

Nota van Inlichtingen : Ronde 1

Datum publicatie : 19 juli 2022

Europese aanbesteding : Telefonie en Communicatiediensten

Aanbestedingsnummer : EA 2020113

Nr	Document	Hoofdstuk	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	8.8.22	N.V.T.	Er dienen twee handelingen te gebeuren voor het opbellen van een medewerker vanuit de directorie. Is dit aanvaardbaar?	Dat is akkoord
2	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	8.8.24	N.V.T.	Dient de email verzonden te worden vanuit de oplossing zelf of mag er een externe applicatie opgestart worden om deze email op te bouwen en te verzenden? Bijvoorbeeld Outlook.	Berichten via E-mail moeten worden verstuurd vanuit de Oplossing zelf. Het gebruik van een externe applicatie is niet toegestaan.
3	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	8.10.5	N.V.T.	Om deze functionaliteit te voorzien dient er een duurder licentie voorzien te worden. Is het aanvaardbaar om na een x aantal pogingen om een medewerker te bereiken de oproep te verbreken of door te zetten naar voicemail? Deze functionaliteit is dan altijd actief.	Dat is niet akkoord
4	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.2.1	N.V.T.	Gelieve de gewenste "passende functionaliteiten" te verduidelijken.	Met 'passende functionaliteiten' wordt hier bedoeld dat de standaard beschikbare functionaliteiten van de Oplossing, zijn afgestemd op veel voorkomende werkzaamheden in elk doorsnee KCC of Servicedesk.
5	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.2.2	N.V.T.	ACW is instelbaar per werkgroep (queue). Het verschil in ACW voor een bepaalde skill kan meegenomen worden bij het definiëren van de werkgroepen. ACW op niveau van agent is niet beschikbaar. Het is echter wel mogelijk om b.v. onbeperkte ACW toe te kennen aan een werkgroep tot er een actie volgt van de medewerker om terug beschikbaar te komen. Kan er de use case bezorgd worden voor ACW tijd in te stellen op het niveau van de medewerker?	Deze (sub) wens voor het kunnen instellen van ACW op individueel niveau (per Agent) komt te vervallen.

6	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.2.3	N.V.T.	Een IVR keuze is niet zichtbaar in de interface van de Softphone. Deze informatie kan, indien gewenst wel weergegeven worden in een script in de interface van de aangeboden oplossing. Is dit aanvaardbaar?	Dat is akkoord, op voorwaarde dat een Agent geen extra handelingen hoeft te verrichten om deze informatie zichtbaar te maken.
7	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.2.4	N.V.T.	Oproepen zullen op basis van een berekening verdeeld worden over de verschillende medewerkers in een queue. Het systeem zal in de berekening meenemen hoelang het geleden is dat een medewerker een oproep heeft ontvangen. Deze berekening is niet op basis van alle queue's, maar specifiek op basis van de gegevens van de medewerker. Is dit aanvaardbaar?	Dat is niet akkoord.
8	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.3.3	N.V.T.	Kan er voor deze vraag een use case voorzien worden? Afhankelijk van de use case zijn er mogelijkheden om verschillende niveaus in te stellen om b.v.: Bullseye routing toe te passen.	De aanwezigheid van junior en senior Agents bij de SVB, vraagt om verschillende Skillset-levels.
9	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.3.10	N.V.T.	Gelieve te specificeren wat de bron dient te zijn van deze historisch data. Gaan er externe bronnen beschikbaar zijn op basis waarvan deze belissing genomen dient te worden of enkel op basis van informatie in de aangeboden oplossing?	De bron voor routeren op basis van historische data moet zowel uit de Oplossing zelf, maar ook uit externe informatiebronnen kunnen komen.
10	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.3.9	N.V.T.	Gaat de externe API gebruik maken van Rest en OAuth2.0 authenticatie over https?	Ja, dat is wel aannemelijk. Alle koppelingen worden ingericht volgens de normen zoals aanbevolen op het standaardisatieforum van de overheid (zie ook Bijlage Q Architectuur beschrijving, hoofdstuk 5.4)
11	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.6.15	N.V.T.	Meldteksten kunnen via de browser worden ingesproken. Is dit aanvaardbaar?	Dat is niet akkoord.
12	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	2.12.1	N.V.T.	Is Paradocs webbased en bereikbaar over https?	Ja, dat is correct
13	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.3.1	N.V.T.	Routering op basis van skill en langst beschikbare medewerker zijn slimme manieren van routeren van oproepen, en zijn standaard beschikbaar voor een werkgroep. Cyclische en lineaire routering zorgen voor een oneerlijke verdeling van de werkdruk en zijn niet beschikbaar in een queue. Is dit aanvaardbaar?	Dat is niet akkoord.

14	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.4.9	N.V.T.	Doorverbinding is beschikbaar als optie in de interface van een actieve oproep. Het doorverbinding zal 4 klikken in beslag nemen. (Knop doorverbindingen klikken, klikken zoekveld medewerker, klikken op de naam van de medewerker, klikken op de transfer knop). Is dit aanvaardbaar?	Dat is akkoord.
15	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.4.27	N.V.T.	Dienen deze realtime presentaties zichtbaar te zijn op de desktop van de agent of zijn er wallboards voorzien op de werkvloer?	Deze realtime presentaties moeten te zien zijn voor Gebruikers op de eigen Endpoints (laptops).
16	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.4.2	N.V.T.	Daar de oplossing webbased is, is het niet mogelijk om informatie te weergeven buiten de webpagina. Het is hierdoor niet mogelijk om de status te weergeven indien de oplossing niet op de voorgrond staat. Is dit aanvaardbaar?	Dat is niet akkoord.
17	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.4.23	N.V.T.	Een agent kan toegang krijgen tot de configuratie van de medewerkers, om de auto answer setting aan te passen. Het is niet mogelijk om overige settings van de gebruiker read-only te maken, alsook enkel de gebruiker toegang te geven tot zijn eigen configuratie. Is dit aanvaardbaar?	Uw vraag is niet helemaal duidelijk. Met deze wens wordt bedoeld dat de eigen 'auto answer' door een Agent zelf op individueel niveau geactiveerd en gedeactiveerd moet kunnen worden.
18	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	9.4.7	N.V.T.	Dienen we onder bediening call-control te verstaan? Welke headsets zijn in gebruik? Call-control is beschikbaar voor bepaalde headset i.c.m. een browser-extentie. Is dit aanvaardbaar?	Onder bediening wordt hier inderdaad 'call control' verstaan. Bij de SVB worden voornamelijk koptelefoons van Jabra type Evolve gebruikt. De Oplossing moet met deze audioapparatuur kunnen werken.
19	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	10.10.3	N.V.T.	Er is een API en demo widget beschikbaar. Voldoen we hiermee aan deze wens?	Deelnemers zijn vrij om de technische uitvoering van de Oplossing zelf te bepalen, mits wordt voldaan aan alle eisen zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Door Deelnemer gemaakte keuzes mogen niet ten koste gaan van performance en gebruikersgemak voor de SVB.

