

Europese openbare aanbesteding 'Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening Klant Contact Centrum' - Stichting 113 Zelfmoordpreventie
Referentienummer: 2024/EA/01

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/a Vraag	Motivatie vraag	Inhoudelijk antwoord
1					<i>Vooraf: De wijzigingen voortkomend uit NvI 1 en 2 die zien op de documenten (1) Offerteaanvraag, (2) Bijlage A - Programma van Eisen, (3) Bijlage D - Prijzenblad en (4) Bijlage F - Conceptovereenkomst, zijn doorgevoerd en als bijlage toegevoegd.</i>
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 5	Hoeveel medewerkers van de 50 gelijktijdig ingelogde medewerkers moeten via het platform skill based email kunnen beantwoorden?	50
2	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 8	In het aanbestedingsdocument geeft u aan de situatie met CM.COM t.a.v. de lijnen het liefst te willen laten vervallen, waarvan u in NVI1 aangeeft dat dit er tussen zit, gezien Vodafone ten tijden van eerste contract niet kon voorzien in de directe koppeling van de lijnen naar de oplossing van Quandago. Had dit te maken met een koppeling naar AWS infrastructuur, of meer specifiek over de Direct Connect, en indien het laatste, is dit (nog steeds) een eis vanuit 113?	Er zijn inmiddels meerdere manieren om met deze situatie om te gaan, dus dan is het zeer belangrijke om de exacte eisen rondom de huidige koppeling duidelijk te hebben. Vodafone kon inderdaad geen direct connect koppelen, maar ook een koppeling van de trunk m.b.v. SIPs over publiek internet met de SBC was destijds een probleem. Indien aanbieder in samenspraak met onze telecom aanbieder tot een oplossing komt is dat prima. Als het nodig is, dan kan CM tijdelijk worden gebruikt. Het heeft de voorkeur van 113 om CM in de toekomst niet te gebruiken.
3	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 13	In deze vraag komt wederom de koppeling van Vodafone naar CM naar voren, waarbij er expliciet gesproken wordt over koppeling op "nummer" niveau i.v.m. het ontbreken van een directe koppeling naar AWS vanuit Vodafone. Moet er een koppeling op basis van directe eindbestemmingsnummers (over het openbare net) blijven bestaan, of kan opdrachtnemer er ook voor kiezen een andere vorm van koppeling van het verkeer van en naar Vodafone te bewerkstelligen?	Koppelen op basis van call-transfer is niet perse de meest handige en kostentechnisch beste oplossing Idealiter wordt er vanuit de telefonie oplossing gekoppeld dmv een SBC met de SIP trunk of SBC van Vodafone, dat had ook onze voorkeur. Bij die koppeling wil je zorgen dat al het verkeer encrypted wordt en verbinding gegarandeerd is. Om garanties op de verbinding te kunnen geven kan dat niet over publiek internet maar is een direct connect nodig. Wanneer wel voor publiek internet gekozen wordt, zijn de opties SIPs of een VPN. Dat was destijds om verschillende redenen geen optie, zie ook 1. Vraag is hier nu welke mogelijkheden Vodafone op dit moment biedt om een koppeling tot stand te brengen, die kan 113 niet beantwoorden. Voor zover 113 nu weet moet CM er tussenuit om het mogelijk te maken voor 113 om anonieme bellers te kunnen herkennen. Als de leverancier met de telefoonaanbieder tot een oplossing kan komen om dit doel te behalen, dan akkoord.

4	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 13	Kunt u bevestigen dat CM in staat is om het telefoonverkeer rechtstreeks te routeren middels een SIP-trunk naar ons datacenter in AWS zonder gebruik van hardware op locatie?		Tussen QG in AWS Frankfurt en CM is een direct connect aanwezig. Connectiviteit is opgezet tussen de CM trunks en de SBC. Dit is op dit moment onderdeel van de totaaloplossing die door QuandaGo is gerealiseerd voor 113. Het korte antwoord op deze vraag is dus ja, dat kan. Maar dit valt of staat volledig met de mogelijkheden die de koppellakken die de aanbieder van het telefonieplatform beschikbaar heeft en de afspraken die hierover met CM.com gemaakt worden. Zie vraag 3.
