

Nota van inlichtingen II – Omnichannel oplossing d.d. 30 maart 2023 met kenmerk 398317

Vraagnr.	Duidelijke verwijzing naar welk document en vindplaats waar vraag betrekking op heeft	Vraag	Antwoord																				
1.	Leidraad Planning	Om een goede indiening te kunnen doen, moet gegadigde precies weten wat de aanbestedende dienst wil. Gegadigde stelt vragen om onduidelijkheden in de uitvraag verduidelijkt te krijgen. Gegadigde stelt ook vragen om onjuistheden en discrepanties in de documentatie te benoemen, zodat de aanbestedende dienst dit kan verbeteren/aanpassen middels een nota van inlichtingen vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria. Deze aspecten blijven nog steeds gelden ook voor de nota's van inlichtingen. De antwoorden uit de tweede nota van inlichting kan op andere onderdelen van de aanbesteding impact hebben die niet in de eerste nota van inlichtingen aan de orde zijn gekomen. Immers nota's van inlichtingen brengen gedurende de gehele aanbestedingsprocedure andere aspecten aan het licht die voor de gegadigden als cruciaal (vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria) bestempeld kunnen worden. Het is in het belang van zowel de Aanbestedende Dienst alsook voor alle Gegadigden dat dergelijke vragen alsnog gesteld kunnen worden, zoals u dat	De planning wordt als volgt aangepast: <table><tr><th>Activiteit</th><th>Datum</th></tr><tr><td>Sluitingsdatum indienen vragen over <u>nota van inlichtingen II</u>, uiterlijk</td><td>05 april 2023, 10:00 uur</td></tr><tr><td>Publicatie nota van inlichtingen III</td><td>11 april 2023</td></tr><tr><td>Sluiting inschrijftermijn</td><td>21 april 2023, 23:59 uur</td></tr><tr><td>Uitnodigen gebruikerstest</td><td>09 mei 2023</td></tr><tr><td>Gebruikerstest</td><td>10 en 11 mei 2023</td></tr><tr><td>Voorgenomen gunning</td><td>16 mei 2023</td></tr><tr><td>Definitieve gunning</td><td>07 juni 2023</td></tr><tr><td>Start uitvoering</td><td>z.s.m.</td></tr><tr><td>Livegang applicatie</td><td>15 november 2023</td></tr></table>	Activiteit	Datum	Sluitingsdatum indienen vragen over <u>nota van inlichtingen II</u> , uiterlijk	05 april 2023, 10:00 uur	Publicatie nota van inlichtingen III	11 april 2023	Sluiting inschrijftermijn	21 april 2023, 23:59 uur	Uitnodigen gebruikerstest	09 mei 2023	Gebruikerstest	10 en 11 mei 2023	Voorgenomen gunning	16 mei 2023	Definitieve gunning	07 juni 2023	Start uitvoering	z.s.m.	Livegang applicatie	15 november 2023
Activiteit	Datum																						
Sluitingsdatum indienen vragen over <u>nota van inlichtingen II</u> , uiterlijk	05 april 2023, 10:00 uur																						
Publicatie nota van inlichtingen III	11 april 2023																						
Sluiting inschrijftermijn	21 april 2023, 23:59 uur																						
Uitnodigen gebruikerstest	09 mei 2023																						
Gebruikerstest	10 en 11 mei 2023																						
Voorgenomen gunning	16 mei 2023																						
Definitieve gunning	07 juni 2023																						
Start uitvoering	z.s.m.																						
Livegang applicatie	15 november 2023																						

		ook heeft beschreven op pagina 11 van de leidraad. Nota's van inlichtingen dwingen gegadigden keer op keer om de herziene versie van de aanbestedingsstukken door te nemen op onduidelijkheden, onjuistheden en discrepanties. En daar waar nodig de inschrijving aan te passen naar hetgeen wat in nota van inlichtingen is opgenomen. Van gegadigden wordt in het kader van een aanbesteding een proactieve houding verwacht. De Grossmann jurisprudentie toont aan dat het niet stellen van vragen in gevallen als het onderhavige wel degelijk kan leiden tot het verlies van rechten. Daarnaast is het immers de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om te zorgen voor een deugdelijke aanbesteding(procedure). Gegadigde heeft twee vragen: 1. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om een derde vragenronde in te brengen wanneer naar aanleiding van de publicatie van NVI2 nog vragen of onduidelijkheden zijn zodat gegadigde een rechtsgeldige inschrijving kan doen. 2. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst de inleverdatum te verzetten naar 14 april (uiterlijk voor 17.00 uur indienen). Gaat aanbestedende dienst met punt 1 en punt 2 akkoord? Mocht aanbestedende dienst hier onverhoopt niet toe bereid zijn om akkoord te gaan met een van de beide punten, dan vragen wij u uw antwoord uitgebreid te motiveren en daarbij het gebod tot transparantie en	
--	--	---	--