20	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	10.10.3	N.V.T.	Er is een API beschikbaar om scheduled callbacks aan te maken. Voldoen we hiermee aan deze wens?	Deelnemers zijn vrij om de technische uitvoering van de Oplossing zelf te bepalen, mits wordt voldaan aan alle eisen zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Door Deelnemer gemaakte keuzes mogen niet ten koste gaan van performance en gebruikersgemak voor de SVB.
21	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	10.10.2	N.V.T.	Het platform heeft de mogelijkheid voor callbacks waarbij de medewerker door te klikken op 1 knop een uitgaande oproep kan opzetten naar een opgegeven nummer. Is dit voor jullie aanvaardbaar als alternatief?	Dat is niet akkoord. U beschrijft een 'call-me-back'. Deze wens betreft een 'call-me-now', waarbij direct een Oproep tot stand wordt gebracht.
22	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	10.8.3	N.V.T.	Spreken we hier enkel over geautomatiseerde sms'en of ook sms'en verstuurd door agenten?	Het gaat hier om de geautomatiseerde sms'en.
23	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	8.7.3	N.V.T.	Tegelijk kunnen max. 15 medewerkers een alert krijgen. Indien niemand antwoord de volgende 15. Is dit alternatief aanvaardbaar?	Dat is akkoord
24	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	8.7.1	N.V.T.	De eerste persoon binnen huntgroep en niet de telefoon. Is dit aanvaardbaar?	Het is niet duidelijk wat met uw vraag wordt bedoeld.
25	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	2.5.4	17	Taak 6 - Mogen we fax-to-email dienst gebruiken en al jullie fax machines hier mee vervangen? Faxen over Voip (T.38) werkt nooit lekker is onze ervaring en willen we graag vermijden.	Dat is akkoord
26	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	2.5.4	17	Taak 13 - Het is ons niet duidelijk wat jullie bedoelen met het gestandaardiseerde koppelvlak. Wat is het gestandaardiseerde koppelvlak en waar moeten wij rekening mee houden?	Het gestandaardiseerde koppelvlak, ook wel Integratieplatform genoemd, fungeert als soort universele stekkerdoos voor interne en externe datakoppelingen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van geldende industriestandaards en uniforme berichtenformats.

27	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	4.1-geschiktheidseis 2B	25	Leverancier beschikt niet over een ISO9001 certificering. Als alternatief hebben wij een kwaliteitsdocument als alternatief. Is dat akkoord?	Zoals aangegeven, is het Deelnemer toegestaan om een alternatief in te dienen. Deze moet wel gelijkwaardig zijn aan het voorgestelde normen- en controlekader. Het is aan Deelnemer om te onderbouwen waarom en hoe het in te leveren alternatief gelijkwaardig is (e.g. condordantietabel). Voor zover het alternatief niet door een objectieve derde (e.g. auditor) is gevalideerd of opgesteld, is het niet ondenkbaar dat de SVB in dit kader een audit zal laten verrichten.
28	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	4.1 - geschiktheidseis 4B	25	Leverancier beschikt niet over een ISAE3000 Type II verklaring. Wel hebben wij een SOC2 Type II verklaring met de volgende privacy controls in scope: P1.1, P3.2, P4.2, P4.3, P6.4, P8.1. Daarnaast zijn de volgende controles in scope: security, availability, confidentiality. Is dat akkoord?	Dat is akkoord.
29	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	5.5. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken	31	Quote: "Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan worden wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Deelnemer dat Deelnemer voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen." De bovenstaande zinnen klinken tegenstrijdig. Kunnen jullie dit verder toelichten.	Wij zien geen tegenstrijdigheid. Wat is uw vraag?
30	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0).xlsx	10.4	N.V.T.	Hoeveel (concurrent of named) video gebruikers verwachten jullie te gaan inzetten?	Elke Agent moet kunnen Videobellen. Bij ingebruikname van de Oplossing zullen naar schatting maximaal 50 Agents tegelijkertijd gebruik maken van Videobellen.
31	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.1.3	N.V.T.	Gelieve te verduidelijken wat we moeten verstaan onder 'dubbelgericht'.	Dubbelgericht houdt in dat Inkomende en uitgaande Gesprekken tegelijk over dezelfde SIP trunk kunnen worden gevoerd. Er zijn dus geen aparte SIP trunks nodig voor alleen inkomend of alleen uitgaande Gesprekken.

32	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.1.11	N.V.T.	Bij een volledige fax-to-email oplossing is het gebruikte protocol niet relevant, is dit aanvaardbaar?	Dat is akkoord
33	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.1.16	N.V.T.	Welke hardware staat op de buitenlandse locatie om de telefonie lijnen te koppelen? Wat voor lijnen zijn het SIP, ISDN, analogue? Kunnen jullie een overzicht toevoegen van alle buitenlands locaties en hun relevante infrastructuur.	In Rabat staat een ISDN to SIP converter en er zijn twee ISDN lijnen in gebruik.
34	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.1.17	N.V.T.	Van welke vendor en type is de gateway die aanwezig is?	In Rabat staat een Avaya G430 MP40 Media Gateway Non-GSA met een MM721 BRI Media Module.
35	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.2.3	N.V.T.	Mogen we onder een blokkeringskans van maximaal 0.1% verstaan dat de SLA niet meer dan 0,1% downtime mag voorzien op jaarbasis?	Dat is niet akkoord. Beschikbaarheid en blokkeringskans zijn verschillende onderwerpen.
36	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.2.4	N.V.T.	Kunnen jullie bevestigen dat dit enkel geldig is al het incident zich voordoet om apparatuur/services waarvoor de uitvoerder verantwoordelijk is?	Dat is akkoord. Performancecijfers van Opdrachtnemer worden ook enkel bepaald door Incidenten die toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer.
37	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.3.1	N.V.T.	Gelieve de gewenste calamiteitenvoorzieningen te omschrijven. Zijn deze zoals omschreven in de wensen?	Deelnemers zijn vrij om de technische uitvoering van de Oplossing, waaronder de Calamiteitenvoorzieningen, zelf te bepalen, mits wordt voldaan aan alle eisen en specificaties zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
38	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.4.1	N.V.T.	Gelieve te bevestigen dat die enkel van toepassing is op services/apparatuur die binnen de verantwoordelijkheid van de uitvoerder vallen.	Dat is akkoord. De betreffende MOS waarden worden gemeten binnen het domein van de Opdrachtnemer, dat wil zeggen voor het handoverpoint.
39	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.4.3	N.V.T.	Gelieve te bevestigen dat die enkel van toepassing is op services/apparatuur die binnen de verantwoordelijkheid van de uitvoerder vallen.	Dat is akkoord. De betreffende delay waarden worden gemeten binnen het domein van de Opdrachtnemer, dat wil zeggen voor het handoverpoint.
40	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.4.4	N.V.T.	Gelieve te bevestigen dat die enkel van toepassing is op services/apparatuur die binnen de verantwoordelijkheid van de uitvoerder vallen.	Dat is akkoord. De betreffende packet loss waarden worden gemeten binnen het domein van de Opdrachtnemer, dat wil zeggen voor het handoverpoint.

