

NOTA VAN INLICHTINGEN

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding 'Vaste telefonie oplossing'

Kenmerk: Z/22/166365

Datum:	16-12-2022
Aantal vragen	49

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen hoort bij de Europese openbare aanbesteding 'Vaste telefonie oplossing' met kenmerk Z/22/166365 van gemeente Hoeksche waard.

Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op het aanbestedingsdocument d.d. 11 november 2022 versie definitief en alle bijbehorende bijlagen,

Nota van Inlichtingen d.d. 05-12-22 en Nota van Inlichtingen d.d. 06-12-22.

Indien er tegenstrijdigheden worden geconstateerd met informatie gegeven in de eerder genoemde aanbestedingsdocumenten, dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen.

Opmerkingen

Wij wensen u veel succes met uw verdere inschrijving.

U kunt uw inschrijving indienen tot uiterlijk 17 januari 2023 9:30 uur via TenderNed.

Ref nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
178	Inhoud	vragen nav de rfp	Vraag 127 In de NVI geeft u in vraag en antwoord 127 het volgende aan: 'CC oplossing dient gecertificeerd voor Teams te zijn zoals vermeld op deze pagina van Microsoft: https://learn.microsoft.com/nl-nl/microsoftteams/teams-contact-center. En daarnaast cloud gebaseerd te zijn en in de Nederlandse taal.' Hier geeft u de website van Microsoft aan. Als de door Inschrijver voorgestelde oplossing in het proces van goedkeuring is met Microsoft, is dat dan voldoende voor aanbestedende partij? Eis 79 In deze eis geeft u aan dat zowel de leverancier van de hosting applicatie als de hostingpartijgevestigd dienen te zijn onder Nederlands of Europees recht. Hiermee schakelt u partijen uit die gevestigd zijn in Engeland aangezien zij niet meer onder Europees recht vallen. Deze eis impliceert dat aanbieder, net als een aantal concurrenten, wordt uitgesloten van deelneming. Kunt u toelichten waarom u deze eis stelt? Eis 88 We zien nogal wat problemen ontstaan met het gebruik van de reverse proxy server i.c.m. SIP verkeer, dit geldt voor iedere potentiële aanbieder. Kunt u aangeven wat het doel van de inzet van deze server is en kunt u overwegen om deze eis te laten vallen? Bij de kerncompetenties geeft u een 3-tal kerncompetenties aan waar Inschrijver aan moet voldoen. Al deze kerncompetenties zijn Microsoft Teams gerelateerd. Inschrijver maakt hieruit op dat Microsoft Teams een essentieel onderdeel wordt van de totale oplossing. Kunt u aangeven waarom u geen enkele heeft gesteld ten aanzien van Microsoft Teams?	Vraag 127: Nee, wij willen wel een gecertificeerde oplossing. Wanneer de implementatie voltooid is, dient de oplossing gecertificeerd te zijn. Eis 79: Wij zijn hier wettelijk toe verplicht. Eis 88: De eis voor een Reverse proxy is alleen van toepassing bij koppelingen van internet/Cloud naar On-Premise. Indien in de door u aangeboden oplossing een Cloud / On-premise koppeling niet nodig is voor het SIP verkeer, dan is deze eis ook niet van toepassing. Wij begrijpen uw laatste vraag niet. MS teams is het uitgangspunt.

