

Volgnr	Ref	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
Vanwege het feit dat deze 2e Nota van Inlichtingen is gepubliceerd heeft Aanbestedende Dienst besloten om het tijdschema voor de indiening van de inschrijving aan te passen. Het nieuwe tijdschema treft u aan in de termijnplanning van Tendermed en zal ook worden opgenomen in een aangepaste versie van de Aanbestedingsleidraad. Wij verzoek u met nadruk dit aangepaste document z.s.m. te downloaden van Tendermed. De uiterste datum/tijd voor het inleveren van inschrijvingen is nu VRJDAG 15 MAART 2024 13.00 UUR.					
12	Aanbestedingsleidraad		4.2	Planning Aanbestedingsleidraad De planning voor implementatie is een maand. Dit lijkt ons onrealistisch kort. Waarop is deze planning gebaseerd?	SVHW acht deze tijdsperiode mede op basis van eerdere ervaringen realistisch en is daarom niet bereid om de periode aan te passen.
10	Aanbestedingsleidraad	Omvang van de opdracht	Aanbestedingsleidraad - 2.5 Gemaakte keuzes	SVHW geeft aan, gelet op de aard en de omvang van de opdracht te hebben gekozen voor een Europese openbare procedure. Er lijkt nergens te herleiden welk budget dan wel plafondbedrag SVHW hanteert. Is SVHW bereid aan te geven wat er gebudgeteerd is of een plafondbedrag te noemen?	SVHW heeft geen ervaring met de financiële omvang van deze opdracht en kan derhalve de door u gevraagde informatie niet verstrekken.
5	Aanbestedingsleidraad	Microsoft Teams Calling	Aanbestedingsleidraad - 3.2 Opdrachtschrijving	Op het moment van in productie maakt SVHW gebruik van een volledig op Microsoft-Teams gebaseerde telefoniedienst. Aangezien integreren met deze functionaliteit een vereiste is, maar inschrijver niet de leverancier zou inschrijver graag willen weten wie de leverancier van de Microsoft-Teams dienst is. Dit i.v.m. het kunnen inschatten van de benodigde tijdsinvesteringen aan de kant van integratie en/of koppelen van de Teams Calling dienst met de KCC dienst. Is SVHW bereid de leverancier van de Microsoft Teams dienst bekend te maken?	U dient uit te gaan van een volledige Microsoft Teams Calling implementatie. Mede gelet op het feit dat momenteel gewisseld wordt van leverancier kan SVHW geen andere informatie over de leverancier verstrekken. Aanbestedende Dienst gebruikt Teams Calling vooral voor Presence, ruggespraak en doorschakelmogelijkheden.
6	Aanbestedingsleidraad	Microsoft Teams Calling	Aanbestedingsleidraad - 3.2 Opdrachtschrijving	Op het moment van in productie maakt SVHW gebruik van een volledig op Microsoft-Teams gebaseerde telefoniedienst. Aangezien integreren met deze functionaliteit een vereiste is, maar inschrijver niet de leverancier zou inschrijver graag willen weten wat inschrijver mag verwachten qua inzet vanuit de leverancier van de Teams dienst i.v.m. de voorziene integratie en/of koppeling. Kan SVHW aangeven welke afspraken hierover zijn gemaakt met de leverancier van de Microsoft Teams dienst?	Zie ons antwoord op vraag 6. U dient uit te gaan van een volledige Microsoft Teams Calling implementatie. Met de leverancier van de telefonie-oplossing wordt afgesproken volledige medewerking te verlenen voor de koppeling met de KCC-oplossing.
7	Aanbestedingsleidraad	Microsoft Teams Calling	Aanbestedingsleidraad - 3.2 Opdrachtschrijving	Op het moment van in productie maakt SVHW gebruik van een volledig op Microsoft-Teams gebaseerde telefoniedienst. Om overlap in functionaliteit te voorkomen zou inschrijver graag willen weten wat de scope en inhoudelijk (gebruiks)functionaliteiten zijn van de Microsoft Teams dienst. Zou SVHW dit willen delen?	Scope Microsoft Teams telefonie: - Telefoniedienst omvat de levering van alle vaste telefoniedienstverlening (inkomend- en uitgaand verkeer) ontsloten via Microsoft Teams, niet zijnde KCC-calls. Alle KCC-functionaliteiten zijn buiten scope.
