

Nota van Inlichtingen : Ronde 3

Datum publicatie : 12 september 2022

Europese aanbesteding : Telefonie en Communicatiediensten

Aanbestedingsnummer : EA 2020113

Nr.	Document	Hoofdstuk	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Algemeen			Is het de verwachting van SVB dat alle Agent interfaces en andere tools zoals de Klant portal in de Nederlandse taal zijn, of is Engels acceptabel, en wellicht waar wel en waar niet?	In ieder geval dient de (veelgebruikte) Agent en Supervisor applicatie in het Nederlands te zijn. Voor de overige applicaties is de taal Engels acceptabel.
2	Bijlage C	tab D item 7		De licentiekosten voor Social Media (concurrent) in Bijlage C tab D item 7 zijn opgenomen voor 60 maanden, aangezien dit onderdeel is van fase II zou dat niet 48 maanden moeten zijn?	Dat is akkoord. Zie aangepast Prijzenblad (v1.1) bijgevoegd.
3	Bijlage C	tab D item 11		Licentiekosten Telefonist (concurrent) in bijlage C tab D item 11, kan SVB uitleggen wat hiermee bedoeld wordt? Zijn dit de licentiekosten van de bedienpost?	De licentiekosten Telefonist op het Prijzenblad zijn inderdaad bedoeld voor de Bedienposten.
4	Bijlage C	tab D item 20		Licentiekosten Low-code Designer inclusief runtime omgeving in bijlage C tab D item 20, kan SVB uitleggen bij welke eisen dit item hoort/cq. welke verwachtingen SVB heeft van dit item?	De SVB verwacht minimaal de functionaliteit zoals omschreven in PvE (zie hoofdstuk 4 Koppelingen - item 4.3 Low-code). Zie ook antwoord op vraag 36 van NVI ronde 2.
5	NvI1	antwoord 74	13	Inschrijver is van mening een gebruiksvriendelijkere en toekomstvastere oplossing voor chat en het uitwisselen van documenten te hebben. Is opdrachtgever bereid deze te accepteren en kan inschrijver deze presenteren als onderdeel van de POC?	De SVB staat open voor alternatieven zolang aan de gevraagde functionaliteiten wordt voldaan.
6	NvI2	antwoord 24	5	Inschrijver kent de gevraagde functionaliteit niet als toegevoegde waarde in klantcommunicatie, en heeft deze nog niet eerder gezien. Is Opdrachtgever bereid met Inschrijver te onderzoeken of deze functionaliteit in een ander domein kan vallen, en deze eis laten vervallen?	Nee, dat is niet akkoord. Eis 3.1.3 blijft gehandhaafd.
7	NvI2	antwoord 24	5	Email is ook een communicatiekanaal, en komt overeen met eis 3.1.4. Kunt u deze wens laten vervallen?	Nee, dat is niet akkoord. Eis 3.1.4 blijft gehandhaafd.

8	Nv1	antwoord 82 en 83	15	SVB geeft aan gespreksrouting op basis van andere talen te wensen. Als ook gesteld in wens 9.6.5 tot en met 9.6.11. Inschrijver wil hierbij opmerken dat als zij deze 7 talen niet kan uitwerken de knock-out drempel van 98% al gehaald is. Inschrijver verzoekt daarom de drempel van 98% te verlagen naar 95% of gespreksherkenning in buitenlandse talen als 1 wens te zien. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Ja, dat is akkoord. Wens 9.6.v zal derhalve alle vreemde talen bevatten, en wens 9.5.6 t/m 11 zal komen te vervallen. Zie aangepast Programma van Wensen (v1.2) bijgevoegd.
9	Bijlage B - Subgunningscriteria Kwaliteit (v1.0)	SGC-K2 punt h	2	In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is het niet toegestaan om een persoonlijk CV van een Project Manager bij de inschrijving toe te voegen. Gaat de SVB ermee akkoord dat bij inschrijving een geanonimiseerde CV van de beoogde projectmanager wordt meegestuurd en dat na gunning de geanonimiseerde gegevens kenbaar worden gemaakt?	Ja, dat is akkoord.
10	Bijlage B - Subgunningscriteria Kwaliteit (v1.0)	SGC-K3	3	Voor een beperkt aantal medewerkers blijven de (bestaande) vaste toestellen beschikbaar. Mogen deze via IPVPN verbindingen geleverd worden naar de locaties i.p.v. over het Internet?	Het uitgangspunt bij de SVB is toegang over internet, Maar wij laten ons graag adviseren over de beste oplossing, zolang aan alle gevraagde functionaliteiten en condities wordt voldaan.
11	Bijlage B - Subgunningscriteria Kwaliteit (v1.0)	SGC-K4	3	Kan de SVB aangeven wat zij bedoelt met "i) Het omgaan met Incidenten die niet direct in het domein van Opdrachtnemer liggen;"? Inschrijver is alleen verantwoordelijk voor haar eigen deel van de oplossing en niet voor incidenten die buiten ons domein vallen. Inschrijver verzoekt dan ook om dit deel te verwijderen. Gaat de SVB daar mee akkoord?	Nee, dat is niet akkoord. In geval een Incident voorkomt die niet direct aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, dan verwacht de SVB wel een zekere mate van samenwerking en ook informatie-uitwisseling teneinde het Incident zo snel mogelijk te kunnen oplossen.
12	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	IBP-3.1.9	6	Kan Aanbestedende dienst aangeven wat bedoeld wordt met "en beschikbaar gesteld"? Wordt hier een DAP (document afspraken en procedures) bedoeld?	Met "beschikbaar gesteld" wordt bedoeld dat de procedures en documentatie voor (interne) betrokkenen inzichtelijk zijn.