		proportionaliteit uit de Europese richtlijnen en de bijbehorende jurisprudentie nadrukkelijk te betrekken.	
2.	PVE - Beschrijving installatie en implementatiewerkzaamheden in blauwe kader boven eis 14	U gebruikt in deze paragraaf de bewoording 'alle (maar niet uitsluitend)'. Kunt u specificeren wat u hiermee bedoeld zodat we na kunnen gaan of we de eis in kunnen vullen en kunne prijzen? Indien het niet mogelijk is dit te beschrijven, dan verzoeken wij u om deze bewoording te verwijderen.	Met 'maar niet uitsluitend' bedoelt AD dat, indien onderdelen of werkzaamheden cruciaal voor een volledige implementatie en inrichting die niet opgenomen zijn in de beschrijving, maar volgens Inschrijver van toepassing en noodzakelijk zijn, onderdeel van de opdracht moeten zijn.
3.	PVE Eis 16	In eis 16 geeft u aan dat o.a. DFA opgeleverd moet worden. Gegadigde kan nergens in de aanbestedingsstukken terugvinden wat er in de DFA opgenomen moet worden. De aannahme van de gegadigde is dat u hiermee het Prijsformulier, bijlage 5AD, bedoelt, klopt dit? Indien dit niet correct is dan ontvangen wij graag een nadere specificatie van de gewenste DFA waarbij het uitgangspunt is dat gegadigde diensten en licenties levert, geen apparatuur.	Het DFA bevat de afspraken met betrekking tot de tarieven, vergoeding en facturering van de afgesproken dienstverlening, zoals beschreven in het SLA en overeenkomst. Het Prijsformulier is hier onderdeel van.
4.	PVE Eis 21	Kan de aanbestedende dienst aangeven dat het woord 'vooraf' in eis 21 punt a 'na gunning' gelezen kan worden als 'voorafgaand aan de implementatie'?	Dat is correct.
5.	Bijlage 4AD	Omdat de conformiteitsverklaring ondertekend dient te worden en onderdeel is van de gegadigde vraagt de gegadigde of de aanbestedende dienst deze bijlage aan te vullen met informatie die we missen bij punt 1, 6, 9. Is het tevens mogelijk om een nieuwe bijlage 4AD te ontvangen	Een aangepaste versie wordt met deze nota verstrekt.
6.	Bijlage 9AD	In de titel van bijlage 9AD staat tussenhaakjes het woord 'voorbeeld' geschreven. Dient de	Dit betreft een omissie. Een aangepaste versie wordt met deze nota verstrekt.

		gegadigde dit document te beschouwen als een voorbeeld document maar afgeweken kan worden indien gegadigde beroept doet op derden?	
7.	Leidraad, paragraaf 5.3 Prijs	Aanbestedende dienst spreek over materiaal en materieel m.b.t. de gevraagde detailbegroting. Gegadigde biedt een dienst welke is gebaseerd is op licenties- en urenmodel. De gevraagde detailbegroting bevat derhalve geen materiaal- en materieelkosten. Kunt u de eis hierop aanpassen.	Aanbestedende dienst bevestigt dat de detailbegroting geen materiaal- en materieelkosten hoeft te bevatten.
8.	Bijlage 9AD	Gegadigde merkt op dat bijlage 9AD in het document als bijlage 6 wordt gekenmerkt. Gegadigde vermoedt dat er een omissie is opgetreden, kan de aanbestedende dienst een aangepaste versie beschikbaar stellen. Verder mist gegadigde bij het eerste streepje een invulling van 'korte omschrijving van de werkzaamheden'. Ook vraagt gegadigde de aanbestedende dienst om de beschrijving toe te voegen.	Dit betreft een omissie. Een aangepaste versie wordt met deze nota verstrekt.
9.	Bijlage 9AD	Gegadigde vraagt de aanbestedende dienst het woord 'gegadigde' te vervangen door 'inschrijver', want een inschrijver dient daadwerkelijk een inschrijving in en een gegadigde niet.	Een aangepaste versie wordt met deze nota verstrekt.
10.	Leidraad 4.1.2.2.1 Ervaringseis kerncompetenties	Gegadigde mist een format waarin de referentie in opgenomen dient te worden. Kan gegadigde een eigen format gebruiken?	Gegadigde mag hiervoor een eigen format gebruiken.
11.	Leidraad	Is aanbestedende dienst bereidt een herstelmoment in geval het ontbreken van handtekening op de UEA aan te bieden?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.

