

Nota van inlichtingen 2 – Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie 4 september 2023



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 2 inzake de aanbesteding Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie van het Juridisch Loket.

Bij deze Nota is een nieuw prijzenblad toegevoegd: Prijzenblad CCaaS applicatie hJL NVI 2.

Indien er nog vragen zijn naar aanleiding van deze Nota van inlichtingen, biedt het Juridisch Loket de mogelijkheid om deze te stellen. Deze vragen, uitsluitend over Nota van Inlichtingen 2, kunnen tot donderdag 7 september 2023 10.00 uur worden ingediend via TenderNed welke dan via een 3e nota van inlichtingen, uiterlijk op dinsdag 12 september 2023 worden beantwoord. De sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving blijft op 28 september 2023 10:00 uur staan.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad 3.4.2.1 kerncompetenties	U vraagt om een competentie met betrekking tot integratie tussen een CC Cloud applicatie en een on premise CRM omgeving. Als ervaren system integrator is het ons vak om integraties tussen applicaties tot stand te brengen en te beheren en is het van belang dat systemen op basis van een standaard (API) met elkaar kunnen connecteren, waarbij het niet van belang is of de CRM on premise of elders (in de cloud) staat. Bent u bereid een oplossing waarbij de CC Cloud oplossing integreert met een CRM oplossing - on premise of in de cloud - ook te kwalificeren als een kerncompetentie?	Ja, onder de voorwaarde dat de koppeling tussen de CC applicatie en de CRM applicatie aan de veiligheidseisen voldoet en het onmogelijk is om data te lekken via deze connectie. Of u heeft ervaring met het koppelen van uw CC applicatie in de cloud aan een andere onpremise applicatie. Uit uw referentie moet blijken dat deze representatief is voor deze vraag. In het format kerncompetenties kunt u de vraag "Heeft u bij de referentie-organisatie een implementatie uitgevoerd waarbij sprake was van de integratie (samenwerking tussen de systemen) van de CC Cloud applicatie met een CRM applicatie on premise die elders (niet in de Cloud) staat?" met ja beantwoorden, indien u aan bovenstaande voorwaarde voldoet. Dit wordt gezien als gelijkwaardig. Bij de korte omschrijving van de werkzaamheden dient u dit toe te lichten.
2.	Juridisch	ISAE3000	Inschrijver is ISO27001 gecertificeerd en doorloopt op dit moment de ISAE3000 certificering. Echter loopt dit proces gezien de norm circa 6 maanden en zal inschrijver pas eind Q1 2024/Q2 2024 de norm behaald hebben. Is dit voldoende voor het plegen van een inschrijving of een knock-out criterium?	Inschrijver dient aan te tonen dat zij aan de normen als gesteld in ISAE3000 voldoet en daartoe reeds is geaudit waarbij het certificaat nog niet in bezit hoeft te zijn. Een pre-audit waarin de relevante onderdelen terugkomen zou kunnen voldoen. (Zoals bijvoorbeeld een ISAE 3000 type 1). Het in de toekomst voldoen aan de norm voldoet niet en leidt tot uitsluiting. Het heeft dan geen zin een inschrijving te doen.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
3.	Contract	Prijzenblad SLA	Ten aanzien van de infrastructurele en gateway kosten gaan we ervan uit dat de beheerder van de infrastructuur en de business partner voor telefonie(lijnen), voor hun deel van de totale configuratie gemanaged en gecontracteerd worden en blijven door het Juridisch Loket. Kunt u dat bevestigen?	Nee, dit klopt niet. HJL neemt ook de infrastructuur af als IaaS. De infrastructuur die moet worden aangepast aan de nieuwe oplossing is de volgende: Onze SIP gesprekken worden nu getransporteerd via de IP VPN lijnen van VZ die uitkomen in Amsterdam en Geleen. Aldaar komen ze uit op de Session Border Controller (SBC) cluster of SIP Gateway (strikt genomen werkt een SBC net iets anders als een SIP gateway) gevormd door de Huawei mediants. Deze leveren de gesprekken af bij de beide Audiocodes m800's die vervolgens het verkeer doorzetten naar de beide PureConnect media servers die de RTP stream afhandelen. Zie verder ook E.42 waarin aangegeven wordt dat een eventuele noodzakelijke wijziging op de infrastructuur en hardware van HJL inclusief moet zijn in het aanbod. Hier wordt gevraagd om deze wijzigingen naar IaaS toe te lichten met een beschrijving van de aanpak hoe de nieuw te ontwerpen en te leveren telefonie infrastructuur als IaaS plaatsvindt.
