

Algemene informatie

Aanbesteding: KCC Multichannel oplossing
Aanbestedende Dienst: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Referentie: BS24.0367

Toelichting:

Hierbij treft u de nota van inlichtingen aan met daarin de vragen en antwoorden. Na publicatie zal de termijn voor het stellen van de verduidelijkingsvragen in TenderNed worden aangepast. Gelieve bij het stellen van verduidelijkingsvragen in het onderwerp aan te geven "verduidelijkingsvraag ten aanzien van vraagnummer ..."

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage D xls versie

Vraag:

Kunt u a.u.b. op korte termijn een bewerkbare versie van de excelsheet met eisen en wensen ter beschikking stellen ten behoeve van het interne proces bij inschrijver en de verdeling van de regels over verschillende interne collega's? We zullen bij de definitieve inschrijving het huidige format hanteren, waarbij enkel kolom D aan te passen / in te vullen is

Antwoord:

Door omstandigheden kan er thans geen bewerkbaar excel beschikbaar worden gesteld. Wel is er een WORD versie van de bijlage beschikbaar. Deze is toegevoegd aan de documenten.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 7 aug. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Tender beantwoording

Vraag:

Hoe dient het PVE beantwoord te worden:

- 1) Via alleen Ja of Nee in de antwoordkolom
- 2) Via Ja of Nee in de antwoordkolom met een toelichting
- 3) Via alleen Ja of Nee in de antwoordkolom met een toelichting in een extra kolom voor toelichting
- 4) Via alleen Ja of Nee in de antwoordkolom met een begeleidend schrijven

Antwoord:

Via alleen Ja of Nee in de antwoordkolom.

Indien gewenst mag deze waar nodig worden toegelicht in een bijlage.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
3

Onderwerp:
M2.6

Vraag:

In eis M2.6 stelt u dat de oplossing een aantal tools die dagelijks in het klantcontactcentrum worden gebruik moet bundelen. Wat verstaat u onder bundelen in dit kader; moet de aan te besteden oplossing deze functionaliteit in zich hebben en dus nieuw ingericht worden (en wat zijn daarvan uw requirements), of wenst u dat huidige door u gebruikte oplossingen voor het klantcontactcentrum via het nieuw aan te besteden platform aanroepbaar en zichtbaar moeten zijn?

In eis M2.6 stelt u dat de oplossing ook een klanttevredenheidsonderzoek als functionaliteit moet bezitten, waarvoor verder geen eisen worden gesteld. Maakt u nu gebruik van een platform voor klanttevredenheidsonderzoek en wat zijn hiervoor uw requirements?

In eis M2.6 stelt u dat de oplossing ook planningssoftware als functionaliteit moet bezitten, waarvoor verder geen eisen worden gesteld. Maakt u nu gebruik van planningssoftware en wat zijn hiervoor uw requirements?

Antwoord:

Oplossingen zijn centraal benaderbaar voor de gebruiker die daar voor geautoriseerd is. Voor de gebruiker moet het lijken of hij of zij vanuit één oplossing werkt.

Het maakt BsGW niet uit of de inschrijver dit bereikt met een eigen kennisbank of klanttevredenheidsoplossing of dat deze gebruik maakt van links, iframes of andere toepassingen om oplossingen van derde te ontsluiten.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
4

Onderwerp:
M2.8

Vraag:

In eis M2.8 stelt u dat de nawerkttijd centraal moet kunnen worden ingesteld. Geldt dit ook echt voor alle communicatiekanalen of alleen voor

voice waar dit gebruikelijk is.

Antwoord:

Dit geldt voor kanalen waarbij live met klanten wordt gecommuniceerd zoals telefonie, maar ook live chat.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

5

Onderwerp:

M2.12

Vraag:

In eis M2.12 eist u dat gesprekken, chats en emails automatisch geregistreerd moeten worden. Bedoelt hierbij dat het systeem automatisch het aantal gesprekken, chats en emails vastlegt, of dat het systeem de inhoud en transcript van gesprekken, chats en emails vastlegt?

Antwoord:

Het aantal gesprekken, chats en e-mails worden automatisch vastgelegd, zonder dat hier een aparte actie van de agent voor noodzakelijk is. Inhoud en transcript van gesprekken, chats en email worden vastgelegd op het moment dat de agent het contact afrond/opslaat.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

6

Onderwerp:

M2.16

Vraag:

In eis M2.16 geeft u aan dat u campagnes per klantkanaal en teams wilt u kunnen instellen. Wat verstaat u hier onder campagnes?

Antwoord:

Met 'Campagnes' bedoelen we gecoördineerde communicatie stromen die gericht zijn op specifieke doelstellingen, bijvoorbeeld bij bezwaarafhandeling, dwanginvordering, enz. Dit kunnen inkomende en uitgaande stromen zijn.

Teams zijn diegene die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van deze campagnes. Verschillende teams kunnen aan verschillende campagnes gekoppeld worden.

Het is vooral van belang dat de activiteiten per campagne en/of teams goed

worden geregistreerd t.b.v. rapportage mogelijkheden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
7

Onderwerp:
M2K1.9

Vraag:

Bij eis M2K1.9 wordt gesproken over klantcontactkanaal. Wat wordt hier mee bedoeld in deze context aangezien het onder het hoofdstuk telefonie valt?

Antwoord:

In deze context kan dat worden gezien als Campagnes. Met 'Campagnes' bedoelen we gecoördineerde communicatie stromen die gericht zijn op specifieke doelstellingen, bijvoorbeeld bij bezwaarafhandeling, dwanginvordering, enz. Dit kunnen inkomende en uitgaande stromen zijn.

Teams zijn diegene die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van deze campagnes. Verschillende teams kunnen aan verschillende campagnes gekoppeld worden.

Het is vooral van belang dat de activiteiten per campagne en/of teams goed worden geregistreerd t.b.v. rapportage mogelijkheden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
8

Onderwerp:
M2K1.11

Vraag:

Bij eis M2K1.11 wordt gevraagd dat bewaarde gesprekken kunnen worden geanonimiseerd. Hoe moet anonimiseren hier opgevat worden? In het bewaarde audio gesprek of in een transscript van het gesprek.

Antwoord:

Gesprekken worden (momenteel) 31 dagen bewaard. Na afloop van deze periode worden deze gesprekken automatisch verwijderd. BsGW wenst gesprekken echter ook voor trainingsdoeleinden te gebruiken. In dit geval, dient de relatie met klant te worden verwijderd. Dit mag ook een handmatige actie zijn.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
9

Onderwerp:
M2K1.14

Vraag:

Bij eis M2K1.14 geeft u aan dat bij extern bellen met CLI deze CLI naar keuze getoond kan worden. Dient de agent dit zelf (per gesprek) in te kunnen stellen of dient dit een centraal ingestelde waarde te zijn.

Antwoord:

De agent regelt dit zelf (per gesprek).

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
10

Onderwerp:
M3.5

Vraag:

Bij eis M3.5 geeft u aan dat derde partijen vaak met eigen oplossingen werken als ondersteuning bij de BSGW dienstverlening. Hoe wordt verwacht dat deze oplossingen informatie uitwisselen met BSGW? Kan er een use case beschreven worden?

Antwoord:

Telefoon gesprekken komen binnen via de IVR van BsGW, het is op dat moment erg druk (afhankelijk van het aantal bellers in wachtrij). Nieuwe gesprekken worden vervolgens doorgeschakeld naar een derde partij. Het kan zijn dat lijnen bij de derde partij vol zitten of dat de klant in een verkeerde routing/campagne terecht is gekomen en dat de klant terug naar BsGW geloodst dient te worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
11

Onderwerp:
M4.2

Vraag:

Bij eis M4.2 wordt er gesproken over piekperiodes. Hoe lang duren deze periodes en wat is de business requirement voor schaalbaarheid?

Antwoord:

Eenmaal per jaar is er een piek periode van ongeveer twee maanden (aanslagoplegging). Er zijn ook meerdere kortere piek periodes gedurende het jaar met een lager volume van ongeveer twee weken.

Dit betekent dat beschikbare lijnen opgeschaald dienen te worden tot minimaal 120 agenten die gelijktijdig kunnen bellen en ruimte voor minimaal 250 wachtende bellers in de wachtrij. Er dient ook rekening te worden gehouden met het doorschakelen naar derden indien deze lijnen bezet blijven.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
12

Onderwerp:
M5.4

Vraag:

Bij eis 5.4 wordt gesproken over een wallboard voor meerdere klantelingen. Wordt hier 4 dashboards met 4 communicatiekanalen bedoeld gepresenteerd op 1 wallboard een gecombineerd dashboard voor meerdere ingangen of communicatiekanalen?

Antwoord:

De voorkeur gaat uit naar 1 gecombineerd dashboard voor meerdere ingangen of communicatiekanalen. Andere oplossingen sluiten we niet uit mits dit werkbaar is voor de agenten die aan meerdere kanalen zijn gekoppeld.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
13

Onderwerp:
M5.6

Vraag:

Bij eis M5.6 wordt aangegeven dat opgenomen gesprekken binnen het netwerk van de aanbestedende dienst opgeslagen kunnen worden. Betekent dit alleen daar of tevens ook op het cloudplatform van de aanbieder?

Antwoord:

Mits het Cloud platform van de aanbieder voldoet aan alle beveiligingseisen kan dit tevens worden toegepast.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
14

Onderwerp:
M5.8

Vraag:

Bij eis M5.8 wordt gevraagd dat de kwaliteit van gesprekken, chats en email gemonitord en gemeten kunnen worden. Wat is hier de definitie van kwaliteit?

Antwoord:

Hier doelen we op de techniek:

- De stabiliteit van de verbinding, zonder onderbrekingen of wegvallende gesprekken;
- De mate waarin de stem van de agent duidelijk en verstaanbaar is zonder vervorming en/of ruis;
- er is voldoende echo onderdrukking;
- een lage variatie in de vertraging van pakketoverdracht.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
15

Onderwerp:
M7.3

Vraag:

Bij eis M7.3 wordt aangegeven dat het prijsmodel op basis van active named users dient te zijn. Geldt dit ook voor telefonie? Of wordt daar verwacht dat het om concurrent usage gaat?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

16

M8I2.4

Vraag:

Bij M8I2.4 wordt aangegeven dat het softwarepakket mechanismen behoort te bevatten voor normalisatie en validatie van invoer en voor schoning van de uitvoer. Wat wordt hiermee bedoeld?

Antwoord:

Normalisatie van invoer: zorgt ervoor dat alle data in een standaardformaat wordt omgezet, waardoor inconsistenties worden voorkomen en de data uniform is voor verdere verwerking.

Validatie van invoer: controleert of de ingevoerde data aan bepaalde criteria voldoet, om fouten en ongewenste data buiten de deur te houden.

Schoning van de uitvoer: filtert en controleert de uitvoerdata om ervoor te zorgen dat deze correct en foutvrij is voordat deze wordt gebruikt of naar andere systemen wordt verzonden, wat de integriteit en betrouwbaarheid van de data waarborgt.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

17

Onderwerp:

M8I2.11

Vraag:

Bij eis M8I2.11 wordt geeist dat het softwarepakket signaleringsfuncties voor registratie en detectie biedt die beveiligd zijn ingericht. Wat wordt hier verwacht?

Antwoord:

Registratiefuncties: het softwarepakket moet alle activiteiten en gebeurtenissen binnen het systeem registreren (logging).

Detectiefuncties: het systeem moet mechanismen hebben om ongebruikelijke of verdachte activiteiten te detecteren en waarschuwingen te genereren bij pogingen tot ongeautoriseerde toegang of afwijkend gedrag.

Beveiligde inrichting: de registratie- en detectiefuncties moeten veilig zijn ingericht, beschermd tegen manipulatie en ongeautoriseerde toegang, en alleen toegankelijk voor bevoegde personen om de integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens te waarborgen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
18

Onderwerp:
M8I5.9

Vraag:

Bij eis M8I5.9 wordt gevraagd dat draadloos verkeer behoort te worden beveiligd met authenticatie van devices, autorisatie van gebruikers en versleuteling van de communicatie. Is dit geen lokale infrastructuur en derhalve geen onderdeel van deze aanbesteding?

Antwoord:

Deze eis mag worden genegeerd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
19

Onderwerp:
M8I6.16

Vraag:

Bij eis M8I6.16 wordt verwacht dat een wachtwoordenkluis voor het beheren van wachtwoorden beschikbaar wordt gesteld. Is dit geen onderdeel van de lokale ICT beheerpolicies?

Antwoord:

Deze eis mag worden genegeerd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
20

Onderwerp:
M8P1.17

Vraag:

Bij eis M8P1.17 wordt aangegeven dat verwacht wordt dat de aanbiedende organisatie een proces hoort te hebben ingericht, waarbinnen een analyse wordt gemaakt en aantoonbaar is dat het verzamelen van de persoonsgegevens rechtmatig en noodzakelijk is en het ontwerp getoetst wordt aan het uitgangspunt dataminimalisatie, de juiste wijze van opslag en het hanteren van de bewaartermijn. Is dit geen verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst?

Antwoord:

Hier ligt inderdaad een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. In deze eis is het voldoende als de aanbiedende organisatie processen heeft

ingericht en de informatie (logging) biedt waarmee de betreffende analyse wordt uitgevoerd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 21
Onderwerp: M8P1.21

Vraag:

Bij eis M8P1.21 wordt aangegeven dat logging en monitoring van het netwerk op verwerkers/persoonsniveau hoort te loggen, zodat direct of periodiek kan worden beoordeeld welke persoonsgegevens deze medewerker heeft opgevraagd, ingezien en aangepast. Hoe wordt verwacht dat dit op netwerk niveau gebeurt?

Antwoord:

Het woord netwerk dient in deze te worden vervangen door oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 22
Onderwerp: B1.1

Vraag:

Bij eis B1.1 wordt aangegeven dat de oplossing een hoge beschikbaarheid en betrouwbaarheid moeten bieden. Wat is hier de definitie van "hoog"?

Antwoord:

De beschikbaarheid van de diensten en services binnen de scope van het beheercontract in de productieomgeving dienen minimaal 99,5% per maand te bedragen op basis van 24/7 openstelling minus vooraf overeengekomen gepland onderhoud.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 23
Onderwerp: Bijlage D

Vraag:

Is de aannahme correcte dat WFM (Workforce Management) tooling voor forecasting, planning & roostereing expliciet geen onderdeel uitmaakt van de

beoogde KCC oplossing?

Antwoord:

Indien er geïntegreerde oplossing / modules beschikbaar zijn zouden we hier graag kennis van nemen als optionele aanbieding.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage H, bijlage 2

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat de benoemde normen niet allemaal gelden en enkel de door AD eengegeven ISO27001:2013, ISAE 3000 Type II en een SOC2 Type II benodigd zijn. Kunt u dat bevestigen?

Antwoord:

Bijlage H - Standaard verwerkersovereenkomst, bijlage 2 is een standaard formulier en niet specifiek bedoeld voor de gevraagde oplossing. In deze kunnen we de aanname van de inschrijver bevestigen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage A

Vraag:

Inschrijver is bereid om een aansprakelijkheid te accepteren die in verhouding staat tot de bedrijfseconomische waarde en de eventuele risico's. Daarom stelt Inschrijver voor dat zij aansprakelijk is voor de directe schade ontstaan in de uitvoering of naleving van de overeenkomst door het handelen of nalaten van Inschrijver of diens onderaannemers. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot een maximumbedrag van € 50.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van 250.000,- per jaar. Indirecte schade in de vorm van gederfde omzet, boetes, gederfde winst, reputatieverlies of verlies van data is expliciet uitgesloten. Bent u bereid om dit voorstel te accepteren? Indien niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.

Antwoord:

Niet akkoord. BsGW volgt in deze de GIBIT. Juridisch gezien bestaat er geen directe of indirecte schade.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 26
Onderwerp: Leidraad 2.4

Vraag:

Kunt u aangeven wat u verstaat onder 'integratie met systemen van derde partijen': Wat voor soort integratie betreft dit en wat zijn de specificaties hiervan?

Antwoord:

Telefoon gesprekken komen binnen via de IVR van BsGW, het is op dat moment erg druk (afhankelijk van het aantal bellers in wachtrij). Nieuwe gesprekken worden vervolgens doorgeschakeld naar een derde partij. Het kan zijn dat lijnen bij de derde partij vol zitten of dat de klant in een verkeerde routing/campagne terecht is gekomen en dat de klant terug naar BsGW geloodst dient te worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 27
Onderwerp: Bijlage F

Vraag:

Gezien de termijn van 'onbepaalde tijd': Kunt u aangeven hoe we met de tarieven om dienen te gaan na afloop van de initiële periode. Kunnen we het contract dan verlengen tegen de dan geldende pricing van de leverancier van het omnichannel platform?

Antwoord:

Dat is een optie.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 28
Onderwerp: Bijlage E

Vraag:

Normaliter belasten wij de licentiekosten van de 'minimum commit' in regel 41-43 op jaarbasis vooruit aan de AD. Op basis hiervan kunnen wij een aanzienlijk beter tarief afgeven dan doorbelasting op maandbasis. Bent u

akkoord met een jaarlijkse vooruit betaling?

Antwoord:

BsGW is niet akkoord met een jaarlijkse vooruitbetaling.

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage E

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat de in regel 41-43 benoemde aantallen zogenaamde baseline aantallen betreft en deze dus de basis vormen voor het contract, waarbij eventuele overuse boven deze 'minumum commit' periodiek in rekening gebracht kan worden (indien van toepassing). Is deze aanname correct?

Antwoord:

BsGW is bereid de genoemde aantallen als basis van het contract te gebruiken. Bij eventueel overuse van deze basis kunnen periodiek kosten in rekening worden gebracht. In geval van onderuse verwacht BsGW dat deze kosten in mindering worden gebracht.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Bijlage E

Vraag:

Ten aanzien van W5: Is de aanname correct dat AD op termijn de oplossing van Polly wil vervangen door gebruik te maken van de Kennisbank van

aanbieder? Indien 'ja' en gezien feit dat de bijbehorende kosten opgenomen dienen te worden en onderdeel zijn van de TCO in regel 92: Kunt u ons inzicht geven in het aantal kennisbank items, hoe vaak deze geraadpleegd wordt in het KCC, op de website of elders en of deze kennisbank te exporteren is (en in welke vorm)?

Antwoord:

Indien de inschrijver over een eigen oplossing beschikt die voldoet aan de behoefte van BsGW, dan is BsGW bereid over te stappen naar een nieuwe kennisbank. Hierbij speelt de migratie van de huidige kennisbank (inhoud) wel een belangrijke rol. BsGW wenst deze mee te nemen.

Is dit niet het geval dan wenst BsGW gebruik te maken van Polly, waarbij integratie als volgt kan worden gezien:

- Polly is benaderbaar vanuit de door de inschrijver aangeboden oplossing;
- Door Polly geboden kennis is eenvoudig over te nemen in de contact afhandeling.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage E

Vraag:

Ten aanzien van W2: Kunt u een specificatie opgeven van de wijze waarop contacten weggeschreven dienen te worden in de belastingapplicatie (eenmalig of periodiek, direct na contact of later, welk koppelvlak, op basis van bijvoorbeeld API of op basis van een datadump (zie w3) welke informatie dient weggeschreven te worden etc.)?

Antwoord:

Bij voorkeur realtime via een API. Andere oplossingen zijn echter ook mogelijk. Het betreft o.a. het wegschrijven van contacten (omschrijving, onderwerp, uitzetten actie backoffice j/n, datum binnen, email, enz.) De ingang is het klantnummer.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage E

Vraag:

Ten aanzien van W1, biedt onze oplossing de mogelijke inzet van AI.

Afhankelijk van de beoogde inzet en de daarbij behorende licentie kunnen we de kosten daartoe bepalen. Gezien feit dat we in deze fase niet weten welke AI vorm / inzet gewenst is en met welke volumes we rekening dienen te houden is het niet mogelijk een 'totaalprijs per jaar' te bepalen, die onderdeel is van de TCO in regel 92. Hoe wenst u hiermee om te gaan?

Antwoord:

Gelet op de vraag en het feit dat BsGW niet zeker weet of men wel of niet gebruik wil maken van de implementatie van de wens is besloten om de prijs van de wensen niet mee te nemen in de totaalprijs. Het prijzenblad wordt daarop aangepast. Het staat inschrijver vrij om eventueel aan te geven wat de mogelijkheden zijn die inschrijver heeft en welke kosten daar mee gepaard gaan. Met de winnende inschrijver zal dan na afloop van de bezwaartermijn gekeken besproken worden of en zo ja met welke variant BsGW dan verder wil gaan.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage E

Vraag:

Ten aanzien van de benodigde omnichannel licentie voor de agent (regel 40). Wij hanteren een licentie model waarbij er naast één licentievorm voor voice en non-voice ook een gesplitste licentie aangeboden kan worden. Dit kan voordeliger uitpakken voor AD indien bijvoorbeeld van de totale groep agenten slechts een beperkt deel ook non-voice afhandelt, zodat slechts dat deel een uitgebreide licentie krijgt en de grotere groep die enkel voice afhandelt een beperktere licentie. Kunt u aangeven of dit van toepassing is, en indien 'ja' het prijzenblad hierop aanpassen en de bijbehorende aantallen agenten opnemen?