12.	PVE Eis 21	Kan de aanbestedende dienst aangeven voor welke locaties de netwerk ready scan uitgevoerd moet worden?	Het betreft de volgende locaties: 1. Gemeentehuis, Raadhuisplein 2, 3771 ER Barneveld 2. Hulpverleningscentrum, Nijkerkerweg 119, 3771 LA Barneveld 3. De werf, Kallenbroekerweg 121, 3771 DC Barneveld 4. De milieustraat, Otelaarseweg 9, 3771 VJ Barneveld Dit betreft één netwerk waarbij de locaties door een darkfiber verbonden zijn.
13.	PVE Eis 21	Gegadigde biedt een volledig netwerk assessment aan waarbij er gekeken wordt of de aangeboden oplossing aansluit op het ICT infrastructuur van de aanbestedende dienst maar biedt geen performancetest aan. Stemt de aanbestedende dienst hiermee in?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in, met dien verstande dat de oplossing dient te voldoen aan de eisen. Hierbij wil aanbestedende dienst specifiek de aandacht vestigen op eis 21.d.
14.	PVE Eis 10	Bedoelt u met Federatie, Microsoft Federatie? Zo niet, kan Aanbestedende Dienst toelichten wat onder Federatie wordt verstaan en hoe dit gevraagd wordt in deze context?	Ja, Microsoft federatie.
15.	PVE Eis 10	Kan Aanbestedende Dienst specificeren wat de vraag is m.b.t. de verkeersklassen?	De verkeersklassen vervallen.
16.	PVE Eis 14, 64 en 65	Gaan alle contactcenter agents gebruik maken van de koppeling met zaaksysteem.nl en Polly?	Nee, alleen de medewerkers van het KCC. De medewerkers van de servicedesk zullen hier op dit moment geen gebruik van maken.
17.	PVE Eis 14, 64 en 65	Welke Polly licenties heeft Aanbestedende dienst en hoeveel artikelen bevat de applicatie? Deze informatie is benodigd om de scope vast te stellen van de gewenste integratie en om deze te kunnen prijzen.	Aanbestedende dienst gebruikt de licentie Polly Premium Platform met 45 concurrent gebruikers, twee domeinen en maximaal 1000 gepubliceerde artikelen. Er zitten op dit moment 500 artikelen in Polly.

18.	PVE Eis 14, 29, 64 en 65	Wanneer de informatie niet compleet is, kunnen wij deze niet prijzen en verzoeken wij Aanbestedende Dienst om een prijs te noemen op basis van een stelpost, of op basis van een meerwerkofferte, of om de prijs niet uit te vragen (lees Grossman jurisprudentie, aanbestedende dienst dient te allen tijde informatie beschikbaar te stellen zodat gegadigde een rechtsgeldige en compleet aanbod kan doen).	Het is aanbestedende dienst niet duidelijk welke informatie ontbreekt. Graag ontvangt aanbestedende dienst uiterlijk bij sluiting van vragenronde III een overzicht van de naar oordeel van gegadigde ontbrekende informatie. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de beantwoording van de vragen 19, 20 en 30.
19.	PVE Eis 64 punt c en eis 29	Teneinde de koppeling te kunnen prijzen ontvangt Gegadigde graag een volledig overzicht van de informatie (velden) uit zaaksysteem.nl die in de contactcenter applicatie moet worden getoond en indien van toepassing ook de informatie (velden) die in de contactcenter applicatie geregistreerd moet worden en automatisch, zonder extra handelingen, bijgewerkt moet worden in zaaksysteem.nl (zgn. write). Het is uiteraard mogelijk om tijdens de implementatie, via een scoping sessie, in overleg te bepalen welke informatie getoond moet worden, echter Aanbestedende Dienst vraagt wel prijs van de koppeling op te nemen in het Prijsformulier. We willen graag de suggestie doen om de informatie zoals genoemd in eis 64b te gebruiken als minimale vereisten, deze te prijzen in het Prijsformulier, en eventuele extra informatie (velden), welke na Gunning in overleg wordt samengesteld, op basis van meerwerk te verrekenen. Gaat Aanbestedende Dienst daarmee akkoord?	Aanbestedende dienst heeft geen behoefte aan een 'write' functie en gaat dus niet akkoord met het voorstel van gegadigde. Eis 64 wordt als volgt aangepast: De omnichannel contactcenter applicatie kan geïntegreerd/gekoppeld worden met zaaksysteem.nl (Excellence) waardoor: a. Bij een oproep of bericht in de omnichannel contactcenter applicatie kan op basis van de ontvangen CLI, 06 nummer, e-mailadres of website direct en tegelijk het contact/zaakscherm van de contactpersoon in het zaaksysteem worden getoond. Welke informatie wordt getoond in het zaaksysteem op basis van de door de omnichannel contactcenter applicatie gestuurde en door het zaaksysteem ontvangen CLI, 06 nummer, e-mailadres of website wordt ingevuld door het zaaksysteem. 64.b en 64.c vervallen. Eis 29a. Vervalt