4.	Contract	Prijzenblad SLA	Kunt u een verdere specificatie geven van de infrastructurele en gatewaykosten zoals opgenomen in regel 4 en 5 van het tabblad SLA?	Nee, deze kosten hangen samen met de aangeboden oplossing.
5.	Contract	Prijzenblad abonnementskosten en kosten beheer	We hebben de mogelijkheid om een betere aanbieding (juiste functionaliteit en lagere pricing) te doen op basis van de combinatie van concurrent en named licenties echter deze mogelijkheid biedt het prijzenblad niet. Bent u bereid deze aan te passen op basis van deze mogelijkheid?	Nee, een combinatie is niet mogelijk.
6.	Contract	NVI 1 nummer 5	U geeft aan dat de applicaties waarmee CCAAS gekoppeld dient te worden in de doorontwikkeling geschikt zijn voor koppeling op basis van API standaard. Hiervan uitgaande is het ten aanzien van de kerncompetentie in onze ogen enkel belangrijk dat de CCAAS oplossing ook op basis van die standaard kan connecteren en daarmee vervalt in onze ogen de noodzaak van een 'eis' dat er ervaring moet zijn met een API koppeling naar een on premise CRM oplossing, omdat de door u gezochte zekerheid / ervaring betrekking heeft op deze API koppeling. Bent u bereid de kerncompetentie daarop aan te passen en een API koppeling met een CRM omgeving in de cloud ook te accepteren?	Zie vraag 1.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
7.	Contract	Prijzenblad abonnementskosten en kosten beheer	We kunnen een betere aanbieding doen op basis van de combinatie van meerdere licentietypen cq gebruiksoorten (verschillend voor belteam, juridisch adviseurs en hoofdkantoor). Die mogelijkheid heeft het prijzenblad nu niet. Bent u bereid het prijzenblad aan te passen op basis van deze mogelijkheid?	Zie vraag 5.
8.	Contract	Prijzenblad abonnementskosten en kosten beheer	Elke CCaaS oplossing kent een zogenaamde fair use policy waarin zaken als API gebruik, IVR gebruik, belminuten opgenomen zijn. Hierbij wordt benoemd welke hoeveelheid standaard en zonder meerprijs in de betreffende licentietype opgenomen is. Kunt u in het prijzenblad de mogelijkheid creëren om de verwijzing naar een dergelijke policy op te nemen?	Het prijzenblad wordt hierop niet aangepast. Het prijzenblad is zo opgezet om de verschillende aanbiedingen goed te kunnen vergelijken. Wel kunt u in uw beantwoording aangeven (onderdeel 2 zie 4.2.4 aanbestedingsleidraad) dat u uitgaat van een fair use policy.
9.	Contract	NVI 1 nummer 20	De globale verdeling gaat uit van 75/375/50 en heeft betrekking tot totaal 500 named c.g assignables users. Mogen we deze verhoudingsgetallen ook hanteren bij het aantal concurrent users, zodat alle inschrijvers 38/188/25 moeten hanteren voor het aantal concurrent users en die getallen gebruiken om tot de juiste pricing te komen in een door u aangepaste prijzenblad in het tabblad 'abonnement concurrent'?	Nee, het prijzenblad is ook bedoeld om alle inschrijvers met elkaar te kunnen vergelijken waarbij Inschrijver moet uitgaan van de aangegeven aantallen.
10.	Uitvoering	NVI 1 nummer 20	Mogen we ervan uitgaan dat zowel de 75 belteam medewerkers als de 375 juridisch adviseurs ingeroosterd worden en dus een uitgebreide WFM licentie zullen moeten krijgen?	Het gaat om zowel het belteam als het KCC, samen zo'n 140 medewerkers.