Antwoord:

Met betrekking tot het licentiemodel het volgende:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet

aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Bijlage E

Vraag:

In regel 56 is een 'datakoppeling' opgenomen. Kunt u ons voorzien van uitgebreide specificaties van de benodigde koppeling (hoe tot stand te brengen, welk koppelvlak, welke security eisen, etc.)?

Antwoord:

Bij voorkeur realtime via een API. Andere oplossingen zijn echter ook mogelijk. Het betreft o.a. het wegschrijven van contacten (omschrijving, onderwerp, uitzetten actie backoffice j/n, datum binnen, email, enz.) De ingang is het klantnummer.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Bijlage E

Vraag:

In regel 44 wordt een toelichting gegeven op mogelijke terugkerende kosten met een 'kost per klik of gebruik'. Vanaf regel 45 worden 'livechat, social media en overig' benoemd. Daar deze mogelijke terugkerende kosten meegenomen worden in de TCO berekening op regel 92, dienen we - in kader van een level playing field - ook te beschikken over de bijbehorende volumes (inclusief definitie en omschrijving) die hierbij van toepassing zijn, anders kunnen we geen 'totaalprijs per jaar' in kolom 'J' invullen. Kunt u hier duidelijkheid scheppen?

Antwoord:

Op jaarbasis verwacht BsGW gemiddeld 120.000 gesprekken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bijlage E

Vraag:

In regel 40 is benoemd 'Terugkerende kosten/licenties voor actieve named users' met in regel 41-43 de onderverdeling van deze named users. Kunt u aangeven wat ingevuld dient te worden in regel 40 zelf?

Antwoord:

Indien de inschrijver bij bepaling van de kosten geen onderscheid maakt in type users, dan kan in regel 40 ook alleen een totaal bedrag ingevuld worden. De overige regels kunnen dan leeg gelaten worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Bijlage E

Vraag:

Kunt u aangeven wat u verstaat onder 'aantal in scope' in Kolom 'I' op regel 27, mede gezien de '1' die hier benoemd is en er wellicht een nadere toelichting onder referentie van deze '1' weggevallen is in de bijlage?

Antwoord:

De '1' verwijst naar de opmerking op regel 36 Bijlage E dat het aantal niet doorrekent naar de prijs per jaar. Deze kolom bevat het aantal eenheden dat u in rekening brengt.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Bijlage E

Vraag:

Kunt u aangeven wat u verwacht als input in kolom 'F' onder de omschrijving 'Prijsbepaling' in regel 27?

Antwoord:

Dit kan variëren. Bijvoorbeeld het type eenheid zoals per gesprek, per chat, per gebruiker, per sip trunk, per lijn, enz. Deze kolom is vrij te gebruiken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

39

Bijlage E

Vraag:

Op regel 8-10 zijn de cellen in de 1e kolom 'overig' niet aan te passen, kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?

Antwoord:

Aangepast.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage F 3.3

Vraag:

Kunt u een toelichting geven op deze ingangsdatum: Normaliter wordt een termijn van (minimaal) 3 jaar gehanteerd voor daadwerkelijke levering van de diensten en wordt de implementatie periode niet in deze 3 jaar opgenomen en in een aparte periode voorzien (van circa 2-4 maanden). Mede gezien de 'einde bezwaartermijn' van 31 oktober 2024, kunnen we ons voorstellen dat de implementatie start op 2 december 2024. Kunt u hier duidelijkheid in scheppen?

Antwoord:

Deze datum is per abuis in het format blijven staan. In de leidraad is opgenomen dat de overeenkomst een maand na de oplevering start.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage F Overwegende onderdeel 'b'

Vraag:

Kunt u datgene dat gecontractuurd gaat worden aanpassen in een nieuwe versie van deze Bijlage F (er is nu sprake van hosting, storage en kantoorinfrastructuur)?

Antwoord:

Dit is inderdaad niet correct. Bijlage F betreft een standaard formulier, dat in goed overleg met de aanbieder nog herzien kan worden.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Leidraad 5.6

Vraag:

Slechts ter volledigheid: Gunningscriterium 'Wensen' heeft nummer '4' gekregen, we gaan ervan uit dat dit '5' dient te zijn. Is dat correct?

Antwoord:

Klopt, het betreft Gunningscriteria 5: Wensen

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bijlage C

Vraag:

Is de aanname correct dat er slechts 1 Kerncompetentie is en dat in dat kader 2 referenties benoemd dienen te worden die aan deze Kerncompetentie voldoen?

Antwoord:

De kerncompetentie dient te voldoen aan de scope van de opdracht.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Leidraad 5.5.1

Vraag:

Wij voorzien u graag zo zo compleet en uitgebreid mogelijke informatie bij de beantwoording van de gunningscriteria. Het maximum aantal van 6 pagina's maakt het daarmee lastig voor ons om u de beste input te leveren. Bent u bereid om dit maximum te verhogen naar 10 pagina's bij 1,2,3 en 5 en naar 25 pagina's bij 4?

Antwoord:

Bij de gunningscriteria 1: Algemeen en 3: Beschikbaarheid maximaal 6 pagina's;

Bij gunningscriteria 2: Multichannel maximaal 10 pagina's

Bij de gunningscriteria Implementatieplan en Wensen mag de inschrijver zelf bepalen hoeveel A4'en hieraan wordt besteedt.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Leidraad 3.5

Vraag:

Wij verzoeken u bij de 2e ronde NVI ook de mogelijkheid te bieden om vragen te stellen over 'nieuwe onderwerpen', kunt u daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Nee hier kunnen we niet mee akkoord gaan. We zijn van mening dat er voldoende tijd is om de stukken te bestuderen en de vragen te stellen die u denkt dat gesteld moeten worden in de 1e ronde. De 2e ronde is daarmee uitsluitend bedoelt voor verduidelijkingsvragen uit de 1e ronde om de procedure niet onnodig lang te maken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 15 aug. 2024

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Leidraad 2.1

Vraag:

U spreekt van 130 agenten terwijl in het prijzenblad 120 agenten benoemd zijn, kunt u hier een toelichting op geven?

Antwoord:

130 is het aantal beschikbare agenten inclusief inhuur.

In de huidige situatie heeft BsGW in het systeem de volgende aantallen geregistreerde users:

120 agenten
20 supervisors
8 beheerders

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Leidraad 2.1

Vraag:

Dient de periodiek in te zetten 3e partij ook gebruik te maken van hetzelfde

omnichannel platform met alle voordelen van dien ten aanzien van reporting, efficiency, compliancy, etc. (en zijn de named users daarvan meegenomen in het prijzenblad) van inschrijver, of gebruikt deze 3e partij een separate omgeving?

Antwoord:

De huidige derde partij heeft de voorkeur om te werken met haar eigen telefonie oplossing. Het is echter niet uit te sluiten dat in de toekomst bij het contracteren van een eventueel nieuwe partij, deze mee gaat werken op de nieuwe SaaS oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage M8I5.7

Vraag:

Onze oplossing (net als alle andere gangbare oplossingen) heeft een mogelijkheid tot inzetten van een AWS Direct Connect, waarbij dit geen end-to-end encryptie betreft, maar een tunnel TOT de AWS Backbone. Is deze werkwijze afdoende in de ogen van de AD?

Antwoord:

BsGW heeft mogelijkheden voor het opzetten van VPN tunnels.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Bijlage D M8.2

Vraag:

Wat bedoelt / verwacht de AD ten aanzien van 'encryptie van gegevens'?

Antwoord:

Met encryptie van gegevens wordt bedoeld dat gegevens die worden verzonden en opgeslagen worden versleuteld. Het gaat hier met namen om het verzenden van persoonsgebonden gegevens.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

50

Bijlage D M5.5

Vraag:

Onze oplossing hanteert exportformaat .csv en .pdf. Op basis waarvan de AD zelf data kan inlezen (en in een ander format kan presenteren / bewerken). Is dit afdoende?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage D M3.5

Vraag:

Hoe ziet u deze 'eenvoudige' interactie voor zich? Betreft het hier een (blinde) transfer naar een extern nummer, of behelst dit meer dan (alleen) een transfer?

Antwoord:

Naast een blinde transfer kan dit ook het volgende zijn: Telefoon gesprekken komen binnen via de IVR van BsGW, het is op dat moment erg druk (afhankelijk van het aantal bellers in wachtrij). Nieuwe gesprekken worden vervolgens doorgeschakeld naar een derde partij. Het kan zijn dat lijnen bij de derde partij vol zitten of dat de klant in een verkeerde routing/campagne terecht is gekomen en dat de klant terug naar BsGW geloodst dient te worden.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage M3.3

Vraag:

Wat wordt hier bedoelt met 'via de klantkaart'? Dienen gegevens uit het bronsysteem (belasting applicatie?) gehaald te worden en getoond te worden in de KCC applicatie, of dient er een klantkaart opgeroepen (gepopt) te worden en zo ja, hoe werkt deze popup?

Antwoord:

In de huidige situatie wordt via een SOAP koppeling op basis van het klantnummer een pagina uit de bronapplicatie opgehaald met de betreffende

klantgegevens. Het heeft de voorkeur dat deze informatie in de KCC oplossing wordt getoond of dat het lijkt als of deze in de oplossing wordt getoond, zodat gebruikers het idee hebben dat ze in één applicatie werken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Bijlage D M3.1

Vraag:

Welk koppelvlak hebben deze applicaties, welke beschrijving van de koppeling en welke functionaliteit is er beschikbaar? We kunnen uitstekend overweg met koppelingen naar externe systemen maar ten behoeve van een juiste calculatie van de benodigde uren is een duidelijke omschrijving en gewenste functionaliteit essentieel

Antwoord:

Beschrijvingen van koppelingen zijn beschikbaar bij de leverancier.

Bij voorkeur realtime via een API. Andere oplossingen zijn echter ook mogelijk. Het betreft o.a. het wegschrijven van contacten (omschrijving, onderwerp, uitzetten actie backoffice j/n, datum binnen, email, enz.) De ingang is het klantnummer.

BsGW werkt ook met koppelingen van de landelijke voorzieningen, deze beschrijvingen zijn openbaar.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Bijlage D M 1.9

Vraag:

Gaat de AD akkoord met feit dat we hiervoor een onderaannemer opschakelen?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

55

Bijlage D M1.6

Vraag:

Onze oplossing heeft de volgende requirements aan de werkplek. Kunt u bevestigen dat de door u gebruikte systemen hier aan voldoen?

- 64-bit operating system
- 4 GB RAM minimum (8 GB RAM recommended)
- Dual-core processor
- 400 MB hard drive space (required to install the desktop app)
- For the desktop app, one of the following operating systems:
Mac OS — two versions previous to the current release
Windows — 10 or 11
- For the web app: Any desktop operating system that meets the other system requirements and can install a supported web browser, such as Linux and Chrome OS.
- JavaScript must be enabled
- Minimum screen resolution: 1024 x 768

Antwoord:

64-bit operating system

Voldoet

4 GB RAM minimum (8 GB RAM recommended)

Voldoet

Dual-core processor

Voldoet

400 MB hard drive space (required to install the desktop app)

Voldoet

For the desktop app, one of the following operating systems:

Mac OS — two versions previous to the current release

Windows — 10 or 11

Windows 11

For the web app: Any desktop operating system that meets the other system requirements and can install a supported web browser, such as Linux and Chrome OS.

BsGW gebruik primair Microsoft Edge

JavaScript must be enabled

Toegestaan

Minimum screen resolution: 1024 x 768

Voldoet

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage D M1.3

Vraag:

Wat verstaat u onder 'Azure AD integratie'?

Antwoord:

BsGW doelt hiermee op single-sign-on oplossingen.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage D M1.1

Vraag:

Is de aannahme correct dat inschrijver ook verantwoordelijk wordt voor de portering en inregelen van alle gevraagde communicatie vormen, inclusief telefonie?

Antwoord:

Deze aannahme is correct.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Leidraad 2.4

Vraag:

U geeft onder scope aan 'inclusief maar niet beperkt tot'. Dat is in onze ogen 'een open einde' daar waar een scope normaliter een duidelijke afbakening kent. We snappen dat de AD niet alles tot in detail kan benoemen, maar hoe dienen wij dit te interpreteren om te voorkomen dat we later discussie krijgen ten aanzien van wel/niet in scope (en de bijbehorende kosten)?

Antwoord:

Zie Wensen W5 en o.a. een geïntegreerde planningstool.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage E

Vraag:

Ten aanzien van de implementatie: Heeft u een overzicht van over alle

kanalen heen van de functionele beschrijving (denk aan aantal nummers, aantal wachtrijen, benodigde koppelingen, benodigde reporting, aantal skills etc.) op basis waarvan de implementatie inspanning bepaald kan worden?

Antwoord:

In de huidige situatie heeft BsGW 7 inbound telefonie wachtrijen, 3 outbound telefonie wachtrijen en 1 chat wachtrij. Per nieuw kanaal komt er minimaal nog één wachtrij bij.

11 actieve IVR's
10 actieve 088 nummers

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Bijlage E

Vraag:

Wat is de door u gehanteerde definitie van 'actieve named users', mede in kader van feit dat concurrent user model - gezien de relatief korte piekperiode - wellicht een aantrekkelijkere pricing met zich mee kan brengen?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Bijlage E Telefonie

Vraag:

Kunt u een overzicht aanleveren van de huidige VPN verbindingen en data

koppelingen?

Antwoord:

Nee, op dit moment maken we geen gebruik van een VPN in het kader van telefonie. T.b.v. het ophalen van klantcontact gegevens uit de belastingapplicatie is er een SOAP koppeling beschikbaar.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Bijlage E Telefonie

Vraag:

Welke eisen en wensen heeft u ten aanzien van de flexibiliteit van de telefonie omgeving?

Antwoord:

Het betreft o.a. de volgende eisen en wensen:

- Locatie onafhankelijk werken;
- Schaalbaarheid (bijvoorbeeld ten tijde van piek momenten);
- Toekomstbestendig.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Leidraad 2.1

Vraag:

Welke Saas oplossing zet u nu in, en wat zijn de redenen om de benodigde oplossing Europees aan te besteden (denk met name aan mogelijke tekortkomingen / missende functionaliteiten in de bestaande omgeving)?

Antwoord:

De huidige oplossing is van Quandago.

In het kader van o.a. eerlijke concurrentie, transparantie, doelmatig besteden van middelen zijn overheidsinstellingen verplicht om Europees aan te besteden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Bijlage E Telefonie

Vraag:

Is er in de huidige oplossing een uitwijkdienst voor wat betreft de telefonieprovider en/of zou een dergelijke approach vanuit Business Recovery Planning wenselijk zijn?

Antwoord:

Hier zijn geen specifieke afspraken over gemaakt met de huidige leverancier, maar dat zou inderdaad wel wenselijk zijn.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Bijlage E Telefonie

Vraag:

Dienen er (nu of in de toekomst) ook mobiele toestellen opgenomen te worden in de oplossing?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Bijlage E Telefonie

Vraag:

De omschrijving in regel 64 lijkt niet compleet, kunt u deze aanvullen?

Antwoord:

De weggevallen teksten zijn:
Variabele kosten per inkomende belminuten bij het 0800 nummer (afkomstig van vaste telefoon of mobiel)
Variabele kosten per inkomend gesprek vanaf mobiele telefoon , per inkomende belminuut.

De Excel is aangepast en wordt opnieuw aangeleverd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van eisen

Vraag:

A1.8: Wat wordt bedoeld met niveau C11? Het CEFR is ons bekend met 3 levels, namelijk A1 en A2, B1 en B2, C1 en C2. Klopt C11? Zo nee, kan aangegeven worden welke CEFR niveau bedoeld wordt. Zo ja, kan uitleg gegeven worden wat C11 inhoud?

Antwoord:

Dit betreft een typefout. Hier wordt CEFR niveau C1 bedoeld.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van eisen

Vraag:

M1.9: Zijn er bestaande 088 en 0800 nummers die geporteerd kunnen worden naar inschrijver? Betreffende de 088 en 0800 nummers losse en/of nummerblokken die losstaand of als nummerblok geporteerd kunnen worden?

Antwoord:

BsGW bezit 3 nummerblokken van 100, 088 nummers en 1, 0800 nummer. Deze kunnen indien nodig geporteerd worden.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van eisen

Vraag:

M2.3: Eis is alleen mogelijk indien bij BsGW alle contact gegevens van klanten bekend, zoals telefoonnummer, ip adres, email adres, e.d. Is dit niet het geval, dan dient dit verzameld te worden tijdens productie door de agenten. Is er een database bekend waarmee gekoppeld kan worden voor deze klant identificatie?

Antwoord:

Alle klanten van BsGW zijn herkenbaar middels een klantnummer, beperkt

via telefoonnummer, niet via IP adres, maar het grootste gedeelte wel via email adres. BsGW beschikt over een Oracle database met alle klant gerelateerde gegevens.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van eisen

Vraag:

M2.6: In o.a. M3.1 van PvE lezen we dat BsGW een bestaande kennisbank heeft van Polly. Onze applicatie kan hier zeker mee integreren. Maar geadviseerd is ook om één bron-kennisbank te hanteren. Is het voldoende om onze applicatie te koppelen met Polly?

Antwoord:

Het is voldoende om de aangeboden applicatie te koppelen met Polly. Indien de aangeboden oplossing echter geschikt is om Polly te vervangen, dan is dat voor BsGW ook een optie.

Oplossingen zijn centraal benaderbaar voor de gebruiker die daarvoor geautoriseerd is. Voor de gebruiker moet het lijken of hij of zij vanuit één oplossing werkt.

Het maakt BsGW niet uit of de inschrijver dit bereikt met een eigen kennisbank of klanttevredenheidsoplossing of dat deze gebruik maakt van links, iframes of andere toepassingen om oplossingen van derde te ontsluiten.

Indien de inschrijver over een eigen oplossing beschikt die voldoet aan de behoefte van BsGW, dan is BsGW bereid over te stappen naar een nieuwe kennisbank. Hierbij speelt de migratie van de huidige kennisbank (inhoud) wel een belangrijke rol. BsGW wenst deze mee te nemen.

Is dit niet het geval dan wenst BsGW gebruik te maken van Polly, waarbij integratie als volgt kan worden gezien:

- Polly is benaderbaar vanuit de door de inschrijver aangeboden oplossing;
- Door Polly geboden kennis is eenvoudig over te nemen in de contact afhandeling.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van eisen

Vraag:

M3.5: Welke eigen oplossingen gebruiken deze derde partijen? Door middel van doorverbinden van een telefoongesprek is het mogelijk om het contact door een derde partij op te laten pakken. Echter de functionaliteiten in onze applicatie is dan niet beschikbaar voor derde partij. Advies hierin is dat derde partij ook met onze applicatie gaat werken. Kan aangegeven worden of dit mogelijk is? Zo niet, is de oplossing van doorverbinden (geautomatiseerd) voldoende?

Antwoord:

Onbekend.

De huidige derde partij heeft de voorkeur om te werken met haar eigen telefonie oplossing. Het is echter niet uit te sluiten dat in de toekomst bij het contracteren van een eventueel nieuwe partij, deze mee gaat werken op de nieuwe SaaS oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van eisen

Vraag:

M5.7: Welke KPI's dient de medewerker te moeten kunnen zien? Kan hier een overzicht van gegeven worden?

Antwoord:

Gemiddelde afhandel tijd (AHT);
Oproepen per medewerker per uur (CPH);
Aantal inkomende en uitgaande gesprekken (ATT);
Gemiddelde nawerktijd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van eisen

Vraag:

M8.4: Dit zal te allen tijde in overleg zijn met BsGW. Wij voeren geen wijzigingen door zonder overleg. Betreft dit een wijziging en/of change dan zal hier een separaat impact en financieel voorstel voor gedaan worden. Is dit akkoord of heeft BsGW hier een ander beeld bij?

Antwoord:

Dat is akkoord. In deze wordt echter vooral bedoeld dat de inschrijver anticipeert op wijzigingen in de wet en regelgeving en waar nodig de software tijdig aanpast.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van eisen

Vraag:

M8I1.5: Dit zal te allen tijde in overleg zijn met BsGW. Wij voeren geen wijzigingen door zonder overleg. Betreft dit een wijziging en/of change dan zal hier een separaat impact en financieel voorstel voor gedaan worden. Is dit akkoord of heeft BsGW hier een ander beeld bij?