179	Inhoud	Aanbestedingsdocument 2.3 pagina 10 en 2.7	Gemeente Hoeksche Waard heeft reeds het product Microsoft Teams Telefonie beschikbaar als onderdeel van het Microsoft 365 cloud platform. De zogenaamde E5 licentievorm is beschikbaar voor alle medewerkers. Het is een eis aan deze opdracht om Microsoft Teams Telefonie in te zetten als onderdeel van de Telefonie oplossing. Voor de optimaal zekerheid van een goede werking van de oplossing gaan wij ervan uit dat uiterlijk bij het indienen van de offerte op 17 januari de aangeboden oplossing door Microsoft volledig Teams gecertificeerd moet zijn. Ben u het hier eens met dit uitgangspunt? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten? Moet de aangeboden contactcenterapplicatie worden gehost in datacenters binnen de EU of de EER? Gezien de Brexit gaat Leverancier ervan uit dat de oplossing niet mag worden gehost in datacenters in de USA of Groot-Brittanie? Kloppen deze aannames. Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Ja, wij zijn het eens met dit uitgangspunt. We willen een gecertificeerde oplossing hebben wanneer de implementatie is opgeleverd. Ja, uw aanname klopt. Wij zijn wettelijk verplicht om onze applicaties onder Europees recht te laten hosten.
180	Juridisch	Bijlage 8 Art 13.3	Tekstvoorstel" De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.	Nee, dit is niet akkoord. Wel zijn wij bereid artikel 13.3 van GIBIT aan te passen. Zie hiervoor het antwoord op vraag 2 Nota van Inlichtingen d.d. 05-12-22.
181	Juridisch	Bijlage 8 Art. 17.4	De intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur berust bij Leverancier, tenzij partijen anders overeenkomen. In het laatste geval zullen partijen over de overdracht van de intellectuele eigendom uitdrukkelijk afspraken maken. Dit artikel kan daardoor worden verwijderd. Bent u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Nee, hiermee zijn wij niet akkoord. Wanneer er sprake is van maatwerkprogrammatuur dan berust het intellectueel eigendom bij de opdrachtgever. Wij betalen immers ook voor dit maatwerk.
182	Juridisch	Aanbestedingsdocument 3.2	Mogen wij ervan uitgaan dat bij normaal functioneren van de oplossing en de Inschrijver dat de verlengingen worden afgenomen? Zo nee, kunt u aangeven in welke omstandigheden de gemeente geen gebruik van de mogelijkheid tot verlenging?	Wij hebben altijd de intentie om bij goed functioneren de overeenkomst te verlengen. Echter kan het voorkomen dat door bepaalde keuzes op bestuurlijk niveau of marktontwikkelingen we als gemeente besluiten om de overeenkomst niet te verlengen.
183	Juridisch	Bijlage 8 Art. 25.1	"Tekstvoorstel: Leverancier staat er zoveel mogelijk voor in dat met de ICT Prestatie door Opdrachtgever kan worden voldaan aan de in de in artikel 6.1 bedoelde Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen opgenomen normen voor informatiebeveiliging (voor zover relevant voor de ICT Prestatie), althans een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging."	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. U dient te voldoen aan dit artikel.
184	Juridisch	Bijlage 8 Art. 8.10	"Voorstel: Het is voor een Leverancier niet te doen om de in dit artikel gewenste garanties af te geven. Leverancier stelt voor om dit artikel te verwijderen."	Nee, dit is niet akkoord. Dit artikel blijft gehandhaafd.
185	Juridisch	Bijlage 8 Art. 6.1	"Tekstvoorstel: Leverancier spant zich ervoor in om de ICT-Prestatie te laten voldoen aan de: i) ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor de functie en het werkingsgebied van de betreffende ICT Prestatie gepubliceerde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen; ii) in de Overeenkomst (nader) gespecificeerde overige Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en/of Interoperabiliteitseisen, dan wel andere normen en standaarden."	Nee, dit is niet akkoord. Dit artikel blijft gehandhaafd.
186	Juridisch	Bijlage 8 Art 5.5	"Tekstvoorstel: Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die, ofwel niet waren voorzien, ofwel niet waren te voorzien, dan zullen Partijen overleggen over de kosten voor de betreffende aanpassingen. "	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. Dit artikel slaat niet op aanpassingen die niet te voorzien waren. Maar op aanpassingen die niet voorzien zijn, maar wel voorzien hadden moeten zijn door de leverancier. Artikel 5.5. blijft gehandhaafd.