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 46	In de NVI geeft u aan dat e-mail onderdeel is van de uitvraag. Heeft u een inschatting van de jaarlijkse volumes voor bepaling van de prijs?	Met de gevraagde aantallen kunnen we een inschatting maken van de gemiddelde maandelijks kosten en mogelijkheden	Naar verwachting gaat het om ongeveer 60 mails per maand
	Nota van Inlichtingen 1		Eis 47	Om de continuïteit van het netwerk te kunnen waarborgen en aan te passen aan de laatste stand van de techniek is onderhoud van het netwerk nodig, wij kunnen hierdoor niet garanderen dat dit maximaal 6 uur per kwartaal zal zijn. Gepland onderhoud wordt in 80% van de gevallen 10 werkdagen van tevoren gemeld en 20% van de gevallen 5 werkdagen per email en/of webportaal. Dit onderhoud wordt in de regel uitgevoerd tussen 00.00 en 06.00 uur. Daarnaast wordt het onderhoud voor de Cloud Productivity Diensten ieder derde weekend van de maand uitgevoerd. Het tijdstip van onderhoud kan niet geconformeerd worden aan elke klant die daarom vraagt. Indien er klant specifiek onderhoud plaatsvindt gaat dit wel altijd in gezamenlijk overleg met Opdrachtgever. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?		Tussen 00:00 - 03:00 is voor ons een druk moment, waardoor de genoemde tijden niet acceptabel zijn. Om die reden houden wij vast aan onderhoud na 03:00. Met betrekking tot de Cloud Productivity Diensten: indien het invloed heeft op onze bereikbaarheid gelden dezelfde eisen. We zijn bereid om gepland onderhoud te verhogen van 6 naar 8 uur per kwartaal. Met betrekking tot het melden van gepland onderhoud is in 20% van de gevallen 5 dagen van te voren akkoord.
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 51	Het telefoonnummer en het bekende IP adres zijn standaard de unieke identifiers waarmee we klantcontacten kunnen koppelen aan een bepaalde end user. Deze zijn standaard opgenomen in de UI van de medewerker van 113 op het CCAAS platform. Bent u bereid u eis ten aanzien van het in beeld brengen van deze identifiers in de UI te laten vervallen, omdat aanbieders anders wellicht niet kan inschrijven?		Nee, we hebben ons vooraf gerealiseerd dat veel aanbieders niet aan deze eis kunnen voldoen en hebben met diverse partijen verkend in hoeverre het voor hen acceptabel zou zijn deze eis niet te stellen, maar het is (en blijft) dus toch een eis. 113 is een anonieme hulplijn en om die reden hebben wij met de juridische afdeling bepaald dat medewerkers deze gegevens niet mag zien.
8	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 54	Indien de hulpvrager eerst belt en daarna chat, maar nog niet eerder gechat heeft, dan is er geen relatie tussen het telefoongesprek en de chatsessie. Hoe heeft 113 voor ogen dat deze relatie gelegd wordt? Heeft 113 dit ergens geregistreerd? Vraagt de hulpverlener dit? Of hoe wordt momenteel gedaan?		Deze functie willen we met het oog op veelgebruikers, die soms zowel via chat als telefoon contact hebben met de hulplijn. Een speciaal team legt hen dikwijls limieten of zelfs een blokkade op en monitoren hun gebruik. We eisen dat medewerkers van dit team handmatig de relatie kan leggen tussen een hash op de telefoon en een hash op de chat. dit hoeft niet automatisch te gebeuren.

9	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 57, eis 21	In het door u gegeven antwoord gaat u ervan uit dat hulpverleners de pranks kunnen herkennen aan de hash. Het kenmerk van een hash is juist dat dit vaak nietszeggende tekens zijn. Is het in dat licht niet verstandiger om deze zogenaamde pranks door een medewerker op een black list te kunnen laten zetten, zodat deze gesprekken in het vervolg niet meer in de wachtrij en niet bij de hulpverleners uit komen?		Deze eis kan niet komen te vervallen, maar wel staat 113 toe dat aan deze eis wordt voldaan als aan de volgende 2 voorwaarden wordt voldaan: (1) het is voor de floormanager van dienst mogelijk om eenvoudig zelf hulpvragers te blacklisten (dus niet via een beheerder); en (2) de floormanager of de hulpverlener die iemand het laatst gesproken heeft kan eenvoudig aan en uitzetten dat de hulpvrager aan dezelfde hulpverlener wordt doorverbonden als deze opnieuw contact opneemt (last agent routing).