Antwoord:

Onduidelijk. Indien deze vraag n.a.v. eis M8.4 is bedoeld, dan wordt echter bedoeld dat de inschrijver anticipeert op wijzigingen in de wet en regelgeving en waar nodig de software tijdig aanpast.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Beschrijvend document (leidraad)

Vraag:

2.1 hoeveel agent maken (gemiddeld) gelijktijdig/concurrent gebruik van de oplossing?

Antwoord:

In de piekperiode kan dit oplopen tot 120 agenten die gelijktijdig gebruik maken van de oplossing, maar overall zal het gemiddelde rond de 25 agenten zijn.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Beschrijvend document (leidraad)

Vraag:

2.1 “...vanuit de IVR afhankelijk van de drukte op de lijnen doorgeschakeld naar de telefoonoplossing van de derde partij.” Is het de bedoeling dat deze derde partij mee gaat werken op de te kiezen SaaS oplossing (of mogelijk in de toekomst)?

Antwoord:

De huidige derde partij heeft de voorkeur om te werken met haar eigen telefonie oplossing. Het is echter niet uit te sluiten dat in de toekomst bij het contracteren van een eventueel nieuwe partij, deze mee gaat werken op de nieuwe SaaS oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Beschrijvend document (leidraad)

Vraag:

2.4 Bij punt 8 staat: ‘Active named user licentiemodel’. Betekent dit dat een ‘named user licentiemodel’ noodzakelijk/eis is? Indien 'ja', waarom?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage D M8I3.9

Vraag:

Wat wordt bedoeld met duurzaam geïsoleerd?

Antwoord:

Dit betekent dat de gegevens tijdens transport, bewerking en opslag strikt

gescheiden moeten blijven van beheerfuncties en data van andere.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Bijlage D M8P1.9

Vraag:
Welk netwerk wordt bedoeld in deze eis?

Antwoord:
Dit betekent dat de inschrijver een proces heeft opgezet om ervoor te zorgen dat bij het configureren van netwerkkonderdelen bepaalde instellingen worden gebruikt die gericht zijn op het verbergen van verwerkingen. Dit houdt in dat de verwerking van gegevens zo wordt ingesteld dat deze niet zichtbaar of toegankelijk zijn voor onbevoegden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Bijlage H

Vraag:
Door subverwerker worden gegevens verwerkt buiten de EER, echter wel onder strikte security afspraken, zoals SSC's indien er sprake is van doorgifte naar niet-adequate landen. Doorgifte naar de VS zal uitsluitend plaatsvinden na uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever op een case-by-case basis. Is dat voor opdrachtgever akkoord?

Antwoord:
Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Bijlage D M8I2.2

Vraag:
Kunt u toelichten welke softwarepakketten hiermee worden bedoeld? Vanwege de aard van de uitgevraagde applicatie, SAAS, zal er doorlopende ontwikkeling zijn aan de oplossing en wordt zeer regelmatig nieuwe

functionaliteit beschikbaar gesteld.

Antwoord:

Eens, zolang de inschrijver rekening houdt met impact op de beveiligingseisen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Bijlage D M8I2.1

Vraag:

Het is niet helemaal duidelijk wat er met deze eis bedoeld wordt, kunt u deze nader toelichten?

Antwoord:

Bij het bepalen van de bedrijfs- en beveiligingsfuncties dient rekening te worden gehouden met zowel de organisatorische structuur en processen als de technische vereisten en mogelijkheden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage D M8I2.11

Vraag:

Wat is uw definitie van signaleringsfuncties?

Antwoord:

Dit betekent dat het softwarepakket moet beschikken over functies die kunnen waarschuwen voor en registreren van verdachte activiteiten of afwijkingen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

84

Onderwerp:

Bijlage D M8I1.5

Vraag:

De beoogde oplossing geeft het raadplegen van configuratie items niet weer. De toegang tot het inzien van deze gegevens kan gecontroleerd worden zodat

alleen bevoegden de items kunnen raadplegen. Gaat u akkoord de eis voor het raadplegen in audit data te laten vervallen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

85

Onderwerp:

Bijlage D M8.5

Vraag:

De beoogde oplossing geeft het raadplegen van configuratie items niet weer. De toegang tot het inzien van deze gegevens kan gecontroleerd worden zodat alleen bevoegden de items kunnen raadplegen. Gaat u akkoord de eis voor het raadplegen in audit data te laten vervallen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

86

Onderwerp:

Bijlage D M5.7 en 5.8

Vraag:

Hoe wordt de kwaliteit bepaald?

Antwoord:

Hier doelen we op de techniek:

- De stabiliteit van de verbinding, zonder onderbrekingen of wegvallende gesprekken;
- De mate waarin de stem van de agent duidelijk en verstaanbaar is zonder vervorming en/of ruis;
- er is voldoende echo onderdrukking;
- een lage variatie in de vertraging van pakketoverdracht.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Bijlage D M5.5

Vraag:

Wat is de definitie van servicegraad en hoe wordt deze berekend?

Antwoord:

Het percentage van klantvragen of verzoeken dat binnen een bepaalde tijd wordt afgehandeld.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Bijlage D M5.5

Vraag:

In de voorbeelden van extensies wordt 'en' vernoemd wat vereist dat al deze extensies ondersteund moeten worden. Zou hier 'of' gebruikt moeten worden zodat één of meerdere extensies voldoende zijn?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Bijlage M2K 1.6

Vraag:

De voorgestelde oplossing zal de interacties via een ACD systeem proberen te routeren naar de beste medewerker. Hierdoor is Round Robin en Routing op vaste volgorde alleen beschikbaar voor niet ACD wachtrijen is dit aanvaardbaar?

Antwoord:

Akkoord, indien Round robin een probleem is, mag deze vervallen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Bijlage D M 2.16

Vraag:

Wat is de definitie van een 'campagne' en een 'team'?

Antwoord:

Met 'Campagnes' bedoelen we gecoördineerde communicatie stromen die gericht zijn op specifieke doelstellingen, bijvoorbeeld bij bezwaarafhandeling, dwanginvordering, enz. Dit kunnen inkomende en uitgaande stromen zijn.

Teams zijn diegene die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van deze campagnes. Verschillende teams kunnen aan verschillende campagnes gekoppeld worden.

Het is vooral van belang dat de activiteiten per campagne en/of teams goed worden geregistreerd t.b.v. rapportage mogelijkheden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Bijlage DM 2.10

Vraag:

Wat is de definitie van een taak? Boedoelt u hiermee bijvoorbeeld een telefoongesprek?

Antwoord:

Een taak omvat één enkele activiteit of een reeks aan activiteiten die aan een collega of team worden toegewezen. Dit kan zijn één enkel nog niet afgerond contact (bijvoorbeeld een vraag die telefonisch niet meteen beantwoord kon worden), dat door een collega verder opgepakt dient te worden of een reeks aan contacten met een specifiek onderwerp, zoals bijvoorbeeld vragen m.b.t. bezwaar.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Bijlage D M2.3

Vraag:

Wat zijn de definities van 'verbonden' en op 'elkaar afgestemd'?

Antwoord:

BsGW heeft een vast bestand aan klantgegevens (vanuit de belastingapplicatie). Het is van belang dat een agent werkt met de juiste

gegevens. Bijvoorbeeld dat bij het invoeren van een klantnummer de correcte naam en/of adresgegevens worden geraadpleegd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M1.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat deze eis focust op technisch beheer. En dat functioneel beheer wordt uitgevoerd door beheerders van BSGW?

Antwoord:
Correct.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M1.6

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de werkplekken gebaseerd zijn op Windows 10 of 11?

Antwoord:
Werkplekken zijn op dit moment gebaseerd op Windows 11.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M2.14

Vraag:

Spellingscontrole voor alle vormen van schriftelijke communicatie vanuit de oplossing is technisch niet wenselijk, omdat ze vrijwel altijd al wordt verzorgd vanuit de kernapplicatie van het gebruikte kanaal. Kunt u daarom deze eis omzetten naar eens wens? Kunt u dan ook de gewenste functionaliteit beschrijven, bij voorkeur via een use-case/ user-story?

Antwoord:
Nee, spellingscontrole is een must.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M3

Vraag:

U vraagt om een integratie met o.a. Gouw IT, uw belastingapplicatie. Kunt u bevestigen dat deze applicaties de technische mogelijkheid bieden om de koppeling te realiseren tbv de eisen M3.1, M3.2, M3.3? M.a.w. zijn de koppeling toegankelijk voor externen en welke API's zijn dan beschikbaar?

Antwoord:

Ja, deze applicatie biedt de technische mogelijkheden om koppelingen te realiseren.

Er zijn op dit moment koppelingen met landelijke voorzieningen (BAG, BRP GBA, NHR) Mijn overheid, Diginetwerk, Vyzyr BV, BakerWare, JNET, enz.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M3.4

Vraag:

Het verzamelen en tonen van klantinformatie veronderstelt het koppelen met een CRM en toepassing van klantherkenning. Kunt u daarom aangeven welk CRM u gebruikt, en of er API's beschikbaar zijn voor externen om de functionaliteit te realiseren?

Antwoord:

BsGW maakt geen gebruik van een CRM oplossing, de van een belastingapplicatie van Gouw IT.

Er zijn op dit moment koppelingen met landelijke voorzieningen (BAG, BRP GBA, NHR) Mijn overheid, Diginetwerk, Vyzyr BV, BakerWare, JNET, enz.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M3.5

Vraag:

Bent u het met ons eens dat het, omwille van consolidatie van gegevens, security en integratie van oplossingen dat de genoemde derde partijen gebruik maken de aangeboden oplossing?

Antwoord:

Ja, echter de derde partij is het daar niet mee eens.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Leidraad

Vraag:

Kunt u aangeven uit hoeveel personen het beoordelingsteam is opgebouwd, en welke expertise/ functies hierin zijn vertegenwoordigd?

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit 5 personen:

- Adviseur klantzaken;
- Recordmanager;
- Adviseur juridische zaken;
- Senior medewerker team vastgoed;
- Informatieadviseur.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Leidraad

Vraag:

U geeft in de planning aan dat er een toelichtingsgesprek volgt na inlevering van de inschrijving. Kunt u aangeven wat de doelstelling en uw verwachting van dit gesprek zijn? Is dit gesprek van toepassing op iedere inschrijver? Welke invloed heeft het gesprek op uw gunningsbesluit?

Antwoord:

Indien de opdrachtgever verduidelijking benodigd over de geboden aanbidding kunnen één of meerdere inschrijvers worden uitgenodigd voor het geven van extra toelichting. Dit gesprek is van toepassing indien gewenst op iedere inschrijver. De leden van het beoordelingsteam kunnen op deze

manier een mening vormen over de oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Leidraad

Vraag:

Kunt u, voor alle duidelijkheid, een uitgewerkt fictief voorbeeld geven van de toepassing van de formule $S=p/k$? Met daarin opgenomen een fictieve inschrijfprijs en fictieve scores op de kwalitatieve onderdelen?

Antwoord:

Gunningscriteria kunnen zijn opgebouwd uit meerdere onderdelen. Per onderdeel is een maximaal aantal punten toegekend (zie kolom 'Verdeling punten' bij Kwaliteitsgunningscriteria pagina 17 van de leidraad). De som van het aantal punten per onderdeel bepaald het totaal aantal behaalde punten per gunningscriteria. Deze som komt overeen met het aantal maximaal te behalen punten (zie ook de tabel bij paragraaf 5.2 van de leidraad).

De beoordeling of een inschrijver 60% van de score op een kwaliteitsgunningscriteria heeft behaald wordt beoordeeld op basis van de punten in de tabel bij paragraaf 5.2. Dus voor kwaliteitscriterium 1 moet er minimaal 6 punten behaald zijn voor alle aspecten samen, voor kwaliteitsaspect 2 minimaal 24 van de 40 punten enz.
Zie ook antwoord vraag 167.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M2.8

Vraag:

Binnen het platform van de aanbieder is het mogelijk om wrap-up tijd per medewerker en/of per in- of uitgaand gesprek in te stellen. Aanbieder is van mening dat het per kanaal beperken van de wrap-up tijd voor medewerkers niet nodig is zolang deze overal genoeg tijd biedt aan medewerkers. Bent u daarom bereid om deze eis aan te passen naar een Wens?

Antwoord:

Dit geldt voor kanalen waarbij live met klanten wordt gecommuniceerd zoals inderdaad telefonie, maar ook live chat.

BsGW is niet bereid deze eis om te zetten naar een wens.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M2K1.6

Vraag:

U vraagt om Round robin routing. Dit is een typische kantoor telefonie functionaliteit. Aanbieder biedt routeringsmechanismen vele malen geavanceerder en secuurder dan Round Robin waarmee bellers altijd bij de best beschikbare medewerker terecht komen. Kan het Round Robin onderdeel in deze eis worden aangepast naar wens of in zijn geheel vervallen? Zo niet, kunt u dan herformuleren in een user story, zodat aanbieder de juiste functionaliteit kan bieden?

Antwoord:

Indien Round robin een probleem is, mag deze vervallen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M2k1.11

Vraag:

Kunt u deze eis voor anonimisering nader toelichten op basis van een user story?

Antwoord:

Gesprekken worden (momenteel) 31 dagen bewaard. Na afloop van deze periode worden deze gesprekken automatisch verwijderd. BsGW wenst gesprekken echter ook voor trainingsdoeleinden te gebruiken. In dit geval, dient de relatie met klant te worden verwijderd. Dit mag ook een handmatige actie zijn.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage D - PvE - M2L1.13

Vraag:

Maakt u gebruik van een interne communicatie tool zoals bijvoorbeeld MS Teams?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage D - PvE - M5.3

Vraag:

Kunt u aangeven in welke situatie 'bellers die een bezettoon horen en hierdoor geblokkeerd worden' zich voordoet en wat u precies beoogt met deze rapportage?

Antwoord:

Alle lijnen bezet, doordat alle agenten in gesprek zijn en de wachtrijen zijn volgelopen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Leidraad §2.4

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de precieze ingangsdatum van de overeenkomst in goed onderling overleg wordt vastgesteld?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Prijsblad

Vraag:

Kunt u aangeven welke informatie u verwacht in de kolom 'Prijsbepaling'?

Antwoord:

Dit kan variëren. Bijvoorbeeld het type eenheid zoals per gesprek, per chat, per gebruiker, per sip trunk, per lijn, enz. Deze kolom is vrij te gebruiken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Prijsblad

Vraag:

U geeft in het prijsblad de aantallen agenten aan. Daarbij gaat u uit van het zgn. 'named' licentiemodel. Vaak is het 'concurrent' licentiemodel financieel voordeliger, omdat u dan enkel betaalt voor feitelijk gebruik. Kunt u daarom het prijsblad dusdanig aanpassen zodat ook het concurrent model toegepast kan worden?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
110

Onderwerp:

leidraad §2.1

Vraag:

Kunt u duidelijk aangeven hoeveel agenten gelijktijdig gebruik maken van de oplossing? Zowel tijdens reguliere perioden als tijdens de piekperioden?

Antwoord:

In de piekperiode kan dit oplopen tot 120 agenten die gelijktijdig gebruik maken van de oplossing, maar overall zal het gemiddelde rond de 25 agenten zijn.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 111
Onderwerp: Leidraad §2.1

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel piekmomenten zijn per jaar t.g.v. het versturen van de aanslagen? En, hoeveel maanden de piekperiode in totaal duurt (in relatie tot de momenten van het versturen van de aanslagen).

Antwoord:

Eenmaal per jaar is er een piek periode van ongeveer twee maanden (aanslagoplegging). Er zijn ook meerdere kortere piek periodes gedurende het jaar met een lager volume van ongeveer twee weken.

Dit betekent dat beschikbare lijnen opgeschaald dienen te worden tot minimaal 120 agenten die gelijktijdig kunnen bellen en ruimte voor minimaal 250 wachtende bellers in de wachtrij. Er dient ook rekening te worden gehouden met het door schakelen naar derden indien deze lijnen dan bezet blijven.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 112
Onderwerp: Vraag leidraad, Paragraaf 2.4 Scope en omvang

Vraag:

Gaat het om alleen contactcenter of ook kantoor telefonie?

Antwoord:

Het betreft alleen contactcenter.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 113
Onderwerp: Vraag: Prijzenblad

Vraag:

Waarvoor willen jullie het genoemde 100 blok 088 gebruiken?

Antwoord:

BsGW heeft op dit moment 3 x 100 blokken. Hiervan worden nog 10 nummers gebruikt t.b.v. diverse KCC ivr's . De overige nummers worden niet meer gebruikt en het is ook niet de verwachting dat deze nog gebruikt gaan worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Vraag: Prijzenblad

Vraag:

Kunt u inzicht geven in de verwachte aantallen gesprekken, chats, emails en socials? Inclusief tijdsduur cq aantal interacties?

Antwoord:

Op jaarbasis verwacht BsGW gemiddeld 120.000 gesprekken met een gemiddelde afhandeltijd van 9 min.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
115

Onderwerp:
Vraag: Leidraad 5.6, gunningscriterium 4

Vraag:

- Wat ziet u als toepassingsmogelijkheden voor AI zoals u die benoemd in de uitvraag

Antwoord:

Bijvoorbeeld een samenvatting van een telefoongesprek middels speech to text.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
116

Onderwerp:
Vraag: Prijzenblad

Vraag:

Waarvoor vraagt u specifiek een SIP trunk uit? Dit omdat wij de oplossing als totaal SaaS oplossing bieden, met hierin de licenties en belkosten verwerkt.

Antwoord:

Als u denkt deze niet nodig te hebben, hoeft u deze niet aan te bieden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Vraag: Prijzenblad

Vraag:

Wij bieden een niet licentie gebaseerde contactcenter telefonie oplossing op basis van pay as you use. Accepteert u het feit dat dit een onbeperkt aantal named users voor contactcenter telefonie bevat zonder hiervoor extra kosten te maken?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Vraag: leidraad 2.4 Scope en omvang

Vraag:

Voor onze duidelijkheid, vraagt u een routeringsplatform uit met beperkte registratiemogelijkheden en 360 klantbeeld inzichten of meer een CRM en case management oplossing met geïntegreerde kanalen waarmee naast de routing juist ook het 360 klantbeeld en inzicht volledig kan worden gegenereerd?

Antwoord:

We vragen een platform uit dat naast een goede routing ook een optimaal klantbeeld geeft aan gebruikers. De integratie van kanalen is een

'must' voor een optimaal (360 graden) klantbeeld.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
119

Onderwerp:
vragen voor NVI1

Vraag:

Algemeen
vraag1.

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, A1.3, U stelt de vraag over een flexibele organisatie en technische bereikbaarheid A1.4, dit zijn 2 verschillende thema's, kunt u de vraag herformuleren, opdat het duidelijker wordt.

Multichannel oplossing
Techniek

Vraag 2

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M1.6, dit is nogal breed geformuleerd, betreft het enkel de eis voor hardware als het gaat om Windows werkplekken, of ook netwerk infrastructurele onderdelen? Zo ja, welke precies?

Kanalen

Vraag 3

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M2.3, Kunt u deze vraag herformuleren, zodat het duidelijk wordt welke kanalen dit zijn en hoe deze verbonden en op elkaar afgestemd dienen te worden? Heeft u een specifieke use case die dit verduidelijkt?

Vraag 4

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M2.10, Doelt BsGW hier op een mogelijkheid tot het creëren, toewijzen en volgen van taken met de daarop geldende SLA, ongeacht het kanaal?

Vraag 5

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M2.12, Doelt BsGW met dit punt op het hebben van automatische vastlegging van de conversatie of een samenvatting hiervan welke aangevuld kan worden door een medewerker?

Kanaal Telefonie

Vraag 6

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0

Eén of meerdere gespreksverdelingen; M2K1.2, Wat verstaat BsGW onder 'Eén of meerdere gespreksverdelingen'?

Integratie met bestaande systemen

Vraag 7

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M3.1, In hoeverre is BsGW gebonden aan de kennisbank van Polly, als KCC Multichannel oplossing, dit ook kan aanbieden, als dit de efficiëntie van het klantcontact bevordert?

Real-time monitoring en rapportage

Vraag 8

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M5.8, Doelt BsGW hier op de technische kwaliteit op de kanalen of de kwaliteit geleverd door de agent van de dialoog langs de lat met kwaliteitseisen die je als organisatie hebt in relatie tot het contact met klanten?

Informatiebeveiliging

Vraag 9

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M8I2.4,

Kunt u de vraag herformuleren, opdat het duidelijker wordt.

Vraag 10

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M8I2.12, Kunt u specifieker aangeven wat de specifieke eisen zijn veilige API's?

Vraag 11

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M8I3.10,

Kunt u de vraag herformuleren, opdat het duidelijker wordt.