11.	Uitvoering	Programma van eisen en wensen E18 opname	De beoogde CCaaS oplossing biedt de mogelijkheid om meerdere opnameschema's te laten matchen met hetzelfde gesprek waarbij de ene bijvoorbeeld dient voor het versturen van een survey en de andere voor QM doeleinde. Graag de eis om terug te zoeken op opnameschema om deze reden laten vervallen.	Niet akkoord. Er moet, zowel op agent als op klant, teruggezocht kunnen worden op opnames van klantgesprekken en verstuurd en ontvangen KTO's. Deze moeten beluisterd/bekeken kunnen worden.
12.	Inhoud	Eis E.46	Alle gebruikerstrainingen worden in het Nederlands gegeven. Alle Admin trainingen zijn echter in het Engels. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	De eis E.46 wordt aangepast naar: "Alle gebruikers opleidingen worden in de Nederlandse taal gegeven".
13.	Inhoud	Prijzenblad CCaaS applicatie, Tab blad SLA	In dit tab blad wordt alleen gesproken over de SLA. Dient inschrijver ook de betreffende onderliggende diensten (SIP-kanalen, Internet/IPVPN-lijnen (al dan niet redundant	HJL neemt ook de infrastructuur af als IAAS. Deze kosten graag vermelden op regel 4 en 5 van het tabblad SLA. Zie ook vraag 3

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			gerouteerd) en nummerblokken (aantallen?)) te leveren? Of vallen deze buiten deze CCaaS aanbesteding.	
14.	Juridisch	Code of Conduct beleid	Inschrijver heeft een uitgebreid "code of conduct" beleid. Dit beleid heeft betrekking op arbeidsgelateerde onderwerpen, privacy en security onderwerpen en maatschappelijk verantwoordelijk ondernemen. Inschrijver zal dan ook niet een ander code of conduct beleid accepteren. Is aanbestedende dienst bereid deze bijlage te laten vervallen? Inschrijver kan haar beleid ter beschikking stellen ter verificatie. Dit beleid is daarnaast beschreven in het jaarverslag van Inschrijver welke is gepubliceerd op haar website. Graag een toelichting indien Opdrachtgever hiermee niet akkoord kan gaan.	Niet akkoord. De bijlage 16 Code of Conduct hJL is de code of conduct van het Juridisch Loket. Als de code of conduct van de inschrijver hier goed op aansluit is dat prima. De bijlage 16 hoeft dus niet te vervallen.
15.	Contract	Concept-Verwerkersovereenkomst, artikel 10.4	Inschrijver accepteert geen onbeperkte vrijwaring. Deze dient op zijn minst "gecapped" te worden door maximumbedragen per gebeurtenis en per jaar. Het verzoek is om dit alsnog aan te passen.	De boete wordt gemaximeerd tot 10% van de opdrachtwaarde per jaar ongeacht het aantal gebeurtenissen met dien verstande dat een opgelegde wettelijke boete 1 op 1 wordt doorgelegd aan Opdrachtnemer indien dit het gevolg is van zijn handelen. In dat geval is er geen maximum aan verbonden. Een eventuele schadevergoeding wordt verrekend met een opgelegde boete.
16.	Contract	Concept-Verwerkersovereenkomst, artikel 10.3	Inschrijver accepteert niet dat er tevens ook nog een boete geldt, bovenop de aansprakelijkheid die zij reeds is overeengekomen. Aanbestedende dienst dient deze boete te laten vervallen.	Zie vraag 15.
17.	Contract	Concept-Verwerkersovereenkomst, artikel 10.2	Inschrijver accepteert geen onbeperkte aansprakelijkheid en vrijwaring. Deze dienen beiden op zijn minst "gecapped" te worden door maximumbedragen per gebeurtenis en per jaar. Dit is namelijk in strijd met het risico en compliancebeleid van Inschrijver. Tevens is een onbeperkt aansprakelijkheid en vrijwaring disproportioneel en niet verzekeraar. Het verzoek is om dit alsnog aan te passen.	Opdrachtnemer is onbeperkt aansprakelijk voor schade veroorzaakt door Opdrachtnemer als gevolg van aanspraken als bedoeld onder 10.4. Verder geldt het gestelde onder vraag 15.