8	Aanbestedingsleidraad	Microsoft Teams Calling	Aanbestedingsleidraad - 3.2 Opdrachtschrijving	Op het moment van in productie maakt SVHW gebruik van een volledig op Microsoft-Teams gebaseerde telefoniedienst. De Microsoft Teams dienst	Wij kunnen uw vraag niet behandelen vanwege ontbrekende elementen in uw vraagstelling.
3	Aanbestedingsleidraad	Koppelen CRM	Aanbestedingsleidraad - 3.3 Scope	Het huidige CRM-systeem BakerWare dient te worden gekoppeld dan wel geïntegreerd binnen de KCC dienst. Om een gerichte tijdsinschatting te maken, kan SVHW technische documentatie (bijvoorbeeld API documentatie) aanleveren zodat inzichtelijk wordt hoe deze koppeling of integratie tot stand gebracht kan worden?	Zie bijlage (beschrijving Bakerware koppeling)
4	Aanbestedingsleidraad	Koppelen CRM	Aanbestedingsleidraad - 3.3 Scope	Het huidige CRM-systeem BakerWare dient te worden gekoppeld dan wel geïntegreerd binnen de KCC dienst. Inschrijver ziet een grote kans voor SVHW als het aankomt op CRM en KCC alsmede een totaalbeeld van (eind)klant/burger te kunnen creëren. Heeft SVHW ook overwogen over te stappen naar 1 integraal platform waarbij CRM functionaliteiten en de KCC dienst te worden?	Dat hebben we overwogen maar staan we op dit moment niet voor open.
9	Aanbestedingsleidraad	Microsoft Teams Calling	Aanbestedingsleidraad - 3.4. Gewenste situatie - Migratie	Inschrijver is verantwoordelijk voor de migratie van alle relevante data, dataconversie, processen, inrichting van callflows, huntgroepen, keuzemenu's, doorschakelingen en dergelijke van de KCC-dienst naar de nieuwe aangeboden KCC-dienst, alsmede de inpassing van de dienst in de ICT-Infrastructuur en telefoniedienst van Opdrachtgever. Gezien Microsoft Teams deels al dan niet geheel in deze functionaliteiten voorziet, kan SVHW toelichten hoe dit opgevat dient te worden?	Microsoft Teams wordt niet ingezet voor KCC-communicatie, de Microsoft Teams van Aanbestedende dienst voorziet niet in deze functionaliteit. Aanbestedende dienst gebruikt op dit moment een andere KCC-oplossing. Daarvan zal een de basis inrichting, IVR, keuzemenu's etc. overgenomen moeten worden.
2	Aanbestedingsleidraad	Doorlooptijd migratie	Aanbestedingsleidraad - 4.2 Planning	Uit de planning is op te maken dat, van moment van Contract tekenen tot Oplevering productiegereed, 1 maand en 5 dagen beschikbaar zijn voor de volledig implementatie. Deze doorlooptijd lijkt aan de korte kant. Hoe realistisch acht SVHW deze doorlooptijd en is SVHW bereid de doorlooptijd te verlengen?	SVHW acht deze tijdsperiode mede op basis van eerdere ervaringen realistisch en is daarom niet bereid om de periode aan te passen.
1	Aanbestedingsleidraad	Certificeringen	Aanbestedingsleidraad - 6.4 Technische en beroepsbekwaamheid	Bij de eis over informatiebeveiliging wordt bij ISO 27001:2013 expliciet benoemd dat wanneer er bij deze eis beroep wordt gedaan op een derde dan dient deze derde als Onderaannemer of Combinant mee in te schrijven en zich garant te stellen dat Inschrijver te allen tijde de eisen van de certificeren zal naleven en toepassen. Daarna wordt vermeld dat ook ISAE 3402 vereist wordt, maar daarbij wordt niet gesproken over een beroep doen op een derde. Mag inschrijver aannemen dat ook voor ISAE 3402 een beroep mag worden gedaan op een derde?	Uw aanname is juist.