Vraag 12

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M8I3.15, Kunt u de vraag herformuleren en concretisering toepassen op de te koppelen systemen? Waar in de gedeelde Bijlage L -

Netwerkomgeving BsGW v1.0.pdf, zijn deze systemen gesitueerd, waarmee zou moeten gekoppeld?

Vraag 13

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M8I5.3, Kunt u aangeven hoe u de scheiding ziet van informatiediensten bij afname van een cloud oplossing?

Vraag 14

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M8I6.2, Kunt u nader specificeren wat u verstaat onder toegang tot het netwerk?

Vraag 15

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M8I6.6, kunt u nader specificeren wat u verstaat onder groepen?

Vraag 16

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M8P1.19 & M8P1.20, beide punten zijn identiek, kunt u specificeren welke verschillende eisen u hier stelt?

Antwoord:

Antwoord vraag 1

Met flexibiliteit van de organisatie in relatie tot de technische bereikbaarheid, doelt BsGW op het actief acteren van de inschrijver en de mogelijkheden tot het snel opschalen van de benodigde lijnen bij sterk toegenomen telefoonverkeer.

Antwoord vraag 2

BsGW bedoelt hiermee te stellen dat de oplossing werkt op de (genoemde) apparaten zoals die door BsGW aan de medewerkers zijn verstrekt.

Antwoord vraag 3

Het betreft in deze de kanalen zoals benoemd in eis M2.1. In deze is het van belang dat de agent alle contacten van een specifieke klant eenvoudig inzichtelijk heeft ongeacht het kanaal waarop dit contact is binnengekomen.

Antwoord vraag 4

Ja, maar ook dat een agent of team van agenten aan een specifiek kanaal gekoppeld kunnen worden.

Antwoord vraag 5

Correct.

Antwoord vraag 6

Dit betreft de manier waarop inkomende gesprekken kunnen worden verdeeld onder beschikbare medewerkers. Bijvoorbeeld op basis van skills en /of prioriteit.

Antwoord vraag 7

Het is voldoende om de aangeboden applicatie te koppelen met Polly. Indien de aangeboden oplossing echter geschikt is om Polly te vervangen, dan is dat voor BsGW ook een optie.

Antwoord vraag 8

Hier doelen we op de techniek:

- De stabiliteit van de verbinding, zonder onderbrekingen of wegvallende gesprekken;
- De mate waarin de stem van de agent duidelijk en verstaanbaar is zonder vervorming en/of ruis;

- er is voldoende echo onderdrukking;
- een lage variatie in de vertraging van pakketoverdracht.

Antwoord vraag 9

Normalisatie van invoer: zorgt ervoor dat alle data in een standaardformaat wordt omgezet, waardoor inconsistenties worden voorkomen en de data uniform is voor verdere verwerking.

Validatie van invoer: controleert of de ingevoerde data aan bepaalde criteria voldoet, om fouten en ongewenste data buiten de deur te houden.

Schoning van de uitvoer: filtert en controleert de uitvoerdata om ervoor te zorgen dat deze correct en foutvrij is voordat deze wordt gebruikt of naar andere systemen wordt verzonden, wat de integriteit en betrouwbaarheid van de data waarborgt.

Antwoord vraag 10

Beveiligingseisen zijn o.a.:

- Authenticatie en autorisatie, bijvoorbeeld doormiddel van het toepassen van API-sleutels;
- Logging en monitoring;
- Patches en beveiligingsupdates;
- Toegangsbeheer, enz.;

Antwoord vraag 11

Hiermee wordt vereist dat de omgeving van de inschrijver zodanig is ingericht dat de aangeboden diensten, strikt zijn gescheiden van de diensten geleverd aan andere afnemers.

Antwoord vraag 12

Deze eis mag worden genegeerd.

Antwoord vraag 13

Betreffende eis is vergelijkbaar aan eis M8I3.10 (vraag 11) en doelt op de scheiding van diensten van meerdere afnemers op de omgeving van de inschrijver.

Antwoord vraag 14

Deze eis mag worden genegeerd

Antwoord vraag 15

Met groepen worden andere afnemers bedoeld. Ook deze vraag is gerelateerd aan M8I3.10 (vraag 11) en M8I5.3 (vraag 13).

Vraag 16

Dit betreft een fout. Eis M8P1.20 mag worden genegeerd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:
Wat is de matureit van uw organisatie mbt verandermanagement en adoptie

Antwoord:
Deze varieert van hoog tot laag.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
121

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:
Wat is de maturiteit van uw organisatie op vlak van projecten? Hiermee bedoelen we digitale transformatie projecten, ICT projecten?

Antwoord:
Volwassen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Bijlage D - M 2.6

Vraag:
Wat bedoelt u hiermee? Kan u dit verduidelijken, met name het bundelen

Antwoord:
Oplossingen zijn centraal benaderbaar voor de gebruiker die daar voor geautoriseerd is. Voor de gebruiker moet het lijken of hij of zij vanuit één oplossing werkt.

Het maakt BsGW niet uit of de inschrijver dit bereikt met een eigen kennisbank of klanttevredenheidsoplossing of dat deze gebruik maakt van links, iframes of andere toepassingen om oplossingen van derde te ontsluiten.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

123

Bijlage D - M 3.5

Vraag:

Kan u dit proces beschrijven? Welke oplossing(en) worden door derden gebruikt?

Antwoord:

Telefoon gesprekken komen binnen via de IVR van BsGW, het is op dat moment erg druk (afhankelijk van het aantal bellers in wachtrij). Nieuwe gesprekken worden vervolgens doorgeschakeld naar een derde partij. Het kan zijn dat lijnen bij de derde partij vol zitten of dat de klant in een verkeerde routing/campagne terecht is gekomen en dat de klant terug naar BsGW geloodst dient te worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Bijlage D

Vraag:

Kunt u aangeven wat uw verwachtingen zijn van het gebruik van de Selfservice component? Unieke gebruikers per jaar, gemiddeld keer inloggen per gebruiker en hoe zich dit zal ontwikkelen over de 3 jaar van de contractperiode.

Antwoord:

De mogelijkheid om bijvoorbeeld een formulier te bestellen via de IVR, een afspraak in te plannen of een terugbelafpraak te maken. We kunnen helaas geen indicatie geven van gebruik.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Leidraad paragraaf 2.4 punt 9

Vraag:

In de leidraad, paragraaf 2.4 punt 9 spreekt u over maatwerk? Wat is uw definitie van maatwerk en is dat echt hetgeen u wenst? In de industrie wordt er over maatwerk gesproken wanneer een oplossing specifiek voor uw organisatie wordt ontwikkeld/ geprogrammeerd. Dat heeft significante impact op de beheerorganisatie zoals u zult begrijpen. Of wenst u dat de oplossing zo wordt ingericht (configuratie) naar behoefte van de organisatie

maar wel middels standaard componenten?

Antwoord:

Wij wensen dat de oplossing wordt ingericht (configuratie) naar de behoefte van de organisatie middels standaard componenten.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Bijlage D - Kanalen

Vraag:

Kunt u aangeven wat de omvang is van het KCC (agent, teamleiders, management) dat toegang moet hebben tot de oplossing? En daarbij wat het huidige Active Use % is?

Antwoord:

In de huidige situatie heeft BsGW in het systeem de volgende aantallen geregistreerde users:

120 agenten

20 supervisors

8 beheerders

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Bijlage D - M 74

Vraag:

U geeft aan dat u wenst te bepalen hoe het licentiemodel eruit ziet. Dat is hoogst ongebruikelijk. U hebt duidelijk een doel met dit licentiemodel, zeer waarschijnlijk dat u niet teveel wenst te betalen voor bv parttime medewerkers. Dat doel is helder en begrijpelijk, echter kan dit ook bereikt worden met een ander licentiemodel, bijvoorbeeld door een scherpere prijsstelling bij Named User licenties. Kunt u aangeven waarom u zo expliciet het licentiemodel beschrijft en of u bereidt bent open te staan voor andere modellen?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve

gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Bijlage D - M - Multichannel oplossing

Vraag:

U spreekt in de stukken over Multichannel, een manier om meerdere kanalen naast elkaar te kunnen faciliteren. In de markt wordt veelal gesproken over Omnichannel, de mogelijkheid om gedurende een interactie/ zaak te kunnen wisselen tussen verschillende kanalen. Dit is fundamenteel anders en daarom de vraag of de keuze voor Multichannel bewust is en er dus geen Omnichannel eisen zijn?

Antwoord:

Dit is niet bewust. Als omnichannel staat voor het wisselen van kanalen gedurende een zaak/interactie dan bedoelen we dat.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Bijlage A – Artikel 25.1 GIBIT- 2023

Vraag:

Bent u bereid toe te voegen dat gegadigde niet verplicht kan worden om medewerking te verlenen aan een audit van een derde partij indien blijkt dat dit een concurrent van gegadigde is, en dat Opdrachtgever in een dergelijk geval een andere auditor zal aanstellen?
Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?

Antwoord:

Dit kunnen wij bevestigen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
130

Onderwerp:
Bijlage A – Artikel 20.4 GIBIT- 2023

Vraag:

Teneinde eventuele misverstanden te voorkomen zouden wij graag zien dat deze bepaling als volgt wordt aangevuld: “Dit laat de bevoegdheid van Leverancier onverlet om de aan die diensten ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden geleverd.” Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst dit niet aan te passen. Indien opdrachtgever gebruik zou maken van het bepaalde in dit artikel dan betaald opdrachtgever hier ook voor en is het niet meer dan logisch dat de ontwerpen, documentatie enz. ook eigendom worden van opdrachtgever. Dit gaat uiteraard niet op voor de programmeertaal, daar opdrachtgever er vanuit gaat dat dit een algemeen toegepaste taal is en dat die niet speciaal voor opdrachtgever gemaakt wordt. Hetzelfde geldt dan voor het intellectueel eigendom van deze specifiek voor de opdrachtgever gemaakte maatwerkprogrammatuur. Indien opdrachtnemer op grond van een verzoek van opdrachtgever een stuk programmatuur ontwikkeld dat algemeen toegepast gaat worden door opdrachtnemer en opdrachtgever daar niet apart voor hoeft te betalen dan is het gestelde uiteraard niet van toepassing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Bijlage A – Artikel 17.2 GIBIT- 2023

Vraag:

Bent u bereid artikel 17.2 als volgt aan te passen: De in het vorige lid bedoelde verzekering/waarborg biedt een dekking van tenminste EUR 1.000.000,-- per kalenderjaar?

Antwoord:

In dit artikel wordt ook verwezen naar art. 16.3 en daarin is een bedrag

opgenomen van 1.250.000,00 per gebeurtenis. In de ogen van de opdrachtgever is dit een in de markt normale dekking. Opdrachtgever wenst dit dan ook niet aan te passen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
132

Onderwerp:
Bijlage H – Artikel 4.2 Standaard verwerkersovereenkomst

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een audit beperkt zal zijn om vast te stellen of leverancier voldaan heeft aan haar verplichtingen onder de overeenkomst? Is aanbestedende dienst bereid om een audit niet meer dan 1 keer per jaar te laten zijn, dat bij het doen van een audit dit tijdig aan te geven, er voor te zorgen dat de auditor geheimhouding in acht neemt en dat de audit (methodiek) geen onredelijke verstoring van de bedrijfsvoering van leverancier te weeg zal brengen?

Antwoord:
Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Bijlage H – Standaard verwerkersovereenkomst Algemene vraag

Vraag:

Gegadigde is in de uitvoering van de opdracht reseller van het SaaS-platform. Bij het opstellen van een verwerkersovereenkomst is het belangrijk om te bepalen wie daadwerkelijk verwerker is. Om dit te kunnen vaststellen dient de data gevolgd te worden. Bij het leveren van de licenties c.q. gebruiksrechten op de SaaS-oplossing is geen sprake van het verwerken van persoonsgegevens. Een verwerkersovereenkomst kan dan ook niet van toepassing zijn op de Overeenkomst en dient enkel gesloten te worden met de leverancier van het SaaS-platform. De leverancier van het SaaS-platform heeft een eigen standaard verwerkersovereenkomst. Bent u het eens met deze visie? En bent u bereid om de standaard verwerkersovereenkomst van de leverancier van de SaaS-oplossing te aanvaarden in plaats van uw eigen verwerkersovereenkomst? Zo nee, kunt u dit motiveren?

Antwoord:

Nee, het door BsGW geadopteerde Europese model maakt onderdeel uit van het door het DB vastgestelde inkoopbeleid.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
134

Onderwerp:
Bijlage F – Artikel 4.3 Conceptovereenkomst KCC

Vraag:

De overeengekomen tarieven staan vast tot 1 januari 2026 en kunnen geïndexeerd worden op grond van de toepasselijke voorwaarden in de GIBIT 2023. Bent u zich ervan bewust dat de tarieven voor de licenties op de Derdenprogrammatuur (zoals gedefinieerd in de GIBIT-2023), die onderdeel uitmaken van het SaaS-platform, na 1 januari 2026 kunnen worden aangepast overeenkomstig de geldende tarieven zoals alsdan gehanteerd door de leverancier van de Derdenprogrammatuur? Bent u zich er tevens van bewust dat eventuele prijsstijgingen hoger kunnen zijn dan conform de in artikel 11.8 GIBIT-2023 opgenomen indexatieclausule zou gelden en kunt u bevestigen dat prijsstijgingen van Derdenprogrammatuur aan u kunnen worden doorberekend overeenkomstig het bepaalde in artikel 11.9 GIBIT-2023

Antwoord:

Daar is BSGW zich van bewust, maar naast het gestelde van de verhogingen staat in dit artikel van de GIBIT ook dat indien de prijzen van derde programmatuur minder hard stijgen of zelfs dalen opdrachtnemer dit ook toepast in de actuele tarieven richting opdrachtgever.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
135

Onderwerp:
Bijlage F – Artikel 2.4 Concept overeenkomst KCC

Vraag:

De partijen kunnen de overeenkomst na afloop van de initiële looptijd per onderdeel zoals benoemd in paragraaf 2.4 van het beschrijvend document beëindigen, zonder enige schadevergoeding, met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. Bent u bereid om hieraan expliciet toe te voegen dat in geval van een beëindiging door de aanbestedende dienst er geen terugbetaling (refund) plaats zal vinden van reeds betaalde licentiekosten? De licenties op de Derdenprogrammatuur (zoals gedefinieerd in de GIBIT-2023) die onderdeel uitmaken van het SaaS-platform, worden namelijk door gegadigde per jaar vooraf ingekocht en betaald. Bij een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst zal de leverancier van de

Derdenprogrammatuur geen licentievergoedingen terugbetalen. Gegadigde is op haar beurt derhalve niet in staat om door de aanbestedende dienst betaalde licentievergoedingen terug te betalen.

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
136

Onderwerp:

Bijlage A – Artikel 16.4 GIBIT-2023

Vraag:

Gegadigde wenst, zoals in de ICT-markt te doen gebruikelijk, aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie e.d. nadrukkelijk uit te sluiten en haar aansprakelijkheid voor toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief voor garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot maximaal EUR 1.000.000,-- per jaar danwel een ander in redelijkheid te bepalen bedrag. Bent u tot deze aanpassing bereid? Zou u dit willen bevestigen c.q. willen aanpassen? Indien u dit niet wenst te bevestigen en/of aan te passen, wilt u dat dan motiveren?

Antwoord:

Nee, BsGW volgt in deze de GIBIT. Daarnaast Juridisch gezien bestaat er geen directe of indirecte schade.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
137

Onderwerp:

Bijlage A - Artikel 12.1 sub v. GIBIT-2023

Vraag:

Bent u bereid de garantie als bedoeld in art. 11.1 sub v. te koppelen aan het voldoen van Leverancier aan de relevante wet- en regelgeving die op leverancier van toepassing is? Zie onderstaand tekstvoorstel.

“Leverancier garandeert dat:

v) Leverancier voldoet en zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving die op haar, in de hoedanigheid van IT leverancier, van toepassing is.” Achtergrond is dat Leverancier uiteraard voldoet aan de wet- en regelgeving zoals die op de leverancier, als dienstverlener, van toepassing is. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving die

van toepassing is op de Opdrachtgever, inclusief het bepalen of de uitgevraagde prestatie aan die wet- en regelgeving voldoet. Opdrachtnemer is geen juridisch dienstverlener en kan zodoende geen juridisch advies hieromtrent geven. Is Opdrachtgever bereid bovenstaand tekstvoorstel over te nemen?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

138

Onderwerp:

Bijlage H - Artikel 5.1. - standaard verwerkersovereenkomst

Vraag:

De termijn van 24 uur achten wij onredelijk kort in het licht van de verplichtingen van de AVG en de daarnaast beschreven schadebeperkingsplicht. Zo eist de AVG slechts dat de verwerker "zonder onredelijke vertraging" verwerkingsverantwoordelijke informeert, en moet de verwerkingsverantwoordelijke pas een melding doen binnen 72 uur nadat deze daarvan in kennis is gesteld, bijvoorbeeld door de Verwerker. De verwerkingsverantwoordelijke kan dus gewoon aan diens meldplicht blijven voldoen. Het contractueel verplichten van een melding binnen 24 uur ongeacht de situatie kan tot een overhaaste/onjuiste/onvolledige melding leiden. Bent u derhalve bereid aan te sluiten bij de tekst en termijn van de AVG? Zo nee, bent u bereid om de meldingstermijn aan te passen naar 48 uur?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

139

Onderwerp:

Beschrijvend document (Leidraad) p17 gunningscriteria 1: algemeen

Vraag:

Wenst u een SLA te ontvangen waarin de afspraken vastgelegd staan hoe er gecommuniceerd dient te worden of ontvangt u liever een DAP waarin de processen en manier van communicatie staat beschreven?

Antwoord:

SLA is een must en in combinatie met een DAP heeft de voorkeur.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 140 **Onderwerp:** Beschrijvend document (Leidraad) p17 gunningscriteria 1: algemeen

Vraag:
"kunt u aangeven wat u verwachting is bij reactietijden, oplostijden en uitvoer tijden van incident- change- en problemmanagement te ontvangen en release, patchmanagement en continuïteitsmanagement "

Antwoord:
Prioriteit Maximale reactietijd Maximale oplostijd Norm
1 Direct bij telefonisch contact < 4 uur 99% per maand
2 Direct bij telefonisch contact 3 < 8 uur binnen supportvenster 90% per maand
3 < 4 uur < 32 uur met een maximum van 8 uur per werkdag binnen supportvenster 90% per maand
4 < 8 uur < 40 uur met een maximum van 8 uur per werkdag binnen supportvenster 90% per maand

Releases en patches mogen alleen buiten kantoor tijden worden opgeleverd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 141 **Onderwerp:** Beschrijvend document (Leidraad) p17 gunningscriteria 1: algemeen

Vraag:
U vraagt hoe release, patchmanagement en continuïteitsmanagement is ingevuld; wenst u ook de invulling van incident-change- en problemmanagement te ontvangen?

Antwoord:
Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 142 **Onderwerp:** Beschrijvend document (Leidraad) p17 gunningscriteria 1: algemeen

Vraag:

Ons inziens vraagt u hier om een SLA en eventueel een DAP. Deze documenten beschrijven de service afspraken en procedures. Dit is niet in 6 pagina's te beschrijven, dat zou een SLA tekort doen en onduidelijkheid scheppen. Gaat u akkoord dat dit maximaal 20 pagina's mag betreffen?

Antwoord:

Bij de gunningscriteria 1: Algemeen en 3: Beschikbaarheid maximaal 6 pagina's;

Bij gunningscriteria 2: Multichannel maximaal 10 pagina's

Bij de gunningscriteria Implementatieplan en Wensen mag de inschrijver zelf bepalen hoeveel A4'en hieraan wordt besteedt.

Dit betreft een generieke beschrijving van de werkwijzen op het gebied van servicemanagement. Het is niet noodzakelijk een volledige SLA uit te werken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen Beschikbaarheid B1.1

Vraag:

Kunt u specifieke criteria of meetbare doelen definiëren die we kunnen gebruiken om de prestaties van de oplossing te beoordelen? Bijvoorbeeld, onder 'hoge beschikbaarheid' kunt u de gewenste uptime percentage specificeren, en onder 'betrouwbaarheid' de maximale toegestane downtime of het aantal toegestane storingen per tijdseenheid.

Antwoord:

De beschikbaarheid van de diensten en services binnen de scope van het beheercontract in de productieomgeving dienen minimaal 99,5% per maand te bedragen op basis van 24/7 openstelling minus vooraf overeengekomen gepland onderhoud.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen Gebruikersvriendelijkheid en training M6.2

Vraag:

De eis zoals geformuleerd, is vrij breed en kan leiden tot verschillende

interpretaties. Kunt u de eis verder specificeren door bijvoorbeeld te definiëren wat 'intuïtief' en 'gebruiksvriendelijk' precies inhoudt in deze context? Dit kan helpen om een duidelijker beeld te krijgen van de verwachtingen en om ervoor te zorgen dat de oplossing aan de specifieke behoeften van de gebruikers voldoet.