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 57 en 59	Het platform van de Inschrijver voorziet in mogelijkheden dat (geautoriseerde) hulpverleners 'pranks' geweerd kunnen worden. Deze pranks worden geïdentificeerd en daarmee automatisch zichtbaar gemaakt zonder dat de hulpverlener deze hoeft te herkennen. Hierdoor hoeft de hulpverlener niet handmatig te beoordelen of iemand wellicht een pranker is en is cherry picking hiervoor overbodig. Kan 113 bevestigen dat met deze invulling wordt voldaan aan de gestelde eis?		Deze eis kan niet komen te vervallen, maar wel staat 113 toe dat aan deze eis wordt voldaan als aan de volgende 2 voorwaarden wordt voldaan: (1) het is voor de floormanager van dienst mogelijk om eenvoudig zelf hulpvragers te blacklisten (dus niet via een beheerder); en (2) de floormanager of de hulpverlener die iemand het laatst gesproken heeft kan eenvoudig aan en uitzetten dat de hulpvrager aan dezelfde hulpverlener wordt doorverbonden als deze opnieuw contact opneemt (last agent routing).
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 59	Deze vraag heeft betrekking op het antwoord op NVI vraag 59: Is het doel van het antwoord op deze vraag de mogelijkheid om de lijnen zoveel mogelijk open te houden voor mensen met serieuze vragen en gesprekken, en dus het voorkomen van 'spam' gesprekken? Of is er een ander doel?	Betere inschatting in de gewenste werkwijze	Dit heeft te maken met het feit dat hulpvragers soms schokkende afbeeldingen etc sturen, bijv van verwondingen, die belastend kunnen zijn voor medewerkers.
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 60	Standaard antwoorden (Macro's) worden in onze oplossing standaard op alfabet getoond, echter zeer binnenkort (planning voor start aanvang implementatie) komt de mogelijkheid tot het koppelen van de macro's aan specifieke queues, en daarmee het vergroten van de leesbaarheid (naast de zoekfunctie) beschikbaar. Is dit afdoende voor de opdrachtgever om hiermee deze eis aan te passen?		Niet akkoord, want het is belangrijk dat medewerkers in queue 1 bij de macro's van queue 2 kunnen.
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 61, eis 28	U Schrijft: "Hier is inderdaad een woord weggefallen: er had moeten staan 'de hulpvrager kan alleen tekst en eventueel emoji's sturen en geen afbeeldingen, tekst of video OF deze zijn pas zichtbaar / hoorbaar als de hulpverlener er actief op klikt". Er zijn dus twee oplossingsrichtingen acceptabel voor 113. Deze eis vloeit voort uit het feit dat we onze medewerkers willen beschermen tegen schokkende afbeeldingen en dergelijke." Het is gegadigde niet duidelijk wat de use casus hierbij precies is? Met name omdat er ook actief op de tekst geklikt zou moeten worden (zie rode tekst). En moeten indien emoji's gestuurd kunnen worden deze ook afgeschermd zijn?		Het moet inderdaad zijn: "de hulpvrager kan alleen tekst en eventueel emoji's sturen en geen afbeeldingen, audio of video OF afbeeldingen, audio en video zijn pas zichtbaar / hoorbaar als de hulpverlener er actief op klikt". Er zijn dus twee oplossingsrichtingen acceptabel voor 113
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 66	Binnen onze oplossing is het standaard niet mogelijk om met méér dan 1 persoon gelijktijdig mee te luisteren, dan wel te coachen. Zonder gebruik van externe (te koppelen) applicaties is het dan ook niet mogelijk om deze eis in te willigen. Mede gedreven door uw wens om NIET met andere systemen te koppelen, is opdrachtgever bereid deze eis te laten vallen, gezien alle aanbieder gebruik makende van "onze" oplossing dan niet in staat zullen zijn om een aanbieder te doen?		We laten deze eis vervallen.

15	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 66	Opdrachtnemer begrijpt op basis van het antwoord op vraag 66 in NVI-1 dat mogelijk een conflict bestaat door de collega die meeluistert tijdens de inwerkperiode (1) en de achterwacht (2). Het door twee personen tegelijk kunnen meeluisteren op hetzelfde gesprek behoort niet tot de standaard meeluister functies van een supervisor. Opdrachtnemer is van mening dat er goede alternatieven zijn om de achterwacht, indien nodig snel toe te voegen aan een gesprek. Denk daarbij aan immediate conferencing (waarbij er een directe conference start indien daarom gevraagd wordt), of alarmeringen door middel van compliancy in real-time speech analytics. Indien Aanbestedende dienst deze functie toch graag wilt hebben vraagt Opdrachtnemer om deze eis om te zetten in een wens of aan te passen naar een gangbare alternatief zoals hierboven beschreven. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?		Zie het antwoord op vraag 14
	Nota van Inlichtingen 1		Eis 70	De escalatie procedure en de betreffende contactpersonen zullen worden opgenomen in het Document Afspraken en Procedures (DAP). Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?		Aanbestedende dienst gaat akkoord.