18.	Contract	Concept-Verwerkersovereenkomst, artikel 6.2	Ter verduidelijking wenst Inschrijver op te merken dat er voor een audit gegronde redenen dienen te zijn alvorens Opdrachtgever daartoe overgaat. Inschrijver wenst dit graag toegevoegd te zien in dit artikel	Het willen uitvoeren van een audit is voor Opdrachtgever voldoende grond. Zoals bijvoorbeeld op basis van signalen waaruit blijkt dat contractuele afspraken niet of onvolledig naar tevredenheid van Opdrachtgever worden uitgevoerd.
19.	Contract	Concept-Verwerkersovereenkomst, artikel 3.2	Inschrijver zal de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk in kennis stellen in plaats van het woord "onverwijld".	Akkoord. Er dient zonder uitstel sprake te zijn van een in kennisstelling.
20.	Juridisch	Concept-Verwerkersovereenkomst	Inschrijver zal een deel van de dienstverlening aanbieden als reseller en kwalificeert daarmee niet als Verwerker in de zin	Het is aan Inschrijver dat hij voldoet aan de eisen en dit met eventuele combinanten of onderaannemers waarmee hij inschrijft regelt

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			van de AVG. Opdrachtgever zal dan met de betreffende leverancier een Verwerkersovereenkomst dienen af te sluiten. Is de aanbestedende dienst zich hiervan bewust en kunt u hier rekening mee houden? Graag uw gemotiveerde reactie indien dit niet het geval is.	
21.	Proces	Spelregels rondom de aanbesteding, nummer 1	Indien aanbestedende dienst niet over gaat tot het gunnen van de opdracht, dan dient u conform de AW 2012 en heersende jurisprudentie deze beslissing te motiveren en toe te lichten. Deze bepaling kan volgens inschrijver daarom te komen vervallen.	De aanbestedende dienst kan altijd besluiten van gunning af te zien en zal dit toelichten.
22.	Contract	Aanbestedingsleidraad Par 2.8, wachtkamerovereenkomst Artikel 1 lid 2 en Artikel 2 lid 1	Kan aanbestedende dienst toelichten waarom een looptijd en gestanddoeningstermijn van 2 jaar wordt gehanteerd met betrekking tot de Wachtkamerovereenkomst? Na een succesvolle implementatieperiode van 6 maanden kan men veronderstellen dat een wachtkamerovereenkomst met een looptijd van 1 jaar meer dan afdoende is.	De dienstverlening gaat verder dan enkel de implementatie.
23.	Contract	Wijziging dienstverlenings overeenkomst na Nvl2	Worden wijzigingen die vermeld staan in de Nota van Inlichtingen met betrekking tot deze Dienstverleningsovereenkomst alsnog direct verwerkt en worden deze wijzigingen ook bijgehouden via track changes en gedeeld tijdens de beantwoording van NVI 2. Dit in het kader van transparantie. Graag ontvangt inschrijver hierover een reactie van de aanbestedende dienst.	Na gunning zullen de antwoorden uit de nota's, voor zover van toepassing, worden verwerkt in de Overeenkomst. Deze aangepaste Overeenkomst zal ter goedkeuring aan de Opdrachtnemer worden voorgelegd.
24.	Proces	Aanbestedingsleidraad Par 4.1	Kan aanbestedende dienst toelichten hoe en op welke wijze de loting gaat plaatsvinden bij een gelijk puntenaantal van Inschrijvers? Dit in het kader van transparantie.	Op het moment dat dit aan de orde is zal dit proces worden medegedeeld. Daarbij zal het proces van loting volledig transparant zijn en mogen belanghebbenden aanwezig zijn.
25.	Proces	Aanbestedingsleidraad Par 4.1	Kan aanbestedende dienst toelichten uit hoeveel leden de beoordelingscommissie bestaat en over welke expertise deze leden beschikken?	De beoordelingscommissie bestaat vooralsnog uit 8 medewerkers van hJL met expertise op het gebied van key-user huidige CCaplicatie en WFM, servicemanagement, architectuur, functioneel beheer, informatiebeveiliging, privacy, financial control en projectmanagement. Er kan aanleiding zijn dat de samenstelling wordt gewijzigd. Hier kunnen dus ook geen rechten aan worden ontleend.