Antwoord:

De gebruikers interface dient voor agenten duidelijk en overzichtelijk te zijn, zodat deze snel kunnen vinden wat ze nodig hebben. Daarnaast moeten agenten gemakkelijk toegang hebben tot klantgegevens, veel gestelde vragen en andere relevante informatie.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
145

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M2K1.1

Vraag:

Er wordt gesproken over self-servicefunctionaliteit, kan deze functionaliteit gespecificeerd worden? Bijv. wat wordt er bedoeld met klanten moeten "taken" zelfstandig kunnen uitvoeren. Wat voor taken worden hiermee bedoeld?

Antwoord:

De mogelijkheid om bijvoorbeeld een formulier te bestellen via de IVR, een afspraak in te plannen of een terugbelafpraak te maken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
146

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen A.1.9

Vraag:

De agent behoudt exact dezelfde functionaliteit zowel intern als extern, op voorwaarde dat de agent beschikt over een internetverbinding. Het is echter belangrijk om te benadrukken dat de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van het externe netwerk bij de agent thuis niet bij de inschrijver ligt. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dit kan BsGW bevestigen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

147

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen Gebruikersvriendelijkheid en training M6.1

Vraag:

U vraagt om een specificatie van de inhoud van een training voor een supervisor. Is de aanname juist dat ook agenten/ eigen medewerkers van BsGW moeten worden getraind, en begeleid bij implementatie en na ingebruikname?

Antwoord:

Agenten dienen inderdaad getraind te worden. Daarnaast dienen supervisors dusdanig getraind te worden zodat zij op een later moment zelf agenten kunnen opleiden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

148

Onderwerp:

Beschrijvend document (Leidraad) 2.1 P5

Vraag:

Is de aanname juist dat de extern in te huren agenten blijven werken op eigen systemen?

Antwoord:

De huidige derde partij heeft de voorkeur om te werken met haar eigen telefonie oplossing. Het is echter niet uit te sluiten dat in de toekomst bij het contracteren van een eventueel nieuwe partij, deze mee gaat werken op de nieuwe SaaS oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Beschrijvend document (Leidraad) 2.1 P6

Vraag:

Wat is het gemiddeld en maximum aantal eigen agenten dat gelijktijdig per dag werkt met de oplossing?

Antwoord:

Eenmaal per jaar is er een piek periode van ongeveer twee maanden (aanslagoplegging). Er zijn ook meerdere kortere piek periodes gedurende het jaar met een lager volume van ongeveer twee weken.

Dit betekent dat beschikbare lijnen opgeschaald dienen te worden tot minimaal 120 agenten die gelijktijdig kunnen bellen en ruimte voor minimaal 250 wachtende bellers in de wachtrij. Er dient ook rekening te worden gehouden met het door schakelen naar derden indien deze lijnen dan bezet blijven.

In de piekperiode kan dit oplopen tot 120 agenten die gelijktijdig gebruik maken van de oplossing, maar overall zal het gemiddelde rond de 25 agenten zijn.

In de huidige situatie heeft BsGW in het systeem de volgende aantallen geregistreerde users:

120 agenten

20 supervisors

8 beheerders

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Beschrijvend document (Leidraad) 2.1 P5

Vraag:

U geeft aan dat BsGW beschikt over 130 agenten die op afroep beschikbaar zijn. Hoeveel van deze agenten zijn eigen medewerkers van BsGW en hoeveel huurt u er extern in?

Antwoord:

Dit varieert.

In de huidige situatie heeft BsGW in het systeem de volgende aantallen geregistreerde users:

120 agenten

20 supervisors

8 beheerders

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

151

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M3.5

Vraag:

BsGW maakt gebruik van diensten van derden die werken met een eigen systeem. Op deze manier wordt extra capaciteit/ resources ingehuurd voor het afhandelen van binnenkomende vraagstukken. Is dit systeem van de derde partij ook gekoppeld met de bestaande systemen van BsGW?

Antwoord:

De huidige derde partij heeft de voorkeur om te werken met haar eigen telefonie oplossing. Het is echter niet uit te sluiten dat in de toekomst bij het contracteren van een eventueel nieuwe partij, deze mee gaat werken op de nieuwe SaaS oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

152

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M.31.

Vraag:

Is de huidige Contact Center oplossing ook geïntegreerd met de bestaande systemen van BsGW.

Antwoord:

Tot op bepaalde hoogte wel. Het is bijvoorbeeld mogelijk om op basis van het door de klant ingevulde klantnummer de juiste klantkaart in de belastingapplicatie op te halen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

153

Onderwerp:

Beschrijvend document 2.1 Huidige situatie P5

Vraag:

U beschrijft over de huidige situatie dat u op dit moment een SaaS-oplossing gebruikt, kunt u ons kenbaar maken welke SaaS-oplossing dit is zodat wij de transitie beter kunnen beschrijven? Zo niet, kunt u dan motiveren waarom niet?

Antwoord:

Dat betreft de oplossing van Quandago.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
154

Onderwerp:
Beschrijvend document

Vraag:

Kunt u binnen een week na inleverdeadline een proces verbaal van opening, van de kluis, met ons delen? Kunt u ook de namen van de inschrijvers bekend maken?

Antwoord:

Ja, via TenderNed wordt zo spoedig mogelijk na opening van de digitale kluis een proces verbaal van aanbesteding verzonden met daarin de namen van de inschrijvers.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
155

Onderwerp:
Beschrijvend document 5.6 P.16

Vraag:

Mogen wij voor de duidelijkheid en leesbaarheid bovenop het maximaal aantal pagina's nog een voorblad + inhoudsopgave toevoegen bij de uitwerking van de gunningscriteria?

Antwoord:

Akkoord.

Aanvullend:

Bij de gunningscriteria 1: Algemeen en 3: Beschikbaarheid maximaal 6 pagina's;

Bij gunningscriteria 2: Multichannel maximaal 10 pagina's

Bij de gunningscriteria Implementatieplan en Wensen mag de inschrijver zelf bepalen hoeveel A4'en hieraan wordt besteedt.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
156

Onderwerp:
Beschrijvend document 5.6 P.16

Vraag:

U geeft per gunningcriterium een maximaal aantal pagina's van 6 pagina's. Om bijvoorbeeld een duidelijk gespecificeerd implementatieplan te schrijven is maximaal 6 pagina's erg krap. Kunt u akkoord gaan en de ruimte van alle

gunningscriteria vergoten naar maximaal 10 pagina's per criterium?

Antwoord:

Bij de gunningscriteria 1: Algemeen en 3: Beschikbaarheid maximaal 6 pagina's;

Bij gunningscriteria 2: Multichannel maximaal 10 pagina's

Bij de gunningscriteria Implementatieplan en Wensen mag de inschrijver zelf bepalen hoeveel A4'en hieraan wordt besteedt.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

157

Onderwerp:

beschrijvend document 3.5. P. 8

Vraag:

De eerste vragenronde valt nog (deels) in de vakantieperiode. Mede hierom, en omdat onze ervaring is dat er tijdens het uitwerken van de oplossing nog nieuwe vragen ontstaan, verzoeken wij u om in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen toe te staan. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, hier kunnen we niet mee akkoord gaan. We zijn van mening dat er voldoende tijd is om de stukken te bestuderen en de vragen te stellen die u denkt dat gesteld moeten worden in de 1e ronde. De 2e ronde is daarmee uitsluitend bedoelt voor verduidelijkingsvragen uit de 1e ronde om de procedure niet onnodig lang te maken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

158

Onderwerp:

Beschrijvend document , gunningscriterium 4 Wensen, p. 20

Vraag:

Bij Gunningcriterium 4 Wensen (waarschijnlijk bedoelde u hier 5 Wensen, zie onze eerdere vraag) vraagt u om een toelichting op de wensen uit bijlage 2. Wenst u in Bijlage D PvE(enW) enkel een ja of nee zonder toelichting bij de eisen of wenst u de ja/nee toegelicht te hebben per eis?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

159

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen a1.1 en 1,5 en 1.6

Vraag:

Bij A1.1 spreekt u over een servicedesk en bij 1.5 en 1.6 over een helpdesk.
Wat is het verschil voor u hierin?

Antwoord:

Hier ziet BsGW geen verschil in.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

160

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen a1.2

Vraag:

U geeft aan dat het contact van escalatie via de servicemanager verloopt. Wij kennen verschillende escalatieniveau's. Hier is de servicemanager onderdeel van. Escalaties kunnen dus ook via andere functies dan alleen de servicemanager verlopen. Akkoord?

Antwoord:

BsGW staat hier open voor.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

161

Onderwerp:

Bijlage D Programma van Eisen en Wensen a1.2

Vraag:

kunt u aangeven binnen welk tijdsvenster verwacht wordt dat de servicemanager singel point of contact is? Wij stellen voor op werkdagen (ma t/m vr) van 8:30 - 18:00. Akkoord? Verder is de Servicemanager opgenomen in het escalatieproces en dat is 24/7.

Antwoord:

Akkoord.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.
162

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen a1.6

Vraag:

Wat is uw verwachting bij het sturen van een e-mail of melding in een servicedesk oplossing aan de helpdesk? Dit kan namelijk altijd 24/7.

Antwoord:

BsGW verwacht een automatisch bevestiging direct na het indienen van de melding en een indicatie van de responstijd. Verder verwacht BsGW status updates.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
163

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen a1.6

Vraag:

Kunt u aangeven wat u bedoeld met servicedesk oplossing.

Antwoord:

Een oplossing (proces, systeem of software) dat BsGW ondersteunt bij het maken van en beheren (volgen status en reageren) van incidenten, changes en problemen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
164

Onderwerp:
Beschrijvend document par. 5.3

Vraag:

"Indien meerdere Inschrijvingen een gelijke Score behalen, en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het gunningscriterium Flexibiliteit de doorslag.""
Het gunningscriterium Flexibiliteit vind ik nergens terug, enkel in Gunningscriteria 2: Multichannel oplossing (pagina 18), refereert u naar dit punt?"

Antwoord:

Dit betreft een fout. De tekst had als volgt moeten zijn:

Indien meerdere Inschrijvingen een gelijke Score behalen, en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het gunningscriterium Multichannel oplossing de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het gunningscriterium Implementatieplan de doorslag geven. Indien ook dat geen uitsluitel geeft zal er worden geloot.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 165
Onderwerp: Beschrijvend document par. 5.2

Vraag:
In de formule $S=P/K$ staat de P voor Prijs (gewogen inschrijfprijs). Bedoelt u hier niet gewoon de inschrijfprijs (het bedrag uit cel J92 van Bijlage E)? Zo niet, welke weging past u toe op de inschrijfprijs?

Antwoord:
De gewogen prijs is de inschrijfprijs die wordt gebruikt als P in de formule $S=P/K$.
Deze prijs na aanpassingen in het prijzen blad terug te vinden in het veld J83 en bestaat uit de terugkerende kosten over 3 jaar + de eenmalige implementatie kosten.

N.a.v. vragen is besloten om de wensen niet in deze mee te wegen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 166
Onderwerp: Bijlage C - Referentieverklaring

Vraag:
Uw bijlage C biedt ruimte aan 2 Referentiebeschrijving. In de beschrijving van de kerncompetentie schrijft u "tenminste één opdrachtgevers". Wij nemen aan dat u "één opdrachtgever" (enkelvoud) bedoelt en dat we de tweede referentie dus leeg mogen laten. Klopt deze aanname?

Antwoord:
Eén opdrachtgever is vereist. Twee mag maar hoeft niet. In dat geval mag het formulier leeg blijven.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
167

Onderwerp:
Beschrijvend document par 5.4, p. 15 -Minimale norm

Vraag:

"De kwaliteitsgunningscriteria, Exit Strategie en Wensen zijn van deze norm uitgesloten." Als de kwaliteitsgunningscriteria EN de Exit Strategie EN de Wensen zijn uitgesloten van de minimale norm, blijft alleen de prijs over bij deze minimale norm. Moeten we de minimale norm lezen als: "De kwaliteitsgunningscriteria, te weten: de Exit Strategie en de Wensen." Zo niet, graag uw toelichting op deze minimale norm.

Antwoord:

De tekst bij paragraaf 5.4 Minimale norm is niet correct. Deze wordt gewijzigd in:
De kwaliteitsgunningscriteria, Exit Strategie en Wensen zijn van deze norm uitgesloten.
Inschrijvingen met een score lager dan 40% van de punten (onvoldoende) voor één van de genoemde kwaliteitsgunningscriteria komen niet in aanmerking voor gunning. Dit wijkt af van paragraaf 5.4 van de leidraad.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
168

Onderwerp:
Beschrijvend document par 5.4, p. 15 -Minimale norm

Vraag:

"De kwaliteitsgunningscriteria, Exit Strategie en Wensen zijn van deze norm uitgesloten."
Er wordt geen Exit Strategie gevraagd. Wij gaan ervan uit dat de Exit Strategie in deze zin komt te vervallen."

Antwoord:

De Exit Strategie wordt uitgevraagd in Eis M8I1.8
Zie ook antwoord vraag 167.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
169

Onderwerp:
Beschrijvend document par 5.4, p. 15 -Minimale norm

Vraag:

"Inschrijvingen met een score lager dan 60% van de punten voor één van de

genoemde kwaliteitsgunningscriteria komen niet in aanmerking voor gunning." Met andere woorden, als inschrijver op 1 van de criteria een 'matig' of 'onvoldoende' scoort. Dit matcht niet met het gestelde in par. 5.5. "Indien een Inschrijving op twee onderdelen als 'onvoldoende' of op één onderdeel als 'slecht' beoordeeld wordt, dan wordt deze uitgesloten van verdere deelname." Kunt u eenduidig weergeven in welk(e) geval(len) of bij welke score een inschrijver niet meer in aanmerking komt voor gunning?

Antwoord:

De beoordeling of een inschrijver 60% van de score op een kwaliteitsgunningscriteria heeft behaald wordt beoordeeld op basis van de punten in de tabel bij paragraaf 5.2. Dus voor kwaliteitscriterium 1 moet er minimaal 6 punten behaald zijn voor alle aspecten samen, voor kwaliteitsaspect 2 minimaal 24 van de 40 punten enz.
Zie ook antwoord vraag 167.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

170

Onderwerp:

Beschrijvend document par 5.5, p. 15 -Beoordelingskader

Vraag:

"Indien een Inschrijving op twee onderdelen als 'onvoldoende' of op één onderdeel als 'slecht' beoordeeld wordt,..." In uw overzicht is 'onvoldoende' de laagste waardering. 'Slecht' komt niet voor. Kunt u deze zin daarop aanpassen?

Antwoord:

Volgens de omschrijving is het onvoldoende, matig, voldoende, goed en zeer goed. De passage wordt als volgt gewijzigd : Indien een inschrijving op twee onderdelen als "matig" of op 1 onderdeel als "onvoldoende" word beoordeeld , dan wordt deze uitgesloten van verdere deelname.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Beschrijvend document , gunningscriterium 4 Wensen, p. 20

Vraag:

U heeft 2x een Gunningscriterium 4 benoemd. Mogen wij aannemen dat de toelichting op de Wensen Gunningscriterium 5 moet zijn?

Antwoord:

Klopt.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
172

Onderwerp:
Beschrijvend document , gunningscriterium 4 Implementatieplan, p. 20

Vraag:

In paragraaf 5.5.1. schrijft u "Voor de beantwoording van ieder criterium mag de inschrijver maximaal 6 A4'tjes indienen, exclusief tekeningen en/of schema's." Bij alle criteria staat het maximum aantal van 6A4 nogmaals specifiek genoemd, behalve bij bij Gunningscriterium 4, Implementatieplan en bij Gunningscriterium 4, Wensen. Geldt hier hetgeen geschreven in par 5.5.1 (dus ook max. 6 A4)? Of mogen we voor het Implementatieplan en de toelichting op de Wensen zelf bepalen hoeveel A4 we hieraan besteden?

Antwoord:

Bij de gunningscriteria Implementatieplan en Wensen mag de inschrijver zelf bepalen hoeveel A4'en hieraan wordt besteedt.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
173

Onderwerp:
Beschrijvend document par. 4.8, p. 13

Vraag:

"Als de inschrijver gebruik maakt van een onderaannemer of een beroep doet op een derde, moet de inschrijver bij de verificatie de daarvoor door de aanbestedende dienst opgevraagde documentatie kunnen overleggen." Als nog niet bekend is welke documentatie u ter verificatie kunt opvragen, is het niet proportioneel om inschrijver te houden aan de 7 kalenderdagen om deze documentatie op te leveren. Wij verzoeken u daarom nu al aan te geven welke documentatie u verwacht. Als alternatief stellen wij voor dat we de dan gevraagde documentatie niet binnen 7 kalenderdagen opgeleverd hoeft te worden. Graag uw bevestiging.

Antwoord:

Indien de beoogd winnend inschrijver en beoogd inschrijver die in aanmerking komt voor de wachtkamerovereenkomst gebruik maakt van een onderaannemer dan dient deze onderaannemer dezelfde informatie aan te leveren als die in het overzicht staat. Dus UEA, inschrijving beroepshandelsregister, verklaring Belasting- en Sociale zekerheidsbijdragen

en Beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
174

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M4.2

Vraag:
Bedoelt u gesprekken per dag of gelijktijdige gesprekken? "

Antwoord:
Per dag.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
175

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M2K1.4

Vraag:
Hoeveel klantelingen en bijbehorende wachtrijen (queues) verwacht uw organisatie te beheren met het voorgestelde systeem?"

Antwoord:
In de huidige situatie heeft BsGW 7 inbound telefonie wachtrijen, 3 outbound telefonie wachtrijen en 1 chat wachtrij. Per nieuw kanaal komt er minimaal nog één wachtrij bij.

11 actieve IVR's
10 actieve nummers

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
176

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M5.5

Vraag:
Export van gegevens en rapportages vindt plaats via PDF en CSV (of middels een API-koppeling). Is dit voldoende voor aanbestedende dienst?"

Antwoord:
Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
177

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M5.3

Vraag:
"

Aanbestedende dienst noemt hier ""beller die een bezettoon te horen krijgen"". Op het platform van de aanbieder is deze situatie niet mogelijk. Kan men aangeven in welk geval dit voorkomt?"

Antwoord:
Alle lijnen bezet, doordat alle agenten in gesprek zijn en de wachtrijen zijn volgelopen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
178

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M2L1.13

Vraag:
Inschrijver wil graag weten of aanbestedende partij gebruikt maakt van een intern communicatie tool zoals bijvoorbeeld MS Teams?"

Antwoord:
Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
179

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M2K1.11

Vraag:
Kan worden toegelicht hoe deze functionaliteit zou moeten werken?"

Antwoord:
Gesprekken worden (momenteel) 31 dagen bewaard. Na afloop van deze periode worden deze gesprekken automatisch verwijderd. BsGW wenst gesprekken echter ook voor trainingsdoeleinden te gebruiken. In dit geval,

dient de relatie met klant te worden verwijderd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
180

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M2K1.6

Vraag:

Aanbestedende partij vraagt om Round robin routing. Dit is een typische kantoor telefonie functionaliteit. Aanbieder biedt een routeringsmechanisme vele malen geavanceerde en secuurder dan round robin waarmee bellers altijd bij de best beschikbare medewerker terecht komen. Kan het round robin onderdeel in deze eis worden aangepast naar wens of vervallen? Indien niet mogelijk vraagt aanbieder zich af hoe deze functionaliteit wordt ingezet door de aanbestedende partij. Kan dit worden toegelicht?"

Antwoord:

Indien Round robin een probleem is, mag deze vervallen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
181

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M2.12

Vraag:

In de vraag wordt gesproken over geregistreerd. Wat dient geregistreerd te worden en waar? Kan dit worden toegelicht?"

Antwoord:

Aantallen gesprekken, chats en e-mails worden automatisch vastgelegd, zonder dat hier een aparte actie van de agent voor noodzakelijk is. Inhoud en transcript van gesprekken, chats en email worden vastgelegd op het moment dat de agent het contact afrond/opslaat.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
182

Onderwerp:
Bijlage D Programma van Eisen en Wensen M2.8

Vraag:

Binnen het platform van de aanbieder is het mogelijk om wrap-up tijd per

medewerker en/of per in- of uitgaand gesprek in te stellen. Aanbieder is van mening dat het per kanaal beperken van de wrap-up tijd voor medewerkers niet nodig is zolang deze overal genoeg tijd biedt aan medewerkers. Kan deze vraag worden aangepast naar Wens?"