41	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.4.2	N.V.T.	Er is ondersteuning voor alle omschreven Codecs buiten G723,1, is dit aanvaardbaar?	Dat is akkoord.
42	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.2	N.V.T.	Dit zal zichtbaar zijn in de interface van de oplossing en niet de softphone. Is dit aanvaardbaar?	Dat is akkoord.
43	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.3	N.V.T.	De volledige interface incl. Webrtc telefoon van de gebruiker is volgens het "responsive webdesign" principe, echter als we spreken over de desktop applicatie Softphone,	Het is niet duidelijk wat met uw vraag wordt bedoeld.
44	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.4	N.V.T.	De WebRTC telefoon l.c.m. een helper laat toe om gebruik te maken van de oplossing in een VDI omgeving. Is dit aanvaardbaar?	Deelnemers zijn vrij om de technische uitvoering van de Oplossing zelf te bepalen, mits wordt voldaan aan alle eisen en specificaties zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Door Deelnemer gemaakte keuzes mogen niet ten koste gaan van performance en gebruikersgemak voor de SVB.
45	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.6	N.V.T.	Dienen we onder "offloading" te verstaan dat de media buiten de VDI omgeving kan toekomen, rechtstreeks op de desktop van de gebruiker? Indien niet, gelieve offloading te verduidelijken.	Dat is correct.
46	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.7	N.V.T.	Alle functionaliteiten zoals call-control zijn beschikbaar in de interface van de gebruiker en niet de softphone welke op de achtergrond aanwezig is. Is dit aanvaardbaar?	Dat is akkoord.
47	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.8	N.V.T.	De softphone (installatie op het OS) is enkel beschikbaar in Windows. Echter de WebRTC is beschikbaar voor eender welk OS zolang de browser voldoet aan de eisen.	Het is niet duidelijk wat met uw vraag wordt bedoeld. Bij de SVB wordt met Windows gewerkt.
48	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.9	N.V.T.	De Softphone webapplicatie heeft enkel ondersteuning voor Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Google Chrome. Als alternatief van Safari kan er gebruikt gemaakt worden van Google Chrome. Is dit aanvaardbaar?	Dat is akkoord

49	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.10	N.V.T.	Bij een webapplicatie softphone is er geen andere mogelijkheid dan het installeren van een applicatie (Browser extentie) op de desktop van de medewerker om b.v. click-to-dial mogelijk te maken. Een website van de oplossing geeft geen controle over click-events die plaatsvinden op een andere website. Is dit aanvaardbaar?	Onze verwachting is dat de Softphone geïnstalleerd wordt als software component (UWP of MSIX) op de laptop. Een browser extensie is vanuit veiligheidsperspectief (momenteel) niet wenselijk.
50	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.11	N.V.T.	Inloggen op de softphone webapplicatie zal steeds verlopen via de SSO provider. Is dit aanvaardbaar?	Dat is akkoord.
51	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	1.6.15	N.V.T.	De webbased softphone heeft ondersteuning voor OPUS welke betere kwaliteit aanbied dan G.711 en G.722. Is dit aanvaardbaar?	Deelnemers zijn vrij om de technische uitvoering van de Oplossing zelf te bepalen, mits wordt voldaan aan alle eisen en specificaties zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Door Deelnemer gemaakte keuzes mogen niet ten koste gaan van performance en gebruikersgemak voor de SVB.
52	Bijlage F - Programme van Eisen (v1.0).xlsx	2.3.9	N.V.T.	Dienen we onder minimaal niet maximaal te verstaan?	U hebt gelijk, getoonde informatie in Supervisor-interface van de Oplossing wordt maximaal elke 5 seconden ververs.
53	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 2.5.4.	17	In de lijst 'Taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer' geeft u het beschikbaar maken en ontsluiten van Whatsapp-app en Social Media kanalen. Wat is het verschil tussen 'beschikbaar maken en 'ontsluiten' in uw visie?	Beschikbaar maken houdt in dat ook een nieuw account moet worden aangemaakt en/of abonnement moet worden afgesloten. Ontsluiten betekent dat deze accounts al bestaan op naam van de SVB, maar door Opdrachtnemer moeten worden geïntegreerd met de Oplossing.
54	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 5.5.1.	31	Bij kentcompetentie 2 geeft u aan dat er tenminste een koppeling gerealiseerd moet worden tussen de oplossing en Azure AD, wat wenst SVB te bereiken met een koppeling?	Bij kerncompetentie 2 moet worden aangetoond dat Deelnemer op een eerder moment en voor een andere klant, ook een succesvolle integratie met Azure AD heeft gerealiseerd ten behoeve van de vereiste SSO functionaliteit.

55	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 5.5.1.	31	Bij kentcompetentie 2 geeft u aan dat er tenminste een koppeling gerealiseerd moet worden tussen de oplossing en SAML 2.0 of OAuth 2.0/OpenID Connect 1.0, wat wenst SVB te bereiken met een koppeling?	Bij kerncompetentie 2 moet worden aangetoond dat Deelnemer op een eerder moment en voor een andere klant, ook een succesvolle integratie met Azure AD heeft gerealiseerd ten behoeve van de vereiste SSO functionaliteit.
56	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 5.5.1.	31	Bij kentcompetentie 2 geeft u aan dat er tenminste een koppeling gerealiseerd moet worden tussen de oplossing en OpenAPI 3.0, wat wenst SVB te bereiken met een koppeling?	Bij kerncompetentie 2 moet worden aangetoond dat Deelnemer op een eerder moment en voor een andere klant, ook een succesvolle integratie met Azure AD heeft gerealiseerd ten behoeve van communicatie met productiesystemen.
57	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 5.5.1.	31	Bij kentcompetentie 2 geeft u aan dat er tenminste een koppeling gerealiseerd moet worden tussen de oplossing en Microsoft Teams, wat wenst SVB te bereiken met een koppeling?	Bij kerncompetentie 2 moet worden aangetoond dat Deelnemer op een eerder moment en voor een andere klant, ook een succesvolle integratie met MS Teams heeft gerealiseerd voor het weergeven van de aanwezigheidsstatus binnen de Oplossing.
58	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 5.5.2.	32	U geeft aan dat een deelnemer moet beschikken over een geldige en recente ISO9001:2015 certificering of gelijkwaardig. Op basis van welke componenten van ISO9001:2015 wordt de gelijkwaardigheid van sub 2 en sub 3 naar het oordeel van SVB getoetst, teneinde aan te tonen dat deelnemer kan voldoen aan deze eis?	Zie antwoord op vraag 27.
59	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 5.5.2.	32	U geeft aan dat een deelnemer moet beschikken over een geldige en recente ISO9001:2015 certificering of gelijkwaardig. Op welke punten dient een deelnemer tenminste compliant te zijn zonder uitgesloten te worden voor deelname.	Zie antwoord op vraag 27.
60	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 5.5.4.	34	U geeft aan dat een deelnemer moet beschikken over een geldige en recente ISO9001:2015 certificering of gelijkwaardig. Op basis van welke componenten van ISAE 3000 type 2/ SOC 2 verklaring wordt de gelijkwaardigheid van sub 2 en sub 3 naar het oordeel van SVB getoetst, teneinde aan te tonen dat deelnemer kan voldoen aan deze eis?	Zie antwoord op vraag 27.