26.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad Par 4.3	Inschrijver is van mening dat de kosten voor onderdeel 1 implementatie projectkosten en trainingen (eenmalige kosten) van groot belang zijn voor een goede adoptie van de oplossing. Om die reden is het noodzakelijk om de range van	Akkoord. De implementatie projectkosten (eenmalig) dienen te vallen binnen een range van € 20.000 (excl. btw) - € 150.000 (excl. btw). Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de implementatiekosten, kosten voor trainingen en kosten voor exit te onderbouwen en dient daarbij de kosten inzichtelijk te maken (in

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Eur. 20.000 - Eur. 80.000 aan te passen naar een range van Eur. 80.000 - Eur. 150.000. Zou aanbestedende dienst het gewenste maximale eenmalige bedrag voor onderdeel 1 kunnen verhogen zonder dat daarbij het totaalbedrag wordt overschreden.	een aparte sluitende kostenonderbouwing) en bij zijn Prijzenblad te voegen. De prijs voor dit onderdeel mag op straffe van uitsluiting niet hoger zijn dan € 150.000 excl. btw. Let op: een goede onderbouwing van implementatiekosten blijft van groot belang. Een nieuw prijzenblad met verhoogde range voor onderdeel 1 implementatie is bijgevoegd. De bovenkant van de range voor de totaal gewogen inschrijfsom blijft € 2.525.840,-.
27.	Inhoud	17. Verplichte onderdelen SLA.pdf, reponse tijd	Kan aanbestedende dienst toelichten waar Inschrijver de responsetijden kan vinden zoals aangegeven onder prioriteiten tabel. Inschrijver kan dit niet terugvinden in het document.	De zin "De aangegeven response tijd is de maximale tijd tussen moment van Melding en eerste contact met een engineer" vervalt.
28.	Inhoud	17. Verplichte onderdelen SLA	"Aanbestedende dienst eist een oplostijd van 1 uur bij een P1 welke in de ogen van inschrijver niet realistisch en marktconform is. Inschrijver hanteert standaard dienstverlening en bijbehorende SLA. Deze Servicelevels 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. Gegadigde hanteert de volgende oplostijden voor incidenten: Prioriteit 1: binnen 4 uur (24/7) Prioriteit 2: binnen 6 uur (24/7) Prioriteit 3: binnen 12 kantooruren Prioriteit 4: binnen 5 werkdagen Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Nee, dat is niet akkoord. De oplostijd voor een prioriteit 1 verstoring wordt aangepast naar 2 uur. De andere oplostijden (4 uur voor P2, 2 werkdagen voor P3, 10 werkdagen voor P4) blijven onveranderd. Dan is deze in lijn met de servicelevels die elders in de dienstverlening binnen het Juridisch Loket worden gehanteerd.
29.	Inhoud	Planning	Inschrijver verwacht dat er na Nvl2 nog een behoefte is om de uitvraag verder duidelijk te krijgen. Dit naar aanleiding van de reeds gestelde vragen en complexiteit van de uitgevraagde dienst. Hierbij het verzoek aan de aanbestedende dienst om	Indien er nog vragen zijn naar aanleiding van deze Nota van inlichtingen dan kunnen enkel deze vragen over Nota van Inlichtingen 2 tot donderdag 7 september 2023 10.00 uur worden ingediend welke dan via een 3 ^e nota van inlichtingen, uiterlijk op 12 september 2023 worden beantwoord. De

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			een derde vragenronde in de procedure op te nemen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving blijft op 28 september 2023 10:00 uur staan.