187	Contract	Bijlage 4 Hfst. 1.2	U geeft aan dat dat de beschikbaarheid per maand wordt gemeten. Door dit te meten in een maandelijkse cyclus zal een prioriteit of 2 storing ondanks dat die binnen de aangegeven hersteltijd van 4 of 6 uur opgelost worden de gevraagde beschikbaarheid niet halen. Om deze reden worden in het algemeen deze beschikbaarheidscijfers gemeten over een periode van een jaar. Bent u bereid de maandmeting om te zetten aan een meting per jaar? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	We willen maandelijkse stand van de SLA wel zien, zodat we op tijd maatregelen kunnen treffen bij onvoldoende beschikbaarheid. Verder isw het akkoord om het overall percentage beschikbaarheid op jaarbasis te beoordelen.
188	Juridisch	Conceptovereenkomst Graag toevoegen aan Art 3.1	Graag toevoegen: 3.2 Niettegenstaande de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen gaat Opdrachtgever er uitdrukkelijk mee akkoord dat Leverancier de softwareapplicaties [*] van Microsoft en de aangeboden Contactcenter oplossing inzet en gebruikt bij de uitvoering van de Overeenkomst.	Nee, wij gaan niet akkoord met deze toevoeging.
189	Juridisch	Conceptovereenkomst tekstvoorstel toevoeging 14.1	14.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade. 14.2 Deze bepaling is ook van toepassing wanneer de schade het gevolg is van het niet naleven van wetgeving of van een Gebrek in de uitvoering van de Overeenkomst, mits daarvoor artikel 20.9 van de GIBIT in acht is genomen. Dit alles ongeacht het feit of de schade veroorzaakt is door de partij zelf en/of zijn personeel dan wel degenen die door de partij op welke andere wijze dan ook bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. 14.3 De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. 14.4 De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot eenmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. 14.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: a. in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of; b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel; en/of c. ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes: (1) voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd en voorzover die boetes het gevolg zijn van toerekenbaar tekortschieten door Leverancier en (2) onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier: (i) onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede de over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en (ii) Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete.	Tekstvoorstel 14.1: Dit is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 25 Nota van Inlichtingen d.d. 05-12-22. Tekstvoorstel 14.2: Wij gaan niet akkoord met deze toevoeging. Tekstvoorstel 14.3: Hiermee gaan wij niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 2 Nota van Inlichtingen d.d. 05-12-22. Tekstvoorstel 14.4: Hiermee gaan wij niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 1 Nota van Inlichtingen d.d. 05-12-22. Tekstvoorstel 14.5: Hiermee gaan wij niet akkoord.
190	Inhoud	Bijlage 3 Eis 59 Rapportages	Inschrijver biedt alle formats behalve TEXT. Kunt u hiermee uit de voeten?	Nee, hiermee gaan we niet akkoord. We blijven bij onze eis dat rapportages in ten minste een aantal formaten beschikbaar moeten zijn, hieronder valt ook txt.
191	Inhoud	NVI-1; Aanbestedingsdocument; 2.7 Rapportages	Inschrijver bedoelt ook de externe gesprekken die met Teams gevoerd gaan worden. Dient hierover gerapporteerd te worden in de applicatie?	Ja, er moet ook over externe gesprekken gerapporteerd worden. We willen rapportage over alle inkomende en uitgaande gesprekken van gemeente Hoeksche Waard
192	Inhoud	NVI-1, Bijlage 3; Eis 14	Inschrijver biedt deze meldtekst optie aan als een bepaalde wachttijd wordt overschreden en/of als er niet aan een bepaald servicelevel wordt voldaan. Is dit akkoord?	Dit is niet akkoord, we willen op een eigen gekozen moment een meldtekst kunnen inzetten.