			Zie ook de use-case in de 'noot van aanbestedende dienst' aan het einde van deze nota van inlichtingen.
20.	PVE Eis 64 punt c	Wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met 'de informatie die wordt getoond' in paragraaf c de gegevens die in a en b worden beschreven? Wat verstaat Aanbestedende dienst onder "relevante informatie"?	Eis 64 is aangepast. Zie het antwoord op vraag 19.
21.	PVE Eis 17	Moeten wij de CAP toestellen alleen aansluiten en neerzetten, of ook configureren?	Neerzetten, aansluiten en configureren
22.	PVE Eis 17	Wat is het aantal CAP toestellen waar we van uit moeten gaan?	2 (optioneel)
23.	PVE Eis 17	Hoeveel Teams toestellen moeten we aansluiten?	Geen.
24.	PVE Eis 17	Begrijpen wij het goed dat we in cel E41 de prijs van het aansluiten van de toestellen moeten opnemen?	Nee alleen de prijs van het toestel, het aansluiten dient onderdeel te zijn van de implementatiekosten. Inschrijver kan eventueel de kosten van het neerzetten, aansluiten en configureren toevoegen in rij 44.
25.	PVE Eis 17	Gegadigde kan de goede werking van de dienst garanderen als Microsoft Teams gecertificeerde toestellen worden aangesloten. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dat ook het geval is?	Ja, indien toestellen worden aangesloten zijn dat toestellen die door AD bij opdrachtnemer worden afgenomen.
26.	PVE Eis 11 en 26	De Aanbestedende Dienst vraagt de piket regeling in te vullen middels Microsoft Teams. Echter de huidige piket regeling zoals beschreven in de aanbestedingsstukken is niet een op een over te nemen in Microsoft Teams. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de piketdienst zoals deze in Microsoft Phone wordt	De functionaliteit van de huidige piket regeling dient intact te blijven. De manier waarop dit ingevuld wordt, is aan de inschrijver.

		aangeboden, voldoet aan de eis van Aanbestedende Dienst?	
27.	PVE Eis 27	Kunt u punt h nader toelichten? Een creatieve gegadigde zou hieruit op kunnen maken dat de eisen a t/m f niet ingevuld hoeven te worden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit eisen betreffen waar iedere gegadigde zich aan dient te conformeren?	De gevraagde eisen ' a ' tot en met ' g ' moeten kunnen worden opgenomen in het dashboard of menu op het dashboard. Bij de implementatie wordt de definitieve inrichting bepaald. Zie ook het antwoord op vraag 28.
28.	Antwoord op vraag 7 NVI 1	In de beoogde oplossing is het mogelijk de Presence informatie van de Teams gebruiker te zien echter niet de agenda. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat de call center agents de agenda in outlook raadplegen?	Ja, dat is akkoord als vanuit het dashboard of telefoonboek eenvoudig de outlook agenda van de desbetreffende medewerker kan worden geopend.
29.	PVE Eis 40	Begrijpen we goed uit deze eis dat Aanbestedende Dienst vraagt dat de informatie vanuit de contactcenter applicatie automatisch in zaaksysteem.nl gezet moet worden (zgn. WRITE rechten)?	De aannname is onjuist. Zie ook het antwoord op vraag 19.
30.	PVE Eis 40 (en Eis 14, 29, 64 en 65)	Er zijn nog veel onduidelijkheden t.a.v. gewenste koppelingen. Mogen we ervan uit gaan dat Aanbestedende dienst de gevraagde informatie in NVI2 ter beschikking stelt zodat wij de eisen kunnen beoordelen en de prijs kunnen opnemen in het Prijsformulier? Wanneer de informatie niet volledig is, verzoeken wij Aanbestedende Dienst deze functionaliteiten na gunning op basis van een meerwerkofferte uit te voeren.	Aanbestedende dienst voegt aan deze nota van inlichtingen een use-case toe voor het zaaksysteem. Eis 29a vervalt
	PVE Eis 51	De kanalen video en sms zijn niet opgenomen in de prijslijst. Heeft Aanbestedende dienst hier bewust voor gekozen en is het niet nodig om deze te prijzen? Wanneer u deze eisen wel geprijsd wil hebben, verzoeken wij u deze op te nemen in het Prijsformulier.	De kanalen SMS en video vervallen.

