de EER vraag)Er vindt geen opslag en verwerking van data buiten de Europese Economische Ruimte (EER) plaats.</p> <p>Dataopslag en verwerking vinden plaats in de EER. Hoe kijkt het CBR aan tegen inschakeling van incidentele inzet van van expertise van buiten de EER? Inzet hiervan zal alleen plaatsvinden na expliciete toestemming van het CBR.</p>	<p>In beginsel is de eis dat de verwerking van persoonsgegevens binnen de EER plaatsvindt. Het inzetten van derden buiten de EER voor het verwerken van persoonsgegevens kan slechts in overleg, na expliciete toestemming van het CBR en in ieder geval niet zonder meer. Er dienen bijvoorbeeld passende waarborgen in place te zijn of er is een adequaatheidsbesluit afgegeven.</p> <p>Mochten er bij de leverancier situaties voorzien worden waarbij de persoonsgegevens overgedragen worden aan een derde partij buiten de EER, dan graag deze vooraf benoemen.</p>

102	Selectieleidraad	5.1 Akkoordverklaring Toetsingscriteria	27	Derde partij slaat de klantgegevens op en verwerkt deze in de Europese Economische Ruimte (= EER) maar geeft aan dat in bijzondere uitzonderingsgevallen het mogelijk is dat er verwerking buiten de EER plaatsvindt. Als voorbeeld wordt genoemd dat in geval van een calamiteit er ondersteuning vereist kan zijn en ook toegang kan worden gegeven aan een expert van buiten de EER. Derde is bereid het CBR inzicht hierin te geven. Kan het CBR daarmee akkoord gaan?	Geen akkoord vooraf op het inzetten van derden buiten de EER. Vanuit het CBR is het ook niet de wens om met subverwerkers van de verwerker in gesprek te gaan (als dat ook bedoeld wordt), het is aan de verwerker om aan te tonen dat er in de keten van de verwerker en subverwerker(s) voldoende technische en organisatorische maatregelen ingericht zijn. In beginsel is de eis dat de verwerking van persoonsgegevens binnen de EER plaatsvindt. Het inzetten van derden buiten de EER ten behoeve van het verwerken van persoonsgegevens kan slechts in overleg, na expliciete toestemming van het CBR en in ieder geval niet zonder meer. Er dienen bijvoorbeeld passende waarborgen in place zijn of er is een adequaatheidsbesluit afgegeven.
103	Selectieleidraad	5,1	27	Met betrekking tot T3 (Er vindt geen opslag en verwerking van data buiten de Europese Economische Ruimte (EER) plaats). Kan CBR aangeven wat onder de definitie van 'data' wordt verstaan? Betreft dit enkel de data gerelateerd aan klanten van CBR, of valt daar ook de zogenaamde 'metadata' (= data over data) onder? Indien dit laatste namelijk het geval is dan betekent dit dat voor CBR meerdere geschikte SaaS oplossingen niet kunnen worden aangeboden. Op deze wijze is er dan geen sprake van een 'level playing field'.	Met data worden persoonsgegevens bedoeld zoals bedoeld in de AVG.

104	Selectieleidraad	5,1	27	Aangaande T3: Derde partij slaat de klantgegevens op en verwerkt deze in de EER maar geeft aan dat in bijzondere uitzonderingsgevallen het mogelijk is dat er verwerking buiten de EER plaatsvindt. Als voorbeeld wordt genoemd dat in geval van een calamiteit er ondersteuning vereist kan zijn en ook toegang kan worden gegeven aan een expert van buiten de EER. Derde is bereid het CBR inzicht hierin te geven. Kan het CBR daarmee akkoord gaan?	<p>Geen akkoord vooraf op het inzetten van derden buiten de EER. Vanuit het CBR is het ook niet de wens om met subverwerkers van de verwerker in gesprek te gaan (als dat ook bedoeld wordt), het is aan de verwerker om aan te tonen dat er in de keten van de verwerker en subverwerker(s) voldoende technische en organisatorische maatregelen ingericht zijn.</p> <p>In beginsel is de eis dat de verwerking van persoonsgegevens binnen de EER plaatsvindt. Het inzetten van derden buiten de EER ten behoeve van het verwerken van persoonsgegevens kan slechts in overleg, na expliciete toestemming van het CBR en in ieder geval niet zonder meer. Er dienen bijvoorbeeld passende waarborgen in place te zijn of er is een adequaatheidsbesluit afgegeven.</p>
105	Selectieleidraad	6.2	28	In welke mate is het Security/Privacy Office binnen CBR betrokken bij de selectie en besluitvorming?	De beoordeling wordt uitgevoerd door een terzake deskundig beoordelingsteam. De kennis en kunde van de gevraagde dienstverlening is aanwezig. Hiermee is de vereiste deskundigheid en kennis binnen het team gewaarborgd.
