

Nota van Inlichtingen : Ronde 2

Datum publicatie : 22 augustus 2022

Europese aanbesteding : Telefonie en Communicatiediensten

Aanbestedingsnummer : EA 2020113

Nr.	Document	Hoofdstuk	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Certificering - geschiktheid			In hoofdstuk 5.5.3. wordt van de deelnemer/aanbieder een certificering van SOC2 gevraagd. Dit certificaat hebben we niet en dat heeft een reden. Inschrijver is een software-integrator, gebruikmakend van programmatuur van een fabrikant, waarmee men een strategisch partnership heeft. Inschrijver heeft geen SOC2 certificering of ISAE3402-certificering. Reden is dat alle gegevensverwerking op het platform van de fabrikant plaatsvindt en de betrokken fabrikant SOC2 gecertificeerd is. . Inschrijver - de software-integrator - met ISO27001 maar zonder SOC2 schrijft als hoofdaannemer in, met onderaannemer welke SOC2 certificaat heeft (de fabrikant van de programmatuur), Is dit een geldige inschrijving?	In het Beschrijvend document is aangegeven dat Deelnemer moet kunnen beschikken over een ISAE3000/SOC2 verklaring. Als de SaaS dienstverlening waar gegevensverwerking plaatsvindt wordt uitgevoerd door een onderaannemer en deze onderaannemer een dergelijke verklaring in bezit heeft - die Deelnemer op verzoek kan tonen - dan is voldaan aan deze eis. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om te borgen dat deze onderaannemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst compliant blijft aan de gestelde Geschiktheidseisen.
2	Beschrijvend Document (v1.1)	2.5.2	16	Wij zien dat de markt steeds meer toebeweegt naar softphones om niet meer afhankelijk te zijn van vaste werkplekken. Is SVB voornemens op (korte-, middellange-, lange-) termijn de vaste toestellen te vervangen door softphones?	Een klein aantal vaste toestellen zal blijven bestaan, bijvoorbeeld in vergaderruimtes en op receptiedesks.
3	Beschrijvend Document (v1.1)	3.3	19	In de aangepaste planning zijn er slechts 7 kalenderdagen opgenomen tussen publicatie van Nvl3 en de sluitingstermijn. Volgens de aanbestedingswet dient dit minimaal 10 kalenderdagen te zijn. Graag de sluitingstermijn hierop aanpassen.	U heeft gelijk. De Sluitingstermijn zal derhalve worden verplaatst naar donderdag 22 september om 1200 uur. Zie ook het aangepaste Beschrijvend document (versie 1.2).
4	Beschrijvend Document (v1.1)	4.13	28	Is een gevolmachtigde ook bevoegd om, onder andere, doch niet uitsluitend een UEA te tekenen? Uiteraard wordt een volmacht bij de Inschrijving gevoegd. Graag uw reactie.	Ja, dat is akkoord.

5	Beschrijvend Document (v1.1)	4.13	28	Is het toegestaan om een digitale handtekening te gebruiken? Vanwege de vakantieperiode kan het intern lastig zijn om bestuurders te bereiken en de diverse aanbestedingsdocumentatie door middel van een "natte handtekening" te laten ondertekenen. Graag uw reactie?	Ja, dat is akkoord.
6	Beschrijvend Document (v1.1)	5.10	37	Kunt u nader omschrijven uit hoeveel personen de beoordelingscommissie bestaat en over welke expertise deze leden beschikken? Graag uw reactie.	De beoordelingscommissie bestaat uit 21 personen. Deze personen beoordelen elk de subgunningscriteria die passen bij hun expertise. Het betreft Gebruikers, IT architecten, servicemanagers, contract- en leveranciermanagers, projectmanagers en afdelingsmanagers.
7	Beschrijvend Document (v1.1)	5.5.5	34	Inschrijver kan helaas geen kopie van haar verzekeringspolis verstrekken vanwege de bedrijfsvertrouwelijke informatie die deze polis bevat. Inschrijver kan wel een door haar assurantiemakelaar opgesteld certificaat overhandigen waarmee aangetoond kan worden dat zij voldoet aan de gestelde verzekeringsbedragen en tevens de jaarlijkse premie heeft voldaan. Kan Inschrijver dit certificaat gebruiken als bewijsmiddel?	Ja, dat is akkoord. Zie ook het aangepaste artikel 17.7 van de Conceptovereenkomst (versie 1.2).
8	Beschrijvend Document (v1.1)	5.8.	36	SVB vraagt inschrijvers om minstens 98% van de gewenste functionaliteiten te kunnen leveren. Inschrijver ziet echter dat vele wensen/deelvragen een directe relatie hebben met de uitgevraagde functionaliteit, hierdoor bestaat de kans wanneer er aan één of meerdere deelvragen/wensen betreffende de functionaliteit niet kan worden voldaan, automatisch betekent dat zij niet meer aan de 98% kan voldoen. Om het bovenstaande voorbeeld te illustreren pakken we wens 10.4 'Co-Browsing', mocht dit een functionaliteit wat bij een inschrijver niet geleverd kan worden of op een roadmap zou staan, zou dit betekenen dat aan 13 wensen niet voldaan kan worden. Automatisch heeft dit als gevolg dat niet meer voldaan kan worden aan de eis van de 98% van de wensen compliant. Inschrijver vindt het gevolg van 1 functionaliteit niet kunnen voldoen onredelijk. Graag zien wij dit aangepast worden door de SVB.	De beoordelingsmethodiek ten aanzien van gewenste functionaliteiten zal niet worden aangepast. Voor een aantal Communicatiekanalen is het echter acceptabel als deze binnen 12 maanden na ondertekening van de Overeenkomst beschikbaar komen in de Oplossing, conform het gestelde in de Aanbestedingstukken. Het betreft hier de Chatbot, Co-browsing en Videobellen.

9	Bijlage B - Subgunningscriteria Kwaliteit (v1.0)	SGC-K3: High Level Design	2	Gegadigde is van mening dat het duidelijk weergeven van het HLD inclusief eventueel bijbehorende tekeningen van essentieel belang is. Om een zo duidelijk mogelijk overzicht te genereren is gegadigde van mening dat het aantal toegekende pagina's niet voldoende is. Kunt u het aantal pagina's welke gebruikt mogen worden voor de weergave van K3 High Level Design aanpassen naar 6 (A4 formaat)?	Ja, dat is akkoord.
10	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs (v1.0)	C. Verbruikskosten		Inschrijver is voornemens een flat fee aan te bieden. In de door aanbestedende dienst gevraagd in Bijlage C- Tab C. is momenteel alleen een PAYU overzicht beschikbaar. Kunt u het document hierop aanpassen voor een prijs per SIP kanaal of deze als regel toevoegen?	Nee, dat is niet akkoord.
11	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs (v1.0)	E. Tarieven		Onder Tabblad E in het prijsoverzicht vraag aanbestedende dienst om de tarieven welke gebaseerd zijn op extra ondersteuning. Wordt hiermee extra ondersteuning bedoeld buiten scope van de aanbesteding?	De gevraagde Tarieven gelden voor de 720 uren die zijn opgenomen in het Prijzenblad, maar ook voor mogelijke meer uren die de SVB wenst af te nemen voor extra ondersteuning en doorontwikkeling van de Dienstverlening, tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
12	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs (v1.0)			Inschrijver verwacht alle kosten volledig gespecificeerd op het prijzenblad weer te kunnen geven. Is het, indien nodig, toegestaan om regels toe te voegen aan het prijzenblad?	Ja, dat is akkoord.
13	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs (v1.0)			Aanbestedende dienst vraagt binnen de wensen een aantal Roadmap items op die later dit jaar opgeleverd gaan worden. Het is niet altijd mogelijk om op dit moment een prijs te zetten op Roadmap items. Hoe wil aanbestedende dienst dat inschrijver(s) hiermee omgaan?	De definitieve Inschrijfprijs (zie Prijzenblad cel D8) moet alle geëiste en aangeboden functionaliteiten bevatten. Het is aan Deelnemer om een accurate inschatting van de werkelijke kosten te maken.
14	Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs (v1.0)			Voor kwaliteitsgaranties adviseert inschrijver om verbindingen af te nemen in combinatie met de oplossing. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord, zo ja, zou het prijzenblad hierop aangepast kunnen worden, zodat verbindingen geoffreerd kunnen worden door inschrijver(s)?	Nee, dat is niet akkoord.

15	Bijlage E - Referentiefomulier (v1.0)			SVB hecht, net als inschrijver, veel waarde aan de bescherming van gegevensbescherming, hetgeen onder andere blijkt uit het programma van eisen over Informatiebeveiliging en Privacy. In het referentiefomulier worden echter bij de referenten om een contactpersoon en contactgegevens gevraagd. In het kader van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) worden deze gegevens door inschrijver niet gedeeld in documenten die bij de inschrijving worden ingediend. Gaat SVB er mee akkoord dat inschrijver deze gegevens na inschrijving op verzoek van SVB gedeeld worden?	Ja, dat is akkoord.
16	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	1.1.16		Kan inschrijver hier van uitgaan dat het voor Nederland, buitenlandse nummers betreft? Zo ja, kan aanbestedende dienst het aantal locaties en het aantal nummerblokken per land kenbaar maken?	Ja, het betreft hier voor Nederland, buitenlandse telefoonnummers. Deze blijven gehandhaafd en vallen buiten scope van de aanbesteding. Twee telefoonnummers in Marokko worden via een gateway en internet verbinding naar Nederland gerouteerd. De verwerking van dit verkeer valt binnen scope van de aanbesteding (zie ook 1.1.17).
17	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	1.2.5		Als onderdeel van de dienstverlening wordt er elk -periode-rapport gedraaid van het gebruikte capaciteit. Is dit akkoord?	Een maandelijkse rapportage is akkoord, mits daarnaast een realtime signalering bij overschrijding van een maximale belasting van de SIP trunks door Deelnemer wordt aangeboden.
18	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	1.6.5		Inschrijver biedt een oplossing die werkt in de browser. Kan inschrijver ervan uitgaan dat deze eis komt te vervallen voor browser-gebaseerde oplossingen?	Ja, dat is akkoord. Met dien verstande dat de SVB een lichte voorkeur heeft voor een Softphone in de vorm van een app.
19	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	2.1.3 / 2.1.4		Aanbestedende dienst vraagt Voice Recognitizion uit, is het de bedoeling dat aanbieder worden opgenomen in de aanbidding? Zo ja, Kunt u de spraakherkenning nader specificeren en opnemen in het prijzenblad?	Ja, voice recognition moet onderdeel zijn van de Inschrijving. Nadere specificaties staan in het PVE en PVW. Het is aan de Deelnemers om hiervoor zelf regels toe te voegen in het Prijzenblad.
20	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	2.3.1		Kan SVB toelichten welke extra functionaliteiten supervisors moeten hebben ten opzichte van agents?	Zie hiervoor de eisen 2.3.2 t/m 2.3.10 in het PVE.

