

Aanbesteding: Aanbesteding KCC
Aanbestedende Dienst: Vrije Universiteit Amsterdam
Referentie: 20072023

Toelichting:

Ref.nr. 3
Onderwerp: Tooling TenderNed, Eisen, 4. Geen faillissement

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft als toelichting op bewijsstuk het volgende aan:
‘De onderneming of een bestuurder overlegt een non-faillissementsverklaring waaruit blijkt dat een gegadigde of inschrijver niet verkeert in één van die omstandigheden. Aanvragen bij de Griffier van de Rechtbank van het arrondissement waarin de onderneming gevestigd is.’

Inschrijver hanteert, bij al haar inschrijvingen op Europese aanbestedingen, als non-faillissementsverklaring de verklaring vanuit de Kamer van Koophandel.

Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het overleggen van de non-faillissementsverklaring vanuit de KvK?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Proces

Ref.nr. 4
Onderwerp: Offerte aanvraag KCC, blz. 13, 3.4.1 Eis 1 Continuïteit

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt na voorlopige gunning een kopie van de betreffende accountantsverklaring.

Inschrijver maakt gebruik van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij en publiceert geen zelfstandige cijfers. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria.

Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het overleggen van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar

moedermaatschappij?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Planning

Vraag:

In uw planning staat: Uiterlijke ontvangst van aanvragen voor documenten - 1 augustus 2023. Aanbieder heeft de documenten van TenderNed gedownload. Kunt u aangeven of er naast de documenten die op TenderNed beschikbaar zijn, nog andere documenten door ons aangevraagd dienen te worden, en zo ja op welke manier?

Antwoord:

Op TenderNed staan alle relevante documenten van deze aanbesteding.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen

Vraag:

Om een juiste aanbieding te kunnen doen wil Inschrijver u verzoeken om de volgende documenten te verstrekken: Documentatie over de huidige architectuur (hoe ziet het huidige architectuurlandschap eruit), procesplaten van de huidige werkwijze (en welke applicaties het VU waar in het proces gebruikt). Kunt u deze informatie met ons delen?

Antwoord:

Naar het oordeel van de VU is al deze informatie niet noodzakelijk om een inschrijving te kunnen doen. Indien u meer specifiek zou kunnen omschrijven welke informatie nodig is dan zullen wij kijken of we daaraan kunnen voldoen.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

RfP Klant Contact Center Pagina 16, Eis 12

Vraag:

Ervaring leert dat voor een gedegen implementatie van een KCC oplossing, een periode van minimaal 4 maanden na contractering (20 oktober) noodzakelijk is. Bij een kortere implementatieperiode gaat dit ten koste van onze kwaliteitsstandaard.

Bent u bereid om de opleverdatum aan te passen naar uiterlijk 20 februari 2024? Bij handhaving van 1 december zal Inschrijver niet de door ons vereiste kwaliteit kunnen bieden en daarom niet aanbieden.

Antwoord:

De VU kan akkoord gaan met implementatie in de periode februari maart 2024.

Percelen: P1 KCC**Beantwoord op:** 16 aug. 2023**Label:** Proces**Ref.nr.**

9

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 35

Vraag:

Inschrijver voldoet aan alle gestelde requirements plus een aantal additionele requirements die niet in uw programma van eisen en wensen zijn opgenomen. Op dit moment zijn wij echter nog niet gecertificeerd door Microsoft in Contact Center Solutions. Hier wordt wel op dit moment aan gewerkt. Bent u bereid deze eis te nuanceren en toe te staan dat Inschrijver nog in het proces van certificering is? Of wilt u de eis versoepelen door deze om te zetten naar een wens?

Antwoord:

De certificering is een harde eis, deze zal dus niet als wens worden omgezet.