106	Selectieleidraad	6.8 Selectiecriteria	30	Het is gebruikelijk dat selectiecriteria worden toegepast indien zich meer dan (in dit geval) vijf gegadigden aanmelden waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en die voldoen aan de geschiktheidseisen. U stelt bij de selectiecriteria een vereiste minimumscore van 50 gewogen punten. Kunt u bevestigen dat als zich vijf of minder geschikt bevonden gegadigden aanmelden, de eventuele score op de selectiecriteria niet zal worden toegepast op de vast te stellen rangschikking?	Het CBR wenst alleen partijen te selecteren voor de dialoofase die de vereiste minimumscore op de Selectiecriteria behalen. Daarom gaat het CBR niet akkoord met het voorstel van Gegadigde.

107	Selectieleidraad	6.8	30	Selectiecriteria S2: Het ontwikkelen van een visie met bijbehorende integraal klantbeeld. We zien in paragraaf 1.3.1 visie beschreven door CBR die niet overeenkomt met de scope van de opdracht. Voor dit selectiecriteria S2 moeten we weten welke scope onze visie voor een integraal klantbeeld moeten uitgaan. Is dit de visie beschrijving in paragraaf 1.3.1 of de omvang van de opdracht?	In paragraaf 2.3 wordt de omvang van de huidige situatie weergegeven. In paragraaf 1.3.1 wordt de visie gegeven die het CBR wenst te realiseren met de Opdrachtnemer van deze Opdracht. Voor Selectiecriteria S2 wordt Gegadigde gevraagd om op basis van een eerder uitgevoerde opdracht, aan te tonen hoe Gegadigde gedurende de samenwerking met een opdrachtgever invulling heeft gegeven aan een Integraal klantbeeld. Er dient bij de beantwoording aangesloten te worden op de uitgewerkte visie uit paragraaf 1.3.1.
108	Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie (2 april 2021)	3	33	opdrachtgever vraagt of de oplossing over de functionaliteit om data te anonimiseren of pseudonimiseren. Kan opdrachtgever aangeven naar welke data opdrachtgever refereert?	Om aan compliancy vereisten te voldoen uit de AVG wet- en regelgeving dient alle naar een persoon te relateren informatie geanonimiseerd en gepseudonimiseerd te kunnen worden.
109	Selectieleidraad	7,3	34	Gezien de specifieke requirements zouden we tijdens de dialoogsessies ook Engelstalige experts willen inbrengen. Mag de voertaal tijdens deze sessies (gedeeltelijk) Engels zijn?	Ter voorkoming van interpretatieverschillen door verschillende talen te hanteren kiest het CBR ervoor om in de dialoof fase uitsluitend de Nederlandse taal te hanteren. Het CBR gaat daarom niet akkoord met het voorstel van Gegadigde. Uiteraard staat het Gegadigde vrij om indien nodig een tolk in te zetten gedurende de dialoof fase.
110	Selectieleidraad	8.2	36	Uitsluitend het Nederlandse recht beheerst deze Aanbesteding. De software van Freshworks binnen de EU valt onder het Duitse recht, gezien hier het Europese hoofdkantoor zit. Bedoeld het CBR dat op het moment dat er een contract getekend wordt de rechten vallen onder Nederlands recht of is het Duitse recht ook afdoende?	CBR handhaaft dat het Nederlandse recht van toepassing is op deze Aanbesteding.