61	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 5.5.4.	34	U geeft aan dat een deelnemer moet beschikken over een geldige en recente ISAE 3000 type 2/ SOC 2 verklaring certificering of gelijkwaardig. Op welke punten dient een deelnemer tenminste compliant te zijn zonder uitgesloten te worden voor deelname?	Zie antwoord op vraag 27.
62	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 5.5.4.	34	Deelnemer staat in Nederland geregistreerd onder een andere naam, echter is de moedermaatschappij van deelnemer volledig SOC 2 gecertificeerd. Is dit acceptabel voor SVB zonder uitgesloten te worden voor deelname?	Dat is niet akkoord. Opdrachtnemer moet zelf gecertificeerd zijn.
63	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten	hoofdstuk 4.1	25	Een beoogde onderaannemer, welke wordt ingezet voor een relatief beperkt deel van de scope, geeft aan niet te beschikken over een ISAE 3000 type 2 verklaring. Kan hier worden volstaan met een ISO 27001 certificering met een right to audit?	Opdrachtnemer zelf moet over een ISAE3000/SOCII verklaring beschikken. Voor onderaannemers is het gestelde voldoende.
64	Concept Overeenkomst	Artikel 7.3	9	Inschrijver acht het genoemde percentage van 20% per contractjaar disproportioneel. Met een looptijd van 5 jaar zou dat in theorie kunnen leiden tot een volledige uitholling van de overeenkomst. Het is redelijk om dit percentage over de gehele looptijd te projecteren ipv per contractjaar als Inschrijver geacht wordt om de tarieven niet te mogen wijzigen gedurende de looptijd. Is Opdrachtgever bereid om hierin haar standpunt te herzien?	Dat is niet akkoord. Het percentage voor maximale afschaling echter zal worden teruggebracht naar 10%.
65	Concept Overeenkomst	Artikel 9.1	9	Opdrachtnemer beschikt niet over een ISAE 3402 type II verklaring of ISAE 3000 type II verklaring of SOCII type II verklaring. Welk beschikt Opdrachtnemer over een ISO9001 en ISO27001 certificaat. Opdrachtnemer heeft ten aanzien van IT & Privacy haar beheersprocessen inzichtelijk gemaakt in een intern document welke met klanten kan worden gedeeld. Om te voorkomen dat bij een eventuele gunning een dispuut bestaat over "of gelijkwaardig" zou Opdrachtnemer graag dit vooraf willen toetsen. Kan Opdrachtgever aangeven of een dergelijk intern document als gelijkwaardig kan worden beschouwd dan wel aangeven hoe zij dit document tijdens de aanbestedingsprocedure in vertrouwelijke vorm kan laten toetsen door Opdrachtgever?	Dat is niet akkoord. Zie antwoord op vraag 60.

66	Concept Overeenkomst	Artikel 13.3	12	Het komt Inschrijver vreemd over om tijdens de initiële looptijd van 5 jaar een benchmarkonderzoek te moeten accepteren. Deze aanbesteding wordt immers gegund op basis van ' Beste PKV' voor een periode van 5 jaar waarbij de de Inschrijfprijs op 30% wordt gewaardeerd tegenover de Kwaliteit. Het is daarom ook tegenstrijdig om te moeten accepteren dat binnen de initiële looptijd van 5 jaar een benchmarkonderzoek kan plaatsvinden. Deelnemende marktpartijen worden hiermee disproportioneel benadeeld omdat een beoogd terugverdiendmodel hiermee wordt ondermijnd. Marktpartijen dienen al te accepteren dat genoemde aantallen indicatief zijn, een potentiële jaarlijkse krimp en dan als derde risico een jaarlijkse benchmark vanaf het 3e contractjaar. Opdrachtgever heeft, terecht, gekozen om deze aanbestedingsprocedure met een zwaartepunt op kwaliteit in de markt te zetten. Het is daarmee dan ook niet houdbaar om via een omweg een lagere prijs af te dwingen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om pas na de intitiele periode het recht op benchmark toe passen. Is zij hier toe bereid?	Dit is niet akkoord. De benchmark is een bevoegdheid van de SVB, geen vaststaand gegeven. Er zal dus alleen een benchmark worden uitgevoerd als de omstandigheden daar aanleiding toe geven. Daarnaast is de benchmark bedoeld om eventuele externe invloeden die zorgen voor prijsveranderingen in de markt effect te laten krijgen tijdens de contractperiode.
67	Concept Overeenkomst	Artikel 14.5	14	Gegadigde verzoekt om deze vrijwaring niet verder te laten reiken dan de geleden directe schade overeenkomstig met het een maximum schadebedrag benoemd in artikel 17. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Dat is niet akkoord. Gebruik van andermans IP en mogelijke inbreuk hierop, is de volledige verantwoordelijkheid van Oprachtnemer en vrijwaring daarvoor dient onbeperkt te zijn.
68	Concept Overeenkomst	Artikel 1	5	Kan Opdrachtgever motiveren hoe zij aan het bedrag van EUR 2.500.000 is gekomen als minimale norm?	Dit is een limiet die naar de mening van de SVB proportioneel is ten aanzien van de waarde overeenkomst, risico's en potentiële schade die de SVB kan lijden. Bovendien is dit bedrag goed af te dekken met een verzekering.

69	Concept Overeenkomst	Artikel 17.3	16	De beperking die Opdrachtgever beschrijft is naar mening van Opdrachtnemer te ruim opgezet. Is Opdrachtgever bereid om het tekstvoorstel over te nemen? Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van SVB, haar personeel of personeel van ingeschakelde derden door SVB, is SVB niet aansprakelijk voor enige schade die Opdrachtnemer, diens personeel of andere personen die door Opdrachtnemer.....	Dat is niet akkoord. Deze aansprakelijkheidsbeperking is onzes inziens afdoende en proportioneel voor de schade die het gevolg kan zijn van handelen of nalaten van de SVB.
70	Concept Overeenkomst	Artikel 18.3 lid a en b	17	Hoewel Opdrachtnemer zich niet aan deze elementen schuldig zal maken, is het uiteraard onaanvaardbaar dat genoemde zaken buiten de reikwijdte van deze overeenkomst en zonder aanwijsbare degradatie van de prestatie kunnen leiden tot ontbindingsmogelijkheden. Als Opdrachtgever wenst vast te houden aan lid a en b dan zal deze beperkt moeten worden tot vaststelling van feiten door de eigen organisatie van de de SVB en dat SVB zelf daadwerkelijk nadeel heeft ondervonden. Is Opdrachtgever bereid deze verfijning door te voeren?	Dat is niet akkoord. Een negatief advies inzake BIBOB en verboden prijsafspraken zijn gangbare redenen om overeenkomsten met een aanbestedende dienst te ontbinden. Of er concreet nadeel bestaat is dan niet langer relevant.
71	Bijlage F, TAB 1.basistelefonie	Eis 1.1.17		Is de ISDN aansluiting in Rabat één ISDN-2 aansluiting?	In Rabat zijn twee ISDN lijnen in gebruik.
72	Bijlage F, TAB 1.basistelefonie	Eis 1.1.17		Kan opdrachtgever bevestigen dat het abonnement en gesprekskosten van de ISDN lijn(en) in Rabat door opdrachtgever met een daar lokale telecompartij gecontracteerd is en blijft?	Ja, dat is correct.
73	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Basistelefonie	Nr. 1.1.1.7	Aanbestedende dienst geeft aan: Het SVB kantoor in Rabat (Marokko) is gekoppeld via een aanwezige gateway (standaard ISDN to SIP converter) waardoor de Werknemers op die locatie ook gebruik kunnen maken van de Oplossing. Kan SVB aangeven wat de functie van deze gateway precies is, welke type gateway dit is, op welke wijze aan de nieuwe oplossing kan worden gekoppeld en welke functionaliteiten de koppeling moet bieden?	In Rabat staat een Avaya G430 MP40 Media Gateway Non-GSA met een MM721 BRI Media Module. Deze gateway routeert het binnenkomende verkeer naar het bij SVB in NL aanwezige Avaya platform. Daardoor kan gebruik gemaakt worden van de Avaya clients op locatie Rabat met gebruik van volledige functionaliteit.