Percelen: P1 KCC**Beantwoord op:** 16 aug. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

10

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 13

Vraag:

Net zoals bij veel andere potentiële partners/leveranciers van cloud oplossingen, wordt ook onze software niet aangeboden op basis van concurrent users, maar op basis van named users. Ons aanbod is echter qua pricing concurrerend ten opzichte van het gebruik van concurrent licenties en bovendien flexibel op en af te schalen. Is de VU bereid deze eis te versoepelen door deze om te zetten naar een wens?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 12 /1.8 Planning

Vraag:

De overeenkomst wordt 20 oktober getekend en VU wenst 1 december live te gaan i.v.m. drukte. Dit betekent dat we (VU en partner) 6 weken hebben voor de implementatie. Dit lijkt ons niet realistisch. Is de VU akkoord om de datum van livegang te verruimen naar 1-4-2024? Zo niet, hoe gaat de VU ervoor zorgen dat dit haalbaar is?

Antwoord:

De VU kan de implementatie termijn verruimen tot februari maart 2024.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

PvE

Vraag:

Wordt alleen de telefonie vervangen of het ticketing systeem met verschillende inkomende kanalen (social media, email, whatsapp etc.) met telefonie?

Antwoord:

Voor nu wordt alleen het telefoniesysteem aanbesteed.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 1 Modelovereenkomst ARBIT 2022 VU, Algemeen

Vraag:

De door u verstrekte Modelovereenkomst is voor diverse soorten producten /dienstverlening opgesteld, waarbij deze in onze optiek door de VU dient te worden aangepast aan de opdracht. In diverse artikelen staat " optioneel" en/of "indien van toepassing". Hierdoor is het voor Inschrijver lastig te bepalen welke artikelen/bepalingen van toepassing zijn op deze procedure. Kunt u hier duidelijkheid in verschaffen?

Antwoord:

Er zal een nieuwe versie van het document deze week worden geüpload waarin beter is aangegeven welke passages van toepassing zijn.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 16 aug. 2023

Label: Contract

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage - ARBIT 2022, artikel 17.5

Vraag:

In artikel 17.5 is een direct opeisbare boete van € 50.000,- per overtreding opgenomen. Deze boete is buiten proportioneel. Bent u bereid de boete bij overtreding van de geheimhoudingsverplichting te beperken tot € 10.000,- ? Dit doet nog steeds “pijn”. Wij stellen voor de bepaling als volgt aan te passen: Indien een partij geen redelijke maatregelen heeft genomen om de geheimhouding te waarborgen en/of te beperken en de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is deze partij aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van maximaal € 10.000,-. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 14 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage - ARBIT 2022, artikel 16

Vraag:

Een kredietinstellingsgarantie legt een aanzienlijk beslag op ons vermogen. In de toelichting op de ARBIT staat dat terughoudend moet worden omgegaan met het vragen van een dergelijke garantie. Wij willen u daarom vragen om artikel 16 niet van toepassing te laten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Bijlage - ARBIT 2022, artikel 15.5

Vraag:

Als de klant weigert de betalen, dan zijn wij verplicht om de werkzaamheden te blijven uitvoeren. Wij zijn van mening dat het niet in alle gevallen redelijk is ons als Opdrachtnemer het wettelijk opschortingsrecht of ontbindingsrecht te ontnemen. Wij stellen daarom de volgende toevoeging voor: “, voor zover dit in redelijkheid van Wederpartij kan worden verwacht.”. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Bijlage - ARBIT 2022, artikel 14.3 (sub b)

Vraag:

“Wij zijn van mening dat het niet redelijk is dat Opdrachtgever, naast een boete, ook nog schadevergoeding zou kunnen vorderen zonder dat het betaalde boetebedrag hiervan afgetrokken wordt (dit gedeelte van de schade wordt dan feitelijk dubbel betaald). Wij stellen voor om in algemene zin het volgende overeen te komen: “Betaalde boetes strekken in mindering op eventueel verschuldigde schadevergoeding.”.
Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, dan verzoeken wij u dat duidelijk te motiveren danwel aan te geven waarom u het redelijk acht om zowel een

boete als schade te kunnen vorderen in een voorkomend geval.”

