

Aanbesteding: Klantcontactstelsysteem
Aanbestedende Dienst: Koninklijke Bibliotheek
Referentie: DS22-1-9-22

Toelichting:
NVI nummer 1

Ref.nr. 1
Onderwerp: Bijlage 2, PVE

Vraag:
Is er een Social Media Tooling in gebruik bij KB?

Antwoord:
Ja: Coosto.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 2
Onderwerp: Bijlage 2, PVE

Vraag:
Is er een Ccaas / Ucaas (inbound / outbound telefonie) aanwezig binnen KB en zo ja, welke?

Antwoord:
Aanbestedende dienst beschikt over een Avaya VOiP telefooncentrale. Intentie is om eenvoudig plaats-onafhankelijk te kunnen werken.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 3
Onderwerp: Bijlage 2 PVE; 2.E.3

Vraag:
‘De applicatie biedt de mogelijkheid om standaardantwoorden vast te leggen’ kunt u gedetailleerd (evt met voorbeeld) uitleggen wat u hiermee bedoelt?

Antwoord:
Dat Gebruikers standaardantwoorden kunnen opslaan in een kennisbank en er een snelkoppeling is om de standaardantwoorden te gebruiken, zonder

hiervoor steeds te kopiëren en te plakken.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 2.W.1

Vraag:
Is er een bepaalde minimale encryptie vereist?

Antwoord:
Aanbestedende dienst volgt qua encryptie de courante richtlijnen van de overheid (NCSC). Zie <https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1>

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Contract

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 2.W.28

Vraag:
2.W.28: 'De mate van ondersteuning van Gebruikers, wanneer de streeftijd voor het behandelen van een Ticket niet wordt gehaald.' Graag meer uitleg over de exacte bedoeling van de ondersteuning en uitgangspunten van deze vraag.

Antwoord:
Dat de applicatie bijvoorbeeld geautomatiseerd of semiautomatisch een servicebericht die handmatig in te stellen is, naar de Klant verstuurt zodra de streeftijd niet behaald kan worden.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 2.W.33

Vraag:
'De mate waarin de applicatie op de dimensie tijd automatisch of semi-automatisch Tickets manipuleert om de Gebruiker zo optimaal mogelijk te ondersteunen bij de afhandeling van de Tickets.' Graag meer uitleg of een

meer gedetailleerde vraagstelling, vraag is niet duidelijk.

Antwoord:

Wanneer Tickets niet naar streeftijd worden behandeld, de applicatie dat herkent en door middel van een visuele herinnering weer onder de aandacht wordt gebracht voor de Gebruiker.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.4

Vraag:

‘Er is duidelijk en volledig omschreven aan welke capaciteitseisen de infrastructuur (netwerk, browsers) moet voldoen om de applicatie probleemloos te laten werken.’ Kunt u voor de zekerheid de capaciteitseisen en andere eisen nog een keer separaat benoemen?

Antwoord:

Dit zijn capaciteitseisen die Inschrijver stelt aan de infrastructuur voor een probleemloos gebruik van de applicatie.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.25

Vraag:

‘Inschrijver beschikt aantoonbaar over een CSA STAR certificering of gelijkwaardig voor de aangeboden SaaS dienst, en zal deze gedurende de contractduur onderhouden.’ Heeft u een beschrijving van de exacte voorwaarden binnen het CSA Star certificaat?

Antwoord:

Uitleg over een CSA STAR certificering is onder andere te vinden via <https://cloudsecurityalliance.org/star/>

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.W.5

Vraag:

‘Een goed, gedegen en volledig implementatieplan, volgens de bijgeleverde bijlage 7 (minimale eisen implementatieplan). De huidige leverancier hoeft geen implementatieplan in te dienen. Qua beoordeling krijgt de huidige leverancier dezelfde score als de hoogste score.’ Hier zijn wij het niet mee eens, de huidige leverancier dient in onze ogen een volledig implementatieplan in te dienen, dat volgens de KB standaarden wordt beoordeeld.

