

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

**Toelichting:**

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
85 NVI nr 1 vraag/antwoord 59

**Vraag:**  
Kunt u misschien informatie verstrekken over de data ten behoeve van de migratie?

**Antwoord:**  
Ja, zie onderstaande aanvulling:  
Het gaat om 480 standaardantwoorden, 380 macro's, 348 gearchiveerde kennisbank items en handleidingen, 22 contactformulieren, 77 antwoordvelden. Ook willen we alle tickets in de migratie meenemen, het gaat om 186.555 tickets van alle statussen.

**Beantwoord op:** 05-10-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
86 Bijlage 2, voorbeeld beoordeling

**Vraag:**  
Herstel storende fout in de voorbeeldberekening. Aangepaste bijlage 2 is gepubliceerd.

**Antwoord:**  
Aangepaste bijlage 2 is gepubliceerd.

**Beantwoord op:** 05-10-2022  
**Label:** Proces

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
87 Ref.nr.1. Bijlage 2, PVE, 1.W.4:

**Vraag:**  
Valt het mogelijk vervangen van Coosto binnen de scope van deze aanbesteding?

**Antwoord:**

Nee.

**Beantwoord op:** 12-10-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
88

**Onderwerp:**

Ref.nr.2. Bijlage 2, PvE, 1.W.5:

**Vraag:**

Is het koppelen van de Avaya VoIP centrale op CTI niveau voldoende? Of is er een diepere vorm van integratie noodzakelijk?

**Antwoord:**

In 1.W.5 staat genoemd dat een dergelijke koppeling is gewenst. Edoch het is aan Inschrijvers om aan te geven wat en in dezen wil en kan aanbieden en wat de voordelen zijn voor de KB.

**Beantwoord op:** 12-10-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
89

**Onderwerp:**

Ref.nr.2. Bijlage 2, PvE, 1.W.5:

**Vraag:**

Is de Avaya VoIP centrale uitgerust met Contactcenter software?

**Antwoord:**

Nee.

**Beantwoord op:** 12-10-2022

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
90

**Onderwerp:**

Art 32.1

**Vraag:**

Aanbieder levert een SaaS dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst en kan zodoende geen eeuwigdurend gebruiksrecht bieden. Is dat akkoord?

**Antwoord:**

KB wenst geen eeuwigdurende overeenkomst. Naar inschatting ligt de maximale looptijd van het contract rond de 8 kalenderjaren.

**Beantwoord op:** 12-10-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
91 Art 36.1

**Vraag:**  
Aanbieder levert een SaaS dienst en beschikt niet over de broncode. Om deze reden kan aanbieder geen software in Escrow geven. Is dat akkoord?

**Antwoord:**  
Dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 12-10-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
92 Vraag 8

**Vraag:**  
Wanneer al onze diensten worden geleverd vanuit een datacenter, moet er dan vanuit dát oogpunt een CSA STAR certificering of gelijkwaardig worden aangeleverd?

**Antwoord:**  
Zie antwoord vraag 8.

**Beantwoord op:** 12-10-2022  
**Label:** Inhoud