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage - ARBIT 2022, artikel 12.7

Vraag:

“De verplichting van Opdrachtnemer de Prestatie te onderhouden, is afhankelijk van de gesloten overeenkomst. Een verplichting voor Opdrachtnemer tot 5 jaar na datum van Acceptatie de Prestatie te onderhouden past niet bij onze dienstverlening. Bent u bereid dit artikel te laten vervallen? Indien u hiermee niet akkoord bent om in de Overeenkomst op te nemen: “Artikel 12.7 ARBIT-2022 wordt vervangen door: Tenzij de Prestatie door of namens Opdrachtgever is aangepast of anderszins gewijzigd na Acceptatie, garandeert Opdrachtnemer dat hij de Prestatie gedurende een nader door Partijen In de Nadere Overeenkomst overeen te komen periode na datum van Acceptatie kan onderhouden.”

Antwoord:

Akkoord met de alternatieve tekst.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage - ARBIT 2022, artikel 12.4 en 72.3

Vraag:

Het aanbrengen van tijdelijke programmaomwegen is een gebruikelijke manier om gebreken tijdelijk te verhelpen en zodoende schade als gevolg van een gebrek te beperken. Als wij voor het aanbrengen van een dergelijke oplossing afhankelijk van u zijn, gaat er niet alleen veel (kostbare) tijd verloren maar ontstaat er mogelijk ook meer schade dan noodzakelijk. Derhalve stellen wij voor in het kader van de schadebeperkingsplicht om artikel 12.4 als volgt te wijzigen: “Programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen mogen door Opdrachtnemer worden aangebracht onverminderd de plicht van Opdrachtnemer om zo spoedig mogelijk te voorzien in een structurele oplossing van een Gebrek.” Is dit akkoord

en zo niet, draagt u de additionele schade veroorzaakt door het niet mogen of later aanbrengen van een programmaomweg zelf?

Antwoord:

Voorstel is akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Bijlage - ARBIT 2022, artikel 12, 12.3 en 12.7

Vraag:

“Zonder nuancering is het (juridische) gevolg van het geven van een garantie dat de Opdrachtnemer zich niet op overmacht kan beroepen ten aanzien van hetgeen gegarandeerd is. Inschrijver stelt voor om ten aanzien van garanties in de Overeenkomst op te nemen: “Door Opdrachtnemer gegeven garanties ontnemen Opdrachtnemer niet het recht zich te beroepen op overmacht.”

Gebreken zullen worden hersteld conform de tussen partijen te sluiten SLA in plaats van een koop-gerelateerde garantie. Dit is ook logisch, nu foutloze software immers niet bestaat. Derhalve verzoekt inschrijver deze bepaling te laten vervallen, dan wel de periode van 12 maanden te verkorten naar een maand en voor het overige aan te haken op de SLA, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Bijlage - ARBIT 2022, artikel 1.9

Vraag:

Een gebrek dient wel reproduceerbaar te zijn om achter de oorzaak van een gebrek te kunnen komen en een gebrek te kunnen herstellen. Bent u derhalve bereid aan de definitie in artikel 1.9 toe te voegen dat een Gebrek reproduceerbaar dient te zijn?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 22
Onderwerp: Offerte aanvraag KCC, 1.8 Planning

Vraag:
Onze ervaring leert dat er naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen regelmatig nog aanvullende vragen zijn die relevant zijn voor de inschrijving. Ook in de laatste versie van de Gids Proportionaliteit is opgenomen dat een tweede vragenronde gewenst is. Bent u bereid om een tweede vragenronde toe te voegen?

Antwoord:
Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 23
Onderwerp: Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, huidige /gewenste dienstverlening

Vraag:
Wordt er gebruikt gemaakt van een SBC (Session Border Controller)? Zo ja, kunt u aangeven welk merk en versie er in gebruik is?

Antwoord:
De VU heeft 3 SBC's; één in acceptatie en twee in productie (redundant). De SBC's zijn van Adicodes - Mediant 2600.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 24
Onderwerp: Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, huidige /gewenste dienstverlening, eis 25

Vraag:
Kunt u aangeven of elke call via een IVR loopt en zo ja hoe lang een klant

gemiddeld gebruik maakt van de IVR?