Antwoord:

Voor de huidige leverancier is geen implementatie nodig. Derhalve doet dit onderdeel voor de huidige leverancier niet ter zake. U mag het hier niet mee eens zijn, maar u bent geen aanbestedende dienst. De maximale hoeveelheid pagina's voor de huidige leverancier wordt (omdat deze geen implementatieplan hoeft in te leveren) wel met 3 pagina's a4 ingekort. Oftewel de huidige leverancier (als deze inschrijft) heeft maar 12 pagina's a4 ter beschikking voor zijn offerte.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Proces

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 1.W.4

Vraag:

Is er een Social Media Tooling in gebruik bij KB?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 1

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 1.W.4

Vraag:

Zo ja, welke Social Media Monitoring module is in gebruik bij KB?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 1

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 1.W.5

Vraag:
Is er een Ccaas / Ucaas (inbound / outbound telefonie) aanwezig binnen KB?

Antwoord:
Zie antwoord vraag 2

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 1.W.5

Vraag:
Welke Ccaas / Ucaas (inbound / outbound telefonie) is aanwezig binnen KB?

Antwoord:
Zie antwoord vraag 2

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 2.E.3

Vraag:
‘De applicatie biedt de mogelijkheid om standaardantwoorden vast te leggen’. Kunt u gedetailleerd (evt met voorbeeld) uitleggen wat u hiermee bedoelt?

Antwoord:
Zie antwoord vraag 3

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 2.W.1

Vraag:

Is er een bepaalde minimale encryptie vereist?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 4

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE;2.W.28

Vraag:

‘De mate van ondersteuning van Gebruikers, wanneer de streeftijd voor het behandelen van een Ticket niet wordt gehaald.’ Graag meer uitleg over de exacte bedoeling van de ondersteuning en uitgangspunten van deze vraag.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 5

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.33

Vraag:

‘De mate waarin de applicatie op de dimensie tijd automatisch of semi-automatisch Tickets manipuleert om de Gebruiker zo optimaal mogelijk te ondersteunen bij de afhandeling van de Tickets.’ Graag meer uitleg of een meer gedetailleerde vraagstelling, vraag is niet duidelijk.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 6

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.4

Vraag:

‘Er is duidelijk en volledig omschreven aan welke capaciteitseisen de infrastructuur (netwerk, browsers) moet voldoen om de applicatie probleemloos te laten werken.’ Kunt u voor de zekerheid de capaciteitseisen

en andere eisen nog een keer separaat benoemen?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 7

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.25

Vraag:

‘Inschrijver beschikt aantoonbaar over een CSA STAR certificering of gelijkwaardig voor de aangeboden SaaS dienst, en zal deze gedurende de contractduur onderhouden.’ Heeft u een beschrijving van de exacte voorwaarden binnen het CSA Star certificaat?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 8

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE;3.W.5

Vraag:

‘Een goed, gedegen en volledig implementatieplan, volgens de bijgeleverde bijlage 7 (minimale eisen implementatieplan). De huidige leverancier hoeft geen implementatieplan in te dienen. Qua beoordeling krijgt de huidige leverancier dezelfde score als de hoogste score.’ Hier zijn wij het niet mee eens, de huidige leverancier dient in onze ogen een volledig implementatieplan in te dienen, dat volgens de KB standaarden wordt beoordeeld.

Antwoord:

Zie antwoord vraag 9

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Proces

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 2.2.3

Vraag:

Is er ook bekend hoeveel beheerders accounts, keyuser accounts of accounts voor reporting en BI er nodig zijn?

Antwoord:

Momenteel heeft Aanbestedende dienst 33 accounts. Van de 33 accounts zijn er 4 accounts voor keyusers en functioneel beheerders.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.14

Vraag:

Moet de applicatie nog integreren, interacteren met een reporting applicatie van de KB of met een datawarehouse, bijvoorbeeld tbv performance sturing?

Antwoord:

Neen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.14

Vraag:

In het programma van eisen wordt erop gehint dat de applicatie volledig moet voorzien in reporting en dashboarding. Betekent dit dat informatie uit andere bronsystemen moeten kunnen worden toegevoegd aan de rapportages van onze applicatie?

Antwoord:

Neen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage 2, Prijzenblad

Vraag:

Waar dienen de kosten van migratie en koppelingen te worden vermeld?

Dient dit in deel 1 te zijn opgenomen?