Volgnr	Ref	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
11	Aanbestedingsleidraad	Referenten	Aanbestedingsleidraad - 6.4 Technische en beroepsbekwaamheid	Is het inschrijver toegestaan een buitenlandse referent op te geven?	Indien die referent voldoet aan de functionele eisen zoals in de aanbestedingsdocumenten is vermeld, dan is dit mogelijk. U dient wel zeker te stellen dat controle van de referent door Aanbestedende Dienst op ieder gewenst moment mogelijk is.
13	Architectuurprincipes	Aangeleverde documenten	Architectuurprincipes	Er zijn 2 Bijlage I - Architectuurprincipes gedeeld. Kan SVHW aangeven welke van de 2 documenten leidend is?	Dubbele publicatie is gecorrigeerd
22	PvE	Migreren van bestaande KCC oplossing	Bijlage E - Programma van Eisen - 1. Algemeen #1.	Opdrachtnemer dient de bestaande KCC oplossing naar de nieuwe KCC dienst te migreren. Het is inschrijver onduidelijk wat de inhoud van de bestaande KCC oplossing is en kan hierdoor niet goed inschatten wat dit voor impact heeft op de migratie. Kan SVHW meer informatie delen over de inhoud van de huidige KCC oplossing?	Dit betreft op hoofdlijnen: het overnemen, porteren en afleveren van de telefoonnummers 0186 577 222 en 0800 020 08 73. IVR, keuzemenu, klantkaart(CRM)koppeling, meldteksten, rapportages.
23	PvE	Service Window	Bijlage E - Programma van Eisen - Bijlage: Minimale vereisten prioriteitstelling	Er lijkt een duidelijke eis/wens voor Service Window tijden te ontbreken voor Prioriteiten anders dan Prio 1. Hierdoor is het voor inschrijver onduidelijk of de tijden bij Norm in Bijlage: Minimale vereisten prioriteitstelling dienen te worden opgevat binnen een 24/7 opzet of binnen bepaalde kantoor tijden. Kan SVHW aangeven hoe de opvatting van meten Norm tijd voor Prioriteiten 2 t/m 4 dient te zijn (24/7 of kantoor tijden)?	Wij laten de laatste bladzijde van bijlage E vervallen. U dient wel gebruik te maken van de in Bijlage H vermelde Service en Reactietijden (pag 7 van Bijlage H)
18	PvE	Financieel	eis 10	U vraagt om een maandelijkse aanpassing van plus of min 20 procent. Dit betekent een aanpassing van 892% op jaarbasis. Dit percentage is erg ongebruikelijk in deze markt, kan het zijn dat u een percentage van 20% op jaarbasis wenst of of af te kunnen schalen? Zo nee, kunt u eveneens een bandbreedte per jaar opgeven?	Bedoeld is een up-/downscaling van 20% t.o.v. het oorspronkelijk aantal gebruikers. De verrekking van eventuele meer of minder gebruik vindt op maandbasis plaats.
19	PvE	Financieel	eis 11	U vraagt om een maandelijkse aanpassing van plus of min 20 procent. Dit betekent een aanpassing van 892% op jaarbasis. Dit percentage is erg ongebruikelijk in deze markt, kan het zijn dat u een percentage van 20% op jaarbasis wenst of of af te kunnen schalen? Zo nee, kunt u eveneens een bandbreedte per jaar opgeven?	Bedoeld is een eventuele up-/downscaling van 20% t.o.v. het oorspronkelijk aantal gebruikers op maandbasis. De verrekking van eventuele meer of minder gebruik vindt op maandbasis plaats.