13	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	IBP-3.6.4	8	Onderdeel van het security hardening proces is een periodieke toetsing echter wordt de rapportage met de resultaten niet gedeeld als onderdeel van de kwartaalrapportage aangezien dit vertrouwelijke beveiligingsinformatie bevat. Inschrijver kan dit wel mondeling toelichten tijdens het kwartaaloverleg. Gaat SVB hiermee akkoord?	Eis IBP-3.6.4. wordt als volgt aangepast: Opdrachtnemer toetst periodiek (minimaal eens per kwartaal) alle ICT componenten op basis van de vastgestelde richtlijn en rapporteert resultaten op hoofdlijnen met een risico-inschatting, als onderdeel van de kwartaalrapportages. Indien deze rapportages aanleiding zijn voor de SVB om de testresultaten zelf in te willen zien, dan vindt dat in overleg plaats, eventueel onder toezicht door Opdrachtnemer. Zie aangepast Programma van Eisen IPB (v1.1) bijgevoegd.
14	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	IBP-3.7.3	9	De rapportage met de resultaten van de penetratietesten worden niet gedeeld met de SVB aangezien dit vertrouwelijke informatie bevat. Wanneer hierin risico's worden gezien, zullen deze in het kwartaaloverleg besproken worden. Gaat SVB hiermee akkoord?	Eis IBP-3.7.3. wordt als volgt aangepast: Opdrachtnemer rapporteert resultaten op hoofdlijnen van de penetratietesten direct aan de SVB en legt vervolgens periodiek (minimaal eens per kwartaal) verantwoording af over de opvolging van de bevindingen. Indien deze rapportages aanleiding zijn voor de SVB om de resultaten zelf in te willen zien, dan vindt dat in overleg plaats, eventueel onder toezicht door Opdrachtnemer. Zie aangepast Programma van Eisen IPB (v1.1) bijgevoegd.
15	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	IBP-3.10.5	10	De encryptie sleutels voor het versleutelen van de gegevens op de systemen van Inschrijver zijn in eigendom van- en worden beheerd door Inschrijver. Deze worden in verband met mogelijke beveiligingslekken nooit gedeeld met externe partijen. Inschrijver verzoekt dan ook om de eis hier op aan te passen. Gaat de SVB hiermee akkoord?	Het uitgangspunt is dat de SVB altijd toegang en beheerschap tot encryptiesleutels blijft houden. Echter bij cloudoplossingen wordt dit steeds vaker aan opdrachtnemer overgelaten.
16	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	IBP-6.1.2	14	Het is voor Inschrijver niet duidelijk wat hiermee bedoeld wordt. Kan de SVB hier een toelichting op geven (met een voorbeeld)?	Bronvermelding is nodig omdat de betrouwbaarheid per kanaal verschilt. Dus moet in de Oplossing bekend zijn of informatie uit Telefonie, Whatsapp, Chat, etc., afkomstig is).
17	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)			Kan SVB het aantal analoge (naast de al benoemde fax) toestellen specificeren per locatie?	Vooropgesteld worden er bij de SVB <u>geen</u> analoge toestellen gebruikt, anders dan faxtoestellen.

18	Bijlage G - Programma van Eisen IBP (v1.0)	1.1.17		SVB stelt hier de eis dat de opdrachtnemer gekoppeld wordt met een lokale aanwezige gateway. Opdrachtnemer levert echter een cloud gebaseerde dienst die via internet benaderd kan worden en waarop globale nummers kunnen worden aangesloten. Is het akkoord dat wij de bestaande nummers porteren naar deze omgeving en deze eis komt te vervallen?	Nee, dat is niet akkoord. Het lijkt hier echter te gaan om eis 1.1.17 in het PVE (dus niet PVE- IBP). Deze eis gaat wel over een gateway oplossing, maar die heeft alleen betrekking op locatie Rabat. Porteren van de nummers van Rabat is vooralsnog niet aan de orde. De gesprekken zullen vanuit de gateway naar het cloudplatform van de Inschrijver moeten worden gerouteerd.
19	Beschrijvend Document EA	1.1 De sociale verzekerin gsbank	12	Wij lezen dat de SVB satelietkantoren heeft in: Suriname, Turkije, Spanje en Zuid-Afrika. Is de aanname juist dat deze kantoren geen gebruik gaan maken van de oplossing?	Ja, dat is correct.
20	Bijlage P - Aantallen en volumes (v1.0)			Kan SVB een overzicht aanleveren van het aantal nummerblokken dat zij in beheer hebben? (1-reeks, 10-reeks, 100-reeks, 1000-reeksen).	Per SVB locatie is een 1000-reeks beschikbaar, behalve in Amstelveen waar 2x 1000-reeksen worden ingezet. Verder zijn er nog een aantal 100 reeksen in gebruik.