Antwoord:

Dat is juist.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Bijlage 2, Prijzenblad

Vraag:

Waar dienen de onderhoudskosten voor koppelingen te worden opgenomen?
Is dit in deel 2 cel E12?

Antwoord:

Dat is juist.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Bijlage 2, Prijzenblad

Vraag:

Waar dienen licenties van derden, in deze Microsoft licenties te worden opgenomen?

Antwoord:

In deel 2 cel E12.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 4. juridische en overige (rand)voorwaarden

Vraag:

Gezien reeds lopende trajecten en deadlines lukt het inschrijver niet om vragen vanuit afdeling legal te stellen op het vlak van juridische (rand) voorwaarden zoals gesteld in programma van eisen, verwerkersovereenkomst, algemene inkoopvoorwaarden en conceptovereenkomst. Is het akkoord dat inschrijver deze bij de tweede NvI

alsnog stelt?

Antwoord:

Hier gaat Aanbestedende dienst niet mee akkoord.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.W.2

Vraag:

Kan KB deze wens nader verduidelijken vanuit functioneel en proces oogpunt? Wat is de reden dat KB support UI's van KB applicaties wil aanroepen? Om welke KB applicaties gaat het hier?

Antwoord:

Deze wens komt bij nader inzien te vervallen. De te scoren punten komen te vervallen voor deze wens en worden overgezet naar de nieuwe wens zoals omschreven in vraag 34.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.29

Vraag:

Voldoet inschrijver aan deze eis als de oplossing wordt geleverd op het Microsoft platform?

Antwoord:

Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om te zorgen dat de Inschrijving voldoet aan de gestelde eisen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.16

Vraag:

"Omdat inschrijver gebruikt maakt van het Microsoft Platform gaat het hier om een groter geheel. Hiernaast ziet inschrijver een recoveryplan als een

gedeelte verantwoordelijkheid tussen KB, inschrijver en Microsoft. Hoe ziet KB dit in een groter geheel? Als leverancier kunnen we ondersteunen bij het opstellen en testen van een recovery-plan, maar KB is verantwoordelijk voor het plan, i.v.m. interne procedures, koppelingen, en andere zaken die buiten scope van de inschrijver liggen.

"

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft dit nader beoordeeld en is van mening dat deze eis (maar ook deels een wens) niet buiten scope gezet kan worden.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.12

Vraag:

Wat zijn de verwachtingen m.b.t. het (automatisch) anonimiseren van gegevens op een bijlage van bijvoorbeeld een PDF bestand?

Antwoord:

De mogelijkheid om bijlages te verwijderen die privacygevoelige informatie bevatten. En om in Tickets de mogelijkheid te hebben om privacygevoelige informatie te censureren.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.12/3.W.1

Vraag:

Binnen de oplossing is het niet standaard mogelijk om tickets en bijlagen eenvoudig en snel op te kunnen schonen van privacygevoelige informatie. Hiervoor dient aanvullende functionaliteit te worden ingezet. Kunt u deze eis buiten scope van het implementatiebudget stellen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft dit nader beoordeeld en is van mening dat deze eis (maar ook deels een wens) niet buiten scope gezet kan worden.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.9

Vraag:

Kan KB nader toelichten waarom het mogelijk moet zijn om achternamen van de Gebruikers af te schermen naar Klanten, of de mogelijkheid om een schuilnaam te gebruiken. In welke situaties zou een klant de naam van een gebruiker te zien krijgen?

Antwoord:

Voor de veiligheid en privacy van de Gebruikers.

Beantwoord op: 04-10-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

34

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.8

Vraag:

KB vraagt om een oplossing in de Cloud. Inschrijver maakt gebruik van het Microsoft platform en als een storing is in Azure AD heeft inschrijver geen mogelijkheid om KB medewerkers in te laten loggen met een lokaal account van de applicatie, omdat deze alleen maar in Cloud te benaderen is. Kunt u deze eis laten vervallen? Indien u deze eis niet laat vervallen is inschrijver niet in staat om in te schrijven.

Antwoord:

De eis komt te vervallen maar moet wel als wens worden gezien. Aanbestedende dienst hoort graag op welke wijze Inschrijvers de downtime zo beperkt als mogelijk houden. De punten van 3.W.2 (vraag/antwoord 28) worden verplaatst naar deze nieuwe wens (3.E.8 wordt wens). Een gewijzigd prijzenblad is als bijlage (revised) toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.