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 75	U vraagt in Eis 62 om een export in JSON, maar wel in het format XML. Onze omgeving heeft een export functie welke middels RestAPI werkt en daarin JSON gebruikt als data format (in tegenstelling tot XML, wat meer voor markup is). Ook is onze oplossing in staat data middels csv files beschikbaar te stellen. Gaat opdrachtneer hiermee akkoord?	JSON en XML zijn geen vergelijkbare data formats, zodoende deze verduidelijking	Voorkeur heeft dat de data kan worden aangeroepen middels een rest-api, en geleverd wordt in json-format. Wat betreft eis 62: de volgordelijkheid van berichten kan ook gevonden worden middels timestamps. Dus een volgnummer is niet noodzakelijk.
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 75	Eis 62, verdiepvingsvraag op vraag 75 uit NVI I: De aangeboden oplossing ondersteund JSON en CSV maar geen XML om data uit het platform in het datawarehouse van 113 op te slaan. Is 113 akkoord om de XML in een wens om te zetten?		Voorkeur heeft dat de data kan worden aangeroepen middels een rest-api, en geleverd wordt in json-format. Wat betreft eis 62: de volgordelijkheid van berichten kan ook gevonden worden middels timestamps. Dus een volgnummer is niet noodzakelijk.
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 75	Eis 62, verdiepvingsvraag op vraag 75 uit NVI I: Eén van de onderwerpen in eis 62 gaat over de specifieke wijze waarop individuele chat berichten te lezen zijn. Het lijkt erop dat 113 hiervoor een specifieke oplossing voor ogen heeft. De aangeboden oplossing van inschrijver voldoet aan de eis dat bij het exporteren van een chat conversatie duidelijk is in welke volgorde, hoe laat en door welke partij (hulpverlener of hulpvrager) het individuele bericht gestuurd heeft. Echter is dit niet zoals 113 het in deze eis voorschrijft door opeenvolgende nummers 1, 2, 3 etc. Is 113 bereid deze eis aan te passen zoals hierboven beschreven?		Voorkeur heeft dat de data kan worden aangeroepen middels een rest-api, en geleverd wordt in json-format. Wat betreft eis 62: de volgordelijkheid van berichten kan ook gevonden worden middels timestamps. Dus een volgnummer is niet noodzakelijk.
	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 79	Het CCAAS platform is een uitstekend routeringsplatform welke volgens Gartner in Magic Quadrant opgenomen is (rechtsboven in). Voor vastlegging van dossiers, maar bijvoorbeeld ook het aanmaken en beheren van hashes is een externe database (koppeling) vereist. Bent u bereid om uw standpunt ten aanzien van het niet toestaan van een koppeling met welke omgeving dan ook buiten het klantcontactplatform - middels beveiligde verbindingen - los te laten omdat aanbieder dan niet kan inschrijven?		Nee, 113 heeft er bewust voor gekozen om alleen expliciet genoemde koppelingen toe te staan. De praktijk leert dat er bij koppelingen discussie ontstaat over verantwoordelijkheden, ondanks gemaakte afspraken. Onze ervaring is bovendien dat koppelingen kwetsbaar zijn.

21	Nota van Inlichtingen 1		Eis 82	De verwachtingen van Opdrachtgever ten aanzien van storingen zijn niet realistisch dan wel niet voor Inschrijver te realiseren omdat deze te sterk afwijken van hetgeen gangbaar is in de eigen incidentmanagement proces. Zowel Inschrijver als Opdrachtgever hebben baat dat zoveel mogelijk standaarden worden gevolgd. Opdrachtnemer is expert in haar dienstverlening en heeft ervaring met soortgelijke kritische 24/7 instellingen. Het incidentmanagement proces van Inschrijver maakt onderscheid in vier categorieën. P1/Critical storingen worden binnen 4 uur opgelost, Verstoringen met de P2/ Hoog classificatie worden binnen 6 uur opgelost.P3/Midden storingen kennen een hersteltijd van minder dan 12 uur en voor P4/ laag storingen geldt een maximale oplostijd binnen 5 werkdagen. Wanneer Opdrachtgever niet akkoord gaat met deze aanpassing, is Inschrijver helaas genoodzaakt niet in te kunnen schrijven. Gaat u akkoord met ons voorstel?		Akkoord om oplostijden P1 te verhogen naar 4 uur. 113 eist dat de helpdesk 24/7 telefonisch bereikbaar is binnen genoemde responsetijden.