30.	Inhoud	Eis E.84	Kan de aanbestedende dienst de API documentatie aanleveren van Webtop en aangeven welke informatie via Webtop uitgewisseld dient te worden. Kan aanbestedende dienst dit tevens middels een use case toegelichten?	Nee, deze documentatie bestaat (nog) niet, maar gedacht kan worden aan het ophalen van klantgegevens o.b.v. een inkomend telefoonnummer of het doorgeven van contactgegevens (tijdstip, telefoonnummer e.d.) aan Webtop. Ook het vanuit Webtop initiëren van een telefoongesprek is een voorbeeld. Wat er uitgewisseld wordt en in welke richting is afhankelijk van de (standaard) geboden functionaliteit in de CCaaS en de mogelijkheden in Webtop. Webtop is een maatwerkproduct. Uitgangspunt is dat de medewerker vooral werkt met de userinterface van Webtop.
31.	Inhoud	Eis E.43	In eis E.43 wordt gesproken over gelieerde leveranciers. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke leveranciers zij hiermee bedoelt?	Zie Nvl 1: Frontline is de leverancier voor de CIC applicatie. VodafoneZiggo is de netwerk leverancier. Cegeka is de huidige leverancier voor infrastructuur en security diensten.
32.	Inhoud	Eis E.42	"In eis E.42 wordt gesproken over Plantronics headsets en Plantronics telefoons. Kan aanbestedende dienst op de volgende 3 punten aangeven; - welk type headsets Plantronics dit betreft? - welk type fysieke telefoons van Plantronics dit betreft? - of de inschrijver ook nu reeds nieuwe toestellen dient aan te bieden? en zo ja, welk type en welke aantallen."	HJL maakt momenteel gebruik van Plantronics Encorepro headsets incl een DA80. HJL maakt gebruik van Polycom IP450, VVX300 en VVX 301 toestellen. De aanbidding dient compleet te zijn inclusief nieuwe toestellen danwel WebRTC voorziening. Het type toestel is aan de inschrijvende partijen om te bepalen. HJL heeft momenteel 480 fysieke telefoons in gebruik.
33.	Inhoud	Eis E.29	Alle gevraagde informatie kan worden getoond op een wall board. Voor agenten is het doen gebruikelijk om de voor hen relevante informatie zoals het aantal wachtende en het aantal ingelogde agenten op het scherm van de agent te presenteren. Kan de aanbestedende dienst deze vraag omzetten in een wens.	Nee, alle gevraagde informatie moet getoond worden en dat mag ook op een wall board of op een scherm van de medewerker.
34.	Inhoud	Wens W.16	In wens W.16 word gesproken over ""relevante informatie van de beller"". Kan de aanbestedende dienst aangeven welke informatie dit betreft?	Denk hierbij aan telefoonnummer beller, hoe lang de beller al wacht, ingesproken of ingetoetste keuzes m.b.t. voorkeurstaal, onderwerp waarvoor men belt, spoed ja/nee etc.
35.	Inhoud	Eis E.20	In eis E.20 wordt gesproken over het analyseren na klantinteracties op basis van een aantal kenmerken. Het is inschrijver niet duidelijk hoe de aanbestedende dienst die analyse voor zich ziet o.b.v. de aangeven kenmerken. Wat bedoeld de aanbestedende dienst met een analyse?	Deze eis heeft betrekking op een KTO en opnames. Daarin zitten nl. klantinteracties die op kwaliteit beoordeeld kunnen worden. Analyses kunnen dan evt. via standaardrapporten gedaan worden.
36.	Inhoud	Wens W.8	In Wens 8 wordt aangegeven dat zoektermen duidelijk en snel vindbaar moeten zijn. Inschrijver zou, om zich beter te verdiepen in deze wens, willen vragen of de aanbestedende	Indien een zoekterm in een zoekscherm (bijv. Via Ctrl-F) ingevoerd wordt, dan de gevonden tekst die voorkomt in bijvoorbeeld helpteksten, schermen of documentatie gehighlight wordt.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			dienst deze wens nader kan toelichten op basis van een usecase.	Bijv. als je een collega zoekt op naam of telefoonnummer. Of een klantcontact op naam of geboortedatum.
37.	Inhoud	Eis E.18	"Teammanagers en coaches kunnen op basis van de opgegeven parameters deze informatie inzien en medewerkers kunnen dat inzien voor henzelf. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?"	Ja
38.	Inhoud	Eis E.19	In eis E.19 wordt gesproken over een gelimiteerde bewaartermijn, kan aanbestedende dienst aangeven wat zijn hieronder verstaat?	T.z.t. zullen voor alle te verwerken persoonsgegevens (en evt. andere informatie) een bewaar- en/of vernietigingstermijn worden afgesproken. Dit zal i.i.g. worden opgenomen in de Bijlage in de Verwerkersovereenkomst.