193	Inhoud	NVI-1 bereikbaarheid en kosten	In de "Nota van Inlichtingen Vaste telefonie oplossing gemeente HW versie definitief 05-12-2022" onder opmerkingen, punt 1 geeft u aan: "Het is de nadrukkelijke wens dat de inschrijver zich verdiept in de huidige situatie en komt met voorstellen ter verbetering van de bereikbaarheid en verlaging van kosten." Is er onderzoek gedaan naar de huidige bereikbaarheid (bijv. service levels, % verbroken, gem. wachttijd, gespreksduur etc per wachtrij)? Kan aanbestedende dienst deze informatie delen met inschrijvers? Welke specifieke kosten wilt u verlagen?	De opdrachtgever stelt niet alleen concreet een doel om kosten verlagend te zijn, maar ook om zo optimaal mogelijk te werken (kosten efficient) waarbij de bereikbaarheid minimaal gewaarborgd blijft.
194	Inhoud	NVI-1 aantal SIP trunks	In de Nota van Inlichtingen Vaste telefonie oplossing gemeente HW versie definitief 05-12-2022- stelt u onder opmerkingen, punt 1: - Aantal SIP trunks: 2 Wat is de reden dat u nu twee SIP trunks gebruikt?	Het huidige datacenter is verdeeld over 2 hoofdlocaties.
195	Inhoud	vervolgvraag over vragen 3, 39, 72, 76, 107, 108, 109, 121, 125 en 167	Inschrijvers zal het de opdrachtgever inmiddels duidelijk zijn dat integratie met Decos geen eenvoudige zaak is. Zoals Opdrachtgever zelf ook stelt is uitgebreide documentatie niet voorhanden en wil ze van Inschrijvers horen hoe ze de koppeling gaan maken. Een Decos koppeling komen we zeer regelmatig tegen in aanbestedingen door gemeenten en helaas moeten we constateren dat er geen integratie mogelijkheid is in combinatie met Microsoft Teams. Dit wordt bevestigd door de fabrikant van onze KCC oplossing. Onder die omstandigheden mag Opdrachtgever geen vaste prijs verwachten voor een koppeling die nog ontwikkeld moet worden en mogelijk helemaal niet tot stand gebracht kan worden. Inschrijver stelt daarom voor dat iedere Inschrijver een inspanningsverplichting opneemt in zijn inschrijving van 40 uur voor een Project Consultant en daarmee ons risico gemaximaliseerd is. Hier niet conformeren aan dit voorstel zal voor Inschrijver resulteren in een No-Bid vanwege het grote risico dat deze eis met zich meebrengt.	Nee, wij gaan niet akkoord met dit voorstel.
196	Inhoud	Nvi vraag 37	De referentie in het antwoord naar vraag 34 lijkt niet te kloppen. Kan Opdrachtgever de referentie aanpassen?	Dit klopt, het juiste antwoord op deze vraag is gepubliceerd in de Nota van Inlichtingen d.d. 06-12-22.
197	Inhoud	NVI vraag 67	Het E164 nummerformat zegt niks over lengte van het nummer maar dat het in een specifiek format wordt weergegeven. Volgens het E164 format kunnen ook gewoon 014xx, 09xx, 0800 nummers etc worden gebeld. Maar het nummer begint altijd met een + en dan de landcode en tot slot het abonneenummer zonder de voorloop 0. Dus bij voorbeeld +31612345678. Graag uw antwoord herzien op basis van deze informatie. Dit is ook van belang voor een eventuele integratie met een zaakstelsel waarin dat nummer format volgens E164 moet zijn opgeslagen om vindbaar te zijn.	Zoals eerder beantwoord is de eis van opdrachtgever om alle soorten telefoonnummers / telefoonformaten te kunnen verwerken. Als het volgen van het E164 formaat daaraan voldoet, dan is dat akkoord.
198	Inhoud	Nvi vraag 103	Kan Opdrachtgever een vollediger antwoord geven op de vraag? Inschrijver kan op basis van dit antwoord niet inschatten welke workflow bedoeld wordt en of die functioneel na te bouwen is in de beoogde oplossing. Graag een use case beschrijven of de huidige workflow delen.	De opdrachtgever heeft voor verschillende ACD groepen workflows ingericht. Bijv. binnen reguliere werkdagen- en tijden wordt het gesprek gerouteerd naar de bestemde groep. Buiten deze werkdagen- en tijden wordt het gesprek middels deze ingerichte workflow gerouteerd naar het daarvoor bestemde piketnummer.
199	Inhoud	Nvi vraag 142	Moet geboden prijs voor de 30 agenten geschikt zijn om met 10% te kunnen uitbreiden of moet de geboden prijs inclusief een 10% uitbreiding zijn, dus feitelijk 33 agenten aanbieden terwijl er maar 30 gebruikt worden?	De tarieven in het inschrijfbiljet dienen gebaseerd te zijn op het huidige aantal ACD agenten inclusief een mogelijke uitbreiding van 10%.