21	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	2.3.5		Via welke kanalen wenst aanbestedende dienst de bezoeker informatie te verschaffen over de geschatte wachttijd?	Uw vraag lijkt niet aan te sluiten bij eis 2.3.5 en wij verzoeken u om deze in de komende (en laatste) vragenronde te verduidelijken.
22	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	3.1.14		Vanaf hoeveel locaties op de website van de SVB wil de SVB dat er een chatgesprek opgestart wordt?	Chat-gesprekken dienen vanuit elke pagina binnen de open en gesloten omgeving aangeboden te kunnen worden. Het kan zijn dat SVB besluit om op een deel van de pagina's deze functionaliteit niet aan te bieden.
23	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	3.1.22		Voor real-time vertaling van chat gesprekken wordt vaak gebruik gemaakt van o.a. Google, Microsoft en IBM Watson en kennen nog niet de kwaliteit die overeenkomt met de service die organisaties aan gebruikers willen bieden. Veelal wordt de eis die SVB stelt op dit gebied geplaatst als Roadmap item totdat eerder genoemde organisaties bewezen hebben dat gewenste kwaliteit behaald kan worden. Inschrijver stelt voor om deze eis voor nu te laten vervallen of wanneer leverancier deze functionaliteit op de roadmap heeft om deze als status 'conform' te accepteren, gaat SVB hiermee akkoord?	Nee, dat is niet akkoord. Deelnemer dient de gevraagde functionaliteit (bijvoorbeeld middels genoemde vendors) aan te bieden. Echter zal de SVB deze functionaliteit pas gaan inzetten als de kwaliteit voldoet aan de eigen maatstaven.
24	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	3.1.3		Welke type documenten wil de SVB uitwisselen in de chat?	Het gaat hier om de meest gangbare formaten, waaronder PDF, alle MS Office documenten, en images of screenshots.
25	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	3.1.6 & 3.1.7		Inschrijver ziet bij beide eisen het doel van SVB om de bezoeker een mogelijkheid te geven om een kopie te ontvangen van het gesprek voor haar administratie. Bij de oplossing van inschrijver is het niet mogelijk om een kopie van het gesprek te downloaden. Er wordt wel voldaan aan de eis om na afloop van het gesprek een kopie van het gevoerde Chat te versturen naar het ingevoerde mailadres van de Bezoeker. Gezien het doel wat bereikt moet worden zou SVB de eisen willen aanpassen dat een inschrijver moet voldoen aan één van de twee voorgestelde eisen?	Ja, dat is akkoord.

26	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	3.1.8		Wanneer een actief chat gesprek wordt doorgestuurd naar een collega wordt de chat informatie wel doorgezet. Documenten die worden gedeeld in een chatvenster worden geüpload naar een gekoppeld klantinformatie systeem. De gedachten hierachter is dat de Klantcontactoplossing verantwoordelijk is voor de afhandeling van de gesprekken en het Klantinformatie systeem de omgeving waar centraal en veilig informatie wordt opgeslagen van de bezoeker. De geüpload documenten zijn daardoor alsnog bereikbaar voor de medewerker op de klantkaart van de bezoeker. Is dit akkoord?	Ja, dat is akkoord.
27	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	3.2.11		Volgens het beleid van Meta is het niet mogelijk om met Whatsapp outbound campagnes te voeren. Hierdoor is deze namens de gebruikersvoorwaarden niet mogelijk om deze eis in te vullen. Inschrijver vraagt om deze eis te laten vervallen.	Dat is niet akkoord, een Agent moet een Whatsapp-bericht kunnen sturen naar een individuele Klant. Echter eventuele beperkingen die worden opgelegd door Meta, zijn bepalend voor de uiteindelijk inrichting van Whatsapp voor de SVB.
28	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	3.2.14		Volgens het beleid van Whatsapp is het niet mogelijk om outbound campagnes te voeren. Hierdoor is deze namens de gebruikersvoorwaarden niet mogelijk om deze eis in te vullen.	Dat is niet akkoord, een Agent moet een Whatsapp-bericht kunnen sturen naar een groep Klanten. Echter eventuele beperkingen die worden opgelegd door Meta, zijn bepalend voor de uiteindelijk inrichting van Whatsapp voor de SVB.
29	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	3.2.16		Voor real-time vertaling van chat gesprekken wordt vaak gebruik gemaakt van o.a. Google, Microsoft en IBM Watson en kennen nog niet de kwaliteit die overeenkomt met de service die organisaties aan gebruikers willen bieden. Veelal wordt de eis die SVB stelt op dit gebied geplaatst als Roadmap item totdat eerder genoemde organisaties bewezen hebben dat gewenste kwaliteit behaald kan worden. Inschrijver stelt voor om deze eis voor nu te laten vervallen of wanneer leverancier deze functionaliteit op de roadmap heeft om deze als status 'conform' te accepteren, gaat SVB hiermee akkoord?	Nee, dat is niet akkoord. Deelnemer dient de gevraagde functionaliteit (bijvoorbeeld middels genoemde vendors) aan te bieden. Echter zal de SVB deze functionaliteit pas gaan inzetten als de kwaliteit voldoet aan de eigen maatstaven.
30	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	4.1.3	9	Wat bedoelt de SVB met de eis: De Oplossing gebruikt als anchor object voor een account AAD UPN (User Principal Name) of AAD mailadres. Kan dit worden toegelicht met een voorbeeld?	Beide properties zijn uniek in AAD en kunnen als id (identificatie) opgenomen worden in de Oplossing.

31	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	4.1.8	9	U geeft aan "De Oplossing is een open systeem en volledig compatibel / integreerbaar met standaard Microsoft oplossingen, in ieder geval met Windows, Exchange, Outlook, Teams, Intune en Azure Active Directory.". Kunt u aangeven wat voor soort Intune integratie of compatibiliteit u hier bedoelt? Kunt u (liefst met een voorbeeld) toelichten wat u hiermee voor ogen heeft?	Microsoft Endpoint Manager/Intune is in gebruik voor software distributie.
32	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	4.1.8		Graag ontvangt Inschrijver nadere toelichting hoe SVB de compatibiliteit/integreerbaarheid van Outlook en Intune ziet in relatie tot De Oplossing (KCC)?	Microsoft Endpoint Manager/Intune is in gebruik voor software distributie. Agents handelen nu emails van uit functionele mailboxen af met Outlook.
33	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	4.1.9		Zou SVB de inschrijver kunnen voorzien van een use case om beter begrip te krijgen wat SVB met deze eis wilt bereiken?	Er moet gebruikt gemaakt kunnen worden van Outlook voor het verzenden/ontvangen/afhandelen van email via de Oplossing. De functionele of persoonlijke Exchange kalender kan bijvoorbeeld gebruikt worden voor het (automatisch) inplannen van een video gesprek.
34	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	4.2.1		Graag ontvangen wij van de SVB alle API-informatie van het platform/ de platformen waarmee wij moeten koppelen (zie ook Bijlage Q - Architectuurbeschrijving): <i>Bedrijfsystemen</i> : Integratieplatform (AA,VV, MAF en PGB, en het Document Management Systeem) (Klantdossier).	Bijlage Q Architectuurbeschrijving geeft een volledig overzicht van de mogelijke standaarden en protocollen waarmee het Integratie platform aangesproken kan worden. Bijlage F Programma van Eisen 4.1 en 4.2 Koppelingen geeft een beschrijving van de gevraagde koppelingen.
35	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	4.2.1		De Oplossing die opdrachtnemer verwacht aan te bieden kan heel eenvoudig koppelen met verschillende systemen op basis van API's. Kan aanbestedende dienst aangeven met welk systeem de oplossing gekoppeld moet worden en welke gegevens opgehaald moeten worden? Kan de aanbestedende dienst de API-informatie hiervan aanleveren?	Bijlage Q Architectuurbeschrijving geeft een volledig overzicht van de mogelijke standaarden en protocollen waarmee het Integratie platform aangesproken kan worden. Bijlage F Programma van Eisen 4.1 en 4.2 Koppelingen geeft een beschrijving van de gevraagde koppelingen.
36	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	4.3.1		De oplossing die inschrijver verwacht aan te bieden werkt met een drag-and-drop interface om routeringen aan te passen. Is deze interface akkoord in vergeleken met een low-code interface?	Ja, dat is akkoord. Mits hiermee voldoende API- en platformintegraties, user interacties en dynamische routing mogelijkheden worden geleverd voor non-developers.