22	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 84	In uw antwoord op vraag 84 in de NV11 stelt u dat de eis (85) zoals gesteld in de oorspronkelijke documentatie blijft staan zoals gesteld, gezien u niet inziet waarom deze eis niet zou gelden voor een SAAS omgeving. Kijkende naar alle componenten van de oorspronkelijk vraag is het wel zo dat een deel van de vragen niet van toepassing zijn op een (goede) saas omgeving, Zo heeft onze oplossing geen letterlijke back-ups zoals die voor een onPrem omgeving wel gewoonlijk zijn, omdat de omgeving dermate ingericht is dat individuele dataloss niet zomaar plaats zal vinden. zodoende zijn de RTO en RPO dan ook tot (nagenoeg) 0 teruggebracht. Uiteraard worden de processen die hierbij van invloed zijn met regelmaat getest. Is dit voor de opdrachtnemer begrijpelijk en afdoende?	We snappen de behoefte van de opdrachtgever om met een nieuw systeem niet de risico's te willen lopen dat er data kwijt raakt, dan wel dat de dagelijkse gang van zaken in gevaar komt, door problemen met het systeem. Dit wordt dan ook zeker zoveel als mogelijk voorkomen, echter op een SaaS omgeving vergt dit nou eenmaal andere (geen onPrem) processen.	Als het dezelfde resultaten oplevert, dan akkoord.
23	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 86	Kan aanbestedende diensten aparte regels in het prijzenblad toevoegen voor de volgende functionaliteiten: - Ingelogde Agenten die gelijktijdig kunnen bellen/gebeld worden - Ingelogde Agenten die gelijktijdig kunnen chatten - Ingelogde Agenten die gelijktijdig kunnen e-mailen	Ieder functionaliteit heeft zijn eigen licentie prijs. Op deze manier is het voor beide partijen inzichtelijk wat de kosten zijn voor de verschillende onderdelen en welke impact dat eventueel heeft bij op/afschalen van een specifieke functionaliteit.	Onze agents zijn tegelijkertijd ingelogd op alle drie de diensten, daar moet de prijs op worden afgestemd.
24	Nota van Inlichtingen 1		Vraag 87 en 99	Als antwoord op vraag 87 wordt aangegeven dat er 5 beheerders nodig zijn en in vraag 99 wordt als antwoord gegeven dat er 2 Administrators zijn. Wat is het verschil tussen een beheerder en een Administrator?		Dat verschil is er niet, het moeten er 2 zijn. Dank voor het opmerken. Het antwoord op vraag 87 Nv11 is hiermee herzien.
25	Offerte aanvraag		1.4	Bijlage K beschrijft opdrachtgever gedetailleerd hoe de PoC eruit moet komen te zien. De Opdrachtnemer voorziet dat de tijdslijn om de PoC goed in te kunnen richten niet realistisch is en verzoekt de Opdrachtgever te verruimen naar zes weken. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord, zo niet, kan Opdrachtgever toelichten waarom?		Niet akkoord, 113 is van mening dat het een vrij basic proof of concept betreft en om die reden de termijn realistisch.

26	Offerte aanvraag		3,1,3,1	De Opdrachtnemer ziet veel overlap in een PoC/referentiebezoek en een demo. De Opdrachtgever heeft het referentiebezoek genoemd in 1.4 van de Offerte aanvraag. Kan de Opdrachtgever toelichten waarom zij naast een PoC, ook nog een demonstratie wenst?		Vanuit het oogpunt van het zo veel mogelijk beperken van de aan de Proof of Concept verbonden aanvullende kosten, is Aanbestedende Dienst van mening dat opsplitsen in een algemene demonstratie door alle inschrijvers, en enkel een inhoudelijke Proof of Concept door de voorlopig gegunde partij de meest doelmatige en proportionele aanpak is. In de demonstratie wordt gevraagd naar de functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid van de aangeboden oplossing. In de Proof of Concept vraagt Aanbestedende Dienst voorlopig gegunde partij om aan te tonen dat het proces 'hulplijn - chat 0 overdag' (zoals weergegeven in Bijlage K), met uitzondering van stappen 1, 2 (voorgenoemd worden vervangen door start chat) en 12, onderdeel uitmaakt van de oplossing. Het hele proces dat de voorlopig gegunde partij dient te laten zien tijdens de Proof of Concept maakt dus geen onderdeel uit van de algemene demonstratie voor alle inschrijvers.