20	PvE	functioneel	eis 15	Kunt u aangeven welke toepassingen u onder social media schaat?	Aanbestedende dienst maakt op dit moment geen gebruik van sociale media kanalen voor de communicatieondersteuning. Wellicht dat dat in de toekomst verandert. Daarom wordt Inschrijver verzocht aan te geven op welke sociale media kanalen u nu al voorbereid bent en welke eventuele voorwaarden verbonden zijn aan een mogelijk toekomstig gebruik door Aanbestedende Dienst van een of meer van die kanalen.
25	PvE		eis 16	In eis 2.16 geeft opdrachtgever aan dat er een integrale uitwisseling van data tussen KCC dienst en Bakerware mogelijk moet zijn. Wat verstaat opdrachtgever in deze eis onder uitwisseling van data? Valt hieronder ook het wegschrijven van informatie onder?	Koppeling applicatie Bakerware in het KCC systeem, zodat op grond van bijv. subjectnummer relevante gegevens (klantkaart) worden getoond binnen de KCC applicatie. Vanuit IVR in de toekomst de mogelijkheid om op basis van subjectnummer en een briefnummer een formulier aan te vragen.
26	PvE		eis 19	In eis 2.19 geeft opdrachtgever aan dat de KCC dienst een ingebouwde help-functie in de Nederlandse taal moet voorzien. Is het voor de opdrachtgever acceptabel als er een Nederlandse handleiding is buiten de KCC dienst?	Vanuit IVR in de toekomst de mogelijkheid om op basis van subjectnummer en een briefnummer een formulier aan te vragen.
16	PvE	Algemeen	eis 2	Vermoedelijk bedoelt aanbestedende dienst dezelfde maand en dag x jaar na ingang van overeenkomst. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?	Alle genoemde zaken dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst (met inbegrip van eventuele verlengingen) beschikbaar te zijn.
27	PvE		eis 20	In eis 2.20 stelt opdrachtgever de eis dat het mogelijk dienst te zijn voor agents om onderling te chatten. De filosofie van de KCC dienst van inschrijver biedt de mogelijkheid tot onderling chat tussen agent en supervisor. Is het acceptabel voor opdrachtgever dat deze eis wordt ingevuld vanuit MS Teams, dat agents dat inzetten om onderling te chatten?	Ja
29	PvE		eis 23, eis 35	Eis 2.33-2 & 2.35 beschrijft de opdrachtgever de eis dat agents de mogelijkheid moeten hebben voor "cherry picking". Het platform van inschrijver is een ACD die gesprekken aanbiedt op basis van First In First Out. Alleen het kanaal e-mail kan deze functionaliteit bieden. Reden hiervoor is dat medewerkers de neiging hebben om eerst de eenvoudige cases op te pakken en klanten daardoor onnodig lang moeten wachten op een reactie. Kan deze eis komen te vervallen?	Opdrachtgever wil de eis om gesprekken uit de wachtrij naar voren te kunnen halen graag handhaven.
30	PvE		eis 25	In eis 2.25 stelt opdrachtgever aan dat berichten van deelnemers met voorrang worden behandeld en bovenaan in de wachtrij gepositioneerd dienen te worden. De oplossing van de inschrijver is een ACD die op basis van FIFO gesprekken aanbiedt aan agents. Uiteraard kan er voorrang per wachtrij worden ingesteld. Is dit voor opdrachtgever afdoende?	Als inschrijver dit kan oplossen met een wachtrij specifiek voor deelnemers die voorrang krijgt op al het andere inkomende telefoonverkeer (eventueel met een apart telefoonnummer) is dat voor opdrachtgever afdoende.

Volgnr	Ref	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
21	PvE	functioneel	eis 26	In deze eis staat dat mogelijk in de toekomst ook email, chat, social media en DM onderdeel worden. Dient inschrijver hier in licenties op dit moment al rekening mee te houden? En waar op het prijzenblad moeten de implementatie kosten hiervan worden opgeschreven?	Zie ons antwoord op vraag 20. U hoeft derhalve op dit moment geen rekening te houden met eventueel extra licenties. U dient er wel rekening mee te houden dat uw toepassing in staat is om sociale media berichten te verwerken.