37	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.1.6		In het tweede deel van eis 5.1.6 geeft de SVB aan dat de kosten die opdrachtnemer zelf maakt door mee te werken aan een audit voor rekening zijn van Opdrachtnemer. Dit is tegenstrijdig met eis 5.1.7 waarbij de SVB aangeeft dat de kosten alleen voor rekening zijn van Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer in gebreke is in het kader van de dienstverlening. Inschrijver verzoekt dan ook het tweede deel van eis 5.1.6 te laten vervallen. Gaat de SVB hiermee akkoord? Kan de SVB daarnaast toelichten wat voor een audit hier wordt bedoeld?	Nee, dat is niet akkoord. De kosten voor medewerking aan een audit zijn altijd voor Opdrachtnemer, indien Opdrachtnemer in gebreke blijkt dat zullen ook de kosten van de audit zelf (waaronder de inhuur van een derde onafhankelijke partij) voor haar rekening komen. Het gaat hier om audits op het gebied van IT beheer, dus gericht op de Oplossing inclusief de processen, technische kaders, security etc.
38	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.10.4		Inschrijver hanteert bij het creëren van een koppeling naar de gebruikte SVB applicaties een koppeling op maat op basis van de beschikbare API's. Gezien deze koppelingen op maat worden gemaakt worden deze niet in de algemene releasekalender vermeld. Inschrijver stelt voor om deze eis aan te passen zodat inschrijver haar releasekalender kan delen en indien een specifieke release impact heeft op de koppeling met SVB applicaties dat zij contact opneemt met SVB om haar op de hoogte te brengen van de verwachten impact. Gaat SVB hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord. Mits alle releases ten aanzien van Koppelingen tijdig worden aangegeven, zodat SVB voldoende tijd heeft om te testen en eventuele aanpassingen te maken.
39	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.10.5		De opdrachtnemer actualiseert haar documentatie tegelijkertijd met de realisatie van de nieuwe release. Is de aanbieder hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord. Echter in geval van grote wijzingen moet de SVB wel vooraf worden geïnformeerd zodat Gebruikers de tijd hebben om eventuele nieuwe functionaliteit te leren kennen.
40	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.2.2	11	Gepland onderhoud is nodig zodat wij de dienstverlening kunnen blijven waarborgen en aan te passen aan de laatste stand van de techniek. Gepland onderhoud wordt in de regel op werkdagen uitgevoerd tussen 00.00 en 07.00 uur, echter kan dit niet in overleg met Opdrachtgever. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Het is akkoord om gepland onderhoud uit te voeren op werkdagen tussen 00.00 en 07.00 uur, zonder voorafgaand overleg met de SVB.
41	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.2.8	12	Inschrijver informeert Opdrachtgever minimaal 5 werkdagen voordat gepland onderhoud wordt uitgevoerd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja. dat is akkoord.

42	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.3.2		Het is Inschrijver niet duidelijk welke informatie van activiteiten moet kunnen worden geconfigureerd. Inschrijver vraagt aan SVB een use-case beschrijving die deze eis verduidelijkt.	Het gaat hier om alle beheeractiviteiten.
43	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.3.4; 5.3.5; 5.3.6		Binnen een CCaaS dienst zijn de SVB beheerders van het platform functioneel gericht en zijn de beheerders van Inschrijver technisch gericht en derhalve ook verantwoordelijk voor het oplossen van dergelijke applicatiefouten. De verantwoordelijkheid van applicatiefouten en incidenten in de Oplossing alsmede het oplossen daarvan zijn altijd een verantwoordelijkheid voor de Inschrijver en dus geen taak voor SVB. Inschrijvers verzoekt daarom om deze drie eisen te laten vervallen.	Ja, dat is akkoord.
44	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.5.10	13	Inschrijver stuurt een mailbevestiging bij grote storingen zoals een P1, echter voor storingen met een lagere prioriteit worden de storingen alleen in het portaal vermeld, gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord.
45	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.5.11	14	Opdrachtnemer wil graag benadrukken dat het niet altijd mogelijk is om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd. Inschrijver heeft een standaard SLA en geborgde afstemming in lijn met die SLA over het afhandelen van verstoringen met haar partners. Dit zorgt voor een goede en soepele doorlooptijd bij het afhandelen van een incident. In de praktijk zien wij dat juist door af te wijken van de standaard processen, dit niet ten gunste kan werken bij een incident. Wij verzoeken Aanbestedende Partij om de standaard SLA's van Opdrachtnemer te accepteren. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Daarbij horen onderstaande SLA's P1 hersteltijd 4 uur, P2 hersteltijd 8 uur, P3 hersteltijd 12 kantoor uren en P4 5 werkdagen.	Ja, dat is akkoord.

46	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.5.7	12	Inschrijver zorgt dat er zo snel mogelijk een oplostijd bekend is, maar dit zal niet in alle gevallen direct bij het melden van een incident bekend zijn. Het kan door de complexiteit voorkomen dat een oplostijd nog even op zich laat wachten. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord.
47	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.7.1		In een CCaaS omgeving wordt een OTA gecreëerd door middel van het toekennen van testnummer(s)/testaccount(s) met eigen "flows" volledig afgescheiden van de productieomgeving. Hierdoor kan de SVB gebruikmaken van de concurrent beschikbare licenties uit de productieomgeving. Niet alleen biedt dit de SVB de noodzakelijke flexibiliteit, maar biedt dit ook aanzienlijke kostenbesparingen. Kan SVB akkoord gaan met deze CCaaS zienswijze/definitie van een OTA-omgeving?	SVB heeft een zoneringsbeleid voor OTA en Productie. Dus 2 tenants lijkt de beste oplossing. Hoe dit het meest efficiënt wordt ingevuld laten we aan de Deelnemer. Mits wordt voldaan aan de gestelde eisen in de Aanbestedingstukken, en borgt dat het risico op impact op de productie omgeving volledig uitgesloten is.
48	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.9.4		Inschrijver levert rapportages van kostenelementen en verbruiksgegevens aan via het Serviceportaal. Echter is het niet mogelijk bepaalde specifieke rapportages via het Serviceportaal aan te bieden. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat deze rapportages separaat worden aangeboden en net als de overige rapportages besproken worden tijdens de serviceoverleggen?	Dat is akkoord mits elektronisch aangeboden (pdf).
49	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.9.5		Kan de opdrachtgever aangeven op welke informatie deze doelt?	Het gaat hier om alle informatie zoals opgenomen in hoofdstuk 5 Dienstverlening van het PVE.
50	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	5.9.6 en 5.9.7		In de service portaal van Inschrijver kunnen incidenten aangemaakt en gevolgd worden, het is vanwege dataveiligheid niet mogelijk om een koppeling te maken met het incidentensysteem van Opdrachtgever. Indien er een incident plaatsvindt zal er door gegadigde waar nodig een incident/ticket aangemaakt worden. Dit ticket/incident is zichtbaar in het service portaal. SVB krijgt hier een melding van en kan middels toegang tot het serviceportaal (in de eigen klantomgeving) de status en voortgang inzien. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Ja, dat is akkoord.

51	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	6.1.2		Hoe ziet SVB de planning met betrekking tot het geven van opleidingen om met de oplossing te kunnen werken op meerdere locaties en vallen de buitenlandse vestigingen ook onder deze locaties; denk hierbij aan het geven van trainingen op meerdere locaties tegelijk of afzonderlijk, maar ook of de trainingen op locatie moeten plaatsvinden of online.	De planning en uitvoering zal samen met Opdrachtnemer worden bepaald. In principe moet het mogelijk zijn om op alle SVB locaties, behalve in het buitenland, trainingen te geven. Dit kan in overleg ook online (en tegelijkertijd) zijn.
52	Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	7.1.6		Geldt dit voor alle locaties van SVB (inclusief het buitenland) of mogen de buitenlandse vestigingen via een videoverbinding geholpen worden?	Dit geldt voor Nederlandse locaties. Buitenlandse locaties mogen per videoverbinding worden geholpen.
53	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	IBP-3.2.x		Inschrijver gaat ervan uit dat de eisen IBP-3.2.1 t/m IBP-3.2.4 betrekking hebben op de implementatie, transitie en wijzigingen van de diensten. Is deze aanname correct?	Ja, dat is correct.
54	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	IBP-3.7.4		Het is voor Inschrijver niet mogelijk om alle klanten een penetratietest uit te laten voeren. Inschrijver stelt voor om deze test door een onafhankelijke partij te laten uitvoeren en een rapportage met de resultaten van deze testen met de SVB te delen. Gaat de SVB hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord. Mits de opvolging van de (voor de SVB relevante) bevindingen worden besproken en belegd zoals gesteld in IBP-3.7.4.
55	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	IBP-3.9.5		Wat wordt bedoeld met "op de SVB goedgekeurde wijze"?	Hiermee wordt bedoeld dat de toegangspunten/Endpoints van de Opdrachtnemer voldoen aan de minimale beveiligingsstandaarden welke internationaal erkend zijn (zoals de BIO en CIS-benchmarks). Dit heeft betrekking op het gebruik van encryptie in transit alsmede het gebruik van authenticatie op de Endpoints.
56	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	IBP-6.2.3		Inschrijver biedt een browser gebaseerde oplossing o.b.v. WebRTC technologie. Hierdoor hoeft er op het apparaat geen programma geïnstalleerd te worden. Inschrijver is voornemens om deze eis op conform te zetten. Is dit akkoord?	Nee, dat is niet akkoord. Ook bij het gebruik van WebRTC, welke onderdeel is van bestaande IT-componenten (de browser) van de SVB dient voldaan te worden aan de gestelde eisen in IBP-6.2.3.

57	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	10.1.1		SVB vraagt inschrijvers binnen één wens te voldoen aan 11 communicatiekanalen. Dit heeft automatisch het gevolg als een inschrijver één communicatiekanaal niet kan leveren dat deze wens automatisch op 'niet conform' staat. Inschrijver stelt voor om deze wens aan te passen naar: 'De Oplossing maakt het mogelijk om meerdere Communicatiekanalen aan te bieden welke een Klant kan gebruiken voor communicatie met de SVB. Een Agent kan voor het afhandelen van een Klantcontact gebruik maken van meerdere Communicatiekanalen binnen een en dezelfde userinterface.	Nee, dat is niet akkoord.
58	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	10.3	Co-Browsing	Op het moment is Co-Browsing van onze Roadmap en is voorzien dat deze functionaliteit geactiveerd wordt in 2023. Kan SVB hiermee akkoord gaan als inschrijver op conform zet?	Ja, dat is akkoord. Mits deze functionaliteit beschikbaar is in de Oplossing binnen 12 maanden na ondertekening.
59	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	10.5.1		Hoeveel e-mailaccounts betreft het; is het aantal e-mailaccounts gelijk aan het aantal e-mailboxen?	Het gaat om 83 functionele emailboxen en 249 emailaccounts. Zie ook Bijlage P - Aantallen en volumes.
60	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	10.7		Kan de SVB de gevraagde chatbot functionaliteit in een use case toelichten?	De SVB wil de mogelijkheid hebben om op termijn een Chatbot te gaan gebruiken, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Dit wordt een nieuw kanaal voor de SVB, dus momenteel is daar (nog) geen use cases voor aanwezig.
61	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	10.9.10		Deze functionaliteit lijkt meer op een marketing functionaliteit en niet op een Call Center functionaliteit die gericht is op het beantwoorden van vragen. Hierdoor adviseren wij om deze eis te laten vervallen.	Nee, dat is niet akkoord. Het betreft hier de mogelijkheid om klanten te informeren over bijvoorbeeld betaalmomenten.
62	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	10.9.11		Contact Center applicaties zijn ingericht om aan hen gerichte berichten te beantwoorden. Berichten die op Facebook worden geplaatst met een '@mention' of een specifieke '#-hashtag' kunnen automatisch worden aangeboden aan medewerkers met de juiste vaardigheden en de juiste kennis. Er is dus geen voorselectie meer nodig. Op basis hiervan zouden wij deze wens met 'conform' willen beantwoorden. Gaat de SVB akkoord met onze zienswijze?	Nee, dat is niet akkoord.