27	Offerte aanvraag	31	G2.5 ICT inrichting	In uw aanvraag stelt u vragen omtrent de ICT inrichting die gebaseerd op on premise omgevingen. Een voorbeeld hiervan is netwerk en infrastructuur. Hoe ziet u deze eisen op basis van SaaS dienstverlening?	We gaan uit van een SaaS oplossing en vragen ons af wat de impact volgens u op netwerk en infrastructuur is.	De uitvraag betreft een SaaS oplossing (dus uw infrastructuur), datgene wat bij 113 on premise aanwezig is is voor deze uitvraag niet zo relevant.
28	Bijlage A - Programma van Eisen	6	Vraag 62	Bij vraag 8 staat gesprekken teruglezen en luisteren, bij vraag 62 staat dit beschreven als terugluisteren en/of transcript. Is het nu de eis volgens vraag 8 (verplichting) of is het volgens vraag 62 (recording en/of transcript)	Inschatting maken wat de exacte wijzes en werkzaamheden omtrent het terugluisteren of transcripten van gesprekken	Bij vragen 8 en 62 kunnen we de betreffende termen niet terugvinden. We gaan ervan uit dat u eisen 8 en 62 bedoeld. Bij eis 8 gaat het erom dat terugluisteren van telefoongesprekken en teruglezen van chatgesprekken binnen het systeem mogelijk is. Bij eis 62 gaat het erover dat de opnames en of transcripts geëxporteerd worden naar het datawarehouse van 113. Het is handig als het telefoongesprek ook automatisch getranscribeerd wordt, maar dat hoeft niet.
29	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 83	Inschrijver hanteert 4 categorieën bij incidenten, te weten: 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. Opdrachtnemer is expert in haar dienstverlening en heeft ervaring met soortgelijke kritische 24/7 instellingen. Beide partijen zijn gebaat met een aanpassing van uw eis. Gaat u akkoord?		Niet akkoord, als een deel van de diensten niet werkt dan heeft dit grote gevolgen. Bijvoorbeeld, als chat niet werkt maar telefonie wel dan zijn wij niet bereikbaar voor degene die ons via chat willen benaderen (zij wisselen namelijk niet van kanaal). Deze situatie is voor ons een P1 en in de formulering van inschrijver een P2, dat is niet akkoord voor 113.
30	Bijlage D - Prijsblad			Voor een scherpe van de prijsstelling is het voor aanbieder van belang te weten om hoeveel unieke contactpersonen we kunnen uitgaan. Heeft u hiervoor inzicht, of anders inzicht in het aantal herhaalcontacten, en het aantal interacties (antwoorden) per e-mail en chat dialoog.	Betere inschatting in de kosten en aantallen.	Als u het aantal unieke hulpvragers bedoeld, gaat het om ongeveer 90.000 mensen per jaar.

31	Bijlage D - Prijsblad			In NVI 1 geeft u aan dat het mogelijk is om een voorstel te doen voor extra regels in het prijzenblad teneinde de prijs voor u specifiek inzichtelijk te maken. Graag zouden wij de volgende regels als voorstel willen doen: "Omdat uitvrager substantieel de komende jaren groeit, lijkt het aanbieder voordeliger om een component verbruikskosten toe te voegen. Hiermee betaalt uitvrager eerlijker voor het werkelijk verbruik van de dienst, in plaats van dat deze wordt verdisconteerd over de jaren in de licentiekosten. Sterker nog, de verbruikskosten komen in plaats van de licentiekosten. Hiermee komt de organische groei van uitvrager beter tot zijn recht in de prijsstelling." Kunt u het prijsmodel uitbreiden met verbruikskosten?	Beter inzicht en transparantie voor u in de kosten volgens het prijsblad. Tevens een pay per use mogelijkheid, u betaalt alleen hetgeen echt wordt gebruikt, ongeacht aantal licenties. We bieden dit aan in plaats van licentiegebaseerde aantallen.	Nee, om de inschrijvingen met elkaar te vergelijken kan 113 niet meegaan in uw verzoek. Er is voldoende ruimte om uw kosten te verdisconteren in het prijsblad.
	Bijlage D - Prijsblad			Is het mogelijk om de component functioneel beheer toe te voegen?	Beter inzicht in de onderverdeling van kosten	Nee, 113 voert functioneel beheer uit. Om die reden voegen wij geen extra regel toe.