39.	Inhoud	Eis E.19	In eis 19 wordt gesproken over een analyse waarbij "het bestand" eenvoudig op moet kunnen worden geroepen. Op welk bestand doelt aanbestedende dienst met de term "het bestand"?	Het gesprek / contactmoment dat via de CCA verloopt en kan worden opgenomen/vastgelegd.
40.	Inhoud	Eis E.19	In eis E.19 wordt gesproken over een analyse. Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat de aanbestedende dienst met een analyse bedoelt.	Zie vraag 35.
41.	Inhoud	Wens E3	Wat bedoeld de aanbestedende dienst met opnemen op basis van QM opname?	Antwoord m.b.t. wens W.3: Waar 'on demand' ad hoc verzoeken tot opnames/KTO zijn, kunnen er ook geplande opnames en/of KTO's plaatsvinden. De laatste optie wordt vaak ihkv QM (kwaliteitsmeting) georganiseerd.
42.	Inhoud	Wens E3	Wat bedoeld de aanbestedende dienst met opnemen op basis van gebeld nummer?	Antwoord m.b.t. wens W.3: Zie vraag 41. Het gaat om een parameter die in de opnamepolicy kan worden meegegeven, i.c. het 'gebeld nummer'.
43.	Inhoud	Wens E3	Wat bedoeld de aanbestedende dienst met opnemen van skill/groep/afdeling/queue?	Antwoord m.b.t. wens W.3: Zie vraag 41. Het gaat om een parameter die in de opnamepolicy kan worden meegegeven, i.c. 'skill/groep/afdeling/queue'.
44.	Inhoud	Wens E3	Wat bedoeld de aanbestedende dienst met opnemen van type interactie /kanaal?	Antwoord m.b.t. wens W.3: Zie vraag 41. Het gaat om een parameter die in de opnamepolicy kan worden meegegeven, i.c. 'type interactie/kanaal'.
45.	Inhoud	Wens E3	Wat bedoeld de aanbestedende dienst met het opnemen van datum en tijd interactie?	Antwoord m.b.t. wens W.3: Zie vraag 41. Het gaat om een parameter die in de opnamepolicy kan worden meegegeven, i.c. 'datum en tijd van de interactie'.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
46.	Inhoud	Wens E3	Wat bedoeld de aanbestedende dienst met het opnemen van naam/nummer van de medewerker?	Antwoord m.b.t. wens W.3: Zie vraag 41. Het gaat om een parameter die in de opnamepolicy kan worden meegegeven, i.c. 'naam/nummer van de medewerker'.
47.	Inhoud	Wens E3	In wens W.3 wordt gevraagd om een opname schema o.b.v. een percentage van de interacties te baseren. Is de aanbestedende dienst zich ervan bewust dat een opname van een percentage van de interacties nimmer volledig accuraat is?	Antwoord m.b.t. wens W.3: ihkv kwaliteitsmetingen worden gesprekken van (een groep) medewerkers opgenomen, dus niet alle maar een percentage ervan, verdeeld over een aantal momenten per dag en per week. En dan voor een bepaalde periode. Dit kan allemaal geparameteriseerd worden in een of meerdere opnamepolice(s).
48.	Inhoud	Wens E3	In wens W.3 wordt gesproken over opname schema's Kan de aanbestedende dienst aangeven wat zij verstaat onder opnameschema's?	Antwoord m.b.t. wens W.3: Dit zijn de opnamepolices waarmee opnames gemaakt kunnen worden o.b.v. verschillende parameters. Zie ook vraag 41 e.v.
49.	Inhoud	Eis E7	Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe bellen vanuit Sharepoint gezien wordt aan de hand van een praktijkvoorbeeld.	Zie ook antwoord op vraag 29 in Nvl 1: "De eis dient gelezen te worden als wens waarvoor verder geen punten kunnen worden gescoord."