63	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	10.9.12		Contact Center applicaties zijn ingericht om aan hen gerichte berichten te beantwoorden. Berichten die op Twitter worden geplaatst met een '@mention' of een specifieke '#-hashtag' kunnen automatisch worden aangeboden aan medewerkers met de juiste vaardigheden en de juiste kennis. Er is dus geen voorselectie meer nodig. Op basis hiervan zouden wij deze wens met 'conform' willen beantwoorden. Gaat de SVB akkoord met onze zienswijze?	Nee, dat is niet akkoord.
64	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	8.10.5		Het is mogelijk met de calamiteitsschakeling om de prompt aan te passen, waardoor de beller de melding krijgt dat er een calamiteit is met het verzoek om op te hangen. Gaat de SVB hiermee akkoord?	Vooralsnog is dit niet akkoord. Bij activering van de Calamiteitschakeling worden Bellers <u>in de wachtrij</u> van een huntgroep met een meldtekst geïnformeerd over de calamiteit, en wordt vervolgens het Gesprek beëindigd. Het is onvoldoende duidelijk of dit met uw suggestie wordt gerealiseerd.
65	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	8.4.1		Gaat SVB ermee akkoord dat de inschrijver deze toestellen wel certificeert voor de voorgestelde oplossing(en), maar de garantie blijft lopen via de huidige partij waar de toestellen zijn ingekocht?	Ja, dat is akkoord.
66	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	9.1.1.		Zou SVB kunnen bevestigen dat deze eis alleen betrekking heeft op de real-time kanalen?	Het is niet duidelijk wat beschouwt u als real-time kanalen. Vooralsnog gaat het hier om Telefonie, Chat en Whatsapp.
67	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	9.2.8		In de markt wordt LinkedIn niet gezien als klantcommunicatiekanaal/klantcontactkanaal voor het KCC en wordt vaak niet als native kanaal ondersteund. Kan SVB aangeven in een use case hoe het SVB LinkedIn als klantcontactkanaal wenst in te zetten?	LinkedIn zal vooral gebruikt worden om berichten te plaatsen. Maar de mogelijkheid moet er zijn om privéberichten van Klanten te verwerken.
68	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	9.2.9		Bedoelt SVB hier nummerblokken voor alleen Nederlandse locatie? Aanvragen voor buitenlandse nummerblokken is een afhankelijkheid van entiteiten buiten inschrijver om, waardoor er geen garanties kan geven over de doorlooptijd. Gaat SVB hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord. Het betreft hier alleen Nederlandse locaties.

69	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	9.9.1		In deze wens wordt gesproken over elk communicatiekanaal, zou SVB dit kunnen specificeren wat zij bedoelen met "elk" communicatiekanaal?	Het betreft alle Communicatiekanalen binnen de scope van deze aanbesteding, maar ook eventuele toekomstige kanalen die in de loop van de Overeenkomst mogelijk worden toegevoegd aan de Dienstverlening.
70	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	9.9.2 & 9.9.3		Voor spraakkanalen is dit een veelgebruikte functionaliteit. Echter voor andere kanalen (bv. Whatsapp, Webchat) is dit minder gebruikelijk. Wij stellen voor om deze eis alleen in te zetten voor het spraakkanaal. Gaat u hiermee akkoord?	Het betreft hier voornamelijk Telefoon en Videobellen.
71	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	Algemeen		Wanneer een inschrijver een functionaliteit die uitgevraagd wordt bij de wensen op haar Roadmap heeft staan van haar product. Kan zij deze wens naar als 'conform' noteren?	Nee, dat is niet akkoord. Een uitzondering wordt gemaakt voor Videobellen, Co-browsing en de Chatbot. Deelnemer mag deze wensen op 'conform' noteren als deze functionaliteiten beschikbaar zijn in de Oplossing, binnen 12 maanden na ondertekening van de Overeenkomst.
72	Bijlage I - Concept Overeenkomst	1.1.5	Definitie directe schade sub j	Inschrijver is van mening dat alle juridische kosten voor rechtsbijstand en proceskosten voor eigen rekening en risico dienen te komen van elk van beide partijen. Slechts bij een gerechtelijke veroordeling, door middel van een executoriaal vonnis, is een partij verplicht om dergelijke kosten voor haar rekening te nemen. Het verzoek is dan ook dat sub j komt te vervallen.	Nee, dat is niet akkoord. Deze kosten zullen enkel verschuldigd zijn wanneer deze toerekenbaar zijn, en dat gebeurt pas wanneer de vordering wordt toegewezen of erkend. De bepaling hoeft niet te worden aangepast.
73	Bijlage I - Concept Overeenkomst	1.1.8	Definitie Totaal Jaarlijkse Aansprakelijkheid	Bent u bereid om deze definitie aan te passen door bedragen te hanteren die evenwichtig zijn vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringstechnisch perspectief. In dat kader stelt de Inschrijver de volgende bedragen voor als alternatief, namelijk dat de aansprakelijkheid beperkt is tot EUR 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van EUR 2.500.000,- voor een reeks van gebeurtenissen per jaar. Gaat u akkoord met deze voorgestelde aanpassing van deze definitie?	Nee, dat is niet akkoord. Gezien de totale waarde van de Opdracht en het belang van de Dienstverlening voor de SVB, is de gevraagde aansprakelijkheid niet onredelijk.

74	Bijlage I - Concept Overeenkomst	artikel 14.5	IE en vrijwaring	Deze vrijwaring komt te vervallen als er sprake is van medeschuld danwel opzet aan de zijde van de aanbestedende dienst of diens leidinggevenden. Graag uw akkoord op dit voorstel.	Nee, dat is niet akkoord. Wij zien niet direct hoe de SVB van invloed kan zijn op een inbreuk op IP rechten van derden, aangezien we de software en diensten van Inschrijver gaan gebruiken waarop wij verder geen invloed hebben. In het algemeen geldt dat, wanneer een claim (mede) toerekenbaar is aan de SVB, Inschrijver voor dat deel een claim heeft op de SVB. Aanpassing van het artikel is niet nodig.
75	Bijlage I - Concept Overeenkomst	artikel 15.4	Geheimhouding	Bent u bereid om deze boete te matigen vanuit bedrijfseconomische en verzekeringstechnisch perspectief? Inschrijver stelt voor dat deze boete beperkt wordt tot een maximumbedrag van EUR 5.000,- per geconstateerde overtreding, waarbij er een maximum geldt van EUR 20.000,- voor een reeks van overtredingen per jaar.	Nee, dat is niet akkoord. Het is een standaard bepaling voor de SVB (maar zal in praktijk zelden voorkomen).
76	Bijlage I - Concept Overeenkomst	artikel 16.2	Beveiliging en verwerking persoonsgegevens	Inschrijver merkt op dat het nog maar zeer de vraag is of een Verwerkersovereenkomst noodzakelijk blijkt te zijn voor de uitgevraagde dienstverlening. Inschrijver heeft voor een groot deel van haar dienstverlening wel degelijk zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking van Persoonsgegevens, neemt wel degelijk zelfstandig beslissingen aangaande het gebruik, de verstrekking aan derden en andere ontvangers, de duur van de opslag, de verwijdering danwel vernietiging van dergelijke gegevens. Het op voorhand accepteren van een concept verwerkersovereenkomst is dan ook voorbarig. Afhankelijk van de concrete beoordeling van de te leveren dienstverlening zullen partijen, na gunning, moeten vaststellen welke rollen er van toepassing zijn en dan dient ook bepaald te worden of de Verwerkersovereenkomst noodzakelijk is en onderdeel wordt van een rangordebepaling. Onderschrijft u dit uitgangspunt? Wordt er dan bijvoorbeeld na gunning, in wederzijds overleg, tussen partijen bepaald welke onderdelen op privacygebied al dan niet dienen te worden geregeld? Graag uw reactie in deze.	Naar onze mening is er voor een groot deel van de verwerkingen sprake van een verantwoordelijke - verwerkersverhouding. Een verwerkersovereenkomst is daarom nodig en relevant. Inschrijver dient de standaard van de SVB te accepteren. Na gunning zal deze verder worden ingevuld en zal moeten worden bepaald op welke verwerkingen en welke persoonsgegevens deze van toepassing is.

77	Bijlage I - Concept Overeenkomst	artikel 17.2	Aansprakelijkheid	Bent u bereid om de in dit artikel gehanteerde bedragen van EUR 2.5.000.000,- per jaar op een andere, meer evenwichtige manier te beperken vanuit bedrijfseconomisch en verzekerings-technisch perspectief. In dat kader stelt Opdrachtnemer voor dat de aansprakelijkheid beperkt is tot EUR 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van EUR 2.500.000,- voor een reeks van gebeurtenissen per jaar. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dat is niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 73 hiervoor.
78	Bijlage I - Concept Overeenkomst	artikel 17.7	Aansprakelijkheid	Inschrijver kan helaas geen kopie van haar verzekeringspolis verstrekken vanwege de bedrijfsvertrouwelijke informatie die deze polis bevat. Inschrijver kan wel een door haar assurantiemakelaar opgesteld certificaat overhandigen waarmee aangetoond kan worden dat zij voldoet aan de gestelde verzekeringsbedragen en tevens de jaarlijkse premie heeft voldaan. Kan Inschrijver dit certificaat gebruiken als bewijsmiddel?	Ja, dat is akkoord. Zie ook antwoord op vraag 7 hiervoor.
79	Bijlage I - Concept Overeenkomst	artikel 2.2. sub 2	Structuur en omvang	Inschrijver merkt op dat het nog maar zeer de vraag is of een Verwerkersovereenkomst noodzakelijk blijkt te zijn voor de uitgevraagde dienstverlening. Inschrijver heeft voor een groot deel van haar dienstverlening wel degelijk zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking van Persoonsgegevens, neemt wel degelijk zelfstandig beslissingen aangaande het gebruik, de verstrekking aan derden en andere ontvangers, de duur van de opslag, de verwijdering danwel vernietiging van dergelijke gegevens. Het op voorhand accepteren van een concept verwerkersovereenkomst en het opnemen van dit document in dit artikel is dan voorbarig. Afhankelijk van de concrete beoordeling van de te leveren dienstverlening zullen partijen, na gunning, moeten vaststellen welke rollen er van toepassing zijn en dan dient ook bepaald te worden of de Verwerkersovereenkomst noodzakelijk is en onderdeel wordt van een rangordebepaling. Onderschrijft u dit uitgangspunt? Wordt er dan bijvoorbeeld na gunning, in wederzijds overleg, tussen partijen bepaald welke onderdelen op privacygebied al dan niet dienen te worden geregeld? Graag uw reactie in deze.	Zie het antwoord op vraag 76 hiervoor.