Antwoord:

Dit geldt voor kanalen waarbij live met klanten wordt gecommuniceerd zoals inderdaad telefonie, maar ook live chat.

BsGW is niet bereid deze eis om te zetten naar een wens.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
183

Onderwerp:

Bijlage E, prijzenblad, sectie 2

Vraag:

Wat bedoelt u precies met 'actieve named users'? Is dit het aantal gebruikers dat gelijktijdig van de dienst gebruik maakt?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
184

Onderwerp:

Bijlage E - prijzenblad, sectie 2

Vraag:

De setup en belkosten voor inkomende gesprekken naar een 0800 nummer zijn verschillend voor gesprekken vanaf de vaste lijn of met mobiel. Wil u regels toevoegen in het prijzenblad voor deze informatie?

Antwoord:

Akkoord. Het prijzen blad is aangepast.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

185

Onderwerp:

Bijlage E, prijzenblad, sectie 2

Vraag:

Wat is het aantal telefoontjes in scope naar het 0800 nummer?

Antwoord:

Gemiddeld 2.000 gesprekken per jaar.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

186

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document par. 5.3 beoordelingsprocedure pag 15

Vraag:

Uit hoeveel personen bestaat de beoordelingscommissie en uit welke functies?

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit 5 personen:

- Adviseur klantzaken;
- Recordmanager;
- Adviseur juridische zaken;
- Senior medewerker team vastgoed;
- Informatieadviseur.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

187

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document par. 5.5 beoordelingskader pag 15

Vraag:

In de 2e alinea geeft u aan dat indien één onderdeel als 'slecht' beoordeeld wordt, deze uitgesloten van verdere deelname. Een omschrijving van slecht wordt in de opsomming niet gegeven. In welk opzicht wijkt deze af van

onvoldoende? Kunt u dit nader toelichten.

Antwoord:

Volgens de omschrijving is het onvoldoende, matig, voldoende, goed en zeer goed. De passage wordt als volgt gewijzigd: Indien een inschrijving op twee onderdelen als "matig" of op 1 onderdeel als "onvoldoende" word beoordeeld , dan wordt deze uitgesloten van verdere deelname.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

188

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document par. 5.3 beoordelingsprocedure pag 15

Vraag:

In de laatste alinea geeft u aan dat bij een gelijke score het aantal punten op het gunningscriterium Flexibiliteit de doorslag geeft en indien dan de score nog gelijk is de score op het gunningscriterium Ontzorgen. In de "Gunningscriteria kwaliteit" welke door u beschreven zijn in par. 5.6 komen wij Flexibiliteit en Ontzorgen niet tegen. Kunt u aangeven op welke vraag /onderdeel deze 2 items betrekking hebben?

Antwoord:

Dit betreft een fout. De tekst had als volgt moeten zijn:

Indien meerdere Inschrijvingen een gelijke Score behalen, en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het gunningscriterium Multichannel oplossing de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het gunningscriterium Implementatieplan de doorslag geven. Indien ook dat geen uitsluitel geeft zal er worden geloot.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

189

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Prijzenblad wensen

Vraag:

In het prijzenblad moeten de prijzen worden opgenomen voor de wensen. Deze kosten worden doorberekend in "het totaalbedrag over 3 jaar incl. transitiekosten". Dit is de uiteindelijke P (inschrijfprijs). Is onze conclusie juist dat indien je als inschrijvende partij de wensen niet op "ja" zet en dus ook niet beprijsd je een lage inschrijfprijs biedt? Hierdoor wordt de kans op gunning wel hoger. Daarentegen krijg je wel punten voor de wensen echter

die staan ons inziens niet in verhouding tot het financiële voordeel wat het biedt om de wensen niet te prijzen. Is dit hoe aanbestedende dienst het bedoeld heeft?

Antwoord:

Gelet op de vraag en het feit dat BsGW niet zeker weet of men wel of niet gebruik wil maken van de implementatie van de wens is besloten om de prijs van de wensen niet mee te nemen in de totaalprijs. Het prijzenblad wordt daarop aangepast. Het staat inschrijver vrij om eventueel aan te geven wat de mogelijkheden zijn die inschrijver heeft en welke kosten daar mee gepaard gaan. Met de winnende inschrijver zal dan na afloop van de bezwaartermijn gekeken besproken worden of en zo ja met welke variant BsGW dan verder wil gaan.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

190

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document par 5.2 pag.14

Vraag:

U geeft aan dat de P staat voor gewogen inschrijfprijs. Kunt u nader toelichten wat u in deze verstaat onder gewogen, hoe de wensen "gewogen" zijn en basis van welke componenten er gewogen wordt.

Antwoord:

De gewogen prijs is de inschrijfprijs die wordt gebruikt als P in de formule $S=P/K$.

Deze prijs na aanpassingen in het prijzen blad terug te vinden in het veld J83 en bestaat uit de terugkerende kosten over 3 jaar + de eenmalige implementatie kosten.

N.a.v. vragen is besloten om de wensen niet in deze mee te wegen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

191

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Gunningscriteria 4 Wensen pag.20

Vraag:

De wensen leveren in totaliteit 10 punten op. Het betreffen 5 wensen. Kunt vanuit transparantie per wens aangeven hoeveel punten deze oplevert?

Antwoord:

W1 - 2,5 punten;
W2 - 2,5 punten;
W3 - 1,5 punten;
W4 - 1,5 punten;
W5 - 2 punten.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 192
Onderwerp: Bestek/beschrijvend document

Vraag:
Kunt u aangeven hoeveel gesprekken er naar het externe call center worden doorgeschakeld?

Antwoord:
Gemiddeld worden tussen de 55.000 gesprekken per jaar doorgeschakeld naar het externe call center.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 193
Onderwerp: Bestek/beschrijvend document prijzenblad

Vraag:
Kunt u aangeven hoeveel gesprekken en minuten u per bestemming verwacht? Vast-Vast en Vast-Mobiel per maand

Antwoord:
Op jaarbasis verwacht BsGW gemiddeld 120.000 gesprekken met een gemiddelde afhandeltijd van 9 min. Gemiddeld is 70% van deze gesprekken afkomstig van mobiel.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 194
Onderwerp: Eisen en criteria M816.9

Vraag:
Welke AdES oplossing gebruikt BsGW en kan inschrijver hiermee koppelen?

Antwoord:

BsGW maakt op dit moment nog niet gebruik van een AdES.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

195

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Prijzenblad

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel inkomende gesprekken en minuten voor de servicenummers u verwacht?

Antwoord:

Alle gesprekken t.b.v. het KCC komen binnen via Servicenummers, dus gemiddeld 120.000 per jaar.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

196

Onderwerp:

Eisen en criteria M816.9

Vraag:

"De AdES functionaliteit wordt gebruikt voor het ondertekenen van bestanden. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/ades-baseline-profiles>. Kan de opdrachtgever de use case beschrijven van deze eis? "

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

197

Onderwerp:

Eisen en criteria M816.8

Vraag:

Als gevoelige documenten veilig moeten worden verstuurd, stelt opdrachtnemer voor deze te ondertekenen. Een digitale handtekening geeft de ontvanger van een digitaal document of bericht zekerheid dat het afkomstig is van de ondertekenaar en dat deze de inhoud van het bericht

onderschrijft. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Digitale handtekening is een tool t.b.v. verificatie en niet beveiliging. De M8I6.9 betreft het toepassen van PKI overheid-certificaten, de relatie is BsGW niet helemaal duidelijk.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
198

Onderwerp:

Bestek/beschrijvend document Hfdst 2.1

Vraag:

U geeft aan dat er 130 agenten op afroep inzetbaar zijn en dat deze niet allemaal tegelijkertijd zijn ingelogd. Onze beoogde oplossing ondersteund ook concurrent gebruikers. Dit licentiemodel kan in veel gevallen TCO verlagend zijn. Kunt u aangeven hoeveel medewerkers gemiddeld gelijktijdig ingelogd zijn?

Antwoord:

In de piekperiode kan dit oplopen tot 120 agenten die gelijktijdig gebruik maken van de oplossing, maar overall zal het gemiddelde rond de 25 agenten zijn.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
199

Onderwerp:

Eisen en criteria M1.9

Vraag:

Het is inschrijver op basis van deze eis, in combinatie met de beschrijving van hetgeen geleverd moet worden vanuit het Bestek/beschrijvend document niet duidelijk of uw Servicenummers in scope van deze aanbesteding zijn. Kunt u daar uitsluitel over geven?

Antwoord:

Het beheer van servicenummers zit in scope van deze aanbidding.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

200

Bestek/beschrijvend document Prijzenblad rij 54

Vraag:

Graag verneemt inschrijver het aantal gewenste SIP licenties. Dit mede vanwege het feit om het uitgangspunt voor alle inschrijvende partijen gelijk te houden.

Antwoord:

BsGW kan de inschrijver niet vertellen hoeveel SIP licenties deze dient aan te schaffen. BsGW kan alleen informatie verstekken over de waargenomen volumes en verwachte gelijktijdige gesprekken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing**Beantwoord op:** 2 sep. 2024**Ref.nr.**

201

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomst BsGW Artikel 5.1

Vraag:

Toevoegen aan artikel:

Verwerker zal de FG van de Verwerkingsverantwoordelijk de in dit artikel relevante informatie binnen 36 uur na ontdekking of vermoeden daarvan verstrekken. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing**Beantwoord op:** 2 sep. 2024**Ref.nr.**

202

Onderwerp:

GIBIT ARTIKEL 16

Vraag:

Geheel vervangen door:

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

16. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- 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.

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

16.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

16.5 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.

16.6 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.

16.7 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.

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

Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Directe en indirecte schade zijn begrippen die afkomstig zijn uit het Anglosaksische recht. Dit zijn geen begrippen die we terug zien in de wet. Er bestaat dus geen wettelijke definitie van directe en indirecte schade. Ook in de Nederlandse jurisprudentie kennen deze termen geen vastomlijnde definities. Opdrachtgever houdt dan ook vast aan de tekst van dit artikel. Mocht er toch sprake zijn van schade en partijen komen er niet uit dan wordt teruggerepen naar de bepaling uit het BW. Het uitgangspunt in het BW is dat de door benadeelde geleden schade wordt vergoed. Door aan te sluiten

bij het BW is geen sprake van een 'onbeperkte' of 'ongelimiteerde' aansprakelijkheid, aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de bepalingen opgenomen in het aansprakelijkheidsrecht (wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen) bijvoorbeeld:

- In artikel 6:101 BW staat dat als sprake is van eigen schuld, de veroorzaakte schade voor eigen rekening dient te komen.
- De rechter kan een schadevergoedingsverplichting matigen op grond van artikel 6:109 BW en voor bepaalde schadevergoedingsverplichtingen kan een wettelijke limiet bestaan op grond van artikel 6:110 BW.
- Ook geldt dat de redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:248 lid 2 BW zal meewegen bij het vergoeden van schade.
- Tevens is de duur van aansprakelijkheid beperkt door verjaring en rechtsverwerking.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
203

Onderwerp:
GIBIT 3 lid 3

Vraag:

Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."

Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, hier kunnen we niet mee instemmen. Opdrachtgever heeft voor zover hem bekend de benodigde informatie verstrekt en kan niet oordelen of die informatie afdoende is voor een marktpartij maar is het aan de markt hier eventueel vragen over te stellen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
204

Onderwerp:
GIBIT 3 lid 2 i)

Vraag:

Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt."

Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Het is aan de marktpartij om te bepalen of men wel of niet voldoende op de hoogte is van hetgeen opdrachtgever voor ogen heeft en daar eventueel vragen over te stellen en vervolgens een afweging te maken of men wel of niet een inschrijving wil doen. In de ogen van de opdrachtgever hoeft daarom dit artikel ook niet aangepast te worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

205

Onderwerp:

Beschrijvend document, blz. 15, 5.3 Beoordelingsprocedure

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat bij gelijke Score het aantal punten op het gunningscriterium Flexibiliteit en daarna op Ontzorgen de doorslag zal geven.

Inschrijver ziet bij de gunningscriterium geen Flexibiliteit en Ontzorgen terug. Kan Aanbestedende dienst aangeven welk gunningscriterium bedoeld wordt?

Antwoord:

Dit betreft een fout. De tekst had als volgt moeten zijn:

Indien meerdere Inschrijvingen een gelijke Score behalen, en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het gunningscriterium Multichannel oplossing de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het gunningscriterium Implementatieplan de doorslag geven. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft zal er worden geloot.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

206

Onderwerp:

Bijlage E - prijzenblad, sectie 2

Vraag:

Kunt u van het totale belvolume van 120.000 gesprekken aangeven hoeveel gesprekken er naar het 0800 nummer gaan?

Antwoord:

Gemiddeld 2.000 gesprekken per jaar.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
207

Onderwerp:
Leidraad KCC Multi-channel oplossing v1.0, H2.1

Vraag:
U spreekt over 120.000 inkomende gesprekken. Hoeveel uitgaande gesprekken zijn er op jaarbasis?

Antwoord:
Op jaarbasis zijn er gemiddeld 10.000 uitgaande gesprekken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
208

Onderwerp:
Leidraad KCC Multi-channel oplossing v1.0, H2.1

Vraag:
Kunt u informatie verstrekken over welke oplossing u momenteel gebruikt en welke informatie er bij de overdracht beschikbaar is voor de nieuwe leverancier?

Antwoord:
In de huidige situatie gebruikt BsGW de oplossing van Quandago.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
210

Onderwerp:
Bijlage G - Concept Wachtkamerovereenkomst, art. 3

Vraag:
In het beschrijvend document (par.2.6) staat vermeld dat de duur van de wachtkamerovereenkomst 12 maanden bedraagt wat Inschrijver een redelijke termijn vindt omdat zij haar prijzen baseert op een contractstermijn van 36 maanden. Kan dit artikel hiermee in overeenstemming worden gebracht?

Antwoord:
Opdrachtgever begrijpt de vraag niet helemaal, maar zal toch trachten een

antwoord te geven om mogelijk iets meer duidelijkheid te geven. De duur van de wachtkamerovereenkomst heeft betrekking op de wachtkamerovereenkomst zelf en niet op de uitvoering van de opdracht. Indien opdrachtgever binnen 12 maanden na aanvang van de overeenkomst met de winnende inschrijver de overeenkomst met winnende inschrijver beëindigd dan zal dan met de partij die als 2e is geëindigd een overeenkomst worden aangegaan, waarbij de initiële looptijd weer 36 maanden is. Het is niet de bedoeling dat BsGW met de nummer 2 in rangvolgorde een wachtkamerovereenkomst aangaat voor 36 maanden, waarbij men dus gedurende die periode bij niet functioneren van de winnende inschrijver alsnog met de als 2e geëindigde partij een overeenkomst aangaat.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
211

Onderwerp:
Bijlage F - Concept overeenkomst, art. 2.4

Vraag:

Inschrijver gaat er van uit dat de nummering van dit artikel niet klopt, en dat dit 3.4 moet zijn. Bovendien wordt verwezen naar par. 2.4 van het beschrijvend document, dit moet waarschijnlijk par. 2.5 zijn. Kunt u beide bevestigen?

Antwoord:

Correct, de nummering is foutief en wordt aangepast. De verwijzing naar het beschrijvend document paragraaf 2.4 betreft inderdaad een verwijzing naar het beschrijvend documenten 2.5. Het document wordt hierop aangepast.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
212

Onderwerp:
Bijlage F - Concept overeenkomst, art. 2

Vraag:

Inschrijver begrijpt de betekenis van dit artikel niet. Klopt het dat dit als bulletpoint aan het lijstje in artikel 1.2 moet worden toegevoegd?

Antwoord:

Correct, de tekst van paragraaf 1.2 wordt als volgt gewijzigd:
1.2 De overeenkomst bestaat uit de volgende documenten:

- Dit document;
- [...] Optioneel: Verslag verificatiegesprek Klik of tik om een datum in te voeren.

- Nota's van inlichtingen d.d. ;
 - Beschrijvend document1 met kenmerk <....> d.d. 17 juli 2024 inclusief bijlagen;
 - GIBIT 2020;
 - Inschrijving van de contractant met alle bijlagen.
- Partijen zijn reeds in het bezit van de genoemde documenten behorende bij deze overeenkomst. Deze zij derhalve niet nogmaals bijgevoegd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
213

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, Hoofdstuk III Art.31 t/m 36

Vraag:

Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?

Antwoord:

indien op basis van de uiteindelijk opdrachtverstrekking blijkt dat er geen gebruik gemaakt zal worden van de genoemde artikelen dan is dat zo, maar daarmee hoeven ze nog niet doorgehaald te worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
214

Onderwerp:
Bijlage A, art. 28.1 en Bijlage H - Standaard Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order /CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan

Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?

Antwoord:

Nee, ook evt. contact- en inloggegevens vallen onder de AVG. Een VWO is dus verplicht.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

215

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.24.12

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel 24.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet.

Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Nee daar gaat opdrachtgever niet mee akkoord. Wel kan opdrachtgever aangeven dat men zich heel terughoudend zal opstellen en alleen in hoge uitzondering mogelijk gebruik zal maken van dit artikel.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

216

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.24.11 sub ix.

Vraag:

Inschrijver wenst bij dit artikel - in lijn met artikel 2.87a Aw 2012 - de volgende toevoeging op te nemen:

“Opdrachtgever zal niet overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst indien Leverancier toereikend bewijs aanlevert waaruit blijkt dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, als bedoeld in artikel 2.87a Aw 2012.”

Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
217

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.16.5 sub iii.

Vraag:

Inschrijver verzoekt Opdrachtgever sub iii) van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 20 is potentieel onbeperkt. Dit maakt het theoretische risico voor Inschrijver onacceptabel, terwijl de aard van de dienstverlening niet strekt tot het ontstaan van meer schade dan die voor vergoeding in aanmerking komt op grond van artikel 16.3 en 16.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?

Antwoord:

Inschrijver is verantwoordelijk voor zijn eigen handelen en indien er daardoor schade ontstaat ook voor de schade. De vraag is in hoeverre er voor de gevraagde dienstverlening intellectuele eigendommen overgedragen moeten worden waar vraagsteller naar refereert of dat het gaat om een verkregen gebruiksrecht voor opdrachtgever tijdens de duur van de overeenkomst en er dus geen sprake is van overdracht van intellectueel eigendom zoals ook in art 20 lid 1 is aangegeven. Om die reden wenst opdrachtgever dit artikel ook niet aan te passen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
218

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.24.11 sub v. en vi.

Vraag:

Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?

Antwoord:

Opdrachtgever deelt de mening van vraagsteller niet en handhaaft het gestelde dan ook.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
219

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.24.9 jo 24.10

Vraag:

Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?

Antwoord:

Art 24.9 geeft de mogelijkheid al om een redelijke termijn te gunnen. Feitelijk gezien is met het aangaan van de overeenkomst er al sprake van het aanzeggen van een fatale termijn en dient opdrachtnemer alles in het werk te stellen om het gevraagde tijdig op te leveren en de planning zodanig in te vullen dat er ook tijdig opgeleverd kan worden en er wellicht, op inschatting en inzicht van de opdrachtnemer, nog tijd is om n.a.v. opmerking het gevraagde alsnog tijdig op te leveren.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
220

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.24.4

Vraag:

Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.

Antwoord:

Nee hier kan opdrachtgever niet mee akkoord. Indien opdrachtnemer binnen de initiële looptijd namelijk overdraagt of uitbesteedt aan een derde is er immers geen sprake meer van een samenwerking met opdrachtnemer. Het wil overigens niet zeggen dat opdrachtgever ook gebruik zal maken van dit recht als zich één van deze situaties voordoet.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
221

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.20.4

Vraag:

Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de

dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht.

Inschrijver stelt voor om artikel 20 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: “Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen.”

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Het gestelde is niet van toepassing. Art 20.1 geeft al aan dat de intellectuele eigendommen niet overgedragen worden over de ter beschikking gestelde ICT prestatie. In lid 4 gaat het niet over ter beschikking gestelde prestaties, maar specifiek in opdracht van de opdrachtgever gemaakte maatwerkprogrammatuur, waar opdrachtgever ook voor betaald. In die situatie wordt voor deze speciaal gemaakte maatwerkapparatuur het IE wel overgedragen omdat opdrachtgever daar ook voor betaald heeft. Dus hetgeen vraagsteller voorstelt is al opgenomen in lid 1 van dit artikel.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
222

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.19.3

Vraag:

Inschrijver wenst de volgende toevoeging op te nemen ten aanzien van dit artikel: “De beperkingen en uitsluitingen ten aanzien van aansprakelijkheid zoals tussen Partijen overeengekomen in de Overeenkomst, zijn van overeenkomstige toepassing op dit artikel 19.3.” Is dat akkoord?