Beantwoord op: 04-10-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

35

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3.E.3

Vraag:

Onze oplossing maakt gebruik van het Microsoft platform en het platform kan groeien en inzicht geven in capaciteit tot in ieder geval 110%. Voldoet inschrijver aan deze eis als inschrijver de oplossing levert op het Microsoft

platform?

Antwoord:

Het is de verantwoordelijk van Inschrijver om te bepalen of met de Inschrijving voldaan wordt aan de gestelde eisen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van wensen en eisen Klantcontactstelsysteem, 2.E.1

Vraag:

Kan KB bevestigen dat alle beoogde koppelingen (TopDesk en Support IU's) bereikbaar en geschikt zijn voor de Cloud?

Antwoord:

Ja, Topdesk koppelingen werken voor de cloud. Voor overige support UI's zie antwoord op vraag 28.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 3 Privacy, techniek en veiligheid eis 3.E.24 tot 3.E.35 en 3.E.39, 3.E.40, 3E.41

Vraag:

Inschrijver maakt voor haar oplossing gebruik van het Microsoft Platform. Is het correct dat waar KB schrijft over inschrijver dat de leverancier van SaaS dienst, in ons geval Microsoft is? En de eisen met betrekking tot certificeringen, back up en restore en back-ups komen te vervallen omdat deze met het Microsoft Platform worden voorzien?

Antwoord:

Inschrijver is de leverancier van de SaaS dienst. Het is de verantwoordelijk van Inschrijver om te bepalen of met de Inschrijving voldaan wordt aan de gestelde eisen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.33

Vraag:

Kunt u deze wens nader toelichten aan de hand van een user case?

Antwoord:

Wanneer Tickets niet naar streeftijd worden behandeld, de applicatie dat herkent en door middel van een visuele herinnering weer onder de aandacht wordt gebracht voor de Gebruiker.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.27

Vraag:

Kunt u deze wens nader specificeren? Welke e-mailadressen worden bedoeld en waarom dient dit aan een eigen inbox te worden gekoppeld?

Antwoord:

Aanbestedende dienst bedoelt hiermee de verschillende e-mailadressen van de eigen organisatie die gebruikt worden voor contactformulieren. Het is belangrijk dat ze een eigen inbox hebben anders heeft Aanbestedende dienst geen overzicht.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.26

Vraag:

Kunt u deze wens nader specificeren aan de hand van een user case?

Antwoord:

We bedoelen hiermee de verschillende e-mailadressen die gebruikt worden voor contactformulieren. Het is belangrijk dat ze een eigen inbox hebben anders hebben we geen overzicht.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.22

Vraag:

Hoe wil KB dit onderscheid zien? Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

Dat de applicatie een duidelijk overzicht biedt per contactformulier.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.21

Vraag:

Kan KB een andere omschrijving geven van een klantprofiel? Gaat het hier om een contact met een gekoppeld account?

Antwoord:

Zie "Klantprofiel" in hoofdstuk 1 Verklarende woordenlijst van de Aanbestedingsleidraad - Klantcontactstelsysteem - Koninklijke Bibliotheek.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.20

Vraag:

Wat verstaat KB onder eenvoudig en snel. Kunt u dit meer specifiek (SMART) omschrijven?

Antwoord:

Zonder dat de Gebruiker veel handelingen moet verrichten om het doel te behalen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.19

Vraag:

Wat verstaat KB onder eenvoudig en snel. Kunt u dit meer specifiek (SMART) omschrijven?

Antwoord:

Zonder dat de Gebruiker veel handelingen moet verrichten om het doel te behalen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.13

Vraag:

Dienen de verwijderde tickets te worden gearchiveerd/ vernietigd? Hoe wil KB dit realiseren?

Antwoord:

Vernietigen als in: niet meer vindbaar.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.9

Vraag:

Kan KB een nadere omschrijving van een gebruiker geven? Is dit een KCC medewerker of een functioneel beheerder?

Antwoord:

Zie "Gebruiker(s)" in hoofdstuk 1 Verklarende woordenlijst van de Aanbestedingsleidraad - Klantcontactstelsysteem - Koninklijke Bibliotheek.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.8

Vraag:

Wat verstaat KB onder eenvoudig en snel. Kunt u dit meer specifiek (SMART) omschrijven?