74	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Multichannel	Nr. 3.1.4 en 3.1.4	Aanbestedende dienst vraagt een Chat oplossing als digitaal kanaal die op basis van synchrone communicatie werkt. Tegenwoordig wordt veelal de moderne Web messaging oplossing als digitale kanaal ingezet die op basis van a-synchrone communicatie werkt. Gaat SVB mee akkoord dat de inschrijver de Chat eisen invult op basis van Web messaging oplossing in plaats van Chat oplossing?	Dat is niet akkoord. Webmessaging mag wel ook worden aangeboden, maar niet in plaats van webchat.
75	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Multichannel	Nr. 3.2.7 en 3.2.14	Whatsapp Business is een zakelijke account en weergeeft alleen de bedrijfsnaam en niet de naam van een agent. Daarnaast ondersteunt zakelijke account niet om een bericht naar groepen te sturen. Dit zijn de criteria en policy van bedrijf Meta (moederbedrijf Whatsapp-Facebook) en staat los van de Multichannel oplossing die wordt uitgevraagd. Hoe wenst SVB met deze feiten om te gaan en wat gaat dit betekenen voor de eisen?	Alle eventuele beperkingen die worden opgelegd door Meta, zijn bepalend voor de uiteindelijk inrichting van Whatsapp voor de SVB.
76	Beschrijvend Document	4.1	25	Inschrijver heeft opgemerkt dat u onder de tabel stelt: ** Eveneens in te dienen door de in te schakelen Onderaannemers, of Derden indien hier een beroep op wordt gedaan. ** Deze verwijzing heeft o.a. betrekking op alle, in de tabel genoemde Geschiktheidseisen (B1 t/m B6). In hoofdstuk 5.5. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken treft Inschrijver nergens een verwijzing aan dat een Onderaannemer of Derden Bewijsstukken dient te overleggen enkel de verwijzing wanneer er wordt ingeschreven als Combinatie. Aangezien Inschrijver zelfstandig beschikt over alle genoemde certificeringen, verklaringen, verzekering en accountantsverklaring vindt Inschrijver deze eis (onder de tabel op blz. 25) enigszins ongewoon, zeker in het licht van art. 2.94 en 2.95 AW 2012. Kunt u bevestigen dat, indien Aanbieder reeds zelfstandig aan deze Geschiktheidseisen voldoet, een onderaannemer daaraan niet (meer) zelfstandig hoeft te voldoen? Indien u meent dat deze Geschiktheidseisen van iedere onderaannemer noodzakelijk is, verneemt Aanbieder op grond waarvan u meent dat zulks proportioneel en gerechtvaardigd is.	Dat is akkoord.

77	Beschrijvend Document	4.1	25	Aanbestedende dienst stelt: 'De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Deelnemer aan wie de SVB voorlopig heeft gegund originele bewijsstukken op te vragen.' Inschrijver levert standaard geen originele bewijsstukken ter verificatie, maar maakt hiervoor gebruik van een kopie van deze originele bewijsstukken. Kan Aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?	Dat is akkoord.
78	Beschrijvend Document	5.5.5	36	Aanbestedende dienst vraagt met betrekking tot de Aansprakelijkheidsverzekering een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder is dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet. Het door onze verzekeraar afgegeven verzekeringscertificaat is geldig voor het lopende verzekeringsjaar en is momenteel ouder dan 6 maanden. Accepteert u dit geldige verzekeringscertificaat?	Dat is niet akkoord. De verklaring van uw verzekeraar mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
79	Beschrijvend Document	5.5.5	35	Aanbestedende dienst vraagt een accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf. Inschrijver maakt gebruik van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij en publiceert geen zelfstandige cijfers. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria. Accepteert Aanbestedende dienst de accountantsverklaring van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponneerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?	Dat is akkoord.
80	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	TAB Multichannel	Nr.10 .10.1	Wat bedoelt SVB met 'click to call in deze vraag en kan SVB een toelichting geven middels een voorbeeld? Deze vraag heeft namelijk betrekking op de mogelijkheid van de SVB website, buiten scope van de uitvraag is en voor de contactcenter oplossing is deze oproep dan in feite een standaard inkomende oproep.	Klanten kunnen door het aanklikken van een icoon op de SVB website automatisch een belverbinding tot stand brengen met het KCC. Deze icoon op de website zal door de SVB beschikbaar worden gemaakt.