Antwoord:

Verschillende servicedesks en telefoniegroepen maken gebruik van een KCC oplossing. Dit maakt deze vraag moeilijk te beantwoorden, de gesprektijden verschillen veel tussen deze groepen.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, huidige /gewenste dienstverlening

Vraag:

Hoe worden de gespreken op dit moment gerouteerd? Worden deze naar een wachtrij/oplosgroep gerouteerd of direct naar een persoon? Hoeveel wachtrijen/oplosgroepen heeft de VU op dit moment?

Antwoord:

Op dit moment worden de hoofdnummers van de groepen/servicedesk gerouteerd naar de KCC leverancier, deze wordt vervolgens vanuit dat systeem gerouteerd naar de agents welke "actief" staan.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, huidige /gewenste dienstverlening

Vraag:

Met betrekking tot de telefonie, kunt u aangeven welke telefonie provider u gebruikt en hoeveel telefoonnummers nu bij Anywhere 365 uitkomen?

Antwoord:

Op dit moment worden er 7 telefoonnummers naar Anywhere gerouteerd. Dit zal met deze aanbesteding worden uitgebreid naar 9. De provider van de vaste lijnen is T-Mobile.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, huidige /gewenste dienstverlening

Vraag:

Hoe vaak komt het gemiddeld voor dat er een derde persoon vanuit de VU deelneemt aan het gesprek en hoe lang is deze derde persoon betrokken bij het gesprek? Dit kan zowel voor meeluisteren of voor actief deelnemen zijn.

Antwoord:

Een derde persoon wordt vaak betrokken met als doel om nieuwe medewerkers in te werken aan de telefoon. Dus de meeste van deze gesprekken zullen aan het begin een derde persoon betreffen. Dit is dan voor zowel actief deelnemen als simpelweg meeluisteren.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 16 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 5.3.1 Plan van Aanpak, 2. Migratie en acceptatie

Vraag:

Om de migratie te kunnen beschrijven wil Inschrijver graag het volgende weten. Welke data dient er gemigreerd te worden en kunt u aangeven om hoeveel data het gaat (in MB/GB) inclusief het aantal records?

Antwoord:

Dat zijn alleen de ingesproken teksten bij callflows

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 15 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, huidige /gewenste dienstverlening

Vraag:

Kunt u aangeven wat de gemiddelde duur is van een gesprek, per minuut uitgewerkt?

Antwoord:

Dat kunnen wij niet en bovendien is de spreiding in tijdsduur zo groot dat een gemiddelde niet zoveel zegt.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Offerte aanvraag KCC, 1.8 planning

Vraag:

Op pagina 5 van de offerteaanvraag geeft u aan dat de overeenkomst pas op 1 december in gaat, dit komt niet overeen met de planning en het Programma van Eisen uit hetzelfde document. Kun u een nieuwe versie met definitieve data opstellen?

Antwoord:

De planning als weergegeven in 1.8 is de juiste.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, beschrijving gewenste dienstverlening

Vraag:

Welke andere kanalen wenst de VU in de toekomst te gebruiken?

Antwoord:

Vooralsnog beperkt zicht het alleen tot de telefonie.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, beschrijving huidige dienstverlening

Vraag:

Hoe worden e-mails op dit moment afgehandeld?

Antwoord:

Dit gaat via onze ITSM software.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 15 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 1.1 De Opdracht / 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 17/18/20/39

Vraag:

We constateren dat deze uitvraag zich vooral focust op het afhandelen van telefonie, maar uiteraard zijn er veel meer kanalen mogelijk (Omnichannel). Wat is de visie van de VU rondom deze Omnichannel strategie?

Antwoord:

Vooralsnog beperkt deze aanbesteding alleen tot de telefonie.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 15 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 6 en 9

Vraag:

De koppeling naar ServiceNow is een eis, daarnaast wenst u een volledige integratie met ServiceNow (eis 9). Is ServiceNow in de huidige situatie al in gebruik? Zo ja, wat is de huidige scope van ServiceNow en wat verwacht u functioneel van de integratie?

Antwoord:

Koppeling tussen het telefoonnummer en persoon. Dus direct overzichtelijk welke meldingen/aanvragen lopen vanuit de beller.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 15 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, eis 9

Vraag:

Een volledige integratie met Topdesk is een wens. Wordt in de huidige situatie al gebruik gemaakt van Topdesk? Zo ja, wat is de huidige scope van Topdesk en wat verwacht u functioneel van de integratie?