Antwoord:

Zonder dat de Gebruiker veel handelingen moet verrichten om het doel te

behalen.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 2.W.6

Vraag:

Dient een kennisbank onderdeel te zijn van onze oplossing? Waar dienen de kosten voor implementatie en jaarlijkse licenties te worden vermeld?

Antwoord:

U stelt 2 vragen in 1 vraag. Alleen de 1e vraag is een geldige vraag. In wens 2.W.6 is naar onze mening duidelijk aangegeven wat de wens is van Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst is benieuwd naar uw voorstel /oplossing.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 2.W.2

Vraag:

Wat verstaat KB onder eenvoudig en snel. Kunt u dit meer specifiek (SMART) omschrijven?

Antwoord:

Zonder dat de Gebruiker veel handelingen moet verrichten om het doel te behalen.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 2.E.3

Vraag:

Het vastleggen van standaard antwoorden, dient dit mogelijk te zijn vanuit de chat functionaliteit of nadat een ticket is binnengekomen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst hoort graag van Inschrijver hoe en waar dit in de

aangeboden oplossing werkt.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 1.W.6

Vraag:

Wat verstaat KB onder snel en uitvoudig terugbellen vanuit de applicatie?
Kunt u dit meer specifiek (SMART) omschrijven?

Antwoord:

Zonder dat de Gebruiker veel handelingen moet verrichten om het doel te behalen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 1.W.1

Vraag:

Om welke KB applicaties gaat het hier? Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 77

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE; 1.E.1

Vraag:

Om welke KB applicaties gaat het hier?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 77

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 5.3.2 Plafondprijs

Vraag:

KB heeft een plafondprijs vastgesteld op 30.000 euro voor de implementatie van KCC. Hoe heeft KB dit plafondbedrag bepaald? Kunt u hier meer duidelijkheid in verschaffen?

Antwoord:

Het budget van Aanbestedende dienst heeft beperkingen. Gezien de wijze van beoordeling is een plafondprijs noodzakelijk.

Beantwoord op: 04-10-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

55

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 5.1.1 beoordeling, voorwaarden beantwoording/uitleg/toelichting voor wens/eis vragen

Vraag:

Voor de beantwoording/uitleg/toelichting van alle wensen en eisen geldt een maximum aantal pagina's van in totaal 15x a4 leesbare tekst. Onze ervaring is dat het goed beantwoorden van de gevraagde onderwerpen (waarvan 87 wensen en eisen en een implementatieplan) meer ruimte kost dan 15 pagina's. Wij willen u verzoeken om het aantal pagina's te verruimen naar 25 A4, waarbij het voorblad, inhoudsopgave en afbeeldingen niet in het aantal pagina's meetellen. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

De ervaring van Aanbestedende dienst is dat de toegestane omvang van de beantwoording niet leidt tot betere offertes. Derhalve gaat Aanbestedende dienst het aantal toegestane pagina's niet verruimen.

Beantwoord op: 04-10-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

56

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 5.1.1 Beoordeling/beoordelingsteam

Vraag:

Welke rollen/ functies maken deel uit van het beoordelingsteam?

Antwoord:

Nadere informatie over het beoordelingsteam wordt niet gedeeld.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 3.7 Planning aanbestedingsprocedure

Vraag:

KB gaat in de planning uit van een implementatieperiode van 1-12-2022 t/m 31-12-2022. Inschrijver wil graag inschrijven, maar ziet in Q1 pas mogelijkheid voor uitvoering. Is het akkoord om deze implementatie Q1 2023 te realiseren?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat akkoord met een verruiming van de uiterste datum van de implementatie. De uiterste opleverdatum komt hiermee te liggen op vrijdag 20 januari 2023.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Proces

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 2.2.4 Contractvorm

Vraag:

KB geeft aan dat de verwachte ingangsdatum van de overeenkomst 1-10-2022 is. Inschrijvers dienen uiterlijk 25-10 inschrijving in te dienen. Is het correct dat ingangsdatum 1-12-22 dient te zijn zoals opgenomen in de planning, in plaats van 1 oktober?