81	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	TAB Multichannel	Nr.2.11.4	Aanbestedende dienst vraagt: Opdrachtgever ontwikkelt dertig (30) specifieke standaardrapportages. Deze rapportages worden opgeleverd binnen twee weken na het overhandigen van de specificaties door de SVB. De beoogde oplossing biedt standaard rapportages en door integratie met de Power BI tooling is SVB zelf in staat alle data uit het systeem te putten en de gewenste rapportages te maken. Ons advies is om deze wens te laten vallen om onnodige investeringen en kosten te voorkomen. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord? Indien geen akkoord, dan het verzoek om een beschrijving op te leveren naar welke specifieke standaardrapportages SVB nog meer naar op zoek is? Opdrachtnemer wilt duidelijke inzicht en beeld hebben om een inschatting te kunnen maken van de benodigde ontwikkel activiteiten en doorlooptijd?	Dat is akkoord
82	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	TAB Klantcontactcenter	Nr.9.6.1	Aanbestedende dienst vraagt: Gespreksrouting via Voice Recognition op postcode en huisnummer, heeft een minimale succes-rate van 80%. Deze succes-rate kan worden opgenomen in een rapportage. Gaat het hier specifiek over de Nederlandse taal?	Dat is niet correct. Aanvankelijk zal het gaan om de Nederlandse taal en ook de Engelse taal. Mogelijk worden hier er in de loop van de Overeenkomst nog nieuwe talen aan toegevoegd.
83	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	TAB Klantcontactcenter	Nr.9.6.2	Aanbestedende dienst vraagt: De Oplossing roept op basis van een door Voice Recognition herkende postcode en huisnummer, direct alle relevante gegevens op uit het Klantdossier, en toont deze aan de betrokken Agent. Gaat het hier specifiek over de Nederlandse taal?	Dat is niet correct. Aanvankelijk zal het gaan om de Nederlandse taal en ook de Engelse taal. Mogelijk worden hier er in de loop van de Overeenkomst nog nieuwe talen aan toegevoegd.
84	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	TAB Klantcontactcenter	Nr.9.6.4 t/m Nr.9.6.11	Aanbestedende dienst vraagt: Gespreksrouting en oproepen Klantgegevens is mogelijk via Voice Recognition in het Engels. Wat is het aantal gesprekken en minuten per taal per maand?	Dat is helaas onbekend.
85	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	TAB Klantcontactcenter	Nr.9.6.1 t/m Nr.9.6.11	Om hoeveel telefonische ingangen gaat het hier?	Het gaat totaal om 80 telefonische ingangen (zie ook Bijlage P).

86	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	TAB SCORE & AKKOORD	Regel 10	Aanbestedende dienst geeft aan: De aangeboden Oplossing van Deelnemer voldoet aan 98% van de gewenste functionaliteiten. Indien de score van de Deelnemer lager uitkomt dan 98%, wat betekent dit voor de deelneming en de totale score?	Indien de score van een Deelnemer lager uitkomt dan 98%, dan wordt Deelnemer uitgesloten van deelname aan de aanbesteding.
87	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten (v1.0)	5.8	36	Aanbestedende dienst geeft aan: In het Programma van Wensen zijn de gewenste functionaliteiten opgenomen. Deelnemer dient minstens 98% van de gewenste functionaliteiten te kunnen leveren. In het geval dat er minder gewenste functionaliteiten kunnen worden geleverd, dan wordt Deelnemer uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. Inschrijver vindt dat het PVW dan nagenoeg een uitsluitscriterium is geworden en onrecht doet aan de kwalificatie WENS. Inschrijver vraagt Aanbestedende dienst de eis van 98% te laten vallen.	Dat is niet akkoord
88	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten (v1.0)	5.9.1	36	Aanbestedende dienst geeft aan bij de Subbinningscriteria dat SGC-K1 Invulling gewenste functionaliteit (PVW) 35 punten oplevert, zijnde 5% van het totaal. Inschrijver vindt dat dit in geen enkele verhouding staat tot de eis om 98% van de wensen in te moeten vullen. Inschrijver vraagt nogmaals Aanbestedende dienst de eis voor het invullen van 98% van de wensen te laten vallen.	Dat is niet akkoord
89	Algemeen			Inschrijver vraagt Aanbestedende dienst uitstel te geven qua inleverdatum. Voorstel vanuit Inschrijver is maandag 3 oktober.	De Inschrijfdatum zal met twee (2) weken worden verschoven naar maandag 19 september 2022 om 12:00 uur
90	Beschrijvend Document EA Telefonie en Communicatiediensten (v1.0)	5.5.4	34	Inschrijver is ervaren in het leveren van kritische dienstverlening binnen de overheid en financiële sector, en het daarbij accepteren en invulling geven aan de hoge compliancy-eisen" waar u als Aanbestedende dienst aan gehouden bent. Inschrijver doet dit door een combinatie van maatregelen en certificeringen die vergelijkbaar zijn met het door u vereiste SOC 2 type 2 of ISAE3000. Inschrijver verzoekt uw eis aan te passen naar "het compliant zijn aan de gewenste compliancy " maar de wijze waarop aan de inschrijver te laten. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. Zie antwoord op vraag 60.

91	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Basistelefonie	Nr. 1.5.1 1	Aanbestedende dienst geeft aan: <i>Eventueel benodigde additionele firmware / licenties voor Toestellen worden kosteloos ter beschikking gesteld.</i> Inschrijver vraagt aan Aanbestedende dienst om een toelichting te geven om welke additionele licenties voor Toestellen hiermee wordt bedoeld?	Om zeker te zijn dat de Toestellen tijdens de Overeenkomst blijven werken met de Oplossing, wordt met deze eis bevestigd dat alle kosten voor eventueel benodigde software(updates) tijdens de looptijd, zijn inbegrepen.
92	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Multichannel	Nr. 3.2.1 en 3.2.1 3	De invulling van deze eisen zijn afhankelijk van de privacy instellingen van de klant. Inschrijver vraagt aan Aanbestedende dienst om deze eisen te vervangen door wensen. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord. Deze twee eisen blijven bestaan, maar onder de voorwaardelijke omstandigheden dat de privacy-instellingen van de Klant dit toelaten.
93	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Projectmanagement	Nr. 7.1.1 6	Aanbestedende dienst schrijft "De projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aansturen en afstemmen van werkzaamheden met de huidige leverancier van de te vervangen telefonie- en klantcontactcenteromgevingen". Inschrijver begrijpt deze eis betreffende het afstemmen. Echter bij issues/tegenwerking/etc.. zal Aanbestedende dienst moeten acteren en hun leveranciers moeten aansturen. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
94	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Projectmanagement	Nr. 7.1.1 7	Aanbestedende dienst schrijft "De projectleider van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aansturen en afstemmen van werkzaamheden met de huidige leverancier van de te vervangen PSTN aansluitingen". Inschrijver begrijpt deze eis betreffende het afstemmen. Echter bij issues/tegenwerking/etc.. zal Aanbestedende dienst moeten acteren en hun leveranciers moeten aansturen. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Dat is akkoord.

95	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Projectmanagement	Nr. 7.1.20	Aanbestedende dienst schrijft "Voorafgaand aan ingebruikname dienen alle voorbereidende werkzaamheden uit het test- en acceptatieplan in bijzijn van SVB uitgevoerd en gecontroleerd te worden". Kan Aanbestedende dienst uitleggen wat zij hiermee bedoelt en wat de achterliggende gedachte hiervan is?	Hier wordt bedoeld dat voorafgaand aan de ingebruikname het test- en acceptatieplan zal worden uitgevoerd. De uitvoering zelf is een directe verantwoordelijkheid van de SVB, maar het is de verwachting dat de Opdrachtnemer hierbij ondersteunt of wellicht ook zelf testwerkzaamheden uitvoert, waarbij de SVB toekijkt.
96	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Projectmanagement	Nr. 7.18	Aanbestedende dienst schrijft "Opdrachtnemer baseert het projectplan op de Prince2 methode". Deze eis roept bij Inschrijver vragen op omdat deze eis suggereert/veronderstelt dat de projectbesturing conform de Prince2 projectmethodiek moet worden uitgevoerd. Kan Aanbestedende dienst hierin duidelijkheid verschaffen?	Dat is correct, SVB hanteert voor dit soort projecten meestal de Prince 2 methode.
97	Bijlage J - Verwerkersovereenkomst	Art 8.1	5	Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met een contractuele boete zoals vastgelegd in dit artikel. Opdrachtnemer verzoekt u dit artikel te schrappen dan wel de boete in mindering brengen op het bedrag van de eventuele schadevergoeding. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Dat is akkoord. Het artikel is aangepast in de bijgevoegd de aangepaste Conceptovereenkomst (versie 1.1).