21	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	9.2.8	In de markt wordt LinkedIn niet gezien als klantcommunicatiekanaal, maar als een platform voor professionele/commerciële marketinguitingen en platform voor netwerken. Voor het plaatsen van berichten wordt doorgaans een marketingapplicatie gebruikt, zoals Obi4Wan of Hootsuite. Privé berichten welke via LinkedIn verzonden worden zijn gebaseerd op onderlinge communicatie tussen persoon A en persoon B. Indien de SVB middels LinkedIn zou willen communiceren op eenzelfde manier zou dit betekenen dat er voor elke medewerker een LinkedIn account op eigen titel gecreëerd wordt en de medewerkers van de SVB op eigen titel (naam en toenaam) met de klanten van de SVB via 1-1 berichten communiceren. Inschrijver geeft de SVB nadrukkelijk het advies dit communicatiekanaal anders in te zetten dan voor klantcontact tussen medewerkers en klanten van de SVB. LinkedIn is prima inzetbaar voor marketingdoeleinden maar inschrijver ziet vanuit de ervaring in de markt dat het inzetten van LinkedIn niet het gewenste resultaat oplevert als het platform niet ingezet wordt zoals initieel het doel is van LinkedIn (het onderling verbinden van professionals op eigen titel). Om die reden stelt inschrijver voor dit platform als klant contact centrum applicatie te laten vervallen en zal inschrijver na gunning de SVB voorzien van gedegen advies omtrent het inzetten van LinkedIn op de manier waarop het platform het beste tot zijn recht komt. Op basis van de zeer uitgebreide kennis en ervaring op het gebied van klantcontact en op basis van partnerschap wilt inschrijver de SVB behoeden voor de kosten en bijkomende ergernis indien deze applicatie niet het gewenste/verwachte resultaat oplevert. Inschrijver is van mening dat de tijd, kosten en energie die hiermee gemoeid gaan, op andere vlakken veel meer van waarde kunnen zijn. Op grond van bovenstaande informatie geeft inschrijver het advies de inzet van LinkedIn als klantcommunicatiekanaal te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dat is niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 67 en 128 van NVI ronde 2. Het is goed om hier te vermelden dat LinkedIn geen grote rol speelt in de mix van klantcommunicatiekanalen, juist omdat dit platform voornamelijk gebruikt wordt voor bedrijfs- en arbeidsmarktcommunicatie. Over veel aspecten moet nog worden nagedacht, en de definitieve inrichting en invoering zal samen met opdrachtnemer worden bepaald. Als blijkt dat de gevraagde functionaliteiten of kanalen geen toegevoegde waarde bieden dan kan de mix hierop worden aangepast.
----	--	-------	--	--

22	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	10.9.8 t/m 10.8.10		Het geautomatiseerd uitsturen van berichten zien wij normaliter als "marketing automation" oplossing als onderdeel van een marketingapplicatie. De 1:1 klantinteractie die hieruit komt d.m.v. privéberichten, @mentions of #hashtags worden doorgaans verder opgepakt door klantcontactoplossingen. Inschrijver vraagt SVB of deze eisen hiermee komen te vervallen.	Nee, dat is niet akkoord. Het staat de Deelnemers ook vrij om een combinatie van oplossingen aan te bieden, om zo tot een totaaloplossing te komen.
23	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	10.9.11 & 10.9.12		Het zoeken naar berichten op een Social Media platform wordt doorgaans geassocieerd met een marketingapplicatie met "Social Listening"-functionaliteiten, zoals Obi4Wan of Hootsuite. Klantcontactoplossingen worden normaliter gebruikt om te reageren op directe interacties waarin SVB wordt vernoemd, zoals @mentions en #hashtags en worden automatisch worden aangeboden aan agents. Inschrijver vraagt SVB of deze eisen hiermee komen te vervallen.	Nee, dat is niet akkoord. Het staat de Deelnemers ook vrij om een combinatie van oplossingen aan te bieden, om zo tot een totaaloplossing te komen.
24	Bijlage H - Programma van Wensen (v1.0)	8.10.5		Op antwoord van vorige NVI vraag. Bij de door inschrijver voorgestelde calamiteitsschakeling krijgt de beller een bandje, waarmee wordt aangegeven dat er een calamiteit is. "Er is op dit moment een calamiteit hierdoor is het mogelijk dat u langer moet wachten dan wat u van ons gewend bent. Blijf hangen of bel op een later moment terug ". Het gesprek wordt niet automatisch opgehangen. Gaat de SVB hiermee akkoord?	Nee, dat is niet akkoord.