80	Bijlage I - Concept Overeenkomst	artikel 9.7	Audits	Een audit is mogelijk, maar partijen treden in overleg over de voorwaarden en condities en over de vraag of een dergelijke audit op locatie dient te geschieden. Gaat u akkoord met deze nuanceringsvraag?	Wanneer een audit zal worden uitgevoerd zullen partijen nadere afspraken maken met de onafhankelijke derde die deze audit uitvoert. Dit is toegevoegd aan de conceptovereenkomst versie 1.2.
81	Bijlage J - Concept Verwerkersovereenkomst			<p>Inschrijver merkt op dat het nog maar zeer de vraag is of een Verwerkersovereenkomst noodzakelijk blijkt te zijn voor de uitgevraagde dienstverlening. Inschrijver heeft voor een groot deel van haar dienstverlening wel degelijk zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking van Persoonsgegevens, neemt wel degelijk zelfstandig beslissingen aangaande het gebruik, de verstrekking aan derden en andere ontvangers, de duur van de opslag, de verwijdering danwel vernietiging van dergelijke gegevens. Het op voorhand accepteren van een concept verwerkersovereenkomst, middels bijlage j, is dan ook voorbarig. Afhankelijk van de concrete beoordeling van de te leveren dienstverlening zullen partijen, na gunning, moeten vaststellen welke rollen er van toepassing zijn en dan dient ook bepaald te worden of de Verwerkersovereenkomst noodzakelijk is en onderdeel wordt van een rangordebepaling. Onderschrijft u dit uitgangspunt? Wordt er dan bijvoorbeeld na gunning, in wederzijds overleg, tussen partijen bepaald welke onderdelen op privacygebied al dan niet dienen te worden geregeld? Graag uw reactie in deze.</p>	Zie het antwoord op vraag 76 hiervoor.

82	Bijlage L - Handleiding Social Return			In de handleiding Social Return geeft u onder 2.2. aan dat indien de SROI verplichting niet volledig met arbeidsparticipatie kan worden ingevuld de opdrachtnemer kan samenwerken/inkopen bij sociale ondernemingen. In deze paragraaf geeft u drie criteria aan waarvan tenminste één van toepassing dient te zijn bij de social onderneming waarmee we zaken doen, om zo de factuur te laten meetellen in de SROI verplichting. Opvallend is dat u het keurmerk PSO niet vermeld als een mogelijkheid in paragraaf 2.2, maar wel vernoemt in de bijlage 'begrippenlijst' als zijnde een kwaliteitskeurmerk dat inzicht geeft dat ondernemers met dit keurmerk meer dan gemiddeld sociaal ondernemen. Diverse bedrijven die het PSO keurmerk hebben zijn niet altijd aangesloten bij één of meerdere van de drie mogelijkheden die u in paragraaf 2.2. vermeld. Vraag is dan ook, mogen we de inkoop bij PSO30+ bedrijven ook mee nemen in de verantwoording onder paragraaf 2.2.?	Ja, dat is akkoord.
83	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Hoeveel KCC-Beheerders zijn er actief binnen de SVB?	Op die moment zijn er 10 Beheerders. Zie ook bijlage P - Aantallen en Volumes.
84	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Dienen supervisors over alle agenten Quality Management uit te voeren?	Ja, in principe wel (i.v.m. uitwisselbaarheid) maar in principe enkel over de Agenten die onder haar/zijn supervisie vallen.
85	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Van hoeveel van de Agent dienen er (gespreks)opnames te worden gemaakt?	Van alle (momenteel) 2000 Agents moeten opnames kunnen worden gemaakt.
86	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Hoeveel wallboards verwacht SVB nodig te hebben?	Het leveren van Wallboards valt buiten de scope van deze aanbesteding.
87	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Hoeveel van de Supervisors dienen real-time rapportages direct in te kunnen zien in de KCC oplossing (dus niet dmv toegezonden rapportages per e-mail)?	Alle (momenteel) 120 Supervisors moeten real-time rapportages kunnen inzien.

88	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Hoeveel van de Supervisors dienen historische rapportages in de KCC-oplossing te kunnen maken en te kunnen distribueren naar anderen binnen de SVB-organisatie?	Alle (momenteel) 120 Supervisors moeten historische rapportages kunnen bekijken en distribueren.
89	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Hoeveel KCC-beheerders hebben de functionaliteit nodig om callflows/IVR's te kunnen maken/aan te passen?	Alle (momenteel) 10 Beheerders moeten callflows/IVR's kunnen maken en aanpassen.
90	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Hoeveel gelijktijdig ingelogde medewerkers worden ingezet om communicatie via al door de SVB ondersteunde kanalen te kunnen beantwoorden? (denk hierbij aan Facebook, Twitter, E-mail, SMS, Webchat etc.)	De inschatting is dat 100 Agents (20% van concurrent users) worden ingezet op ondersteunende kanalen.
91	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		SVB noemt in 'Bijlage P - Aantallen en Volumes' noemt het aantal 22 bedienposten & 52 telefonistes. Mogen wij ervan uitgaan dat de 52 telefonistes gebruikmaken van de 22 genoemde bedienposten?	Ja, dat is correct
92	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Hoeveel Supervisors moeten opgenomen gesprekken kunnen terugluisteren?	Alle (momenteel) 120 Supervisors moeten opgenomen gesprekken kunnen terugluisteren.
93	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Klanten Contact Center		Is het noodzakelijk naast Wallboard om de statistieken ook per medewerker inzichtelijk te maken in hun call center omgeving? Zodat deze ook inzichtelijk zijn wanneer gebruikers thuiswerken?	Ja, dat is (meer dan) correct.
94	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)			Aanbestedende dienst heeft inschrijvers een overzicht gegeven van het aantal inkomende en uitgaande gesprekken. In het prijzenblad geeft de aanbestedende dienst inzicht in het aantal minuten voor het uitgaande. Kan aanbestedende dienst deze ook overleggen voor het inkomend verkeer?	Zie hiervoor de tweede tab in bijlage P - Aantallen en Volumes. Een inkomend Gesprek duurt gemiddeld 5 minuten.
95	Bijlage Q - Architectuurbeschrijving (v1.0)	2.1.2	10	SVB stelt in haar Architectuurbeschrijving: De basistelefonie (via vaste nummers) is echter gescheiden van de communicatie tussen Medewerkers via Teams en via mobiel en zal plaatsvinden via Softphones op het werkstation of mobiel. Impliceert dit dat het voor de SVB onwenselijk is om basistelefonie van en naar het PSTN af te handelen via Microsoft Phone System op Teams? Kunt u dit verduidelijken?	Ja, dit is correct. Het telefoonverkeer van en naar PSTN wordt niet afgehandeld via MS Phone System.

96	Bijlage H - Programma van Wensen	8.8.8	n/a	Betreft dit voor interne oproepen of ook externe oproepen die terugvallen op de bedienpost?	Dit betreft zowel interne oproepen en externe Oproepen.
97	Bijlage H - Programma van Wensen	8.8.12	n/a	Naar welke use case is SVB specifiek naar op zoek?	De bedoeling hiervan is dat Telefonisten ondanks een geactiveerde doorschakeling het nummer toch kunnen bereiken, bijvoorbeeld bij vermoeden van een per abuis niet gedeactiveerde doorschakeling.
98	Bijlage H - Programma van Wensen	8.11.8	n/a	Bedoelt u hiermee dat een voicemail bericht als attachment aan een email naar de voicemail box eigenaar wordt verzonden ? Zo ja hoe ziet SVB de security en privacy aspecten van deze oplossing?	Deze wens komt te vervallen.
99	Bijlage H - Programma van Wensen	9.4.25	n/a	Betreft dit voor interne oproepen of ook externe oproepen die zichtbaar moeten zijn op de agent interface ?	Dit gaat enkel om interne Oproepen.
100	Bijlage H - Programma van Wensen	9.7.13	n/a	We zouden graag willen begrijpen wat de use case van deze wens is? Waarom zouden klanten terug vallen naar een lagere positie in de queue?	Dit is omdat vanwege andere routeringen/instellingen een andere Beller anders voorrang zou kunnen krijgen en in de wachtrij wordt tussengevoegd.
101	Bijlage H - Programma van Wensen	2.11.20	n/a	Kunt u deze vraag nader toelichten ?	Een Klantcontact kan soms dreigend van aard zijn. Als dit contact is opgenomen, dan moet kunnen worden aangegeven (dus gemarkeerd) dat deze recording niet automatisch na een bepaalde ingestelde termijn verwijderd mag worden. De rapportage betreft dan het aantal van dit gemarkeerde gesprekken.
102	Bijlage H - Programma van Wensen	10.1.11	n/a	Wat is de specifieke use case bij deze wens ?	Dit is om te borgen dat de minimale - en dus voor Agent verplichte properties - ook bij de call worden opgeslagen. Bijvoorbeeld Klant-identiteit, Gespreksonderwerp, dossiernummer, status, etc. Zonder deze informatie kan het Integratieplatform een Klantcontact niet goed verwerken naar de backoffice systemen.