31.	PVE Eis 52	Hoeveel wallboards zijn er benodigd en kunt u deze functionaliteit opnemen in het Prijsformulier?	Er zijn wallboards aanwezig en het is aan opdrachtnemer om de gevraagde informatie hierop getoond te krijgen.
32.	PVE Eis 83	Hoeveel medewerkers moeten configuratiebeheer kunnen doen? Kunt u een regel toevoegen in het Prijsformulier voor deze functionaliteit?	Zie het prijsformulier bij paragraaf 6 'instructie en opleiding'. Indien de supervisor rol van de callcenter applicatie niet gelijk is aan de beheerders rol kan de Inschrijver de extra beheerders rol toevoegen op de gele velden.
33.	PVE Eis 84	Hoeveel medewerkers moeten functioneel beheer kunnen doen? Kunt u een regel toevoegen in het Prijsformulier voor deze functionaliteit?	Zie het antwoord op vraag 32.
34.	PVE Eis 84	Onze contentcenter applicatie biedt de mogelijkheid om deze eis in te vullen, echter de mogelijkheid bestaat ook om deze mutaties te laten uitvoeren door de servicedesk van Gegadigde d.m.v. een strippenkaart. Kan Aanbestedende Dienst een indicatie geven van het aantal mutaties zodat wij een inschatting kunnen maken of een licentie benodigd is om het zelf uit te voeren, of dat het raadzaam is dit uit te laten voeren door de servicedesk? Wanneer Aanbestedende dienst ervoor kiest om dit zelf te doen, horen we graag hoeveel gelijktijdige administrators dit moeten kunnen doen zodat we dit kunnen opnemen in het prijzenblad.	Zie het antwoord op vraag 32. Aan het prijsformulier wordt een extra rol van functioneel beheerder toegevoegd. Een aangepast prijsformulier wordt met deze nota verstrekt.
35.	PVE Eis 92	Kan Aanbestedende dienst ermee akkoord gaan dat gegadigde geen implementatie doet m.b.v. schaduwdraaien, maar aan de hand van een opbouw met acceptatietesten? Op deze manier kan Aanbestedende dienst rustig de functionaliteiten testen en is er geen probleem	Ter verduidelijking het schaduwdraaien vervangt de acceptatietest niet. AD accepteert de mogelijke nadelen van het schaduw draaien.

		met doorschakelingen en het uitzenden van het testnummer bij uitgaande gesprekken.	
36.	PVE Eis 99	Gegadigde definieert in haar SLA 4 type verstoringen, namelijk: P1 Critical de totale dienst is verstoord – P2 Hoog groot deel van de dienst is verstoord – P3 Midden een deel van de dienst is verstoord (< 20%) -P4 laag een klein deel van de dienst is verstoord. Het is vergelijkbaar met de gevraagde indeling met een minimale afwijking. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in. Het kan zijn dat er slechts een klein deel van de dienstverlening belemmerd wordt, terwijl de impact van de belemmering voor opdrachtgever zeer groot kan zijn. Denk bijvoorbeeld aan de piket-functies.
37.	PVE Eis 100	Gegadigde definieert in haar SLA 4 type verstoringen i.p.v. de gevraagde 3. Zie ook de vraag bij eis 99. Voor bijna alle hersteltijden en KPI's kunnen wij met onze 4 type verstoringen en bijbehorende SLA invulling aangeven met uitzondering van major en minor. Wij hanteren een hersteltijd van 6 uur voor major storingen en voor minor storingen 40 uur. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord met deze aanpassing van de hersteltijden?	Zie het antwoord op vraag 36.
38.	PVE Eis 110	Functionaliteiten waarvoor geen licentie is aangeschaft, worden niet aangeboden zonder additionele kosten. Upgrades, updates en onderhoud zijn uiteraard wel inbegrepen. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat met "nieuwe functionaliteiten" niet wordt bedoeld geüpdatete functionaliteiten of functionaliteiten die niet eerder deel uitmaakten van het Omnichannel contactcenter platform?	Doorontwikkeling van de nu gevraagde functionaliteit en onlosmakelijke toevoeging van innovatieve functionaliteit zijn onderdeel van de prijs. Nieuwe functionaliteit die niet voorzien of uitgevraagd is, kan tegen marktconforme prijs worden doorberekend met dien verstande dat aanbestedende dienst moet kunnen afzien van afname. Bijvoorbeeld als de functionaliteit in een aparte module wordt aangeboden.
39.	Antwoord 27 NVI	De contactcenter applicatie is in het Nederlands, de helpfunctie echter in het Engels. Gaat Aanbestedend Dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.