200	Inhoud	Eis 27	Kan Opdrachtgever een voorbeeld geven van zo'n alternatief nummer? Wilt u bijvoorbeeld doorschakelen naar een extern nummer?	De opdrachtgever bedoelt met een alternatief nummer een extern telefoonnummer anders dan de gemeente Hoeksche Waard.
201	Inhoud	Eis 78	De tekst van deze eis laat veel ruimte voor eigen interpretatie. Om commerciële redenen is het mogelijk niet wenselijk om een cloud oplossing te bieden, maar juist een onpremise oplossing. Wie bepaalt wat wel of niet wenselijk is? De gevraagde dienstverlening is prima met een CCaaS en hosted Direct Route oplossing in te vullen. Om deze reden vragen wij u de zinsnede "tenzij niet anders mogelijk of wenselijk is" weg te laten. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, daar gaan wij niet akkoord. Wij passen deze eis niet aan. De voorkeur gaat uit naar een Cloud oplossing. U dient hiervoor de beste oplossing aan te bieden.
202	Inhoud	vervolgvraag over vragen 5, 40, 65 en 161.	Opdrachtgever eist in Eis 86 een aparte productie-, en 2 test omgevingen. Vervolgens wordt in de antwoorden op vragen 5, 40 en 65 dat afgezwakt tot een mogelijkheid om een functionele wijziging te testen voordat hij in productie gaat en in antwoord op vraag 161 wordt vervolgens weer gevraagd om een aparte omgeving. Inschrijver wil graag ondubbelzinnig weten of we 1, 2 of 3 omgevingen moeten aanbieden. mochten er echt 2 of 3 omgevingen moeten komen dan zullen de Inschrijvers ook moeten weten voor hoeveel gebruikers en KCC agenten/supervisors die omgeving gelicenseerd moeten zijn. En in hoeverre moet die functioneel indetiek zijn aan de productie omgeving? De koppeling met Decos bijvoorbeeld, moet die ook tot stand worden gebracht met een test Decos omgeving?	We willen het aan de inschrijver overlaten om te bepalen hoe ze de mogelijkheid aanbieden om te testen. Als deze functies in ieder geval wel gescheiden uitgevoerd kunnen worden.
203	Inhoud	Eis 91	Kan Opdrachtgever bevestigen dat ze een SharePoint Online Site Collection en Azure SQL database beschikbaar maakt voor Inschrijver? Hierdoor is Opdrachtgever eigenaar van de data en houdt ze de controle over wie er bij de data en configuratie gegevens kan.	Nee, dit kunnen we niet bevestigen.
204	Inhoud	Nvl vraag 4	In eis 107, bullit 5 wordt gevraagd om data migratie. Het antwoord op vraag 4 in de Nvl geeft geen antwoord op de gestelde vraag. Tevens roept de eis de vraag op welke data gemigreerd moet worden vanaf welke applicatie naar welke andere applicatie? Inschrijver wijst er op dat het migreren van historische data uit een KCC oplossing naar een andere KCC oplossing hoogst ongebruikelijk is. Het datamodel is anders en de data moet mogelijk anders worden geïnterpreteerd. Een .csv dump uit bijvoorbeeld een Mitel kan daardoor niet ingebracht worden in de database van onze KCC oplossing. Inschrijver verzoekt de eis nader toe lichten en uit te sluiten dat wij oude data in een nieuwe KCC database moeten inbrengen.	De migratie heeft als doel om telefonie gegevens en metadata telefonie (inclusief historie) te behouden. De migratie is niet bedoeld voor klantdossiers, deze blijven in JKC beschikbaar.
205	Contract	Eis 107 bullet 8	Volgens het aanbestedingsdocument waarnaar verwezen wordt is de definitieve gunning 23 februari 2023 en moet 1 mei de hele implementatie zijn afgerond. Dat betekent dat we 9 weken de tijd hebben voor alle noodzakelijke werkzaamheden. Dat is een volstrekt onrealistische voorstelling van zaken en heeft ook geen enkele relatie meer met voldoende capaciteit bij de leverancier. Sommige onderdelen van het project vragen meer doorlooptijd dan mogelijk is met zo'n korte termijn. Inschrijver wil daarom deze termijn verlengd zien tot minimaal 4 maanden omdat we ons niet kunnen conformeren aan deze termijn. Daarnaast kunnen de contractvoorwaarden van de overeenkomst weliswaar op 1 maart 2023 starten maar de contracttermijn van 36 maanden kan pas gaan lopen op de datum van oplevering. Graag de eis overeenkomstig bovenstaand aanpassen. Indien de doorlooptijd niet wordt verlengd dan kan de Inschrijver geen formele inschrijving doen.	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord. De eis blijft gehandhaafd. Wij stellen niet dat de implementatie afgerond moet zijn op 1 mei 2023, maar dat we dit als doel stellen voor deze opdracht. In eis 107 wordt de datum van 1 mei 2023 ook niet opgenomen. De doorlooptijd van de implementatie dient u in het advies implementatieplan (K1) zelf verder vorm te geven. De doorlooptijd van het de overeenkomst wordt niet verlengd.
206	Inhoud	Eis 121	Het melden en afhandelen van storingen is vanzelfsprekend onderdeel van onze dienst. Het stellen van vragen ook, maar het door onze collega's laten beantwoorden van vragen is geen onderdeel van de dienst. Hiervoor, en voor het laten doorvoeren van functionele wijzigingen, moet een strippenkaart aangeschaft worden. Beheerders kunnen namelijk ook vragen stellen over de Phone System omgeving en aangezien wij die niet leveren of beheren staat daar ook geen vergoeding tegenover om onze collega's van te betalen. Graag de eis zodanig aanpassen dat het beantwoorden van vragen en uitvoeren van functionele aanpassingen middels een aan te bieden strippenkaart kan worden afgehandeld.	Het betreft hier een functionele eis. Het is aan de opdrachtnemer om invulling hieraan te geven.