111	Selectieleidraad	8.10 Ondertekening van het Verzoek tot deelneming	37	U geeft hier aan dat een handtekening onder het UEA tevens geldt als een ondertekening van het verzoek tot deelneming. Er is echter geen verzoek tot deelneming aan de stukken toegevoegd. Kunt u aangeven wat u precies bedoelt met het verzoek tot deelneming?	Met Verzoek tot deelneming wordt bedoeld: 'Het door de Gegadigde ingediende verzoek om deel te nemen aan de Aanbesteding op basis van deze Selectieleidraad.' (Zie Bijlage 08 - Begrippen- en afkortingenlijst). Dit betreft niet een specifiek formulier, maar het geheel van de stukken die Gegadigde indient in TenderNed als reactie op deze Selectieleidraad.
112	Selectieleidraad	8.23	40	U stelt: "Na de mededeling van de selectiebeslissing hanteert het CBR een opschortende termijn van zeven kalenderdagen." Wij zien dat aanbestedende diensten bij selectiebeslissingen altijd de Alcatel termijn van 20 kalenderdagen in acht nemen. Wij verzoeken CBR daarom om de opschortende termijn te wijzigen naar 20 kalenderdagen. Zo niet, kunt u dan beargumenteren waarom u in deze procedure een opschortende termijn van zeven kalenderdagen hanteert?	Het CBR gaat niet akkoord met voorstel van Gegadigde om de opschortende termijn na de mededeling van de selectiebeslissing naar 20 kalenderdagen aan te passen. Conform de Aanbestedingswet is het CBR niet verplicht een opschortende termijn te hanteren voor de Selectiefase. Echter, om een juiste rechtszekerheid te bieden hanteert het CBR een gangbare en proportionele opschortende termijn voor deze Selectiefase van een concurrentiegerichte dialoog.
113	Algemeen	-	-	Gedurende het proces van selectie wordt op bepaalde momenten in tijd door het CBR aanvullende informatie beschikbaar gesteld aan gegadigen. Mocht naar aanleiding van deze aanvullende informatie blijken dat het nodig is om te veranderen van partner(s) of partner(s) toe te voegen, bestaat dan deze mogelijkheid?	Zie het antwoord op vraag 15.
114	Algemeen	-	-	Kan het CBR een extra gelegenheid in gelasten om vragen naar aanleiding van de eerste nota van inlichtingen te stellen.	Zie het antwoord op vraag 86.
115	Selectieleidraad			Kan het CBR een 2de NvI opnemen in de agenda die voor 6 mei valt?	Zie het antwoord op vraag 86.
116	Algemeen			Wat betreft de samenwerkingen. Inschrijver is wederverkoper/dealer van Provider voor de gevraagde delen mobiele telefonie en netlijnen/verkeer. Provider heeft een marktbenadering met een dealerkanaal (Indirect) en Direct. Het is aannemelijk/mogelijk dat Provider zelf ook gaat inschrijven via het Direct	Voor het antwoord op deze vraag verwijst het CBR u naar paragraaf 8.11 van de Selectieleidraad.

				kanaal. Tussen het Indirect kanaal en het Direct kanaal van Provider is een strikte scheiding. Is het toegestaan dat Inschrijver Provider heeft als onderaannemer (via het Indirect kanaal van Provider) en Provider zelf ook inschrijft als hoofdaannemer? De contractrelatie (facturatie en SPOC) loopt via de wederverkoper.	
117	Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Mochten er gedurende de volgende ronde van de EA duidelijk worden obv de requirements van CBR dat additionele partijen of toeleveranciers van oplossingen toegevoegd moeten worden, kunnen deze dan als onderaannemer worden toegevoegd of toegevoegd worden aan het samenwerkingsverband?	Zie het antwoord op vraag 15.
118	Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Zijn er specifieke verwachtingen t.a.v. de juridische status van het Samenwerkingsverband?	Zie paragraaf 8.4 van de Selectieleidraad. Het CBR eist geen aparte rechtsvorm voor een Samenwerkingsverband.