40.	NVI1 - prijsformulier	Hoeveel Omnichannel contactcenter gebruikers maken concurrent gebruik van spraak?	In het prijsformulier staan de aantallen aangegeven.
41.	NVI1 - prijsformulier	Hoeveel Omnichannel contactcenter gebruikers maken concurrent gebruik van e-mail?	Zie het antwoord op vraag 40.
42.	NVI1 - prijsformulier	Hoeveel Omnichannel contactcenter gebruikers maken concurrent gebruik van webchat?	Zie het antwoord op vraag 40.
43.	NVI1 - prijsformulier	Hoeveel Omnichannel contactcenter gebruikers maken concurrent gebruik van WhatsApp?	Zie het antwoord op vraag 40.
44.	Leidraad 5.2.5 K.4 Gebruikerstest	In paragraaf 3.2 fase 8 geeft u aan dat de nadere verificatie op o.a. de locatie van de gegadigde kan plaatsvinden, wij verzoeken u dit ook toe te staan voor de gebruikerstest.	De gebruikerstest zal gehouden worden op locatie van aanbestedende dienst. Ter verduidelijking: Daar waar in de leidraad 'verificatie-interview' staat dient 'gebruikerstest' gelezen te worden.
45.	NVI1 - prijsformulier	In het prijzenformulier wordt in regel 13 en 14 de keuze gegeven uit named of concurrent licenties voor de aangeboden Omnichannel diensten. De aangeboden oplossing bestaat uit named licenties voor alle users maar ook uit concurrent licenties. Kan in het prijzenblad het woordje "of" worden aangepast naar "en/of" zodat het mogelijk is om dit op een correcte manier te prijzen?	Ja, wordt aangepast
46.	NVI1 - prijsformulier	Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel Whatsapp conversaties per maand worden gevoerd? Deze informatie is benodigd om de juiste pricing voor Whatsapp te bieden.	Het huidige aantal berichten is naar het oordeel van aanbestedende dienst niet relevant voor het toekomstige gebruik van Whatsapp als kanaal. Derhalve wordt deze informatie niet verstrekt.
47.	NVI1 - prijsformulier	Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel administrator licenties benodigd zijn? Kan dit worden opgenomen in het prijzenblad?	Zie het antwoord op vraag 33
48.	NVI1 - prijsformulier	i. Kan aanbestedende dienst aangeven of de onderdelen bij "4 algemeen" voor het KCC of voor de Teams omgeving geldt? ii. Kan aanbestedende dienst aangeven of regel 51 "Training voor 10 gebruikers in chef/secretarissen functionaliteit" een optie is of zeker wordt afgenomen?	i. "4 algemeen" is opgenomen voor zowel Teams als voor de contactcenter applicatie. Er zijn mogelijk Inschrijvers die voor deze functionaliteit kosten in rekening brengen. Indien Inschrijver hiervoor geen kosten berekend, hoeft inschrijver deze niet in te vullen.