207	Inhoud	wens 4	Hoe wordt deze registratie gedaan en door wie of wat?	De opdrachtnemer wil gesprekken kunnen markeren om deze in te plannen of achteraf terug te luisteren. Op dit moment is dit nog niet mogelijk. Het is aan de opdrachtnemer om uitvoering te geven aan deze wens. De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteit.
208	Inhoud	wens 5	Wat bepaalt in welke taal de IVR wordt aangeboden? Het landnummer van de beller is geen zuivere methode doordat anders taligen ook kunnen bellen met een +31 nummer. Een taalkeuze geven in de IVR kan natuurlijk altijd maar die begint dan altijd in het Nederlands en levert een extra keuze op in de IVR. Wetende de een IVR in de top-10 resultaten van bellers staat is het zaak het aantal te maken keuze zo beperkt mogelijk te houden. Graag uw visie op het selectie mechanisme.	Het is aan de opdrachtnemer om invulling te geven aan deze wens en aan te geven welke (on)mogelijkheden hierin zijn. De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteit.
209	Inhoud	wens 6	Moet de routing op basis van gesloten vragen plaatsvinden of op basis van context? Dus gaan we vragen "belt u voor de afdeling handhaving zeg dan handhaving, belt u voor de afdeling vergunningen zeg dan etc etc etc". Of stellen we een open vraag als "waar belt u voor?" waarna wij de intent moeten achterhalen om de action te kunnen uitvoeren?	Het is aan de opdrachtnemer om invulling te geven aan deze wens en aan te geven welke (on)mogelijkheden hierin zijn. De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteit.
210	Inhoud	wens 7	Stellen we de beller gesloten vragen om te achterhalen welk antwoord we gaan voorlezen of stellen we een open vraag om de intent en action te achterhalen?	Het is aan de opdrachtnemer om invulling te geven aan deze wens en aan te geven welke (on)mogelijkheden hierin zijn. De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteit.
211	Inhoud	wens 9	Wat wordt bedoeld met terugvallen? Betekend dit dat bij niet beantwoorden de beller een voicemail mogelijkheid aangeboden krijgt?	Als het telefoongesprek niet opgenomen wordt, dan zal dit gesprek automatisch doorgezet worden naar de voicemail. Het is de wens om dit in de inrichting in te kunnen zetten.
212	Inhoud	wens 10	Video bellen kan normaliter alleen als het tussen twee gebruikers gaat op dezelfde applicatie. Een telefoon gesprek met een burger die met zijn telefoon belt kan daardoor niet zomaar worden omgezet naar een video gesprek. Dit moet een geplande actie zijn waarbij de bellers via een link in een uitnodiging in gesprek gaan of de KCC medewerker moet een link sturen naar de beller die een WebRTC client opent op een compatible apparaat. Inschrijver vraagt u daarom om beter te beschrijven in een use case hoe deze functionaliteit voor uw ziet. De geplande actie is namelijk een standaard functie in Teams, de KCC variant vraagt nogal wat consultancy uren.	Het is aan de opdrachtnemer om invulling te geven aan deze wens en aan te geven welke (on)mogelijkheden hierin zijn. De wensen zijn een onderdeel van het gunningscriterium beste prijs/kwaliteit.
213	Inhoud	wens 11	Het implementeren van een bot vraagt specifieke functionaliteit die normaliter niet in een KCC oplossing zit. Obi4Wan is zo'n oplossing. Vraagt u hier aan ons om te kunnen koppelen met een pakket als Obi4Wan of om zo'n pakket te leveren en implementeren en koppelen met de KCC oplossing?	De wens is om hier in de toekomst met een chatbot te kunnen werken. De aanschaf van een systeem hiervoor valt buiten de scope van deze uitraag. We willen graag van de opdrachtnemer horen wat ervaringen en/of mogelijkheden zijn voor deze ontwikkeling.
214	Inhoud	wens 14	Kunt u deze wens verduidelijken met een use case? Een werkverdeling op basis van geregisteerde telefoontjes roept veel vragen op. Vooral het deel op basis van geregisteerde telefoontjes. Waar, door wie, met welke variabelen en hoe vind die registratie plaats en hoe moet dat de werkverdeling beïnvloeden?	Op basis van geregisteerde telefoontjes moet het mogelijk zijn om, op basis van beschikbare FTE per dag, een planning te kunnen opstellen.