98	Bijlage J - Verwerkersovereenkomst	Art 8.2	6	Wilt u dit Artikel vervangen door: 8.1. Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. 8.2. De tekortkomende Partij is aansprakelijk jegens de Partij die de boete opgelegd heeft gekregen voor het bedrag tot een maximum van 1.250.000 euro per boete, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit aan een Partij opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit a.) een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Subverwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst; of b.) een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Subverwerkers van de toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens. 8.3. Voor zover Partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden, waaronder begrepen de Betrokkene, of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door een toezichthoudende autoriteit, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht in de schuld en kosten bij te dragen (overeenkomstig het bepaalde in Boek 6, Titel 1, Afdeling 2 van het Burgerlijk Wetboek), tenzij de AVG anders bepaalt in welk geval de AVG voorgaat. 8.4. Iedere beperking van aansprakelijkheid komt voor de schendende Partij te vervallen voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van de schendende Partij. 8.5. Partijen dragen zorg voor een verzekeringsdekking die in verhouding staat tot de aansprakelijkheid die voor hen geldt in deze Verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer wenst een gelimiteerde aansprakelijkheidsbeperking op te nemen waarbij de door toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes beperkt zijn tot een maximumbedrag van 1,25 miljoen per boete. Waarbij boetes verdeeld kunnen worden naar de mate van schuld. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Dat is niet akkoord. Deze bepaling is standaard voor de SVB en geldt in beginsel voor al haar leveranciers. Het is ook niet vreemd om voor overtredingen van de verwerkersovereenkomst door leverancier en boetes die daarvan het gevolg zijn de aansprakelijkheid bij leverancier te leggen zonder beperkingen.
----	---------------------------------------	---------	---	---	---

99	Bijlage I - Conceptovereenkomst	Art 1.1.18	5	Opdrachtnemer kan niet instemmen met een minimum van 2,5 mio per jaar. Hierdoor kan de aansprakelijkheid erg hoog gemaximeerd worden wat onwenselijk is voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is van mening dat de aansprakelijkheid in verhouding dient te zijn met de totale opdrachtwaarde. Is Opdrachtgever bereid dit artikel als volgt te passen: 'met een minimum van EUR 2.500.000.' vervangen door: 'met een maximum van EUR 1.5000.000.'?	Dat is niet akkoord.
100	Bijlage I - Conceptovereenkomst	Art 9.7	11	Wilt u 'en een termijn van twee (2) jaar na beëindiging' verwijderen? Opdrachtnemer gaat alleen akkoord met een audit gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het staat ons echter als beursgenoteerde onderneming niet vrij om ongeclausuleerd audits te laten plaatsvinden. Binnen de looptijd van de Overeenkomst zal opdrachtnemer uitsluitend toegang geven tot die locatie alsmede de boeken, administratie en documentatie voor zover nodig voor een effectieve en efficiënte uitvoering van de audit. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Dat is niet akkoord. De SVB zal een audit in voorkomende gevallen in redelijkheid laten uitvoeren en het moet wel mogelijk zijn om ook na de overeenkomst nog een audit uit te voeren. Artikel 9.7 blijft gehandhaafd, maar met de volgende toevoeging: 'De SVB zal na beëindiging van de Overeenkomst alleen van dit auditrecht gebruik maken voor zover er redelijkerwijs vermoeden is van wanprestatie aan de zijde van Opdrachtnemer.'
101	Bijlage I - Conceptovereenkomst	Art 15.4	15	Graag aanpassen: Indien een Partij een van de bepalingen van dit artikel 15 niet naleeft, is die Partij de andere Partij een boete van € 25.000 per gebeurtenis verschuldigd, waarbij geldt dat de boete altijd in mindering wordt gebracht op het bedrag van de eventuele schadevergoeding. Opdrachtnemer is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	De SVB kan instemmen met het eerste verzoek (de boete wordt in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding). Het artikel is aangepast, maar art. 6:92 BW blijft niet van toepassing.

102	Bijlage I - Conceptovereenkomst	Art 17.7	17	Wil Opdrachtgever de tekst als volgt aanpassen? ‘Opdrachtgever garandeert dat ze zich afdoende verzekerd houdt en verzekerd zal houden gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van de Opdrachtgever een verzekeringscertificaat van haar verzekeraar overleggen aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt voor dit artikel als bovenstaand aan te passen. Uiteraard zal opdrachtnemer zich afdoende verzekeren. Daarnaast geldt dat het ons niet is toegestaan om een kopie van de polis te verstrekken. Daarvoor in de plaats kunnen wij wel een verzekeringscertificaat van onze verzekeraar aanbieden. Of een kopie van de polis kan worden ingezien op het kantoor van Inschrijver.	Een verzekeringscertificaat van uw verzekeraar is voldoende. De laatste zin van Conceptovereenkomst artikel 17.7 is verwijderd.
103	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Dienstverlening	nr 5.11.4	Indien De Deelnemer een incident signaleert op koppelvlakken die niet binnen de Beheerder door de Deelnemer opgelost kan worden, dient hij dit bij de gekoppelde partij en de SVB te melden. De Deelnemer bewaakt vervolgens de afhandeling van dit incident en biedt ondersteuning aan SVB bij het incident. Kan Inschrijver ervan uit gaan dat genoemde gekoppelde partij geen rechtstreekse overeenkomst heeft met Opdrachtnemer? In dat geval kan Opdrachtnemer bij signalering het incident melden aan SVB, echter SVB is zelf verantwoordelijk voor de bewaking en afhandeling van een incident bij een partij waar Opdrachtnemer geen contractrelatie mee heeft. Kunt u dit bevestigen?	Dat is akkoord.
104	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	TAB Dienstverlening	nr 5.5.12	Opdrachtgever stelt dat Opdrachtnemer op verzoek een "Root Cause Analysis" levert die aan bepaalde informatie moet voldoen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit zich beperkt tot Prio 1 verstoringen?	Dat is vaak wel het geval, maar de mogelijkheid om dit ook bij (vaak voorkomende) Prio 2 incidenten toe te passen moet blijven bestaan.
105	Bijlage F	3,2	-	Hoeveel Facebook Business Manager ID's heb je vandaag voor DSV en PGB?	Er zijn nu twee Facebook Business Manager ID's, eentje voor de SVB specifiek en eentje voor Werken bij de SVB.