			ii. Dit is een optie, wordt aangepast
49.	NVI1 - prijsformulier	Kan aanbestedende dienst omschrijven wat er wordt verwacht met regel 18 "Vaste toestelaansluiting MS Teams"; is dat alleen het configureren of ook fysiek op locatie aansluiten?	Dit betreft de eventuele licentie of eenmalige en maandelijkse kosten die Inschrijver hiervoor in rekening brengt om te kunnen bellen en bereikbaar te zijn. Bij 5 'randapparatuur' staan de eenmalige kosten aangegeven. Zie ook het antwoord op vragen 21 en 22.
50.	NVI1 - prijsformulier	Kolom F73 t/m F75 staan gelocked en is het niet mogelijk om een tarief in te vullen. Kan aanbestedende dienst deze veld unlocken?	Het prijsformulier wordt aangepast.
51.	NVI1 - prijsformulier	Kan aanbestedende dienst in regel 15 en 16 aangeven welk Social Media kanaal hier geprijsd dient te worden. Ieder Kanaal heeft namelijk zijn eigen prijs.	• Facebook • Twitter • Instagram • LinkedIn
52.	PVE eis 28	Gegadigde kan akkoord gaan met deze eis en deze invullen. Het is echter wel een ontwikkelitem, dus we vragen Aanbestedende Dienst ermee akkoord te gaan dat we deze functionaliteit uiterlijk 12 maanden na ontvangst van de use case zullen opleveren.	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.
53.	PvE 43	Er wordt gevraagd naar de mogelijkheid om het aanbod, wachttijden en de inzet van medewerkers in kleine tijdseenheden te kunnen meten. Bedoelt opdrachtgever met deze vraag dat de aangeboden rapportage-omgeving dit moet kunnen tonen, of moet de data zo aan te leveren zijn dat deze door de BI-omgeving van opdrachtgever in eigen kleine tijdseenheden bruikbaar is?	Beide mogelijkheden moeten ingevuld worden door de applicatie.
54.	PvE 55.b	Gegadigde adviseert bij overschrijding van een ingesteld aantal oproepen binnen een wachtrij het geautomatiseerd afgevangen van additionele oproepen door middel van het gebruik van onder andere een overloop. Een medewerker heeft inzichtelijk dat een aangeboden oproep oorspronkelijk via een andere wachtrij is	Eis 55.b vervalt.

		binnengekomen. Volstaat dit als het informeren van de contactcenter-gebruiker?	
55.	PvE 74	Er wordt aangegeven dat telefoonnummers van medewerkers direct vanuit de aangeboden applicaties beschikbaar moeten zijn. In punt 3 van NvI-1 wordt aangegeven dat de medewerker binnen een eigen Teams-account bereikbaar moet zijn. Mag gegadigde hierbij de aanname doen dat punt 74 wordt verruimd naar de beschikbaarheid van dit telefoonboek bij "minstens één van de aangeboden applicaties bij de gebruikers"?	Nee, dit is een verkeerde aanname. Vraag 3 en het antwoord van NvI I heeft, zoals AD het begreep, betrekking op de individuele bereikbaarheid van de agenten. Gegadigde geeft aan dat agenten die werken met de door gegadigde te leveren applicatie niet binnen die applicatie bereikbaar zijn op een individueel of direct nummer. AD gaat akkoord als de agent als standaard teamsgebruiker bereikbaar kan zijn.
56.	PvE 80	Het instellen en toegangen van voicemail is alleen mogelijk via het account van de gebruiker en maakt daarmee gebruik van de beveiliging van het gebruikersaccount. Is dit de mate van beveiliging naar welke opdrachtgever zoekt bij het gebruik van voicemail?	Ja, indien de voicemail dan niet benaderbaar is door een andere gebruiker of persoon.
57.	PvE 81	Het instellen van doorschakelingen is alleen mogelijk via het account van de gebruiker en maakt daarmee gebruik van de beveiliging van het gebruikersaccount. Is dit de mate van beveiliging naar welke opdrachtgever zoekt bij het gebruik van doorschakelingen?	Ja, indien de doorschakeling dan niet kan worden ingericht of aangepast door een andere gebruiker of persoon.
58.	Functioneel Beheer (2AD-A1), item B.Aan-/afmelden in groep	Het aan- en afmelden van contactcenter-gebruikers in een groep raden we niet aan te sturen via een dashboard, daar een dashboard wordt ingericht op het verkrijgen van activiteiten gerelateerd aan de klantcontact-omgeving. Gaat opdrachtgever akkoord met het aan- en afmelden door supervisors en beheerders via het admin-panel?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.
59.	Functioneel Beheer (2AD-A1), item F. Integraties	Er wordt binnen een dashboard-omgeving gevraagd om integratie met Polly en zaakstelsel, echter adviseren we een ingerichting om het tonen van activiteiten gerelateerd aan de gehele klantcontact-omgeving. Gaat opdrachtgever akkoord met integratie binnen de contactcenter-applicatie,	De integratie met het zaakstelsel is beantwoord bij de vragen 19, 29 en 30 en de bijgevoegde use-case. Tevens wil aanbestedende dienst nader specificeren dat we niet zonder meer een integratie van Polly met de omnichannel contactcenter applicatie vragen. De functionele behoefte m.b.t. Polly is beschreven in