Antwoord:

Nee hier kunnen we niet mee akkoord gaan. Aansprakelijkheid ziet toe op de schade voor het handelen of niet handelen van de opdrachtnemer. In dit artikel gaat het erom dat opdrachtgever een schade heeft als gevolg van het niet nakomen van de dienstverlening door opdrachtnemer waarbij opdrachtnemer geen schuld treft aan die niet nakoming, maar er wel een voordeel van heeft. In die uitzonderlijke gevallen vergoedt opdrachtnemer de schade van opdrachtgever tot ten hoogste het door opdrachtnemer genoten

voordeel. Dit lijkt opdrachtgever niet meer dan redelijk.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 223
Onderwerp: Bijlage A - GIBIT 2023, art.18.6

Vraag:

Kan de in Artikel 18.6 genoemde boete van € 10.000 worden verlaagd naar € 5.000? Dit is immers redelijk en gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.

Antwoord:
Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 224
Onderwerp: Bijlage A - GIBIT 2023, art.18.4

Vraag:

Inschrijver wenst dit artikellid buiten toepassing te verklaren. Bij elke aanbesteding wordt de uiteindelijke inschrijving van Inschrijver afgestemd op de specifieke aanbestedingsstukken. In andere aanbestedingstrajecten, met andere aanbestedende diensten (waaronder mogelijk andere gemeenten of aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden) kunnen voor Inschrijver mogelijk andere voorwaarden acceptabel zijn, of niet.

Kan Opdrachtgever ermee instemmen dit artikel buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:
Nee, hier kunnen wij niet mee instemmen. Het feit dat de overeenkomst mag worden gedeeld wil nog niet zeggen dat hetgeen in de overeenkomst is overeengekomen ook door die andere partij uiteindelijk 1 op 1 wordt overgenomen of wordt gebruikt. Het is dan tussen die partijen om daar wat van te vinden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 225
Onderwerp: Bijlage A - GIBIT 2023, art.16.4

Vraag:

In aanvulling op de vorige vraag van Inschrijver, acht Inschrijver het bovendien wenselijk dat het begrip “schade” wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten.

Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling aan artikel 16.4 toe te voegen?

“Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Leverancier op grond van artikel 16.4 dan is Leverancier tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van Opdrachtgever, met uitzondering van schade aan of verlies van data;
- b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van Leverancier ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;
- c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.”

Antwoord:

Directe en indirecte schade zijn begrippen die afkomstig zijn uit het Anglosaksische recht. Dit zijn geen begrippen die we terug zien in de wet. Er bestaat dus geen wettelijke definitie van directe en indirecte schade. Ook in de Nederlandse jurisprudentie kennen deze termen geen vastomlijnde definities. Opdrachtgever houdt dan ook vast aan de tekst van dit artikel. Mocht er toch sprake zijn van schade en partijen komen er niet uit dan wordt teruggegrepen naar de bepaling uit het BW. Het uitgangspunt in het BW is dat de door benadeelde geleden schade wordt vergoed. Door aan te sluiten bij het BW is geen sprake van een ‘onbeperkte’ of ‘ongelimiteerde’ aansprakelijkheid, aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de bepalingen opgenomen in het aansprakelijkheidsrecht (wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen) bijvoorbeeld:

- In artikel 6:101 BW staat dat als sprake is van eigen schuld, de veroorzaakte schade voor eigen rekening dient te komen.
- De rechter kan een schadevergoedingsverplichting matigen op grond van artikel 6:109 BW en voor bepaalde schadevergoedingsverplichtingen kan een wettelijke limiet bestaan op grond van artikel 6:110 BW.

- Ook geldt dat de redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:248 lid 2 BW zal meewegen bij het vergoeden van schade.
- Tevens is de duur van aansprakelijkheid beperkt door verjaring en rechtsverwerking.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
226

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.16.4

Vraag:

In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, vindt Inschrijver de aansprakelijkheidsbedragen in dit artikel te hoog. Dit komt per saldo neer op een hoog bedrijfsrisico.

Inschrijver wenst een meer proportioneel aansprakelijkheidsartikel overeen te komen, waarbij bedrijfsrisico van Inschrijver in een reële verhouding komt te staan tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van de diensten voor Inschrijver bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is eveneens gebruikelijk in de telecombranche. Inschrijver stelt derhalve voor om “twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis” te vervangen door “één maal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis” en om “De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)” te vervangen door “De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)”.

Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Directe en indirecte schade zijn begrippen die afkomstig zijn uit het Anglosaksische recht. Dit zijn geen begrippen die we terug zien in de wet. Er bestaat dus geen wettelijke definitie van directe en indirecte schade. Ook in de Nederlandse jurisprudentie kennen deze termen geen vastomlijnde definities. Opdrachtgever houdt dan ook vast aan de tekst van dit artikel. Mocht er toch sprake zijn van schade en partijen komen er niet uit dan wordt teruggegrepen naar de bepaling uit het BW. Het uitgangspunt in het BW is dat de door benadeelde geleden schade wordt vergoed. Door aan te sluiten bij het BW is geen sprake van een ‘onbeperkte’ of ‘ongelimiteerde’ aansprakelijkheid, aangezien dit uitgangspunt wordt beperkt door de bepalingen opgenomen in het aansprakelijkheidsrecht (wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen) bijvoorbeeld:

- In artikel 6:101 BW staat dat als sprake is van eigen schuld, de veroorzaak te schade voor eigen rekening dient te komen.
- De rechter kan een schadevergoedingsverplichting matigen op grond van

artikel 6:109 BW en voor bepaalde schadevergoedingsverplichtingen kan een wettelijke limiet bestaan op grond van artikel 6:110 BW.

- Ook geldt dat de redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:248 lid 2 BW zal meewegen bij het vergoeden van schade.
- Tevens is de duur van aansprakelijkheid beperkt door verjaring en rechtsverwerking.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

227

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.16.3

Vraag:

Inschrijver vindt het bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding.

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever is van mening dat dit bedrag redelijk is in de huidige markt en wenst dit dan ook niet aan te passen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

228

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.16.1

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om deze bepaling als volgt aan te passen?: “De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade.”

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

229

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.12

Vraag:

Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?

Antwoord:

In de eerste zin van dit artikel staat ""voldoet aan het overeengekomen gebruik"". Dat moet gegarandeerd worden en dat is iets dat beide partijen gezamenlijk overeengekomen zijn. Daar zal dan ook aan getoetst worden. Dat is iets anders dan dat vraagsteller in zijn vraag suggereert. Voor wat betreft ""overmacht"" ligt het antwoord ook al in dat woord zelf. als er iets gebeurt dat opdrachtnemer niet zelf in de hand heeft dan kan opdrachtnemer daar ook niet op afgerekend worden. Denk daarbij bijvoorbeeld in zijn algemeenheid aan een staking vanuit de vakbond geregeld. Dat is iets waar opdrachtnemer geen invloed heeft. Dat is echter iets anders als een ""wilde"" staking van alleen het eigen personeel. Daar heeft opdrachtnemer dan wel invloed op en dat is dan geen overmacht waar opdrachtnemer zich op kan beroepen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
230

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.9.5

Vraag:

Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijdig zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
231

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.9.2

Vraag:

Dit artikel gaat er vanuit dat ieder Gebrek wordt veroorzaakt door Inschrijver. In de praktijk kan de oorzaak uiteraard ook aan Opdrachtgever dan wel een derde partij onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden toegerekend. Is Opdrachtgever bereid de zinsnede “voor rekening van Leverancier” in artikel 9.2 sub ii te vervangen door “voor rekening van de veroorzaker”?

Antwoord:
Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
232

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.5.6

Vraag:

Overdracht van producten is niet van toepassing voor deze opdracht, gaat Opdrachtgever ermee akkoord om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:
Het betreffende lid begint met ""voor zover van toepassing"" indien er dus geen sprake is bij de betreffende opdracht van het beschrevene is dit dus niet van toepassing en zal er geen gebruik van gemaakt worden, maar dat wil dan nog niet zeggen dat het artikel buiten toepassing verklaard moet worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
233

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.4.2 sub i.

Vraag:

Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, het is opdrachtnemer immers duidelijk dat het hier om een fatale termijn gaat. Opdrachtnemer dient er bij zijn planning dan ook rekening mee te houden dat alles tijdig opgeleverd kan worden en niet zelf aan te sturen op oplevering op de laatste dag met alle risico's van dien. Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer op basis van zijn expertise weet of en zo ja hoe lang hij mogelijk nog nodig heeft voor mogelijke aanpassingen tijdens de implementatiefase.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
234

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, wens W4

Vraag:

Opdrachtnemer biedt standaard ruim 30 rapportage-templates aan. Daarnaast is het tevens mogelijk voor Opdrachtgever om dagelijks ruwe data via sFTP te ontvangen, waarmee zelfstandig rapportages kunnen worden gemaakt (bijv. PowerBI). Is dat voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Ja, dat is voldoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
235

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, wens W3

Vraag:

Wat bedoelt Opdrachtgever met 'geregistreerde contacten'?

Antwoord:

De is een set informatie over een individuele klant n.a.v. een vraag van deze klant die wordt opgeslagen in een contactregistratie oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
236

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M8I6.28

Vraag:

Opdrachtnemer monitort actief op frauduleuze uitgaande calls op basis van bestemmingen en usage, is dat afdoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Nee, het gaat in deze om dataverkeer dat de organisatie binnenkomt of uitgaat, het betreft niet alleen uitgaande calls.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
237

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M8I6.20

Vraag:

Opdrachtnemer adviseert om voor wachtwoordbeleid proberen het NIST 63B standaarden aan te houden. Een wachtwoord dat verloopt is in deze achterhaald. Daarnaast vraagt Opdrachtgever om een SSO-koppeling in eis M1.3. Kan Opdrachtgever onderbouwen wat de toegevoegde waarde hiervan is als het wachtwoord op hoofdniveau door Opdrachtgever wordt beheerd? Advies van Opdrachtnemer is om deze eis te laten vervallen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
238

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M8I6.19

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om een SSO-koppeling in eis M1.3. Kan Opdrachtgever onderbouwen wat de toegevoegde waarde hiervan is als het wachtwoord op hoofdniveau door Opdrachtgever beheerd wordt? Advies van Opdrachtnemer is om deze eis te laten vervallen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
239

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M8I6.16

Vraag:

Wat bedoelt Opdrachtgever met 'medewerkers worden ondersteund in het beheren van hun wachtwoorden'? Opdrachtnemer is van mening dat dit een proces of applicatie is waar Opdrachtgever zelf voor verantwoordelijk is. Kan Opdrachtgever uitleggen wat de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer in deze is?

Antwoord:

Deze eis mag worden genegeerd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
240

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M7.5

Vraag:

Opdrachtnemer biedt twee licenties aan die zich van elkaar onderscheiden in een Single (voice) Channel of Multi (Voice, Chat en Mail) Channel. (Realtime) Rapportage, Supervisor functionaliteiten, Call-Recording en Quality Monitoring zitten als modules standaard in beide licenties. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
241

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M7.3

Vraag:

Opdrachtnemer hanteert een concurrent-licentiemodel wat inhoudt dat Opdrachtgever betaalt voor het maximaal aantal gelijktijdig ingelogde agents op maandbasis. Is dat voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
242

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M5.8

Vraag:

Opdrachtnemer biedt Quality Monitoring op basis van gesprekken. Chats en e-mails kunnen worden teruggelezen via de recording-omgeving ten behoeve van kwaliteitscontrole door een supervisor. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Afdoende indien de Quality monitoring voldoet aan de punten hieronder benoemd:

- De stabiliteit van de verbinding, zonder onderbrekingen of wegvallende gesprekken;
- De mate waarin de stem van de agent duidelijk en verstaanbaar is zonder vervorming en/of ruis;
- er is voldoende echo onderdrukking;
- een lage variatie in de vertraging van pakketoverdracht.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
243

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M5.7

Vraag:

Er wordt door Opdrachtnemer standaard een mini-wallboard beschikbaar gesteld met informatie over het aantal wachtende bellers, etc. Op de roadmap staat een Agent Performance Dashboard, waarin Agent-specifieke informatie wordt getoond in 2025. Is dat voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Ja, dat is voldoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

244

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M5.6

Vraag:

Gesprekken worden altijd standaard opgenomen of op basis van het 'starten' en/of 'stoppen' van een opname door een agent. Hierop heeft de supervisor geen invloed. Supervisor heeft de mogelijkheid om via een beveiligde portal gesprekken van agents terug te luisteren. Gesprekken kunnen vanuit deze portal gedownload worden in alleen .WAV-format. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Dit voldoet.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

245

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M5.5

Vraag:

Opdrachtnemer biedt standaard ruim 30 rapportage-templates aan. Daarnaast is het tevens mogelijk voor Opdrachtgever om dagelijks ruwe data via sFTP te ontvangen, waarmee zelfstandig rapportages (.xlsx en .csv) kunnen worden gemaakt (bijv. PowerBI). Is dat voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Dit is een werkbare optie voor BsGW.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
246

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M5.3

Vraag:
Opdrachtnemer biedt standaard ruim 30 rapportage-templates aan. Daarnaast is het tevens mogelijk voor Opdrachtgever om dagelijks ruwe data via sFTP te ontvangen, waarmee zelfstandig rapportages kunnen worden gemaakt (bijv. PowerBI). Is dat voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:
Ja, dat is voldoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
247

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M4.3

Vraag:
Kan Opdrachtgever specificeren welke specifieke vereisten zij bedoelt?

Antwoord:
Hiermee wordt o.a. bedoeld:
- Het aanpassen van de IVR, aanpassen openingstijden, aanpassen meldteksten, enz.
- Het aanpassen van autorisatie, wijzigen rollen, wijzigen autorisaties, wijzigen skills, enz.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
248

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M4.2

Vraag:
Kan Opdrachtgever inzage bieden in het aantal gesprekken (inclusief piekperiodes) met daarbij de gemiddelde afhandeltijden van gesprekken (AHT)?

Antwoord:
Op jaarbasis verwacht BsGW gemiddeld 120.000 gesprekken met een gemiddelde afhandeltijd van 9 min.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
249

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M3.5

Vraag:

Opdrachtnemer kan in de IVR-applicatie een loadbalancer als module aanbieden, waarmee de supervisor op ieder gewenst moment het verkeer kan routeren naar iedere gewenste eindbestemming. Is dit afdoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Dat is mooi, maar niet afdoende. Zie onderstaand voorbeeld:

Telefoon gesprekken komen binnen via de IVR van BsGW, het is op dat moment erg druk (afhankelijk van het aantal bellers in wachtrij). Nieuwe gesprekken worden vervolgens doorgeschakeld naar een derde partij. Het kan zijn dat lijnen bij de derde partij vol zitten of dat de klant in een verkeerde routing/campagne terecht is gekomen en dat de klant terug naar BsGW geloodst dient te worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
250

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M3.4

Vraag:

Opdrachtnemer kan agents voorzien van een Pop-up uit de belastingapplicatie Gouw IT. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Ja, dat is voldoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
251

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M3.1

Vraag:

Kan Opdrachtgever specificeren wat men bedoelt met 'integreren website BsGW'?

Antwoord:

Kennisbankartikelen moeten kunnen worden getoond op de website. Waarbij er interne en externe varianten mogelijk zijn.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

252

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K3.4

Vraag:

In hoeverre wijkt deze eis af van eis M2K3.1?

Antwoord:

M2K31. gaat over het beantwoorden van email ontvangen via de website.
M2K3.4 gaat over het ontvangen van vragen via email/formulier.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

253

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K2.6

Vraag:

Opdrachtnemer biedt hiervoor een HTML-script, wat Opdrachtgever op ieder gewenste plek op haar website kan publiceren. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Ja, mits er maar realtime communicatie met de oplossing kan plaatsvinden (API?). Als er geen agenten beschikbaar zijn maar er ook geen optie zijn om te live-chatten.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

254

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K2.3

Vraag:

Opdrachtgever dient deze functionaliteit in haar website zelf in te bouwen. Opdrachtnemer voorziet in API- en Webservices voor het inregelen van deze functionaliteit op haar website. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

255

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K1.16

Vraag:

Deze functionaliteit is alleen in te kleden door Opdrachtnemer middels een specifiek meeluister-account. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

256

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K1.14

Vraag:

Opdrachtnemer adviseert om agents niet de mogelijk te bieden om uit te bellen met een persoonlijk nummer. Het centraliseren van het klantcontact bepaalt de bereikbaarheid van Opdrachtgever. Individuele klantelingen worden daarom door Opdrachtnemer afgeraden. Het is echter wel mogelijk om persoonlijke nummers aan agents toe te kennen. Opdrachtnemer adviseert om dit onderdeel (het meesturen van het persoonlijke nummer) van de eis te laten vervallen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Met persoonlijk nummer wordt het vanuit BsGW toegekende 06 nummer bedoeld. Vanuit enkele processen is het van belang dat dit nummer meegestuurd kan worden.

BsGW gaat niet akkoord met het vervallen van deze eis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

257

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K1.13

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om een SSO-koppeling in eis M1.3. Om veiligheidsredenen is het niet gewenst om dit mogelijk te maken. Advies van Opdrachtnemer is om deze eis te laten vervallen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

258

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K1.11

Vraag:

Klantcontact heeft altijd te maken met persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens. Kan Opdrachtgever aantonen of middels een voorbeeld specificeren hoe het anonimiseren tot stand dient te worden gebracht?

Antwoord:

Gesprekken worden (momenteel) 31 dagen bewaard. Na afloop van deze periode worden deze gesprekken automatisch verwijderd. BsGW wenst gesprekken echter ook voor trainingsdoeleinden te gebruiken. In dit geval, dient de relatie met klant te worden verwijderd. Dit mag ook een handmatige actie zijn.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

259

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K1.11

Vraag:

Opdrachtgever kan eventuele scripts downloaden en deze zelf naar wens anonimiseren. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Ja, dat is voldoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.**Onderwerp:**

260

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K1.10

Vraag:

Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever gesprekken verwijderen. Dit is conform wet- en regelgeving de beste optie. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing**Beantwoord op:** 2 sep. 2024**Ref.nr.**

261

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K1.6

Vraag:

Opdrachtnemer is van mening dat Longest Idle in dit scenario de meest eerlijke gespreksverdeling biedt. Opdrachtnemer biedt daarnaast de mogelijkheid om via Skill-gewichten alternatieve gespreksrouteringen in te richten. Denk aan een vaste volgorde bij beschikbaarheid van alle agents. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing**Beantwoord op:** 2 sep. 2024**Ref.nr.**

262

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2K1.4

Vraag:

Opdrachtnemer raadt bulletpoint 2 af, omdat in de praktijk deze functionaliteit juist een 'abandoned call' oplevert. Opdrachtnemer adviseert om bij langere wachttijden een terugbelverzoek of het inspreken van een voicemail aan te bieden. De terugbelverzoeken worden vervolgens door de applicatie aan agents aangeboden als een outbound-call. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

BsGW beschikt in piekperiode niet altijd over de capaciteit voor het afhandelen van terugbelverzoeken of ingesproken voicemail.

Dit staat los van de tekst over de positie in de wachtrij. Derhalve is dit voor

BsGW niet voldoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
263

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.18

Vraag:
Supervisor is alleen in staat om agents in en uit te loggen;

Is dit afdoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:
Een supervisor moet hoe dan ook skills kunnen aanpassen. Belangrijk is dat een supervisor het KCC kan aansturen en regelen zonder tussenkomst van een ICT-rol (beheer/admin).

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
264

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.16

Vraag:
Kan Opdrachtgever deze eis specificeren middels een voorbeeld?

Antwoord:
Met 'Campagnes' bedoelen we gecoördineerde communicatie stromen die gericht zijn op specifieke doelstellingen, bijvoorbeeld bij bezwaarafhandeling, dwanginvordering, enz. Dit kunnen inkomende en uitgaande stromen zijn.

Teams zijn diegene die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van deze campagnes. Verschillende teams kunnen aan verschillende campagnes gekoppeld worden.

Het is vooral van belang dat de activiteiten per campagne en/of teams goed worden geregistreerd t.b.v. rapportage mogelijkheden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
265

Onderwerp:
Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.15

Vraag:

Er wordt door Opdrachtnemer standaard een mini-wallboard beschikbaar gesteld met informatie over het aantal wachtende bellers, etc. Op de roadmap staat een Agent Performance Dashboard, waarin Agent-specifieke informatie wordt getoond in 2025. Is dat voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Ja, dat is voldoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
266

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.14

Vraag:

Cloud applicaties zijn anno 2024 benaderbaar via een webinterface, waarbij de browser al een spellingcontrole uitvoert. Is dat afdoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Spellingscontrole op welke manier dan ook is afdoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
267

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.12

Vraag:

Kan Opdrachtgever specificeren wat men bedoelt met 'automatisch worden geregistreerd'?