31	PvE		eis 28-5	In eis 2.28-5 wordt gespreksrouting van specifieke chat berichten gevraagd op basis van social media adres. Wat bedoelt de opdrachtgever met social media adres? Voor WhatsApp kan er gerouteerd worden o.b.v. telefoonnummer maar hoe ziet de opdrachtgever dit voor bijvoorbeeld voor de overige sociale kanalen?	Hiermee bedoeld opdrachtgever dat op basis van het social-media platform wat door de klant gekozen is de berichten in een specifieke contactcentergroep afgeleverd worden bij SVHW.
32	PvE		eis 29-7	In eis 2.29-7 vraagt de opdrachtgever de mogelijkheid om meldteksten klaar te zetten onder bepaalde voorwaarden. Inschrijver biedt de mogelijkheid om ad-hoc audio te uploaden/in te spreken wanneer nodig is dat afdoende voor opdrachtgever?	Nee, zelf de mogelijkheid hebben om meldteksten klaar te zetten en te programmeren.
28	PvE		eis 32	In eis 2.32 beschrijft opdrachtgever de eis dat gesprekken van medewerker, die overlopen naar een wachtrij op het KCC-gespreksinformatie toont waarin de naam van de medewerker wordt getoond en het telefoonnummer van de beller. Het feit dat opdrachtgever twee gescheiden systemen zal gebruiken is het voor inschrijver alleen mogelijk het telefoonnummer van de beller te tonen. Is dit afdoende?	Gezien de gevraagde integratie/koppeling tussen de KCC-oplossing en de kantoortelefonie (Teams-oplossing) verwacht opdrachtgever dat dit toch mogelijk is met behulp van deze koppeling of heeft het een sterke voorkeur dat deze mogelijkheid gecreerd wordt.
40	PvE		eis 38	Eis 2.38 indien agent met headset werkt kan de inschrijver alleen audio aanbieden over de headset. Wanneer agents werken met een extern device, bijvoorbeeld vast toestel, andere softphone of mobiele telefoon is dit wel mogelijk. Is dit voor opdrachtgever afdoende?	Nee, agenten moet zelf kunnen instellen welke audio device gebruikt wordt om het gesprek af te handelen.
15	PvE	agent	eis 39	U vraagt hier bij het locken (van het scherm?) naar onze mening een technische oplossing voor een operationeel probleem. De consequentie van het voldoen aan deze eis is dat er met een fat client gewerkt moet worden. Hetgeen niet ten goede komt aan het BYOD en het plaats en tijd onafhankelijk werken. Wij adviseren om hierom deze eis te laten vervallen dan wel te herformuleren of tot wens te benoemen.	Wij stemmen in met uw opmerking en laten het betreffende deel van Eis 39 vervallen.
33	PvE		eis 39	Eis 2.39 de KCC dienst van de inschrijver kan het eerste deel van de eis, agents op niet beschikbaar zetten bij niet opnemen, invullen maar het tweede deel van de eis niet omdat de KCC dienst geen directe connectie heeft met het werkstation van de agent. De KCC dienst van de inschrijver maakt het mogelijk met 1 druk op de knop om de status aan te passen zodat de agent geen nieuwe calls meer aangeboden krijgt. Is dat afdoende?	Wij stemmen in met uw opmerking en laten het betreffende deel van Eis 39 vervallen.
34	PvE		eis 43	Eis 2.43 De oplossing van de inschrijver toont geen bounced calls op het dashboard. Deze informatie kan alleen achterhaald worden via de Call Detail Records van de KCC dienst. Abandoned calls worden zijn wel zichtbaar op het realtime dashbaord. Is dit afdoende voor de opdrachtgever?	Opdrachtgever kan zich hier in vinden.