215	Inhoud	wens 17	Met wie kan de agent onderling berichten sturen?	Met collega's.
216	Inhoud	wens 18	Wordt hiermee bedoeld dat een agent primair een bepaald kanaal afhandeld en als het erg rustig is op dat kanaal er ook andere kanalen worden aangeboden? Zo ja, moet dat schakelen dan adhoc kunnen gebeuren door een trafficer of wordt de trafficer functie aan de KCC applicatie overgelaten op basis van vooraf ingestelde service levels per kanaal?	De wens om prioriteiten te kunnen stellen per kanaal moet gebaseerd worden op operationele (actuele) gegevens. De supervisor kan deze prioriteit handmatig beïnvloeden.
217	Inhoud	wens 19	Gebruikt de Opdrachtgever hiervoor een WFM applicatie? Zo ja welke? Wat is het koppelvlak om de historische data te kunnen delen met die applicatie? Wordt er geen WFM applicatie is het dan voldoende om rapporten beschikbaar te hebben met het verkeersaanbod in een bepaalde periode die als referentie kan dienen voor de volgende periode?	Een rapportage van het verkeersaanbod over een bepaalde periode die als referentie kan dienen is akkoord.
218	Inhoud	Nvl antwoord 68	Inschrijver vraagt u het uitbreiden van het aantal pagina's voor gunningscriterium K3 te heroverwegen. De beperking van 5 pagina's in combinatie met lettertype Verdana 10 zorgt ervoor dat het antwoord nooit volledig kan zijn. Hierdoor kan Aanbestedende Dienst alleen een beoordeling doen op een onvolledig document, waardoor een realistische beoordeling haast onmogelijk wordt. In dit geval is het aannemelijk dat Aanbestedende Dienst documenten voorgelegd krijgt die niet voldoen aan de verwachtingen. Om deze reden vraagt Inschrijver u nogmaals het aantal pagina's uit te breiden naar 10 pagina's A4 exclusief voorblad, inhoudsopgave en bijlage(n). Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan hiermee niet akkoord. Wij delen uw mening niet dat het niet mogelijk kan zijn om dit binnen 5 pagina's op te schrijven. Wij hebben per kwaliteitscriteria aangegeven welke informatie wij in ieder geval terug willen zien. Hierop zal dan ook de beoordeling plaatsvinden. Wij willen hiermee juist voorkomen dat we standaard plannen aangeboden krijgen die niet alleen de relevante informatie bevatten waar wij om vragen.
219	Inhoud	Nvl antwoord 71	Inschrijver vraagt u het uitbreiden van het aantal pagina's voor gunningscriterium K2 te heroverwegen. De beperking van 10 pagina's in combinatie met lettertype Verdana 10 zorgt ervoor dat het antwoord nooit volledig kan zijn. Hierdoor kan Aanbestedende Dienst alleen een beoordeling doen op een onvolledig document, waardoor een realistische beoordeling haast onmogelijk wordt. In dit geval is het aannemelijk dat Aanbestedende Dienst documenten voorgelegd krijgt die niet voldoen aan de verwachtingen. Om deze reden vraagt Inschrijver u nogmaals het aantal pagina's uit te breiden naar 15 pagina's A4 exclusief voorblad, inhoudsopgave en bijlage(n). Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan hiermee niet akkoord. Wij delen uw mening niet dat het niet mogelijk kan zijn om dit binnen 10 pagina's op te schrijven. Wij hebben per kwaliteitscriteria aangegeven welke informatie wij in ieder geval terug willen zien. Hierop zal dan ook de beoordeling plaatsvinden. Wij willen hiermee juist voorkomen dat we standaard plannen aangeboden krijgen die niet alleen de relevante informatie bevatten waar wij om vragen.
220	Inhoud	Nvl antwoord 61	Inschrijver dankt Aanbestedende Dienst voor het opnemen van de uitgangspunten in het inschrijfbijet. Echter mist Inschrijver nog steeds actuele verbruiks informatie. Op basis van het daadwerkelijke verbruik over een periode van drie maanden kan in een business case bepaald worden welke kosten worden opgenomen voor het onbeperkt bellen. Kunt u deze gegevens alsnog aanleveren?	Nee, wij leveren deze gegevens niet aan. De uitvraag is onbeperkt bellen, hiervoor is verbruiks informatie niet relevant voor prijsbepaling.
221	Inhoud	Nvl antwoord 60	U geeft aan dat het implementatietraject binnen de overeenkomst valt. Dit betekent in de praktijk dat bij een overeenkomst van 36 maanden, er feitelijk 32 maanden gefactureerd mogen worden aangezien een implementatietraject gemiddeld vier maanden duurt en facturatie pas mag starten na acceptatie van de implementatie. Dit resulteert in een minder gunstige business case, wat als resultaat heeft dat Aanbestedende Dienst hogere inschrijfprijzen zal ontvangen. Om inschrijvers een omzetgarantie van 36 maanden te kunnen bieden (en daarmee betere tarieven voor Aanbestedende Dienst) vraagt Inschrijver u hierbij nogmaals als startdatum van de overeenkomst de datum van acceptatie van implementatie aan te houden. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord.
222	Inhoud	Nvl antwoord 6	Inrichting van Microsoft Teams in combinatie met Citrix is een gespecialiseerde activiteit en valt binnen de dermacatie van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de werkplek inrichting en netwerk. Inschrijver heeft hierin alleen een adviserende rol. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja, dit is akkoord.