Antwoord:

Aantallen gesprekken, chats en e-mails worden automatisch vastgelegd, zonder dat hier een aparte actie van de agent voor noodzakelijk is. Inhoud en transcript van gesprekken, chats en email worden vastgelegd op het moment dat de agent het contact afrond/opslaat.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

268

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.10

Vraag:

Kan Opdrachtgever deze eis specificeren middels een voorbeeld?

Antwoord:

Een taak omvat één enkele activiteit of een reeks aan activiteiten die aan een collega of team worden toegewezen. Dit kan zijn één enkel nog niet afgerond contact (bijvoorbeeld een vraag die telefonisch niet meteen beantwoord kon worden), dat door een collega verder opgepakt dient te worden of een reeks aan contacten met een specifiek onderwerp, zoals bijvoorbeeld vragen m.b.t. bezwaar.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

269

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.6

Vraag:

Wenst Opdrachtgever in deze eis een integratie met een WFM-applicatie?
Zo ja, welke WFM-applicatie gebruikt Opdrachtgever in de huidige oplossing?

Antwoord:

WFM software van Symagic.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

270

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.5

Vraag:

Advies aan Opdrachtgever is om een integratie met de huidige oplossing van Polly Kennisbank als wens mee te nemen, zodat Opdrachtgever niet een nieuwe kennisbank hoeft in te richten. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord,

Indien de inschrijver over een eigen oplossing beschikt die voldoet aan de behoefte van BsGW, dan is BsGW bereid over te stappen naar een nieuwe kennisbank. Hierbij speelt de migratie van de huidige kennisbank (inhoud) wel een belangrijke rol. BsGW wenst deze mee te nemen.

Is dit niet het geval dan wenst BsGW gebruik te maken van Polly, waarbij integratie als volgt kan worden gezien:

- Polly is benaderbaar vanuit de door de inschrijver aangeboden oplossing;
- Door Polly geboden kennis is eenvoudig over te nemen in de contact afhandeling.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 271
Onderwerp: Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.3

Vraag:
Wat bedoelt Opdrachtgever met 'met elkaar verbonden en op elkaar afgestemd'?

Antwoord:
BsGW heeft een vast bestand aan klantgegevens (vanuit de belastingapplicatie). Het is van belang dat een agent werkt met de juiste gegevens. Bijvoorbeeld dat bij het invoeren van een klantnummer de correcte naam en/of adresgegevens worden geraadpleegd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 272
Onderwerp: Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.1

Vraag:
Welke kanalen bedoelt Opdrachtgever met 'uitbreiding met sociale media'? SMS valt hier naar ons idee niet onder.

Antwoord:
Met sociale media bedoelt BsGW online platforms waar gebruikers informatie met elkaar kunnen delen. Sms is hier per definitie geen onderdeel van. Echter BsGW wenst wel graag waar mogelijk gebruikt te maken van dit medium.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 273
Onderwerp: Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M2.1

Vraag:

Opdrachtnemer biedt voor SMS alleen outbound-SMS aan. Is dat afdoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Ja, dat is voldoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

274

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M1.5

Vraag:

Een softphone in combinatie met virtuele omgevingen werkt niet goed. Kan Opdrachtgever bevestigen dat men de KCC oplossing niet in een Citrix- of VDI-omgeving gaat gebruiken?

Antwoord:

Dit kan BsGW bevestigen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

275

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, eis M1.3

Vraag:

Opdrachtnemer biedt alleen een Single Sign-on mogelijkheid aan. De skills en group-lidmaatschap dient door de Supervisor/Admin voor de agents nog handmatig geconfigureerd te worden. Hierdoor is er geen toegevoegde waarde voor een Azure AD integratie. Is dat afdoende voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Dit is afdoende.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

276

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, prijs- en licentiemodel M7.3 en M7.4

Vraag:

Mochten de aantallen in het prijzenblad op basis van named users zijn, kan Opdrachtgever dan ook de concurrent aantallen toevoegen, zodat Inschrijvers zelf kunnen bepalen welk model ze hanteren? Voor Opdrachtgever heeft dit als voordeel dat ze het beste aanbod uit de markt halen.

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

277

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen, prijs- en licentiemodel M7.3 en M7.4

Vraag:

Gelet op de omvang van het KCC is het gebruikelijk dat er wordt gewerkt met een concurrent user model. Gegadigde kijkt hier als volgt naar: Concurrent users is het aantal gebruikers dat tegelijkertijd van de software gebruik kan maken. Dit is weer een voordeel als werknemers afwisselend gebruik maken van de software, en dus een licentie kunnen delen. Bij named users is het gebruikelijk dat je onafhankelijk of je de licentie hebt gebruikt, je altijd het licentierecht hebt en daar ook altijd voor betaalt. Gelet op eis M7.3 en zeker M7.4 lijkt het erop dat Opdrachtgever ook concurrent users wenst af te nemen, klopt dat? Mocht dit kloppen, zijn de genoemde aantallen in het prijzenblad dan correct?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
278

Onderwerp:
Bijlage E - Prijzenblad, Onderdeel Telefonie

Vraag:
De prijzen in het onderdeel telefonie op het prijzenblad worden niet verwerkt in de berekening van de (sub)totaalprijs. Kan Opdrachtgever dit aanpassen?

Antwoord:
Aangepast.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
279

Onderwerp:
Bijlage E - Prijzenblad, Onderdeel Telefonie

Vraag:
Niet voor alle uitgevraagde items hanteert Opdrachtnemer een tarief. Mag Opdrachtnemer dan ook 0 Euro invullen?

Antwoord:
Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
280

Onderwerp:
Bijlage E - Prijzenblad, Onderdeel Telefonie

Vraag:
Klopt de aanname dat Opdrachtgever geen 0900-nummer(s) gebruikt?

Antwoord:
Klopt.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
281

Onderwerp:
Bijlage E - Prijzenblad, Onderdeel Telefonie

Vraag:
Kan Opdrachtgever aangeven hoeveel 0800-nummers ze wenst te gaan gebruiken?

Antwoord:
De opdrachtgever gebruikt 1 specifiek 0800-nummer.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
282

Onderwerp:
Bijlage E - Prijzenblad, Onderdeel Telefonie

Vraag:
Gegadigde heeft goede ervaring met een flat fee/ afkopen van uitgaande belkosten en ondersteunt alleen die mogelijkheid. De ervaring leert dat dit voor Opdrachtgever een positief effect heeft op kosten en Opdrachtnemer in staat stelt een inschrijving te doen. Staat Opdrachtgever hiervoor open en kan Opdrachtnemer dit als vrij veld in het prijzenblad opnemen?

Antwoord:
BsGW staat hier open voor.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
283

Onderwerp:
Bijlage E - Prijzenblad, Onderdeel Telefonie

Vraag:
Kan Opdrachtgever het uitgaande belvolume per onderdeel per maand bekend maken?

Antwoord:
Op jaarbasis zijn er gemiddeld 10.000 uitgaande gesprekken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

284

Bijlage E - Prijzenblad, Onderdeel Telefonie

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om binnenkomende gesprekken te prijzen die gerouteerd worden via het 0800-nummer. Kan Opdrachtgever inzicht geven in het huidige volume per onderdeel dat geprijsd dient te worden?

Antwoord:

Gemiddeld 2.000 gesprekken per jaar.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

285

Onderwerp:

Leidraad KCC Multi-channel oplossing v1.0, Gunningscriteria 2

Vraag:

In punt 1.II vraagt u "Hoe ziet de levering van de telefoondienst er uit (provider)?"

Klopt onze aanname dat Inschrijver voorziet in de SIP-lijnen? En zo ja, stelt u hier specifieke voorwaarden aan?

Antwoord:

Deze aanname is correct.

Het aantal lijnen is flexibel en schaalbaar, zie ook overige eisen m.b.t. telefonie. Het is toegestaan hier een derde partij voor in te zetten.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

286

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0; M3.1

Vraag:

Over de integratie met de kennisbank Polly: Is het de bedoeling dat deze integreert met de kennisbank binnen de contact center applicatie?

Antwoord:

Indien de inschrijver over een eigen oplossing beschikt die voldoet aan de behoefte van BsGW, dan is BsGW bereid over te stappen naar een nieuwe kennisbank. Hierbij speelt de migratie van de huidige kennisbank (inhoud) wel een belangrijke rol. BsGW wenst deze mee te nemen.

Is dit niet het geval dan wenst BsGW gebruik te maken van Polly, waarbij integratie als volgt kan worden gezien:

- Polly is benaderbaar vanuit de door de inschrijver aangeboden oplossing;
- Door Polly geboden kennis is eenvoudig over te nemen in de contact afhandeling.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

287

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0; M3.1

Vraag:

Wordt de website van BsgW gevuld met informatie uit de kennisbank Polly?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

288

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0; M3.3

Vraag:

Welke mogelijkheden biedt de belastingapplicatie Gouw IT om te koppelen? Kunt u documentatie ter beschikking stellen?

Antwoord:

Er zijn diverse opties voor het koppelen met de belastingapplicatie van Gouw IT. Bijvoorbeeld: API's, SOAP, databaselinks, enz. documentatie dienen we bij de leverancier op te vragen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

289

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0; M3.1

Vraag:

Kunt u informatie verstrekken over de integratie(s) die u voorziet met de

website van BsGW?

Welke van deze integraties zitten achter de 'mijn BsGW' omgeving'?

Antwoord:

Kennisbank en Chat. Chat zowel op openbare gedeelte als achter "Mijn BsGW".

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

290

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0; M5.5

Vraag:

Inschrijver biedt de bestandsformaten .xls, .xlsx, .csv en .pdf.
Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

291

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0; M8P1.4

Vraag:

Welke persoonsgegevens dient de medewerker in te kunnen zien, op te kunnen vragen en aan te kunnen passen in de contact center applicatie?

Antwoord:

Het betreft o.a. het raadplegen van contactgegevens (omschrijving, onderwerp, uitzetten actie backoffice j/n, datum binnen, email, enz.) De ingang is het klantnummer.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

292

Onderwerp:

Document: Beschrijvend document (leidraad) Sectie: 2.1 Huidige situatie

Vraag:

Welke oplossing(en) wordt er op dit moment gebruikt voor het afhandelen van klantcontact?

Antwoord:

Quandago desktop en de belastingapplicatie van Gouw IT.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

293

Onderwerp:

Document: Beschrijvend document (leidraad) Sectie: 2.3 Visie

Vraag:

Wat zijn de belangrijkste bedrijfsdoelstellingen / KPI's voor de klantenservice-organisatie van BsGW?

Antwoord:

Bedrijfsdoelstelling:

Klanten zien BsGW als een proactieve, betrouwbare en professionele organisatie. Een klant reist zonder obstakels door BsGW, regelt de meeste zaken zelf op tijden dat het hem/haar het beste uitkomt. Lukt dit een keer niet? Dan kunnen zij ons gemakkelijk bereiken. Een vriendelijke medewerker zoekt vervolgens naar een passende oplossing.

KPI's:

Klanttevredenheidsscore t.b.v. Klanttevredenheid;

Gemiddelde responstijd en oplossingstijd in het kader van beschikbaarheid;

Percentage zelfbediening;

Doorlooptijd van processen en aantal klachten;

Het aantal contactmomenten en de kwaliteit van de interacties.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

294

Onderwerp:

Beschrijvend document (leidraad) Sectie: 2.3 Visie

Vraag:

Wat zijn de belangrijkste knelpunten (organisatie, proces en technisch) met betrekking tot de huidige oplossing?

Antwoord:

BsGW kan geen knelpunten (organisatie, proces en technisch) benoemen met betrekking tot de huidige oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
295

Onderwerp:
Document: Bijlage C - Referentieverklaring

Vraag:
Dienen de op te leveren referenties Nederlandse organisaties te zijn?

Antwoord:
Dit mogen ook buitenlandse referenties zijn.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
296

Onderwerp:
Bijlage D Sectie: Programma van eisen en wensen M1.9

Vraag:
Wenst BwGW de bestaande telefoonnummers (088 en 0800) in eigen beheer te houden, of te porteren naar het nieuwe platform?

Antwoord:
BsGW wenst deze te porteren naar het nieuwe platform. Het is ook toegestaan dit via een derde partij te regelen. BsGW wil dit niet in eigen beheer doen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
297

Onderwerp:
Bijlage D Sectie: Programma van eisen en wensen M1.9

Vraag:
Welke partij is de provider voor telefonie bij BsGW?

Antwoord:
Dit betreft een derde partij via Quandago genaamd CM.com

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

298

Bijlage D Sectie: Programma van eisen en wensen M1.9

Vraag:

Hoe ziet de telefonie-infrastructuur er uit bij BsGW?

Antwoord:

BsGW heeft zelf geen telefonie-infrastructuur. BsGW maakt gebruik van een SaaS softphone oplossing (via hardware/laptops van BsGW). De leverancier van het KCC platform verzorgt telefonie via een derde partij CM.com.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

299

Onderwerp:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0; W5

Vraag:

Kunt u toelichten waarin Wens 5 verschilt van Eis 3.1?

Antwoord:

Wens 5 gaat over het indien beschikbaar, aanbieden van een kennisbank oplossing door de inschrijver. Eis M3.1 gaat over het eventueel integreren van de kcc oplossing met onze bestaande kennisbank oplossing.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

300

Onderwerp:

Beschrijvend document (leidraad) Sectie: 2.1 Huidige situatie

Vraag:

Is de netwerkomgeving en de werkplek configuratie van BsGW geschikt voor het gebruik van webRTC als protocol voor het spraakpad van het CCaaS platform naar de werkplek van de medewerker?

Antwoord:

Ja.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.**Onderwerp:**

301 Beschrijvend document (leidraad) Sectie: 2.1 Huidige situatie

Vraag:

Maakt BsGW gebruik van voorzieningen voor virtuele desktops (Citrix e.d.)?

Antwoord:

BsGW maakt geen gebruik van voorzieningen voor virtuele desktop.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

302

Onderwerp:

Beschrijvend document (leidraad) Sectie: 2.1 Huidige situatie

Vraag:

Maakt BsGW gebruik van voorzieningen voor virtuele desktops (Citrix e.d.)?
Hoe ziet de technische inrichting er uit van de BsGW thuiswerkplek?

Antwoord:

BsGW maakt geen gebruik van voorzieningen voor virtuele desktop.

BsGW maakt gebruik van fysieke apparaten (laptops) waarmee toepassingen van o.a. Microsoft Office 365 en een Web- en serverbased computing gebaseerd applicatielandschap. Dit zorgt ervoor dat de gebruiker toegang krijgt tot applicaties en data vanuit de verschillende aangesloten Cloud-omgevingen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

303

Onderwerp:

Bijlage D Sectie: Programma van eisen en wensen

Vraag:

Volstaat het beantwoorden van het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage D) met alleen 'Ja' of 'Nee'?

Antwoord:

Ja, Indien gewenst mag deze worden toegelicht in een bijlage.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

304

Bijlage D Eis M2.5

Vraag:

U vraagt dat de geboden oplossing over een kennisbank beschikt. U vraagt echter ook om een integratie met Polly. Wenst BsGW een nieuwe kennisbank te implementeren als geïntegreerd onderdeel van de aan te bieden CCaaS oplossing?

Antwoord:

Indien de inschrijver over een eigen oplossing beschikt die voldoet aan de behoefte van BsGW, dan is BsGW bereid over te stappen naar een nieuwe kennisbank. Hierbij speelt de migratie van de huidige kennisbank (inhoud) wel een belangrijke rol. BsGW wenst deze mee te nemen.

Is dit niet het geval dan wenst BsGW gebruik te maken van Polly, waarbij integratie als volgt kan worden gezien:

- Polly is benaderbaar vanuit de door de inschrijver aangeboden oplossing;
- Door Polly geboden kennis is eenvoudig over te nemen in de contact afhandeling.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

305

Onderwerp:

Bijlage D Eis M2.5

Vraag:

Maakt BsGW reeds gebruik van een klanttevredenheids software of wilt u deze als geïntegreerd onderdeel van de aan te bieden Best of Suite CCaaS oplossing?

Antwoord:

BsGW maakt reeds gebruik van klanttevredenheidssoftware van KCM survey Maar is bereid over te stappen naar een oplossing van de inschrijver mits die voldoet aan de behoefte van BsGW.

Percelen:

P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op:

2 sep. 2024

Ref.nr.

306

Onderwerp:

Bijlage D Eis B 1.1

Vraag:

De oplossing moet over een hoge beschikbaarheid beschikken. Kunt u aangeven welk percentage u hierbij voldoende acht? Bijvoorbeeld 99,99%

Antwoord:

De beschikbaarheid van de diensten en services binnen de scope van het beheercontract in de productieomgeving dienen minimaal 99,5% per maand te bedragen op basis van 24/7 openstelling minus vooraf overeengekomen gepland onderhoud.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
307

Onderwerp:

Bijlage D

Vraag:

Bij de gevraagde eisen en wensen wordt geen Workforce Management software uitgevraagd ter optimalisatie van het roosteren van medewerkers. Maakt BsGW momenteel gebruik van een planningstool? Zo niet kunt u dan inzage verschaffen in het planningsproces van medewerkers zodat er altijd per skill en verkeersaanbod de juiste hoeveelheid mensen beschikbaar zijn?

Antwoord:

BsGW beschikt over een planning tool.

Indien er geïntegreerde oplossing / modules beschikbaar zijn zouden we hier graag kennis van nemen als optionele aanbieding.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
308

Onderwerp:

Bijlage E - Prijzenblad

Vraag:

Wat is de definitie van een 'active named user' volgens BsGW? Afhankelijk van factoren kan een concurrent user model voordeliger zijn. Staat BsGW open voor een inschrijving op basis van concurrent users? Wat is (gemiddeld) de gelijktijdigheid van aantal gebruikers op het huidige platform?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een

minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 309
Onderwerp: Bijlage E - Prijzenblad

Vraag:
Welke informatie verwacht BsGW in kolom F (prijsbepaling) van het Prijzenblad?

Antwoord:
Dit kan variëren. Bijvoorbeeld het type eenheid zoals per gesprek, per chat, per gebruiker, per sip trunk, per lijn, enz. Deze kolom is vrij te gebruiken.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 310
Onderwerp: Bijlage D Sectie: Programma van eisen en wensen

Vraag:
Bij de gevraagde eisen en wensen wordt geen Quality Management software uitgevraagd. Maakt BsGW momenteel gebruik van een QM tool? Zo niet, kunt u inzicht verschaffen in het huidige Kwaliteitsmanagement proces?

Antwoord:
BsGW maakt geen gebruik van een QM tool.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr. 311
Onderwerp: Bijlag E, Prijzenblad, onderdeel overwerk- en weekendtarief

Vraag:
Kunt u aangeven of de bedragen per uur (meer/ toeslag) moeten worden ingevuld?

Antwoord:

Indien van toepassing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

312

Onderwerp:

Bijlag E - Prijzenblad - Dienstverlening

Vraag:

Dient in deze SLA overeenkomst ook (naast technische support) ook functionele support geboden worden? of bent u voornemens dit binnen uw eigen organisatie te beleggen?

Antwoord:

Functioneel beheer wordt binnen de organisatie van BsGW belegd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

313

Onderwerp:

Leidraad KCC Multi-channel oplossing v1.0

Vraag:

Hoe doet u momenteel de rooster planning? Gebruikt u hier software voor en bestaat er een integratie met uw huidige contact center oplossing?

Antwoord:

BsGW maakt gebruik van Workforce Management Software van Symagic. Er is op dit moment geen integratie met de huidige telefonie oplossing.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.

314

Onderwerp:

Leidraad 2.4

Vraag:

Kunt u aangeven wat u verstaat onder 'integratie met systemen van derde partijen': Dienen deze integraties functioneel en technisch geïntegreerd worden (werkend opleveren) en daarmee in de implementatiekosten te worden berekend? Of dient de mogelijkheid te bestaan en dienen deze niet gelijk meegenomen te worden in het Prijzenblad? Indien dit wel opgenomen

dient te worden nemen wij aan dat het onderhoud' van de integratie aan de kant van de applicatie (van derden) dat dit deel v d integratie wordt onderhouden en verzorgt wordt door uw huidige leverancier. Klopt dit?

Antwoord:

De positie van de kosten in het prijzenblad is voor de inschrijver vrij te bepalen.

Onderhoud en beheer liggen bij de inschrijver, dus ook deze kosten dienen in het prijzenblad opgenomen te worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024

Ref.nr.
315

Onderwerp:
Referentieverklaring

Vraag:

U verzoekt om een referentieverklaring. Nu is het produkt dat wij u willen aanbieden nieuw op de Nederlandse markt. de leverancier kan diverse referentieverklaringen overleggen van overheden in Europa die dit produkt gebruiken, volstaat dit voor u?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 2 sep. 2024