119	Bijlage 02 - Marktconsultatie extern verslag			Zijn er vereisten vanuit overheid of u welke oplossing moet worden afgestemd op archivering en logging?	<p>Het CBR is een overheidsorganisatie (ZBO) en dient zich voortdurend te conformeren aan de wettelijke kaders en normenkaders van de overheid. Zoals in de Selectieleidraad is beschreven, dient in dit kader ook de totale oplossing blijvend te voldoen aan eisen die worden gesteld op grond van de volgende wettelijke kaders en normenkaders van de overheid, zoals, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), waar onder andere schoning en archivering van privacygevoelige data dient te worden geborgd; - Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO),

					<p>waar onder andere auditlogging en monitoring dient te worden ingeregeld;</p> <p>– Archiefwet.</p>
120	Bijlage 02 - Marktconsultatie extern verslag			Is er een lijst met alle mogelijke contactpunten die een klant kan verbinden met de klantenservice?	Het CBR is op dit moment zijn Klantreizen aan het herdefiniëren. Dit doet het CBR aan de hand van verschillende processen. Deze zijn: rijbewijs halen, rijbewijs behouden medisch en rijbewijs behouden mededelingen. Binnen deze Klantreizen worden ook contactpunten gedefinieerd.
121	Bijlage 02 - Marktconsultatie extern verslag			Wat is de integratiestandaard en integratieplafrom die wordt gebruikt?	Zie het antwoord op vraag 126.
122	Bijlage 01 - Kanaal-en werkplek strategie			Is er een customer journey geïdentificeerd? Wat zijn de campagnes en het proces waarvoor ze nu lopen?	Zie antwoord op vraag 120
123	Selectieidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Vallen de verandermanagement strategie, het proces en de implementatie binnen de scope van deze RFP?	Nee dit valt niet binnen de scope. Het CBR heeft middels een PDCA-cyclus zijn verandermanagement reeds ingebed in de organisatie.
124	Selectieidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Wat is de verwachte kostenreductie / efficiëntiewinst in vergelijking met het huidige systeem / platform?	Zie het antwoord op vraag 50.
125	Selectieidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcent			Aangezien de scope van deze implementatie behoorlijk uitgebreid kan zijn, zal de MVP (Minimum Viable Product) later gedefinieerd voordat het project start?	Het CBR zal een MVP opstellen door middel van onder andere het Programma van eisen en de Overeenkomst. Tevens zal de dialoofase worden gebruikt om de mogelijkheden van de markt af stemmen op de wensen van het CBR.

	er en huistelefonie				
126	Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Voor de integratie met het bestaande applicatielandschap of met nieuwe applicaties vanaf oplevering, wat zijn de vereisten en welk type integratiearchitectuur kan worden gebruikt (bijv. Hub & spoke, middleware-architectuur, servicegeoriënteerde architectuur, enz.)?	Voor de integratie met het bestaande applicatielandschap of met nieuwe applicaties vanaf oplevering, verwacht het CBR dat de aangeboden oplossing over een API beschikt. Het CBR is op dit moment bezig met domeinarchitectuur rond API management, waarbij wordt uitgegaan van marktstandaarden. Het CBR laat zich tijdens de dialoofase graag adviseren over de oplossing met betrekking tot het integreren van ons bestaande applicatielandschap.
127	Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Wat is de huidige CAPEX en OPEX om te investeren in het huidige platform / systeem en dit te onderhouden?	Zie het antwoord op vraag 50.
128	Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Ik neem aan dat een softwaregestuurde netwerkuupgrade geen deel uitmaakt van deze RFP. Is dit correct?	Ja, dat is correct. Een softwaregestuurde netwerkuupgrade maakt geen deel uit van deze Aanbesteding. Het CBR onderzoekt op dit moment de mogelijkheden van geautomatiseerd patchmanagement. Deze activiteiten zijn onderdeel van het meerjarenprogramma IT for Purpose – Infrastructuur. Zie verder het antwoord op vraag 51 voor impact van het programma IT for Purpose – Infrastructuur op deze Aanbesteding.