106	Bijlage F	3,2	-	Heeft u een Facebook Business Manager ID en een WhatsApp Business Accounts (WABAs) voor DSV en een andere WABA voor PGB?	Er zijn nu twee WhatsApp Business Accounts, eentje voor DSV en eentje voor PGB.
107	Bijlage F	1.1.4	-	Zijn leden van de Hunt Groups Back Office medewerkers?	Het is niet duidelijk wat met uw vraag wordt bedoeld. Er zijn bij de SVB geen Back Office medewerkers.
108	Bijlage F	1.1.4	-	Zijn leden van de Hunt Group(en) als agenten opgenomen in uw algemene cijfers voor agentenlicenties?	Nee, dat is niet correct.
109	Bijlage F	1.1.4	-	Welk niveau van management informatie m.b.t. oproepdetails is vereist voor gebruikers van de huntgroep?	Een beperkte mate van detail hiervoor is acceptabel.
110	Bijlage F	1.6.4	-	Wordt er gebruik gemaakt van virtuele desktopomgevingen (VDI)?	Nee, eis 1.6.4 komt te vervallen
111	Bijlage F	1.6.4	-	Indien aanwezig kunt u aangeven welke oplossing er gebruikt wordt?	Bij de SVB wordt Microsoft RDS gebruikt. Echter zonder audio/video, dus ongeschikt voor Basistelefonie en KCC.
112	Bijlage F	1.1.16		Dienen nummers van de satellite kantoren te routeren via het centrale platform ?	Voor de locatie Rabat is dat onderdeel van de projectscope, voor de overige buitenlandse locaties is dat een mogelijkheid die wellicht later wordt afgenomen.
113	Bijlage F	1.1.16		Wordt er gebruik gemaakt van domestic PSTN of internationale freephone nummers op satellite kantoren?	Op de satelliet kantoren van de SVB wordt gebeld met lokale nummers (domestic PSTN).
114	Bijlage P	Aantallen en volumes		Hoeveel geografische DDI nummers zijn er in totaal?	Dat zijn er circa 12.000, waarvan circa 3200 in gebruik.
115	Bijlage P	Aantallen en volumes		Hoeveel en welk type niet geografische nummers zijn er in totaal (e.g. 088) ?	Dat zijn er circa 100, waarvan ca 5 in gebruik.
116	Bijlage P	Aantallen en volumes		Ons inziens is het huidige aantal concurrent KCC Agent licenties 800 (i.p.v. 500) en het totaal aantal UC licenties 3.250; Kunt u bevestigen of dit correct is en indien dat zo is, wat betekent dit dan voor de nieuw gevraagde aantallen in Bijlage C	Het Prijzenblad is leidend voor de gevraagde aantallen licenties.

117	Bijlage Q	1,3	9	Speech2Text - Er is een vereiste om te integreren met de huidige S2T-vereiste, maar deze is momenteel in ontwikkeling. Kunt u bevestigen wanneer deze beschikbaar zal zijn?	Dit is nog onbekend
118	Bijlage Q	1,3	9	Van welk CRM systeem maakt de Sociale Verzekeringsbank gebruik?	De SVB maakt gebruik van een samengesteld/zelfbouw CRM.
119	Bijlage Q	2,5	13	Is er een vereiste om te integreren met de huidige WFM-oplossing?	Nee, een integratie met WFM is voor deze Opdracht niet nodig. Op termijn is een koppeling - via het leveren van triggers - wenselijk. De Work Flow Management oplossing voor de SVB is nog niet bekend.
120	Bijlage Q	2,5	13	Van welk huidige WFM oplossing wordt er gebruik gemaakt?	De huidige oplossing is een zelfgebouwde functionaliteit in het Cobol productiesysteem. Deze zal in de nabije toekomst vervangen worden door een COTS oplossing.
121	Bijlage Q	2,5	16	Welke applicatie voor gegevensanalyse wordt er momenteel gebruikt?	Dat is Power BI.
122	Bijlage Q	3,2	17	Schermintegratie - Welke applicaties zijn er vereist om te integreren met de Agent applicatie?	De bedoeling is dat Gebruikers op hun scherm een samenvoeging van gegevens uit meerdere systemen zien. De integratie moet plaatsvinden met een zelfgebouwde Frontend applicatie genaamd 'MAF' (specifiek voor SVB medewerkers). MAF zal op termijn worden gemoderniseerd of vervangen. Alle (data)communicatie gaat via het Integratieplatform op basis van industriestandaards, zoals beschreven in Bijlage Q.
123	Telefonie en Communicatiediensten – Beschrijvend document	1.1.17	12	SVB heeft een aantal zogenoemde 'satelliet' kantoren in Marokko, Turkije, Suriname, Spanje en Zuid-Afrika. Hoeveel agenten zijn er op elke locatie gevestigd?	Het Prijzenblad is leidend voor de gevraagde aantallen licenties. Hierbij zijn inbegrepen de aantallen Agents op satellietlocaties van de SVB.

124	Telefonie en Communicatiediensten – Beschrijvend document	Begripsbepalingen	9	Opdrachtgever wenst een SaaS oplossing af te nemen. In de markt wordt SaaS over het algemeen met een publieke cloud oplossing geassocieerd, is het zo dat opdrachtgever met de term SaaS ook publieke cloud bedoeld?	De SVB bedoelt met SaaS standaardsoftware die volledig als dienst wordt aangeboden aan de SVB en die op locatie van de Opdrachtnemer of een derde partij draait. Een SaaS kan dus inderdaad een public cloud als infrastructuur toepassen.
125	Telefonie en Communicatiediensten – Beschrijvend document	paragraaf 5.11	38	De voorbereiding voor deze PoC vergt de nodige tijd. In onze optiek en op basis van andere vergelijkbare projecten inclusief PoC's is de termijn van 2 dagen niet realistisch. Teneinde een kwalitatief goede PoC te kunnen uitvoeren is het verzoek deze termijn tenminste op 2 en bij voorkeur 3 weken te stellen	Vooropgesteld zal alle tijd die nodig blijkt te zijn voor het opzetten en uitvoeren van een grondige POC, hiervoor ook worden uitgetrokken. Met deze eis wil Opdrachtnemer duidelijk maken dat Deelnemers direct na Gunning mensen en middelen hiervoor gereed moeten hebben staan. Het streven is om een week uit te trekken voor de voorbereidingen en twee weken te besteden aan de uitvoering van de POC. Als er vertraging ontstaat dan zal de planning met goedkeuring van beide partijen worden aangepast. De gestelde termijn van 2 dagen (BD 5.11) wordt daarmee een streven.
126	Telefonie en Communicatiediensten – Beschrijvend document	Planning		Kan er een extra vragenronde worden ingelast?	Vanwege de verleende 2 weken uitstel van de Inschrijfdatum zal de mogelijkheid worden gegeven voor een extra vragenronde. Zie hiervoor versie 1.1 van het Beschrijvend document.
127	Telefonie en Communicatiediensten – Beschrijvend document	SOC 2 type 2		De geschiktheidseis m.b.t. borging procesbeheer lijkt vooral bestemd voor de clouddienst met betrekking tot KCC functionaliteiten en niet direct voor basistelefonie. Volstaat een SOC 2 type 2 verklaring voor het enkel KCC gedeelte?	Dat is akkoord.