35	PvE		eis 45	Eis 2.45 Het instellen van het aantal gelijktijdige calls binnen de KCC dienst van de inschrijver is mogelijk met uitzondering van het telefonie kanaal. De filosofie hiervan is dat een agent 100% zijn aandacht moet vestigen op het live klantcontact en op die momenten geen ruimte is voor additionele gesprekken afkomstig uit andere kanalen. Is dit akkoord vanuit de opdrachtgever?	Opdrachtgever is bereid deze eis om te zetten naar een wens.
36	PvE		eis 45-2	Eis 2.45-2 beschrijft de opdrachtgever de eis dat agents de mogelijkheid moeten hebben voor "cherry picking". Het platform van inschrijver is een ACD die gesprekken aanbiedt op basis van First In First Out. Alleen het kanaal e-mail kan deze functionaliteit bieden. Reden hiervoor is dat medewerkers de neiging hebben om eerst de eenvoudige cases op te pakken en klanten daardoor onnodig lang moeten wachten op een reactie. Kan deze eis komen te vervallen?	Opdrachtgever wil de eis om gesprekken uit de wachtrij naar voren te kunnen halen graag handhaven.
37	PvE		eis 48	Eis 2.48 de KCC dienst van de inschrijver biedt 3 typen meeluisteren. 1 van de opties is de fluistermodus hierbij kan de supervisor hulp bieden aan de agent. In deze modus hoort de agent de supervisor maar de klant niet. De agent kan niets terugzeggen in deze modus. Alternatief is de optie waarbij een supervisor tijdens het meeluisteren een chatsessie met de agent start waarbij er wel een dialoog kan plaatvinden tussen supervisor en agent. Is dit afdoende?	Ja
38	PvE		eis 51	Eis 2.51 Gesprekken kunnen binnen de KCC dienst van de inschrijver altijd worden opgenomen (geen actie van welke medewerker dan ook noodzakelijk) of opgenomen on demand (door de agent te activeren tijdens de call). Het is niet mogelijk om deze in combinatie te gebruiken. Is dit afdoende voor de opdrachtgever?	Ja
39	PvE		eis 52	Eis 2.52 Opdrachtgever eist dat het zichtbaar moet zijn of er een noodboodschap actief staat en wanneer deze noodboodschap is geactiveerd. Inschrijver kan alleen aan het eerste onderdeel voldoen. Kan deze eis komen te vervallen?	Opdrachtgever wil dit specifieke deel uit eis 52 omzetten naar een wens: <i>In de applicatie wordt op een duidelijke manier aangegeven dat een noodboodschap actief is en bij voorkeur ook de datum en tijd vanaf wanneer dit het geval is en op welke communicatiekanalen de boodschap actief is.</i>

Volgnr	Ref	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
17	PvE	Financieel	eis 7	U vraagt ongelimiteerde tarieven, ongeacht , dat betekent in de praktijk dat partijen een grens zullen stellen aan aspecten van de dienstverlening. Bijvoorbeeld dat opnamen maximaal x aantal dagen bewaard kunnen blijven. Voor een eerlijk vergelijk adviseren wij u de fair use policy van de aanbieder te waarderen. Wil u deze aanbeveling overnemen, zo nee welke maatregel stelt u voor om een gelijk speelveld te waarborgen?	Wij handhaven onze eis, maar wanneer u als Leverancier een fair use policy hanteert dan verzoeken wij u daar inzage in te geven en een beschrijving mee te sturen met uw eventuele Inschrijving.
24	PvE		Meerdere eisen	Programma van eisen Wij bieden een Common Ground opensource oplossing. Deze voldoet niet aan alle eisen. We kunnen de gevraagde functionaliteiten ontwikkelen die dan ten goede komt aan de community. Staat SVHW open voor een dergelijke aanpak?	U dient het Programma van Eisen aan te houden v.w.b. de te leveren dienst. Indien uw oplossing niet voldoet aan het Programma van Eisen dan zal dat helaas niet kunnen leiden tot gunning.
14	PvE	Aangeleverde documenten	Programma van Eisen	Er zijn 2 Bijlage E - Programma van Eisen gedeeld. Kan SVHW aangeven welke van de 2 documenten leidend is?	Dubbele publicatie is gecorrigeerd