	Bijlage D - Prijsblad			Op basis van de vragen en antwoorden uit NVI 1, is het voor de Inschrijver niet duidelijk hoe zij het prijzenblad nu moet invullen. Veel KCC licenties zijn gebaseerd op een basislicentie (die op named user is gebaseerd) en aanvullende licenties voor specifieke functionaliteit (zoals aantal gelijktijdige gesprekken of aantal gelijktijdige chatgebruikers). Om een passend financieel aanbod te kunnen maken, verzoekt de Inschrijver om aparte regels aan het prijzenblad toe te voegen met de volgende functionaliteiten: - Ingelogde Agenten die gelijktijdig kunnen bellen/gebeld worden - Ingelogde Agenten die gelijktijdig kunnen chatten - Ingelogde Agenten die gelijktijdig kunnen e-mailen Gaaf de Opdrachtgever hiermee akkoord?		Niet akkoord, de aantallen zijn gebaseerd op gelijktijdig gebruik van functionaliteiten. Zie antwoord op vraag 20 en 28
	Bijlage D - Prijsblad			Inschrijver merkt op dat het Prijzenblad niet ideaal is voor het specifiek inzichtelijk maken van haar aanbod. Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever haar Prijzenblad niet aan iedere potentiële Inschrijver kan aanpassen. Is Opdrachtgever bereid om ruimte (bijvoorbeeld een tekstblok of extra tabblad) toe te voegen aan het Prijzenblad waar Inschrijver enkele tekstuele toelichting over haar samenstelling van prijzen kan benoemen?		Niet akkoord, wel staan wij toe dat inschrijver maximaal 1 a4 toevoegt met toelichting op prijzenblad. Voorgaand heeft geen invloed op het prijzenblad.
	Bijlage D - Prijsblad	Eis 31		Inschrijver biedt een functie in haar platform om bij de start van een chat vragen te stellen. Dit is een vast maandbedrag voor een X aantal conversaties. Kan Opdrachtgever dit als regel toevoegen aan het prijzenblad, zodat Inschrijver een passend financieel aanbod kan doen dat voldoet aan de door 113 gestelde eis 31?		Niet akkoord, 113 staat niet toe per conversatie te betalen. Zie verder het antwoord op vraag 28.
	Bijlage D - Prijsblad	Eis 32		Inschrijver heeft een apart maandelijks kostencomponent om de vragenlijst van eis 32 te bieden. Kan Opdrachtgever dit als regel toevoegen aan het prijzenblad, zodat Inschrijver een passend financieel aanbod kan doen dat voldoet aan de door 113 gestelde eis 32?		Niet akkoord, vragenlijsten ziet 113 als onderdeel van de basisfunctionaliteit en in de licentie zitten.
	Bijlage D - Prijsblad			Er is in het prijzenblad geen onderscheid tussen normale call center agents, beheerders en supervisor licenties. Supervisor licenties hebben over het algemeen een ander tarief dan normale call center agent licenties. De inschrijver vraagt de opdrachtgever om aantallen call center medewerkers, beheerders en supervisors apart in het prijzenblad te specificeren. Indien aanbestedende dienst dit niet wil of kan, kan zij dan de relatieve verhouding tussen het aantal call center agents, beheerders en supervisors opgeven?		Voor beheerder is al een aparte regel opgenomen. 'Supervisor'heet bij ons 'floormanager'. Dit betreft 25 named licenties, 6 concurrent, die aantallen brengen we in mindering op aantal agents. Genoemd aantal is het aantal in 2024, groeit met 10% per jaar.
	Bijlage D - Prijsblad			De opdrachtgever heeft aangegeven in het aangepaste prijzenblad dat er meer concurrent (gelijktijdige gebruikers) dan named gebruikers zijn. Opdrachtnemer is van mening dat dit andersom moet zijn. De opdrachtgever verzoekt opdrachtgever dit aan te passen in het prijzenblad.		Dat klopt inderdaad, zie het gewijzigde prijzenblad

39	Bijlage D - Prijsblad		Op basis van de vragen en antwoorden uit Nvl 1, is het voor de Inschrijver niet duidelijk hoe zij het prijzenblad nu moet invullen. Veel KCC licenties zijn gebaseerd op een basislicentie (die op named user is gebaseerd) en aanvullende licenties voor specifieke functionaliteit (zoals aantal gelijktijdige gesprekken of aantal gelijktijdige chatgebruikers). Om een passend financieel aanbod te kunnen maken, verzoekt de Inschrijver om aparte regels aan het prijzenblad toe te voegen met de volgende functionaliteiten: - Ingelogde Agenten die gelijktijdig kunnen bellen/gebeld worden - Ingelogde Agenten die gelijktijdig kunnen chatten - Ingelogde Agenten die gelijktijdig kunnen e-mailen Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord?		Zie vraag 33
40	Bijlage D - Prijsblad		Door de aanpassingen uit vraag 1 moet het voor een Inschrijver ook mogelijk zijn om een 0 tarief in te vullen bij bepaalde onderdelen in het prijzenblad. Is de Opdrachtgever hiermee akkoord?		Aanbestedende dienst gaat akkoord.