129	Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Is er een back-upstrategie / noodherstelplan dat deel uitmaakt van de vereisten (bijv. hot site, warm site, cold site)?	<p>De vereisten die het CBR stelt aan onder andere een back-upstrategie / noodherstelplan zijn gebaseerd op de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Daarnaast dienen informatieverwerkende faciliteiten van de Gegadigde, zoals applicaties, IT-systemen, datacentra en netwerken te voldoen aan de continuïteitseisen, zoals aangegeven in de Selectieleidraad.</p> <p>Het CBR heeft in de Selectiefase de ISO 27001 – certificering van Gegadigde en de verklaring van toepasseljkheid gehanteerd als Geschiktheidseis, zie paragraaf 4.4.3..</p> <p>In de dialoogfase wil het CBR Gegadigde vragen om een aantal compliance-zaken aan te tonen. Met compliance-zaken wordt bijvoorbeeld logging en monitoring ten behoeve van een audit bedoeld, inclusief rapportagefunctie, een back-upstrategie / noodherstelplan van de datacentra.</p> <p>Het CBR is op dit moment haar Backup/Restore omgeving aan het vernieuwen en in het kader van Business Continuïteit Management haar processen hierop aan het aanpassen. Deze activiteiten zijn onderdeel van het programma IT for Purpose – Infrastructuur.</p>
130	Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Kan voor de geïntegreerde oplossing die momenteel als een verbetering wordt beschouwd, nog een geïntegreerde best-of-breed-oplossing worden overwogen of moet het een all-in-one of een best-of-suite-oplossing zijn?	<p>Het CBR hecht veel waarde aan meer flexibiliteit in haar ICT-landschap, en heeft de voorkeur zichzelf niet volledig afhankelijk maken van één partij. Daarom ziet het CBR een aantal voordelen in de "best-of-breed"-aanpak.</p> <p>Het CBR zoekt een integratiepartner en laat zich graag voorlichten over de gewenste oplossingsrichtingen. Het CBR gaat er vanuit dat de aanbieder van een "best-of-breed" of een "all-</p>

					in-one" oplossing de vraagarticulatie duidelijk heeft begrepen.
131	Selectieleidraad - Implementatiepartner voor toekomstbestendig klantcontactcenter en huistelefonie			Wat zijn de wettelijke vereisten voor bepaalde services die op locatie (on premise) moeten worden gehost?	Zie het antwoord op vraag 38.
132	Selectieleidraad - 1.2.1 (4)			Gaan in de toekomstige situatie call center medewerkers meerdere channels bedienen? Bijvoorbeeld als er veel emails zijn binnengekomen en nauwelijks telefoongesprekken zijn, gaan medewerkers dat op een ander channel ingezet worden? Zou er ook een situatie kunnen zijn dat medewerkers meerdere kanalen gelijktijdig bedienen?	Zie het antwoord op vraag 1.
133	Selectieleidraad - 1.3.3 (13)			Voor de OTAP straat vragen wij ons af die die ook moet gelden voor de telefonie omgeving? Voor de CRM omgeving is een OTAP straat wenselijk en nuttig, maar voor een telefonie omgeving eigenlijk niet en mogelijk kostbaar.	Het CBR heeft de Aanbesteding dusdanig ingericht dat zij de kennis en kunde van de Gegadigde wil benutten. Dit betekent dat Gegadigde, binnen de kaders van het Programma van eisen de best passende oplossing kunnen aanbieden. Gegadigde kan zijn best passende oplossing indienen in de dialoofase I.
134	Bijlage 6 - Ervaring gegadigde			In Bijlage 6 is Kerncompetentie B - Ervaring met het realiseren van een werkend platform huistelefonie in een SaaS-omgeving. In de beschrijving van de referentie staat echter ook 'De referentieopdracht betreft een klantcontactcenter in een SaaS-omgeving' genoemd. Kan CBR bevestigen dat deze omschrijving niet correct is en mag worden verwijderd?	Zie aanpassing in de herziene documentatie (Bijlage 06).