103	Bijlage H - Programmam van Wensen	n/a	n/a	Mag de oplossing bestaan uit meerdere vendors / oplossingen om tot een minimale functionaliteit van 98% te komen ?	Ja, dat is akkoord.
104	Telefonie en Communicatie diensten – Beschrijvend document	n/a	n/a	Mag er gebruik worden gemaakt van een On-Premise Fully Managed als mede een Private Cloud oplossing voor zowel Unified Communications als Contact Center	Nee, dat is niet akkoord. De beoogde Oplossing draait geheel niet on-premise bij de SVB. Zowel private als public Cloud oplossingen zijn toegestaan.
105				<p>Het antwoord op vraag 90 verwijst naar het antwoord op vraag 60. Het antwoord op vraag 60 verwijst naar vraag 27. In het antwoord op vraag 27 stelt u een onderbouwing van een alternatief te accepteren.</p> <p>Deze reactie doortrekkend zijn wij van mening dat onze beoogde dienstverlening, welke voornamelijk ISO27001 en deels ISAE3000 gecertificeerd is, uitstekend aansluit op hetgeen u uitvraagt. Deze combinatie van certificeringen leveren wij al aan klanten in de financiële- en overheidssector. Zij hebben deze combinatie van certificeringen geaccepteerd als volwaardig.</p> <p>Kunt u bevestigen dat u akkoord bent dat wij onze aanbieding doen op basis van bovenstaande, voornamelijk IS27001 en deels ISAE3000 gecertificeerde diensten en daarmee compliant zijn met hetgeen u uitvraagt?</p>	<p>Zoals aangegeven in de beantwoording van vraag 27 van de NVI 1, 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. De SVB kan op basis van de stelling dat “de beoogde dienstverlening voornamelijk ISO27001 en deels ISAE3000 gecertificeerd is” niet beoordelen of dit een gelijkwaardig alternatief betreft. Betekent de stelling “voornamelijk IS27001 en deels ISAE3000 gecertificeerde diensten” dat alle geleverde diensten dus minimaal 1 van deze 2 (ISO27001 / ISAE300) certificeringen heeft? De SVB kan bevestigen dat een alternatief dat steunt op ISO27001 en ISAE3000 als gelijkwaardig kan worden beoordeeld. De exacte beoordeling hangt echter af van de inrichting en de mate waarin Deelnemer aantoont dat dit gelijkwaardig is.</p>

106		5.5.3.		In hoofdstuk 5.5.3. wordt van de deelnemer/aanbieder een certificering van SOC2 gevraagd. Dit certificaat hebben we niet en dat heeft als reden dat inschrijver een software-integrator is, gebruikmakend van programmatuur van een fabrikant, waarmee zij een strategische relatie heeft. Inschrijver heeft geen SOC2 certificering of ISAE3402-certificering, De inschrijving schrijft in als hoodaannemer (geen SOC2), de onderaannemer beschikt als fabrikant van de programmatuur over SOC2. Het is gebruikelijk dat de fabrikant en waar dus de software draait SOC2 heeft en de software-integrator (de leverende/dienstverlenende partij_ beschikt over ISO27001. Is dit acceptabel voor SVB?	Zie het antwoord op vraag 1 hiervoor.
107	Beschrijvend document	2.1	14	Hoe kijkt de SVB naar de mogelijkheid om de overeenkomst voor vaste telefonie (PSTN) ook via de Opdrachtnemer voor Basistelefonie- en Klantcontactfunctionaliteiten te laten verlopen?	Vaste telefonie (aansluiting met en het gebruik van een PSTN) is ook in scope van deze aanbesteding!
108	Beschrijvend document	2.5.2	16	In onze optiek worden toestellen irrelevant zodra de Softphones worden geïntroduceerd. In hoeverre kan de SVB zich vinden in deze stelling; wat betekent dit voor de levering/hergebruik van vaste toestellen?	Een klein aantal vaste toestellen zal gebruikt blijven worden bij SVB. Zie ook antwoord op vraag 2 hiervoor.
109	Programma van Eisen	1.1.3		Wat bedoelt de SVB precies met "bundelingen zijn volledig '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.
110	Programma van Eisen	1.2.2		Voor welke callflows wil de SVB een back-up voorziening, en hoe dient per callflow deze back-up voorziening eruit te zien?	De SVB wil voor de gehele Oplossing en dus voor alle callflows, dat (conform eis 1.2.2.) bij een Incident de vanuit redundantie aanwezige back-up voorziening direct en automatisch in werking treedt.
111	Programma van Eisen	2.3.1		Welk onderscheid is er tussen het soort Supervisors binnen de SVB qua rechten?	Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen soorten Supervisors. Iedere Supervisor heeft alleen toegang tot de gegevens m.b.t. de Agents binnen zijn/haar eigen afdeling.
112	Programma van Eisen	3.1.14		Vanaf hoeveel locaties op de website van de SVB wil de SVB dat er een chatgesprek opgestart wordt?	Dit geldt voor vrijwel alle webpagina's van SVB. Zie het ook antwoord op vraag 22 hiervoor.

113	Programma van Eisen	3.1.22		Als Deelnemer kan voldoen aan alle requirements met uitzondering van de realtime vertaling, is de SVB dan voornemens om deze requirement te laten vervallen?	Nee, dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 23 hiervoor.
114	Programma van Eisen	3.1.3		Welke type documenten wil de SVB uitwisselen in de chat?	Het gaat hier om de meest gangbare formaten. Zie ook het antwoord op vraag 24 hiervoor.
115	Programma van Eisen	3.2.12		Tot in hoeverre heeft de SVB zich verdiept in de algemene voorwaarden van WhatsApp en de mogelijkheden binnen WhatsApp om te kunnen zien of een verstuurd bericht door de Klant is ontvangen?	SVB kent de algemene voorwaarden van Meta op hoofdlijnen. Alle eventuele dan geldende beperkingen die worden opgelegd door Meta (inclusief persoonlijke instellingen) zijn bepalend voor de uiteindelijk inrichting van Whatsapp bij de SVB.
116	Programma van Eisen	3.2.13		Tot in hoeverre heeft de SVB zich verdiept in de algemene voorwaarden van WhatsApp en de mogelijkheden binnen WhatsApp om te kunnen zien of een verstuurd bericht door de Klant is geopend? De Klant kan deze optie binnen WhatsApp zelf deactiveren, zodat een Contactcenter Oplossing geen bericht terug krijgt of de Klant het bericht daadwerkelijk heeft geopend.	SVB kent de algemene voorwaarden van Meta op hoofdlijnen. Alle eventuele dan geldende beperkingen die worden opgelegd door Meta (inclusief persoonlijke instellingen) zijn bepalend voor de uiteindelijk inrichting van Whatsapp bij de SVB.
117	Programma van Eisen	3.2.14		Tot in hoeverre heeft de SVB zich verdiept in de algemene voorwaarden van WhatsApp en de door Meta toegestane manieren van contact onderzocht?	SVB kent de algemene voorwaarden van Meta op hoofdlijnen. Alle eventuele dan geldende beperkingen die worden opgelegd door Meta, zijn bepalend voor de uiteindelijk inrichting van Whatsapp voor de SVB.
118	Programma van Eisen	3.2.16		Als Deelnemer kan voldoen aan alle requirements met uitzondering van WhatsApp, is de SVB dan voornemens om deze requirement te laten vervallen?	Nee, dat is niet akkoord.
119	Programma van Eisen	3.2		Vanaf welke nummers/locaties wil de SVB dat er een WhatsApp opgestart kan worden?	Het gaat vooralsnog om twee klantengangen (Whatsapp business accounts).
120	Programma van Eisen	3.2.11		De algemene voorwaarden van WhatsApp (Meta) laten dit niet toe. Kan de SVB deze eis laten vervallen?	Nee, dat is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 27 hiervoor.
121	Programma van Eisen	4.1.9		Met betrekking tot de mail- en kalenderfunctionaliteit met Microsoft 365 Exchange Online d.m.v. Microsoft Graph API's ontvangen we graag een nadere uitleg waarom deze functionaliteit gewenst is binnen de SVB.	De bedoeling is om kalender- en emailtoegang te leveren en te ontvangen, bijvoorbeeld om een afspraakbevestiging te verzenden.

122	Programma van Eisen	4.2.1		Graag ontvangen wij van de SVB alle API-informatie van het platform/ de platformen waarmee wij moeten koppelen (zie ook Bijlage Q - Architectuurbeschrijving): <i>Bedrijfsystemen</i> : AA, VV, MAF en PGB, en het Document Management Systeem (Klantdossier).	Alle nodige Koppelingen worden uitgevoerd op het Integratieplatform. Zie voor de specificaties bijlage Q - Architectuurbeschrijving.
123	Programma van Eisen	5.2.7		Zijn dit andere Calamiteitsvoorzieningen dan de backup voorzieningen zijn die we gaan inrichten zoals genoemd in 1.2.2?	Dit zijn inderdaad verschillende onderwerpen.
124	Programma van Eisen	5.7.1		Welke kanalen wil de SVB in de OTA omgeving testen en met hoeveel gebruikers per kanaal?	In de OTA-omgeving moeten alle Communicatiekanalen kunnen worden getest, met minimaal 5-10 Gebruikers per kanaal.
125	Programma van Eisen	6.1.2		Hoe ziet SVB de planning met betrekking tot het geven van opleidingen om met de oplossing te kunnen werken op meerdere locaties en vallen de buitenlandse vestigingen ook onder deze locaties; denk hierbij aan het geven van trainingen op meerdere locaties tegelijk of afzonderlijk, maar ook of de trainingen op locatie moeten plaatsvinden of online.	De buitenlandse vestigingen vallen buiten de scope van deze eis. Voor de Nederlandse locaties geldt dat voorafgaand aan de migraties de benodigde opleidingen op locatie moeten worden gegeven, passend binnen de overall planning van de Migratie. De invulling hangt dus samen met de door nog overeen te komen fasering van de Migratie. Zie ook antwoord op vraag 51 hiervoor.
126	Programma van Eisen	7.1.6		Hoe ziet SVB de planning met betrekking tot de migratie (roll-out) over de betreffende locaties?; denk hierbij aan alle locaties tegelijkertijd of apart.	Deelnemer stelt onder anderen een concept Migratieplan op. Dus Deelnemer doet met betrekking tot Migratie en planning voorstellen. Doelstelling voor SVB is om in ieder geval de Migratie afgerond te hebben binnen het genoemde tijdspad, zonder onderbreking van de dienstverlening en met zo weinig mogelijk risico's.
127	Programma van Wensen	8.4.1		Wat denkt de SVB van het uitbesteden van de reparatiekosten en garantieafhandeling aan een derde, gespecialiseerde partij dan wel te verkopen aan een gespecialiseerde broker in (refurbished) Cisco IP-telefonietoestellen?	Deze varianten wijst de SVB in principe af, tenzij deze geheel onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer val. Zie ook antwoord op vraag 65 hiervoor.