41	Bijlage D - Prijsblad		Vermoedelijk zijn de woorden concurrent en named (cellen C15 en D15) omgewisseld. Gegadigde verzoekt Aanbestedende Dienst dit in definitieve versie van het prijzenblad te corrigeren.		Dat klopt inderdaad, zie het gewijzigde prijzenblad
42	Conceptverwerkers overeenkomst/ Nota van Inlichtingen 1	Hoofdstuk 3.9 / vraag 23 en 109	In de antwoorden op vragen 23 en 109 van de 1e Nota van Inlichtingen aangaande de conceptverwerkersovereenkomst geeft u aan dat, vanwege de contractuele opdrachtgever/opdrachtnemer relatie, Inschrijver verplicht zou zijn om de Verwerkersovereenkomst te accepteren. Inschrijver wenst nogmaals en nadrukkelijk op te merken dat zij niet als Verwerker kwalificeert onder de AVG regelgeving voor de uitvoering, het beheer en de monitoring van de Chat & Beldienst. Het platform en het beheer en de monitoring van deze dienst zal worden uitgevoerd door een Vendor van Inschrijver. De Autoriteit Persoonsgegevens hanteert in het kader van de uitleg van de verschillende privacyrollen een feitelijke en concreet toetsingskader. In het geval van de levering en uitvoering van de Chat & Beldienst zal de Vendor van Inschrijver concreet persoonsgegevens verwerken, opslaan en beheren en daardoor kwalificeert de Vendor van Inschrijver als Verwerker jegens de Aanbestedende dienst. Inschrijver zal voorzien in de factuurrelatie en als first point of contact inzake vragen omtrent de factuur. Technische support vragen zullen worden doorgezet naar de Vendor van Inschrijver en worden behandeld en beantwoord in het kader van service en support. Graag wil inschrijver, als dat mogelijk is, na een eventuele gunning, verder afstemmen en bemiddelen om tot een Verwerkersovereenkomst te komen tussen Stichting 113 en de Vendor van Inschrijver. Is dat akkoord? Bent u tevens bereid om eventueel de modelverwerkersovereenkomst van de Vendor van Inschrijver als uitgangspunt te nemen? Deze is beter afgestemd op de specifieke diensten omtrent de chat en belfunctionaliteiten. Graag uw reactie. Graag uw reactie in deze.		Niet akkoord met het indienen van een modelverwerkersovereenkomst. De definitie van een Verwerker conform AVG is: "een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt". In het geval Inschrijver gebruik maakt van een vendor, dan lijkt het 113 inderdaad niet zo dat Inschrijver kwalificeert als verwerker in de zin van de AVG. 113 gaat wel akkoord met het na gunning verder afstemmen over de verwerkersovereenkomst.
43	Bijlage L - Wensenlijst	W19	Eén of meerdere wensen vergen een éénmalige investering en maandelijkse licentiekosten. Hoe kunnen we hiermee omgaan? Voorstel is om hier een separate kolom voor op te nemen in de prijsensheet en deze niet mee te nemen in de TCO berekening. Reden is dat andere partijen wellicht één of meerdere wensen niet in kunnen vullen en mogelijk dan wel € 200.000 voordeliger uitkomen terwijl de partijen die dit wel kunnen invullen dan uitgesloten worden van verdere deelname (volgens 4.2.1 Offerteaanvraag). Daarnaast betreft dit wensen dus is het ook mogelijk dat dit niet afgenomen gaat worden.		Het is aan de aanbieder om af te wegen wel wens aankruisen en investering opnemen of beide niet opnemen. In dat laatste geval kan tzt (na eventuele gunning) een aanbod en wel/niet acceptatie plaatsvinden. Indien inschrijver de wens aankruist, dan dient inschrijver de kosten hiervan mee te nemen in de licentiekosten of de implementatiekosten en dat toe te lichten in de toelichting op het prijzenblad (zie vraag 31).