Antwoord:

Topdesk gaat vervangen worden door ServiceNow, vandaar dat deze als wens staat genoteerd. Hiervoor geldt dezelfde integratie als ServiceNow.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, huidige /gewenste dienstverlening

Vraag:

In de huidige situatie maakt u gebruik van Anywhere365. Voldoet deze oplossing nog aan uw wensen/eisen? Of bent u op zoek naar een alternatief? Zo ja, kunt u aangeven waarom?

Antwoord:

Technisch functioneert het naar behoren. Het product voldoet echter niet aan alle wensen en eisen vanuit onze klanten. Daarnaast willen wij de ondersteuning anders inrichten dan momenteel is afgesproken met Anywhere365.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 1.8 Planning / 5.3.5 Presentatie

Vraag:

De drie inschrijvers met de hoogste score worden uitgenodigd voor de presentatie. De presentatie staat (onder voorbehoud) gepland voor week 36, dit is de week van 4 t/m 8 september. Gezien de uiterste datum van ontvangst van inschrijvingen (4 september), lijkt het niet haalbaar om de presentaties in dezelfde week plaats te laten vinden aangezien de beoordeling eerst plaatsvindt. Mag Inschrijver aannemen dat de presentaties hoogstwaarschijnlijk niet in week 36 plaats gaan vinden, maar op een later moment? Indien dat het geval is, kunt u dan een aangepaste planning verstrekken?

Antwoord:

De presentaties zullen in week 37 of 38 worden gepland

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 14 aug. 2023

Label: Proces

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 5.3.2 Gewenste aanvullende functionaliteiten

Vraag:

Inschrijver dient per wens aan te geven of aan de wens kan worden voldaan, inclusief een korte/concrete omschrijving. U heeft geen format voor de beantwoording van dit gunningscriterium verstrekt. Dient Inschrijver zelf een format te maken voor de beantwoording?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 15 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 5.3.2 Gewenste aanvullende functionaliteiten

Vraag:

Mag Inschrijver aannemen dat u met de gewenste aanvullende functionaliteiten de wensen in 4. Programma van Eisen en Wensen bedoeld?

Antwoord:

Ja, bedoeld zijn de daar aangegeven wensen.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 16 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 5.3.1 Plan van Aanpak

Vraag:

Kunt u toestaan dat Inschrijver naast het aangegeven aantal pagina's voor het Plan van Aanpak, separaat ruimte mag gebruiken om relevante

afbeeldingen en tabellen toe te voegen?

Antwoord:

Ja dat is akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 5.3.1 Plan van Aanpak

Vraag:

Inschrijver mag maximaal 4 pagina's A4 gebruiken voor de beschrijving van het plan van aanpak. Om u een gedegen omschrijving te kunnen geven van de door u gevraagde onderwerpen, wil Inschrijver u verzoeken het aantal pagina's te verruimen naar 8 pagina's A4. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja dat is akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:

Offerte aanvraag KCC, 2.1 Aanbestedingsvoorschriften

Vraag:

Bij de aanbestedingsvoorschriften staat het volgende: "Voor de VU is de contactpersoon voor deze aanbesteding te bereiken op het e-mailadres aanbestedingen.fpc@vu.nl. Inlichtingen kunnen worden ingewonnen onder vermelding van 'Vraag Digitale besluitvorming en vergaderen'." Mag Inschrijver aannemen dat dit een verschrijving is en dat inlichtingen via TenderNed kunnen worden ingewonnen?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Offerte aanvraag KCC Hfstk 4 nr 3

Vraag:

We zullen aanbieden o.b.v. het Microsoft Extended model (en niet het oude Connected) omdat dit koppelt op de Graph API en niet meer afhankelijk is van de oude SBC infrastructuur en SfB componenten van Msft. Is het de bedoeling dat aanbieders alleen o.b.v. Extended aanbieden? Of mag ook het oude Connected aangeboden worden?