		welke is afgestemd op de activiteiten van de contactcenter-gebruiker?	eis 65. Zie daarvoor ook de noot van de aanbestedende dienst. 2. Polly.
60.	Licenties	Voor de bepaling van aan te bieden contactcenter-licentietype is het van belang het aantal interacties en de duur van de afhandeling daarvan mee te nemen. Kan opdrachtgever inzicht geven in deze aantallen en duraties?	Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar.
61.	PvE 28	In eis 28 van het PvE wordt gesteld dat een contactcenter gebruiker binnen het dashboard de outlook agenda van medewerkers kan zien of openen. Outlook heeft meer functionaliteiten dan alleen de agenda. Is het niet wenselijk dat de outlook applicatie vanaf de werkplek van de contactcenter medewerker geopend wordt zodat de volledige functionaliteit van outlook beschikbaar komt?	Zie het antwoord op vraag 28.
62.	PvE 28	In deze eis wordt gesteld dat een contactcenter gebruiker binnen het dashboard de outlook agenda van medewerkers kan inzien of openen. Kunt u deze eis nader toelichten?	Zie het antwoord op vraag 28.

Artikel	Tekstsuggesties/-voorstellen	
Bijlage 6AD Concept Overeenkomst Artikel 15.3 Verwerkersovereenkomst	Om onduidelijkheid te voorkomen benadrukt Gegadigde nog een keer dat de af te sluiten verwerkersovereenkomst zal worden overeengekomen met de leverancier van Gegadigde. De betreffende leverancier kwalificeert namelijk als Verwerker bij de levering, het onderhouden en beheren van de KCC-cloudoplossing en hier zal de Verwerkersovereenkomst van toepassing zijn. Graag uw bevestiging dat u hiervan op de hoogte bent.	Aanbestedende dienst neemt kennis van de manier waarop gegadigde opdracht in wil vullen. Na gunning zal aanbestedende dienst in overleg met de gegunde partij vaststellen wie als verwerker kwalificeert en daarmee een verwerkersovereenkomst aangaan op basis van de VNG standaard.

Noot van aanbestedende dienst:**1. Use-case voor zaaksysteem:**

Een inwoner/onderneming neemt contact op met de gemeente (via een van de kanalen van de omnichannel callcenter oplossing) en is niet bekend in het zaaksysteem

- De KCC medewerker neemt vanuit de omnichannel contactcenterapplicatie het contact aan
- De omnichannel contactcenterapplicatie vraagt onderwater of de inwoner/ondernemer al bekend is in het zaaksysteem
- Het zaaksysteem opent automatisch.
- De inwoner/ondernemer wordt niet automatisch herkend en er wordt een nieuwe klantregistratie gestart in het zaaksysteem waarbij het kanaalmerk automatisch wordt gevuld.
- De KCC-medewerker koppelt in het zaaksysteem via de BRP de klantinformatie en voegt deze toe aan de klantregistratie.

Een inwoner/onderneming neemt contact op met de gemeente (via een van de kanalen van de omnichannel contactcenterapplicatie) en is wel bekend in het zaaksysteem

- De KCC medewerker neemt vanuit de omnichannel contactcenterapplicatie het contact aan
- De omnichannel contactcenterapplicatie vraagt onderwater of de inwoner/ondernemer al bekend is in het zaaksysteem
- Het zaaksysteem opent automatisch.
- De inwoner/ondernemer wordt automatisch herkend, dus in het zaaksysteem wordt het klantdossier automatisch getoond.
- De KCC medewerker kan dan in het zaaksysteem het klantcontact registreren in het betreffende dossier.

2. Polly

Conform eis 65 dient de KCC medewerker binnen het dashboard van de omnichannel contactcenterapplicatie de mogelijkheid te hebben Polly te benaderen. Hoe de gegadigde dit invult kan worden beschreven bij de beantwoording van de kwalitatieve subgunningscriteria in de leidraad paragraaf 5.2.1 'K.1 De omnichannel oplossing en speciale functionaliteit' en worden getoond bij de gebruikerstest, zie paragraaf 5.2.5 'K.4 Gebruikerstest in de leidraad'.

Bijlagen:

- Bijlage Nvl II – Conformiteitsverklaring
- Bijlage Nvl II – Derdenverklaring
- Bijlage Nvl II - Prijsformulier