128	Programma van Wensen	10.1.1		In hoeverre is de SVB op de hoogte van de mogelijkheden die LinkedIn biedt op het vlak van Communication APIs? (zie https://docs.microsoft.com/en-us/linkedin/shared/integrations/communications/overview?view=li-lms-2022-06) Is de SVB bereid LinkedIn als kanaal te laten vervallen?	De SVB kent op hoofdlijnen de algemene voorwaarden van LinkedIn. Alle eventuele beperkingen die worden opgelegd door LinkedIn, zijn bepalend voor de uiteindelijk inrichting voor de SVB. De SVB is niet bereid om LinkedIn als kanaal te laten vervallen.
129	Programma van Eisen	10.5.1		Hoeveel e-mailaccounts betreft het; is het aantal e-mailaccounts gelijk aan het aantal e-mailboxen?	Het gaat om 83 functionele mailboxen 249 emailaccounts. Zie ook het antwoord op vraag 59.
130	Programma van Wensen	10.9.11		Wat is de usecase voor deze requirement? De omschrijving suggereert dat de Agent naar FB toe moet om daar de berichten te beantwoorden, terwijl de contactcenter-applicatie er juist voor zorgt dat de berichten van FB worden opgehaald en aangeboden worden bij de Agent. Voldoen wij aan deze wens op het moment dat wij de gesprekken op bovenstaande manier beantwoorden?	Het is de bedoeling dat de Oplossing er voor zorgt dat de berichten van FB worden opgehaald en aangeboden worden bij de Agent.
131	Programma van Wensen	10.9.12		Wat is de usecase voor deze requirement? De omschrijving suggereert dat de Agent naar Twitter toe moet om daar de berichten te beantwoorden, terwijl de contactcenter-applicatie er juist voor zorgt dat de berichten van Twitter worden opgehaald en aangeboden worden bij de Agent. Voldoen wij aan deze wens op het moment dat wij de gesprekken op bovenstaande manier beantwoorden?	Het is de bedoeling dat de Oplossing er voor zorgt dat de berichten van Twitter worden opgehaald en aangeboden worden bij de Agent.
132	Bijlage P - Aantallen en volumes	Klanten Contact Center		Hoeveel KCC-Beheerders zijn er actief binnen de SVB?	Op die moment zijn er 10 Beheerders. Zie ook bijlage P - Aantallen en Volumes.
133	Bijlage P - Aantallen en volumes	Klanten Contact Center		Over welk deel van de Agents dienen Supervisors Quality Management uit te voeren en voor hoeveel Supervisors geldt dit?	Dit geldt voor alle (120) Supervisors en alle (2000) Agents. Zie ook het antwoord op vraag 111 hiervoor.
134	Bijlage P - Aantallen en volumes	Klanten Contact Center		Voor hoeveel Agents dienen de interacties bijgehouden te worden?	Het is onduidelijk wat u met interacties bedoeld, maar de activiteiten van alle (2000) Agents dienen te worden bijgehouden in een logbestand.
135	Bijlage P - Aantallen en volumes	Klanten Contact Center		Van hoeveel van de Agent dienen er (gespreks)opnames te worden gemaakt en hoeveel van de Supervisors dienen deze opnames af te kunnen luisteren?	Dit geldt voor alle Agents. Zie ook het antwoord op vraag 85 hiervoor.

136	Bijlage P - Aantallen en volumes	Klanten Contact Center		Hoeveel teams dienen centraal per team inzicht te hebben in de realtime data? Denk hierbij bijvoorbeeld aan aantal inkomende gesprekken, wachtrijinformatie, het aantal per groep beschikbare agenten, etc.	Uw vraag is ons niet helemaal duidelijk. Er zijn grofweg 120+ teams bij de SVB. De medewerkers van een team dienen enkel de realtime data van de eigen groep in te kunnen zien.
137	Bijlage P - Aantallen en volumes	Klanten Contact Center		Hoeveel van de Supervisors dienen real-time rapportages direct in te kunnen zien in de KCC oplossing (dus niet dmv toegezonden rapportages per e-mail)?	Dit geldt voor alle Supervisors. Zie ook het antwoord op vraag 87 hiervoor.
138	Bijlage P - Aantallen en volumes	Klanten Contact Center		Hoeveel van de Supervisors dienen historische rapportages in de KCC-oplossing te kunnen maken en te kunnen distribueren naar anderen binnen de SVB-organisatie?	Dit geldt voor alle Supervisors. Zie ook het antwoord op vraag 88 hiervoor.
139	Bijlage P - Aantallen en volumes	Klanten Contact Center		Hoeveel KCC-beheerders hebben de functionaliteit nodig om callflows/IVR's te kunnen maken/aan te passen?	Dit geldt voor alle Beheerders. Zie ook het antwoord op vraag 89 hiervoor.
140	Bijlage Q	3.3	16	De SVB adviseert om zoveel mogelijk <u>inkomende</u> Communicatiekanalen te gaan beheren met de Oplossing. Graag ontvangen we nadere informatie in of en op welke manier het KCC zorg te dragen voor het afhandelen van <u>uitgaande</u> E-mails.	Ook de uitgaande mail naar Klanten verloopt via de Oplossing.
141	Bijlage Q	4.2.1.8		Graag ontvangen wij een nadere duiding omtrent de relaties met andere systemen, met name over SR02 Smart AIM, SR04 Bedrijfsstymenen AA,VV,MAF en PGB, SR05 Document Management Systeem (Klantdossier) en SR07 Chat.	Alle interne systemen (behalve authenticatie) worden gekoppeld via het Integratieplatform. Zie ook de antwoorden op vragen 34 en 35 hiervoor.
142	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: KCC		Wat zijn we werktijden van het call center? Bijvoorbeeld 24 uur / 8 uur. In het voorbeeld staat aangegeven 7 dagen per week tussen 08:00 en 19:00	In de huidige situatie is het callcenter bereikbaar voor Klanten op werkdagen van 0800 tot 1700. Echter is het callcenter ook werkzaam buiten deze uren, voor uitgaande communicatie met Klanten.
143	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: KCC		Hoeveel diensten zijn er in het call center?	Het callcenter is een overkoepelend begrip voor diverse Gebruikers die op verschillende locaties en op verschillende tijden werkzaam zijn. Het aantal diensten is hierdoor niet exact aan te geven. Wel moet er capaciteit zijn voor 500 concurrent Agents.

144	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: KCC		Kunt u bevestigen dat de 120 supervisors geen onderdeel zijn van de 500 concurrent agents.	Ja, dat is correct.
145	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: KCC		Kan SVB bevestigen dat er aan de 83 email boxen ook gekoppeld 83 voicemail boxen nodig zijn? Zo niet, kan SVB het aantal voicemail boxen bevestigen?	Voicemail boxen zijn onzes inziens niet direct gerelateerd aan emailboxen. Gelieve uw vraag in de volgende Nota van Inlichtingen te verduidelijken.
146	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: Basis Telefonie		Kan SVB de totale licentie benodigheid voor UC of telefonie gebruikers bevestigen. Zijn dat er 2000 in het totaal?	Zie hiervoor tab D van het Prijzenblad. Let op, dit is een inschatting van de SVB. Als er volgens Deelnemer meer licenties nodig zijn gelieve deze aan te geven op een vrij in te vullen of toe extra te voegen regel.
147	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: Basis Telefonie		Kan SVB bevestigen dat er ook hardphones nodig zijn en welke aantallen er nodig zijn.	Ja, er worden ook hardphones (Toestellen) uitgevraagd. Zie hiervoor de bijlage P - Aantallen en Volumes.
148	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: Multichannel		Kan SVB aangeven welke social media kanalen allemaal ondersteund dienen te worden in de nieuwe contact center oplossing. Zoals bijvoorbeeld Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.	Het gaat vooralsnog om Facebook, Twitter, LinkedIn en Whatsapp. Eventuele toekomstige Communicatiekanalen moeten op verzoek van de SVB toegevoegd kunnen worden.
149	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: Multichannel		Kan SVB bevestigen dat chat niet in scope is, gezien het aantal van 0.	Nee, dat is niet correct. Chat is weldegelijk in scope van deze aanbesteding, ondanks dat het huidige gebruik daarvan nihil is.

150	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: Infrastructuur		Kan SVB aangeven of er nieuwe doorkiesnummers nodig zijn. Zo ja, hoeveel dit zijn en hoeveel nummers er moeten worden omgezet.	Er zijn in eerste instantie geen nieuwe (doorkies) nummers nodig: alle bestaande doorkiesnummers dienen te worden gecontinueerd.
151	220719 Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)	Aantallen & volumes in huidige situatie: Infrastructuur		Kan SVB bevestigen of het nodig is dat het hosten van de local gateways op de SVB locatie in Rabat Morocco moet gebeuren, of dat het hosten van deze local gateway gecentraliseerd op de aanbidders locatie mag gebeuren?	Het hosten van de gateway in Marokko is buiten scope van de Aanbesteding. Wel moet deze worden geïntegreerd met de aangeboden Dienstverlening.
152	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 1.14	16	Kan SVB bevestigen dat 1 trainingssessie afdoende is, of dat er meerdere sessies benodigd zijn. Zo ja, hoeveel.	Zie voor de opleidingsbehoefte hoofdstuk 6 van het PVE. In overleg met Oprachtnemer kan deze inschatting worden aangepast.
153	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Implementatie fase 1.4 Voice recording	16	Kan SVB bevestigen dat alleen voice recording nodig is en geen screen recording.	Bij Implementatie fase 1.4 wordt inderdaad alleen voice recording bedoeld. Echter Videobellen moet in een latere fase ook worden toegevoegd.
154	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Implementatie fase 1.4 Voice recording	16	Kan SVB aangeven in welk percentage van de gevallen voice recording nodig is?	Voice recording moet in 100% van de gevallen mogelijk zijn, echter zal dit (zeker bij aanvang) op beperktere schaal worden ingezet.