Antwoord:

Zolang deze koppeling wordt ondersteund, is dit akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Offerte aanvraag KCC Hfstk 4 nr 9

Vraag:

Wat zijn de vereisten aan integratie Topdesk en ServiceNow?

Antwoord:

Koppeling tussen het telefoonnummer en persoon. Dus direct overzichtelijk welke meldingen/aanvragen lopen vanuit de beller.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Offerte aanvraag KCC Hfstk 4 nr 41

Vraag:

Is het akkoord dat call scripting va een URL gekoppeld wordt naar de applicatie?

Antwoord:

Graag nader toelichten wat er bedoeld wordt met call scripting.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Offerte aanvraag KCC Hfstk 4 nr 45

Vraag:
Op welke wijze wilt u dat klanttevredenheidsscores worden gemeten?

Antwoord:
Dat mag inschrijver zelf bepalen maar de VU verwacht dat zaken als er kan worden nagegaan of de beller/student geholpen is met het vraagstuk waarvoor deze belde of het uitvragen van een rating van het gesprek daar onderdeel van uitmaken.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Budget

Vraag:
Is in het budget de vervanging van hardware (telefonie) opgenomen?

Antwoord:
Er zal geen hardware vervangen gaan worden. De huidige SBC's zijn voorlopig niet aanvervanging toe.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Telefonie hardware

Vraag:
Is jullie huidige telefonie hardware compatible met Microsoft?

Antwoord:
Ja, deze zijn Microsoft certified.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Financiële bandbreedte

Vraag:

Wat is (ongeveer) de financiële bandbreedte voor de uitvoering van de dienstverlening?

Antwoord:

Zie publicatie van deze offerteaanvraag.

Percelen:

P1 KCC

Beantwoord op:

15 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Tijdspad

Vraag:

De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst wordt ingeschat op 1 december. Tegelijkertijd wordt bij wens 12 aangegeven dat op 1 december livegang zou moeten plaatsvinden, hiervoor zou al eerder moeten worden gestart met de werkzaamheden. Wat is het gewenste tijdspad?

Antwoord:

gewenst is een implementatie die gereed is in de periode februari maart 2024.

Percelen:

P1 KCC

Beantwoord op:

16 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Scope

Vraag:

Wat is de scope van de dienstverlening die verwacht wordt (procesverbetering, analyse, klantbenadering, technologie)? Is het zwaartepunt van de dienstverlening het opleveren van een technische applicatie of is het breder dan dat?

Antwoord:

De scope is het technisch implementeren van de KCC dit naar wens van de klant (de medewerkers die deze KCC in gebruik nemen, dus de agents).

Percelen:

P1 KCC

Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Aanleiding offerteaanvraag

Vraag:
Waarom is deze uitvraag geïnitieerd? Welke problemen worden ervaren met de huidige dienstverlening? En wat is (vervolgens) de inhoudelijke aanleiding voor de offerteaanvraag?

Antwoord:
De bestaande overeenkomst eindigt.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 47.1 en volgende

Vraag:
Schrappen Inschrijver kan alleen hiermee akkoord gaan voor haar eigen Standaardsoftware. Ingeval van software van derden, zal dit afhankelijk zijn van de door deze derden geboden mogelijkheden.

Antwoord:
Akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 43.1 en volgende

Vraag:
Schrappen In het geval Standaardprogrammatuur van derden is, gelden de (standaard) licentievoorwaarden van die derde partijen.

Antwoord:
Dat is akkoord.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 32.2

Vraag:

Schrappen Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Inschrijver niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exitbepaling. Inschrijver verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:
Akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 30.3

Vraag:
Schrappen:

‘sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van de wederpartij ... wordt gelegd’
Change of control bepaling is niet acceptabel.

Antwoord:
Akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 30.1

Vraag:
Toevoegen:

‘mits de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt’. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Vanzelfsprekend.

Percelen: P1 KCC

Beantwoord op: 14 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 26.1 en volgende

Vraag:

Geheel vervangen door:

26.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

26. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

A. ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
B. ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

26.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

26.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

26.26 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

26.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt:

materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;
e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;
f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

26.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.

26.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.