223	Inhoud	Nvl antwoord 72	De JOIN Klant Contact applicatie heeft geen API om te koppelen. Het is waarschijnlijk alleen mogelijk om vanuit de database van JOIN Klant Contact te lezen en hierop een actie te doen in het nieuw aan te bieden contact center oplossing. Kan de Aanbestedende Dienst de eis aanpassen dat er alleen gelezen gaat worden uit de JOIN Klant Contact?	Nee, hiermee gaan wij niet akkoord.
224	Inhoud	Nvl antwoord 78	Microsoft gaat de hybride Exchange configuratie niet meer ondersteunen en stopt hier formeel op maart 2023 mee. (https://techcommunity.microsoft.com/t5/exchange-team-blog/the-end-of-the-rest-api-for-on-premises-mailboxes-preview/ba-p/3221219). De contact Centers hebben daarom ook als eis dat alle gebruikers naar Exchange Online gemigreerd zijn om volledige functionaliteit te kunnen bieden. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven of dit al het geval is als de implementatie van het nieuwe KCC gestart gaat worden?	Ja, dit is het geval.
225	Inhoud	vraag 82	Leveranciers streven er te allen tijde naar om kritische incidenten binnen 4 uur op te lossen. Service levels zijn ingericht ter bescherming van de voortgang van de bedrijfsvoering van klanten. Om hiervoor te kunnen zorgdragen hebben Leveranciers aan de hand van ervaring en analyse Service Levels vastgesteld welke realistisch zijn, geborgd en in lijn met afhandelen van storingen met eventuele partners. Leveranciers hebben hun organisatie en processen zodanig ingericht om deze dan ook te goed kunnen bewaken. Wanneer klanten wensen hiervan af te wijken, heeft dat invloed op de ingerichte processen van Leveranciers en daarmee dus ook invloed op de eventuele snelheid van afhandeling van incidenten. Opdrachtnemer lost kritische incidenten in 95% van de gevallen binnen 6 uur op. Dit is sneller dan Aanbestedende Dienst eist. Overige 98% van de gevallen worden binnen 8 uur opgelost. Ook dit is sneller dan Aanbestedende Dienst eist. Desondanks zou Inschrijver graag het onderdeel van deze Eis "binnen 4 uur" omgezet zien worden naar "streven naar". Kan Aanbestedende Dienst dit begrijpen en akkoord gaan?	Nee, dit is niet akkoord.
226	Inhoud	Antwoord op vraag Nvl 1 135	Antwoord op vraag 135 zegt: "... Echter is dit bedoeld voor zowel de KCC oplossing als MS Teams calling. ..." Aanbestedingsdocument zegt op pag. 12: "Buiten de scope ..Aanschaf Microsoft licenties: Microsoft Teams Telefoon (Phone system), in de vorm van de Microsoft 365 E5 licentie. ..." Diverse gestelde Eisen hebben betrekking op functionaliteit van MS Teams Phone. De betreft diverse eisen in onder andere E1 t/m E70. Inschrijver levert niet de licenties voor Microsoft Teams Phone. Klopt het dat Inschrijvers alleen een inspanningsverplichting hebben, m.b.t. deze functionaliteit van Microsoft Teams Phone, om deze functionaliteit conform het initiële nummerplan en call flows te configureren binnen de mogelijkheden die op dat moment Microsoft Teams Phone geeft?	Nee, dit klopt niet. Het moet voor zowel bellen via MS Teams als de KCC oplossing blijven werken om de bereikbaarheid van Gemeente HW te garanderen, dus betreft het voor beide een resultaatverplichting.

227	Inhoud	Dringend verzoek voor meer pagina's beschrijvingen	Vraag over antwoord Nvl 1 vraag 68 t/m 71, 133, 134. Diverse Inschrijvers vragen om meer ruimte voor de gevraagde beschrijvingen van de gunningscriteria. Aanbestedende dienst (AD) gaat hiermee niet akkoord. AD geeft daarnaast nog niet de gevraagde motivatie aan waarom dit niet akkoord is. Inschrijver vraagt hierbij dringend om de antwoorden te heroverwegen. De gevraagde Beschrijvingen sterk te beperken in het aantal pagina's komt vaak de leesbaarheid niet ten goede. Zo moeten toelichtende afbeeldingen worden weggelaten. Beschrijvingen verkorten/beknopt opschrijven is veel werk voor inschrijvers. Daarnaast moet inschrijver waarschijnlijk een tekstschrijver gaan inhuren om de gevraagde beschrijvingen verkort te kunnen aanleveren binnen de beperkte ruimte. Deze kosten moeten dan weer meegenomen worden in de kosten voor de implementatie. Inschrijver zal inspanning betrachten om het aantal pagina's zo beperkt mogelijk te houden. Inschrijver verzoekt AD hierbij alsnog dringend akkoord met de verzoeken in o.a. vraag 133 en 134.	Zie het antwoord op vraag 218 en 219.
-----	--------	---	--	--