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 2.2.2 Scope

Vraag:

Binnen de scope van deze uitvraag vallen implementatie en migratie. Wat dient gemigreerd te worden? En is dit in scope van het plafondbedrag van 30.000 euro? Hoeveel data dient vanuit het huidige klantcontactstelsysteem overgebracht te worden? Kan KB meer details hierover delen?

Antwoord:

Het gaat bij de migratie en implementatie om 480 standaardantwoorden, 380 macro's, 348 gearchiveerde kennisbank items en handleidingen, 22 contactformulieren, 77 antwoordvelden.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Algemeen

Vraag:

Kan KB toelichten wat de keuze is om tickets, voor bijvoorbeeld functioneel beheer, te kopiëren naar TopDesk en terugkoppeling van status in TopDesk te laten plaatsvinden? KB kan dit ook in de nieuwe oplossing realiseren door gebruikers toegang te geven tot de nieuwe oplossing en hiermee o.a. direct processturing van tickets, oplostijden, aanvullende info van de klant en SLA afspraken inzichtelijk krijgen.

Antwoord:

Aanbestedende dienst maakt gebruik van TopDesk voor diverse ITIL processen en is organisatorisch op een bepaalde wijze gestructureerd. Topdesk wordt gebruikt in de communicatie met meerdere leveranciers.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.1

Vraag:

Is het outbound-verkeer (telefonie) reactief, proactief en/of op basis van campagnes?

Antwoord:

Reactief.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.1

Vraag:

Hoe worden telefonische gesprekken nu ontvangen: met voice devices of softphones?

Antwoord:

Met voice devices.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.1

Vraag:

Welke van de op de website genoemde Social Media wordt actief behandeld, met andere woorden in hoeverre worden deze contactmomenten afgehandeld door de agents van het klantcontactstelsysteem?

Antwoord:

Alle social media worden actief behandeld, de wijze waarop varieert.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.1

Vraag:

Welke tooling of applicaties worden gebruikt voor de behandeling van Social Media-berichten (specifieke applicaties, het platform zelf, anders)?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 1

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.1

Vraag:

Welke social media-accounts van de KB (KB, online Bibliotheek, Delpher, Bnetwerk, Biebcongres, etc) dienen geïntegreerd te zijn in het nieuwe klantcontactstelsysteem, waarbij de gesprekken in het klantcontactstelsysteem

binnenkomen?

Antwoord:

Een koppeling met een deel van de accounts is wenselijk. Welke dat zijn is niet relevant.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.1

Vraag:

Van welk klantcontactstelsysteem wordt momenteel gebruik gemaakt?

Antwoord:

Het huidige klantcontactstelsysteem is van de leverancier Zendesk.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.2.3

Vraag:

Er wordt enkel gesproken over een bepaalde hoeveelheid tickets. Hoeveel calls komen er per maand binnen (gemiddeld en per afdeling/wachtrij)?

Antwoord:

In 2021 zijn er 3995 telefoongesprekken geweest: 333 per maand (5 werkdagen 9.00-17.00 uur).

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Wat is de gemiddelde afhandeltijd (AHT) (gesprek- plus nawerktijd) per afdeling/wachtrij?

Antwoord:

Dat is naar onze mening niet relevant.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 3.7

Vraag:

Er zit een inconstentie in de datum van de overeenkomst-datum ("Ingangsdatum Overeenkomst" van 01-12-2022 in planning, maar 01-10-2022 in paragraaf 2.2.4). Welke streefdatum wordt gehanteerd, rekening houdend met de implementatieperiode?

Antwoord:

Zie vraag/antwoord vraag 58.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 3.11.1

Vraag:

Welke tijdsbesteding staat er voor het presenteren en demonstreren van de voorgestelde oplossing?

Antwoord:

Voor de presentatie krijgt iedere Inschrijver 30 minuten de tijd. Hierna volgt een separate pauze van 10 minuten. Hierna heeft de KB nog maximaal 20 minuten de tijd om nadere toelichtingsvragen te stellen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 4.1.1

Vraag:

In de bijlagen is UEA Deel II niet opgenomen; Wat zijn daar de beweegredenen voor?