Bent u bereid om het door Opdrachtnemer hiernaast gedane tekstvoorstel over te nemen dan wel een alternatief voorstel te formuleren waarmee tegemoet wordt gekomen aan de wensen van Opdrachtnemer?

Antwoord:

Nee, daartoe is de VU niet bereid.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 12.7

Vraag:

In plaats van 5 jaren, een termijn die gelijk is aan de termijn die door de fabrikant of producent van de goederen gebruikelijk wordt gegarandeerd. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 15.2

Vraag:

Betaalde boetes komen in mindering op mogelijk verschuldigde schadevergoeding.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Ja.

Percelen:

P1 KCC

Beantwoord op:

14 aug. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 8.7

Vraag:

Schrappen

Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Inschrijver Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Inschrijver stelt voor om dit artikel te schrappen.

Antwoord:

Nee.

Percelen:

P1 KCC

Beantwoord op:

14 aug. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 8.6

Vraag:

“alle maatregelen” vervangen door “alle redelijk van hem te vergen maatregelen”

Inschrijver is van mening dat “alle maatregelen” te ruim is geformuleerd.

Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 8.5

Vraag:

Schrappen of vrijwaring beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering.

Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Inkoopvoorwaarden Arbit-2022 Art. 8.3

Vraag:

Schrappen – zie toelichting
Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 14 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Pagina 15, overzicht van KCC's

Vraag:

“Is er sprake van een periode waarin een piekbelasting binnen het KCC plaatsvindt? Zo ja,

1, Hoe lang is deze periode? En;

2, wat is het maximale aantal ingelogde gebruikers in de dalperiode?”

Antwoord:

1. Begin van het nieuwe collegajaar is het drukker aan de telefoons. Dat is in de periode van tweede week van augustus tot en met oktober. Ook bij het afstudeerperiode is het drukker, dat is in mei en juni.

2. Gemiddeld zitten er 150 agents aan de telefoon, in de dalperiode zal dit tussen de 100-110 zijn.

Percelen: P1 KCC**Beantwoord op:** 15 aug. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

71

Onderwerp:

Pagina 15, overzicht van KCC's

Vraag:

Wat is het maximaal aantal gelijktijdig ingelogde Call Agents over alle eenheden?

Antwoord:

Dit zal in de piekperiode zijn, dit zullen er maximaal 180 agents zijn. Dit is een schattig, deze kan afwijken in de komende perioden.

Percelen: P1 KCC**Beantwoord op:** 15 aug. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

72

Onderwerp:

Pagina 20, paragraaf 5.3.1.

Vraag:

Is er vanuit de VU een projectleider beschikbaar voor dit project?

Antwoord:

Er is in ieder geval een vast contactpersoon vanuit de VU. Een projectleider vanuit de VU is in dit geval niet nodig.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
73

Onderwerp:
"Pagina 16, vraag 12 en Pagina 20, paragraaf 5.3.1."

Vraag:
"U geeft aan dat "...de implementatiefase per Q1 2024 is afgerond..." terwijl in vraag 12 wordt gesteld dat "Uiterlijk 1 december 2023 goed werkend i.v.m. drukte."
Welk onderdeel van de implementatie mag in Q1 2024 worden uitgevoerd?
Kunt u dit verder toelichten?"

Antwoord:
Implementatie moet worden afgerond in de periode februari maart 2024.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 16 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
74

Onderwerp:
Pagina 18, vraag 39

Vraag:
Wat is de use-case ten aanzien van deze eis, c.q. wat wilt u met deze invulling bereiken?

Antwoord:
Eis 39: "De oplossing moet de mogelijkheden bieden voor inkomende en uitgaande telefoongesprekken via Microsoft Teams, inclusief geavanceerde functionaliteiten zoals wachtrijbeheer, wachtmuziek en automatische gespreksrouting".

Hiermee wordt bedoeld dat je met het groepsnummer vanuit moet kunnen bellen, evenals dat deze bij inkomende gesprekken worden gerouteerd naar de beschikbare agents. Daarnaast moet de oplossing de genoemde functionaliteiten hebben zoals je van een volwassen KCC oplossing mag verwachten (inzicht wachtrijen, wachtmuziek/aantal wachtenden, ect).