135	Selectieleidraad - 2.3 Omvang			Kan CBR aangeven wat de top 5 vragen is op inhoud van inkomende social interacties? Kan CBR per vraag uit deze top 5 aangeven wat het percentage gesprekken via social tov het totaal inkomende gespreks interacties is?	Eén van de doelen van deze Aanbesteding is het komen tot een Integraal klantbeeld. Deze behoefte komt onder meer voort uit het ontbreken van sommige data. Hieronder valt ook het kunnen meten van onze klantvragen op onze socials en chat.
136	Selectieleidraad - 2.3 Omvang			Kan CBR aangeven wat de top 5 vragen is op inhoud van inkomende chat interacties? En kan CBR per vraag uit deze top 5 aangeven wat het percentage chat gesprekken is tov het totaal inkomende gespreks interacties?	Zie antwoord op vraag 135
137	Selectieleidraad - 2.3 Omvang			Hoeveel agenten zijn er maximaal gelijktijdig ingelogt?	Het aantal maximaal tegelijk ingelogde eerstelijns medewerkers is op dit moment 150
138	Selectieleidraad - 2.3 Omvang			Wat is de gemiddelde wachttijd en call handling time per interactie?	Het CBR wenst in deze fase geen inzicht te geven in deze interactie details. De noodzakelijke interactie details worden in de dialoofase verstrekt aan Geselecteerde Gegadigden.
139	Selectieleidraad - 2.3 Omvang			Kan CBR per vraag uit deze top 5 aangeven wat het percentage gesprekken is tov het totaal inkomende gespreks interacties?	Het percentage van de socials van het CBR ligt op dit moment onder de 5% van het totaal. Het CBR heeft de ambitie om dit percentage aanzienlijk te verhogen.
140	Selectieleidraad - 2.3 Omvang			Kan CBR aangeven wat de top 5 vragen is op inhoud van inkomende telefoon interacties?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Status gezondheidsverklaring: rapportage nog niet ontvangen 2. Doorverbonden naar andere skill Klantenservice 3. Mijn theorie-examen kan niet doorgaan door de lockdown, wat nu? 4. Ik ben verwezen naar een specialist of keuringsarts, wat moet ik doen? 5. Status gezondheidsverklaring is afgehandeld
141	Selectieleidraad en bijlage 6 - Kerncompetentie H			Kan CBR nader toelichten wat men van de support desk verwacht. Kunt u daarbij aangeven of de taak van het eerste lijns support een skilled helpdesk moet zijn of mag de eerste lijns helpdesk de call aannemen waarna de tweede lijn deze verder oppakt en afhandeld? Mogen daarbij alle 100 eindgebruikers contact opnemen met de helpdesk of loopt de call via één of enkele medewerkers van CBR?	Voor het voldoen aan kerncompetentie H is het voor het CBR akkoord dat een eerstelijns support schakelt met een tweedelijns support of dat er sprake is van een skilled helpdesk. Tevens is het akkoord dat alle 100 eindgebruikers contact op kunnen nemen met de helpdesk of met enkele medewerkers. Het CBR doet geen aanpassingen aan kerncompetentie H.

142	Selectieleidraad en bijlage 6 - Kerncompetentie E			In de selectieleidraad is Kerncompetentie E beschreven als: Ervaring met het realiseren van werkende gangbare technische koppelingen binnen een klantcontactcenter. In Bijlage 6 is Kerncompetentie E beschreven als: Ervaring met het realiseren van werkende technische koppelingen tussen een klantcontactcenter en een Media monitoring, Webcare en publishing applicatie. Kan CBR toelichten wat wordt bedoeld met de termen Media monitoring en publishing applicatie?	Zie het antwoord op vraag 98.
143	Selectieleidraad - 2.3 Omvang			Het genoemde aantal agents (450) is opgebouwd uit eerstelijns klantcontact en backoffice (circa 250 concurrent users) en 200 eerstelijnsmedewerkers. Betreft het totaal van 450 een concurrent aantal? Zo niet, wat betref het concurrent aantal?	Zie het antwoord op vraag 25.