155	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Implementatie fase 1.4 Voice recording	16	Kan SVB aangeven hoe lang voice recording bewaard dienen te worden?	Deze termijn moet instelbaar zijn, maar minimaal 30 dagen. Zie ook wens 9.9.5.
156	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Implementatie fase 1.4 Voice recording	16	Kan SVB aangeven of er quality management nodig is zoals op maat gemaakte evaluatie formulieren?	Uw vraag relateert niet aan 2.2.5 Scope van de Opdracht. Gelieve uw vraag te verduidelijken in de volgende (laatste) nota van inlichtingen.
157	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Implementatie fase 1.5	16	Kan SVB aangeven of er momenteel een ADFS (Active Directory Federation Service) in gebruik is.	ADFS is niet in gebruik bij de SVB.
158	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Implementatie fase 1.6	16	Kan SVB aangeven voor hoeveel gebruikers de MS Teams integratie/koppeling nodig is	Dit geldt voor alle (2120) Agents en Supervisors.
159	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Implementatie fase 2.20	16	Hoeveel gebruikers maken gebruik van het integratieplatform, en welke koppelingen zijn nodig (voice, chat, email, social).	Gebruikers zelf maken geen (direct) gebruik van het Integratieplatform. Zie voor meer informatie over de koppelingen bijlage F - Programma van Eisen tab 4. Koppelingen en bijlage Q - Architectuurbeschrijving.

160	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 2.26	16	Kan SVB ter verduidelijking een voorbeeld scenario geven voor cobrowsen. Zover aanbieder begrijpt moet er een formulier worden ingevuld door de klanten op de SVB website. Moeten deze formulieren digitaal ondertekend worden door bijvoorbeeld DocuSign.	Op verzoek van een Agent en na goedkeuring van een Klant moet het scherm van de Klant gedeeld kunnen worden met de Agent, terwijl het Gesprek wordt voortgezet. Er hoeft geen formulier te worden ingevuld.
161	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 2.26	16	Hoeveel gebruikers en websites moet ondersteund worden door de cobrowsing functionaliteit.	Dit geldt voor alle (2000) Agents en voor alle (open en gesloten) website-omgevingen van de SVB.
162	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 2.26	16	Hoeveel gelijktijdige cobrowsing sessies moeten ondersteund worden.	Volgens onze inschatting worden dit 50 gelijktijdige Co-browsing sessies (ofwel 10% van concurrent Agents).
163	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 2.27	16	Kan SVB aangeven wanneer en waar videobellen in de toekomst nodig zal zijn, en met hoeveel gebruikers.	Volgens onze inschatting zijn dit 50 gelijktijdige Videobellen sessies, bij aanvang van de Overeenkomst (ofwel 10% van concurrent Agents). Dit moet mogelijk zijn vanaf alle SVB locaties die gebruik maken van de Oplossing.
164	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 2.31	16	Kan SVB aangeven wat voor type chatbot nodig is (FAQ type chatbot).	Zie hiervoor hoofdstuk 10.7 van het PVE. Een eerste versie zal een FAQ type kunnen zijn. Echter wil SVB door kunnen groeien naar een Chatbot waar ook technologie zoals NLP en machine learning wordt ingezet.
165	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 2.31	16	Hoeveel talen dienen door de chatbot ondersteund te worden?	Zie hiervoor hoofdstuk 10.7 van het PVE.
166	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 2.31	16	Hoeveel gelijktijdige chat interactie moeten er gelijktijdig mogelijk zijn	Volgens onze eerste inschatting zijn dit 100 gelijktijdige Chat sessies, bij aanvang van de Overeenkomst (ofwel 20% van concurrent Agents).

167	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 2.31	16	Zullen de vragen en antwoorden statisch zijn or veranderen ze dynamisch. Als het dynamisch is, hoe vaak veranderd dat (Maandelijks/dagelijks)?	De vragen en antwoorden in de Chatbot zijn altijd aan verandering (aanpassing, verbetering, aanvulling) onderhevig. Hoe veel en vaak dit zal gebeuren is nog moeilijk in te schatten. Echter de SVB zal deze gegeven tijdig en compleet aanleveren bij Opdrachtnemer.
168	Beschrijvend Document	2.5.2 De Scope van Opdracht: Transitie fase 2.31	16	Kan SVB bevestigen dat Workfoce Management en speech to text buiten de scope van deze opdracht liggen?	Ja, dat is correct.
169	220719 Bijlage C - Subgunningscriterium Prijs (v1.0) Costing	D. Licentiekosten		Kan SVB de totale aantallen aangeven voor email,chat,cobrowsing, video and chatbot? Deze worden nu vermeld als 1. Deze exacte aantallen hebben wij ook nodig voor het design van de oplossing	Alle (momenteel 2000) Agenten moeten toegang kunnen hebben tot Email, Chat, Co-browsing, en Videobellen. De (geautomatiseerde) Chatbot is naar mening SVB niet gerelateerd een het aantal Gebruikers.
170	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Basistelefonie: 1.2.3		Kan SVB verduidelijken wat bedoeld wordt met blokkeringskans.	Met blokkeringskans wordt bedoeld de mogelijkheid dat een oproep niet tot stand kan komen vanwege het bereiken van de maximale capaciteit voor gelijktijdige oproepen.
171	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Basistelefonie: 1.2.4		Kan SVB verduidelijken wat bedoeld wordt met een incident? Is dit ook inclusief overige componeneten die nodig zijn voor de gesprekken zoals stroom, PSTN en netwerk connectivity?	De betekenis van Incident is vastgesteld in het Beschrijvend Document onder Begripsbepalingen. De oorzaak van een Incident kan uiteraard ook buiten de te realiseren Oplossing liggen.
172	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Bsistelefonie, 1.2.6		Het kan zijn dat dit in sommige specifieke gevallen de 14 dagen eis lastig te halen is. Zal SVB in de praktijk hier flexibel en meedenken mee omgaan?	Nee, dat is niet akkoord.
173	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Basistelefonie 1.5.20		Kan SVB meer toelichting geven aan deze eis? Bijvoorbeeld, welke use cases SVB in gedachte heeft.	Deze eis 1.5.20 komt te vervallen.

174	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Basistelefonie 1.5.24		Kan SVB hier meer toelichting op geven inclusief de gedachte use case scenarios? Namelijk omdat network configuratie meestal handmatig op het toestel gedaan kan worden. Maar lijn/nummer configuratie wordt centraal gedaan op de call processor.	Het gaat hier om te programmeren instellingen zoals automatische doorschakeling en sneltoetsen.
175	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Basistelefonie 1.6.2		Bepaalde status terminologie weergaven zijn merkgebonden. Gaat SVB akkoord met de volgende beschikbare statussen: <ul style="list-style-type: none"> - Out of office - Do not disturb - Share screen - In a meeting - In a phone call - Active in the last ten minutes - Inactive (longer than 10 minutes) 	Dat is acceptabel, mits vertaald naar het Nederlands.
176	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Basistelefonie, 1.6.5		Staat SVB open om via een andere toepassing de softphone te distribueren dan Microsoft AppV, bijvoorbeeld XenApp of Virtual App?	De Appv eis komt te vervallen. Software distributie gaat via Microsoft Endpoint Manager/ Intune naar de laptops.
177	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Basicstefonie 1.6.7		Er kunnen verschillen zijn mbt. fysieke verschillen zoals expansion modules etc. Is dit acceptabel voor SVB?	Ja, dat is akkoord.
178	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Klantcontactcenter 2.3.10		Kan SVB verdere toelichting geven op deze vraag, en een paar voorbeelden geven?	Het gaat hier om vragen zoals als: Is de vraag van de Klant correct beantwoord, was de Klant tevreden, was alle benodigde informatie voorhanden, etc.?
179	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Klantcontactcenter 3.2.12		Deze functie zal volgend jaar beschikbaar komen. Is dit acceptabel voor SVB of kan SVB eventueel een uiterste datum aangeven. Dit gezien dit nodig is in transitiefase 2 geldt.	Ja, dat is akkoord. Mits deze functionaliteit beschikbaar is in de Oplossing binnen 12 maanden na ondertekening van de Overeenkomst.

180	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Klantcontactcenter 3.2.13		Deze functie zal volgend jaar beschikbaar komen. Is dit acceptabel voor SVB of kan SVB eventueel een uiterste datum aangeven. Dit gezien dit nodig is in transitiefase 2 geldt.	Ja, dat is akkoord. Mits deze functionaliteit beschikbaar is in de Oplossing binnen 12 maanden na ondertekening.
181	220719 Bijlage F - Programma van Eisen (v1.0)	Klantcontactcenter 3.2.18		Het is niet duidelijk wat SVB hier mee bedoeld. Een Agent zou meteen via de gestelde vraag in de betreffende taal antwoorden? Kan SVB dit verduidelijken	Eis 3.2.18 bestaat niet. Gelieve uw vraag de verduidelijken in de volgende Nota van Inlichtingen.
182	Algemene Vragen	Algemene Vragen		Kan SVB bevestigen hoeveel omgevingen er nodig zullen zijn? (Productie, Test, Ontwikkeling, Lab, POC)	Er worden twee omgevingen gevraagd: Productie en Test (OTA).
183	Algemene Vragen	Algemene Vragen		Kan SVB bevestigen of wij ook gratis nummers beschikbaar moeten maken en zo ja, hoeveel?	Nee, er worden geen gratis nummers gevraagd.
184	Algemene Vragen	Algemene Vragen		Hoeveel Inbound IVR menu's moeten worden aangemaakt?	Het moet mogelijk zijn om voor elke telefonische ingang een IVR aan te maken.
185	Algemene Vragen	Algemene Vragen		Hoe veel lokaties zijn er in Marokko en hoeveel agenten?	In Marokko bestaat een (1) locatie waar 8 Agents werkzaam zijn.
186	Algemene Vragen	Algemene Vragen		Kan SVB bevestigen dat er maar 2 *ISDN connecties die geconverteerd dienen te worden en geen andere PSTN lijnen (buiten deze 2) (Incl. SIP)?	Ja, dat is correct.
187	Algemene Vragen	Algemene Vragen		Kan SVB de split van de aantallen agenten aangeven van iedere satelliet locatie? Deze staan niet in Bijlage C Verbruikskosten	Dat is onbekend en onzes inziens ook niet relevant.
188	Algemene Vragen	Algemene Vragen		Kan SVB de split van het aantal E1/T1 van iedere locatie bevestigen (Suriname, Turlijke, Spanje, Zuid Afrika)	Dat is onbekend en onzes inziens ook niet relevant.