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Pagina 17, vraag 27

Vraag:

Wat is de use-case ten aanzien van de eis: "Terugbelmodus vanuit team modus mogelijk"?

Antwoord:

Mocht er een gesprek gemist zijn, kan dit telefoonnummer makkelijk terug te vinden zijn en kan er teruggebeld worden vanuit het groepsnummer. Ook moet er de mogelijkheid zijn voor een terugbelverzoek vanuit de beller.

Percelen:

P1 KCC

Beantwoord op:

15 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Pagina 16, vraag 3

Vraag:

Waar zijn de SBC's van de VU geplaatst? En in welke samenhang tot Teams?

Antwoord:

De SBC's (Mediant 2600) staan in de datacenters op de VU. De 020-telefoonnummers staan geprogrammeerd in Teams, al het verkeer gaat dus via de SBC's naar Teams toe.

Percelen:

P1 KCC

Beantwoord op:

15 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Pagina 16, vraag 3

Vraag:

U geeft aan: Infrastructureel gezien passeren alle gesprekken de huidige SBC's van de VU". Kunt u meer informatie verschaffen over de architectuur?

Antwoord:

Kunt u nader specificeren welke informatie u bedoelt.

Percelen:

P1 KCC

Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Wensen en eisen

Vraag:

Aanbestedende dienst beschrijft in eis 5 dat het wallboard buiten Teams om te gebruiken moet zijn. De kracht van de door Inschrijver beoogde oplossing is juist dat alles binnen Microsoft Teams werkt. Gaat Aanbestedende dienst ermee akkoord om het wallboard te openen vanuit Teams waarbij het nog steeds als apart window gebruikt kan worden op een apart scherm? Zo niet, kunt u dan de achterliggende gedachte van de eis toelichten?

Antwoord:

De wallboards hangen doorgaans in een ruimte bij de Servicedesks, deze devices hebben geen Teams client en geen Teams account. Deze zullen dus los van Teams benaderbaar moeten zijn.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst een concreet overzicht aanleveren met de volgende aantallen? Dit om te borgen dat alle inschrijvers met dezelfde aantallen rekenen:

- Totaal aantal supervisors
- Totaal aantal beheerders
- Totaal aantal agents
- Totaal aantal concurrent gebruikers
- Totaal aantal concurrent gebruikers bij piekbelasting

Antwoord:

De aantallen verschillen vaak per maand door afwisseling drukke en rustige perioden. Bij dezen een schatting:

Totaal aantal supervisors: 9
Totaal aantal beheerders: 20
Totaal aantal agents: 155
Totaal aantal concurrent gebruikers: 155

Totaal aantal concurrent gebruikers bij piekbelasting: 180

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Planning

Vraag:

Aanbestedende dienst wenst een livegang op vrijdag 1 december 2023. Inschrijver adviseert klanten in de regel om een nieuwe oplossing juist niet op een vrijdag in gebruik te nemen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met een livegang op een doordeweekse dag tussen 20 en 30 november, zodat de dienst in ieder geval op 1 december opgeleverd is?

Antwoord:
Akkoord.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Offerte aanvraag KCC, 4. Programma van Eisen en Wensen, huidige /gewenste dienstverlening

Vraag:

Aanbestedende dienst maakt momenteel gebruik van Anywhere365. Het is aannemelijk dat de huidige oplossing voldoet aan de gestelde eisen en wensen in het bestek. Hoe voorkomt Aanbestedende dienst dat de huidige aanbieder voordeel behaalt uit het feit dat deze oplossing niet meer geïmplementeerd hoeft te worden en hiervoor dus onder andere geen eenmalige kosten (regels 5, 6 en 7 in het prijzenblad) hoeft te berekenen en de aanbesteding voldoet aan het 'level playing field' aanbestedingsbeginsel?

Antwoord:
Ook zal ten opzichte van de huidige situatie veel aanpassing mbt Anywhere365 nodig zijn.

Percelen: P1 KCC
Beantwoord op: 15 aug. 2023
Label: Inhoud