144	Selectieleidraad - 2.3 Omvang			Wat is voor CBR de gem. kost per interactie?	Zie het antwoord op vraag 50.
145	Selectieleidraad - 2.3 Omvang			Hoeveel inkomende gesprekken handelt het KCC jaarlijks af? Welk percentage hiervan is mobiel?	Het CBR heeft in 2020 835.000 eerstelijns calls afgehandeld. Het percentage mobiel is hiervan onbekend.
146	Selectieleidraad - 2.1. Scope van de opdracht			Mag Measuremail vervangen worden als de voorgestelde oplossing een zelfde functionaliteit biedt?	Zie het antwoord op vraag 56.
147	Selectieleidraad - 1.2.1 Huidige situatie			Wat voor type toestel heeft CBR in gebruik?	Voor mobiele telefonie werkt het CBR op dit moment met de Samsung A51. Voor de vaste telefonie werkt het CBR op het KCC met Yealink T42s toestellen
148	Selectieleidraad - 8.10 Ondertekening			Het UEA moet rechtsgeldig zijn ondertekend door een daartoe bevoegd natuurlijke persoon. Kunt u bevestigen dat een digitaal ondertekende UEA (middels DocuSign) voldoet?	Ja, dit kan het CBR bevestigen.

149	Selectieleidraad - 6.1 Methode van selectie			De vijf Gegadigden met de hoogste eindscore komen in aanmerking voor het indienen van een Inschrijving. Deze tekst lijkt strijdig met het eerdere gegeven (in paragraaf 3.1) dat na Trechtering slechts 3 Gegadigden een uitnodiging tot Inschrijving ontvangen. Kunt u dit nader toelichten?	Dit betreft een omissie. Het CBR heeft de tekst in paragraaf 6.1 aangepast.
150	Selectieleidraad - 3.2 Planning			Uiterlijk 3 Werkdagen na verzending selectiebeslissing, dat wil zeggen Hier lijkt tekst te zijn weggefallen. Kan CBR de volledige tekst weergeven?	Dit betreft een omissie. Het CBR heeft de tekst in paragraaf 3.2 aangepast.
151	Selectieleidraad - 2.1 Scope van de Opdracht			De partner sluit aan op de lopende verbeterprogramma's op gebied van infrastructuur en het applicatielandschap. Kunt u een overzicht geven van de lopende programma's inclusief beoogde tijdlijnen?	Zie antwoorden op vragen 51 en 128.
152	Selectieleidraad - 2.1 - Scope van de Opdracht			'het CBR naar een substantiële kostenreductie om te voldoen aan de managementafspraken tussen het ministerie van I&W en CBR' Kan het CBR de management afspraken tussen het ministerie van I&W en CBR delen?	Gezien de vertrouwelijkheid van deze stukken is het niet mogelijk om de stukken op dit moment te delen.
153	Selectieleidraad - 1.3.3 - Doelstelling 2			Streeft CBR wel een kostenreductie na in vergelijking met het huidige platform/systeem Kan CBR aangeven wat de kosten zijn voor het huidige platform/systeem?	Zie het antwoord op vraag 50.
154	Selectieleidraad - 1.3.1 - Systemen/ICT			Jaarlijks zijn er tussen de 1.8 en 2.6 miljoen klantcontacten, zowel online als offline. Kan het CBR een verdeling aangeven tussen online en offline contacten?	Zie antwoord op vraag 135.
155	Selectie leidraad 1.2.1 p4-9			Heeft u problemen ondervonden met de afhandeling van gesprekken sinds de COVID lockdown en thuiswerken beperkingen?	Anders dan de te verwachten opstart problemen, ondervindt het CBR geen problemen met het huidige thuiswerk beleid.
156	Selectieleidraad 1.2.1 p4-9			Wat is uw Microsoft strategie en welke MS licenties heeft u in gebruik	Het CBR beschikt over de volledige Microsoft Suite gebaseerd op de "E3 licentie"-structuur.