Antwoord:

Het is bij deze opdracht niet toegestaan om met onderaannemers te werken. Derhalve is deel II niet van toepassing.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 4.4.2

Vraag:

Is het aantal referenten voor de kerncompetenties van invloed op de uiteindelijke beoordeling/gunning?

Antwoord:

Bij een openbare procedure, zoals deze procedure, zijn kerncompetenties eisen die de aanbestedende dienst niet mag wege. Het aantal (meer dan gevraagd) doet niet ter zake.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
73

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 5.1.1

Vraag:

Bij de aanlevering van gunningscriteria wordt ook via Tendered deels om (gelijke) informatie gevraagd. Is de verwachting dat ook daar nogmaals informatie wordt ingegeven?

Antwoord:

Het is onduidelijk wat uw vraag is.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
74

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 5.3.2

Vraag:

Zijn alle genoemde bedragen exclusief of inclusief BTW?

Antwoord:

Dit staat in hoofdstuk 5.3.1 van de gunningsleidraad.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.6

Vraag:

Wordt er gebruik gemaakt van een bestaande kennisbank of is de wens deze mee te nemen in de aanbidding?

Antwoord:

Bijlage 2 - 2.W.6: De mate waarin de applicatie de mogelijkheid biedt dat Gebruikers hun kennis kunnen vastleggen in een (lieft doorzoekbare) kennisbank.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 2, PVE; 2.W.*

Vraag:

Wordt van de gevraagde functionaliteit verwacht dat dit direct in de voorgestelde oplossing verwerkt kan worden binnen een iframe? (Als in: een schil binnen de oplossing met onder water een connectie naar bijvoorbeeld Topdesk), of is het doel dat de drempel tussen diverse applicaties en mogelijkheden zo laag mogelijk wordt gemaakt?

Antwoord:

Ter aanzien van Topdesk zie Bijlage 2 Programma van eisen en wensen Klantcontactstelsysteem - 2.E.1, 3.E.10 en 3.E.11 & Bijlage 5 Architectuurinbedding

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 5. Architectuur

Vraag:

Wat is de "applicatie met contactformulier"? Is dat de daadwerkelijke applicatie waarin een contactformulier verwerkt wordt, of is dit onderdeel van de connectie naar het klantcontactstelsysteem/de voorgestelde oplossing?

Antwoord:

De "applicatie met chatfunctie" is een eindgebruikersdienst die Klanten van Aanbestedende dienst gebruiken. Op dit moment maakt Aanbestedende

dienst geen gebruik van chatfunctionaliteit in haar eindgebruikersdiensten maar leeft deze wens wel.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Bijlage 5, Architectuur

Vraag:

Wat is de "applicatie met chatfunctie"? Is dat de daadwerkelijke applicatie waarin een chat verwerkt wordt, of is dit onderdeel van de connectie naar het klantcontactstelsysteem/de voorgestelde oplossing?

Antwoord:

Zie "Gebruiker(s)" in hoofdstuk 1 Verklarende woordenlijst van de Aanbestedingsleidraad - Klantcontactstelsysteem - Koninklijke Bibliotheek.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE

Vraag:

Van welke rollen of persona's wordt gebruik gemaakt binnen de klantcontactomgeving?

Antwoord:

Zie "Gebruiker(s)" in hoofdstuk 1 Verklarende woordenlijst van de Aanbestedingsleidraad - Klantcontactstelsysteem - Koninklijke Bibliotheek.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE

Vraag:

Om hoeveel gebruikers per rol wordt gebruik gemaakt binnen de klantcontactomgeving?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 21.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE

Vraag:
Wordt er gebruik gemaakt van vaste/directe nummers voor de persona's?

Antwoord:
Neen.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE

Vraag:
Waar komen deze nummers uit? Is er een overzicht van de huidige of
gewenste IVR beschikbaar?

Antwoord:
Niet van toepassing.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Bijlage 2, PVE

Vraag:
Is een Quality Monitoring-module wenselijk, waarbij de supervisor
gesprekken na kan luisteren en de agents kan voorzien van feedback?

Antwoord:
Mag, maar het is geen eis.

Beantwoord op: 04-10-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

84

Bijlage 2, PVE

Vraag:

Is een module voor uitgaande telefonische campagnes wenselijk?

Antwoord:

Neen.

Beantwoord op: 04-10-2022

Label: Inhoud