

BIJLAGE N - VRAGENFORMULIER NOTA VAN INLICHTINGEN

Nr	Betreft Document:	Par. / pag. /NR.:	Vraag:	Antwoord de Bevelandse organisaties:
1.	Bijlage D	5.2	Het opnemen van gesprekken is een standaard functie binnen de aangeboden oplossing. Het ad-hoc opnemen van telefoongesprekken staat op de roadmap voor Q3 2026. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze planning akkoord is.	Akkoord. Ter aanvulling verwijzen wij naar het antwoord op vraag 92 uit de eerste Nota van Inlichtingen.
2.	Programma van eisen en wensen/Nvl 1	Nvl1 antwoord op vraag 83	Inschrijver merkt op dat de gehanteerde incidentclassificaties overeenkomen met de classificaties die eerder door de VNG zijn opgestelde bij een soortgelijke aanbesteding. In de praktijk is ook door de VNG opgemerkt dat deze werkwijze niet volledig toereikend is, omdat de classificatie 'minor' onvoldoende onderscheid maakt. Inschrijver verzoekt u daarom vriendelijk om het voorstel, zoals door ons ingebracht bij vraag 83 in Nvl1, alsnog te overwegen en te accepteren.	<p>Niet akkoord. De Aanbestedende dienst spiegelt de gevraagde incidentclassificaties en bijbehorende serviceniveaus niet aan de (aangegeven) praktijk of werkwijze van de VNG, maar hanteert de in de aanbestedingsstukken opgenomen definities en eisen.</p> <p>Het door Inschrijver voorgestelde SLA-model (met prioriteiten P1 t/m P4) is bovendien onvoldoende eenduidig en daarmee niet toetsbaar, omdat niet is verduidelijkt wat onder P1, P2, P3 en P4 wordt verstaan en hoe deze prioriteiten zich verhouden tot de in de uitvraag gehanteerde classificaties. Inschrijver dient derhalve uit te gaan van de eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.</p>
3.	Programma van eisen en wensen	Eis 1.11	Klant specifieke wijzigingen worden altijd in overleg met Opdrachtgever gepland. Regulier onderhoud wordt gemeld via het klantenportaal van Opdrachtnemer en wordt in de regel uitgevoerd tussen 00:00 en 06:00 uur zonder voorafgaand overleg of akkoord van	Akkoord.

			Opdrachtgever. Dit is een gangbare werkwijze bij clouddiensten en het lijkt niet proportioneel om van aanbieders te verwachten dat hiervoor expliciet akkoord wordt gevraagd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord en zo nee kunt u toelichten waarom niet?	
4.	Programma van eisen en wensen/Nvl 1	Nvl1 antwoord op vraag 73	De oplossing die de inschrijver biedt ligt in het domein van de Aanbestedende Dienst (zowel Teams Calling als KCC). Alle autorisatieactiviteiten (zoals inloggen, rechtenverstrekking en wijzigingen in gebruikersrollen) vinden plaats binnen het domein van Aanbestedende Dienst en worden gelogd in Microsoft Entra ID.(Microsoft Purview Compliance Portal (https://compliance.microsoft.com/)) hierdoor is het nu al mogelijk om autorisaties te koppelen aan het SIEM van de Aanbestedende Dienst. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord met deze werkwijze?	Aanbestedende dienst heeft kennisgenomen van de mogelijkheid om autorisaties aan het SIEM van de Aanbestedende dienst te koppelen. De definitieve werkwijze wordt in de implementatiefase met de Opdrachtnemer afgestemd.
5.	Programma van eisen en wensen	Eis 11.15	Met betrekking tot eis 11.15 vragen wij uw aandacht voor het volgende. In deze eis wordt gevraagd om een concept SLA, waarin onder andere operationele werkwijzen en processen rondom incidentmanagement, service requests, service level management en changemanagement worden beschreven. Om een werkbaar, praktische invulling te garanderen willen wij voorstellen deze operationele werkwijzen niet in de concept SLA uit te werken, maar deze separaat vast te leggen	Akkoord. De Aanbestedende dienst past eis 11.15 op dit punt aan.

			<p>in een DAP (Document Afspraak en Procedures). Dit DAP kan als bijlage bij de definitieve SLA worden gevoegd en bevat alle concrete afspraken en procedures, waardoor toekomstige wijzigingen eenvoudiger en efficiënter verwerkt kunnen worden zonder dat de integrale SLA telkens aangepast hoeft te worden.</p> <p>Zou u bereid zijn eis 11.15 op dit punt aan te passen, zodat het vastleggen van de operationele werkwijzen in een DAP wordt toegestaan? De hoofdlijnen en minimumvereisten zullen uiteraard in de SLA worden geborgd, conform uw wensen.</p>	
6.	Bijlage D 4.20	NVI1, antwoord op vraag 96	<p>In de eerste Nota van Inlichtingen heeft de Aanbestedende dienst aangegeven dat de werkwijze waarbij agents zelf bepalen hoeveel tekstberichten zij uit de wachtrij in behandeling nemen, niet acceptabel is voor eis 4.20, punt 2.</p> <p>Graag willen wij hierop nog een korte toelichting en een oplossingsrichting aan u voorleggen. Onze oplossing hanteert bewust een 'pull'-methodiek voor tekstberichten. Wij zien in de brede markt dat deze werkwijze de autonomie en efficiëntie van agents verhoogt en in de praktijk als zeer prettig en werkbaar wordt ervaren. Het voorkomt dat agents overweldigd raken door een automatische 'push' van berichten.</p>	<p>De Aanbestedende dienst verwacht dat tekstberichten ook naar de agent kunnen worden gepusht. De door Inschrijver beschreven 'pull'-methodiek is daarmee niet de standaard.</p> <p>Wij zien de toezegging om de gevraagde functionaliteit (instelbare limiet per agent, door de supervisor) op te nemen op de ontwikkelroadmap dan ook in samenhang met het kunnen pushen van tekstberichten.</p> <p>Ter aanvulling verwijzen wij naar het antwoord op vraag 16, waarin de Aanbestedende dienst instemt met een aangepaste werkwijze voor deze eis.</p>

			<p>Wij respecteren echter uw wens om als supervisor de maximale belasting per agent te kunnen maximeren. Om u de zekerheid te geven dat u de regie behoudt, willen wij het volgende voorstellen:</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst ermee instemmen dat de inschrijver bij aanvang van het contract de huidige, in de markt bewezen 'pull'-werkwijze implementeert, met de harde toezegging dat de gevraagde feature (een instelbare limiet per agent door de supervisor) op onze ontwikkelroadmap wordt geplaatst? Mocht de Aanbestedende dienst in de praktijk onverhoopt toch hinder ondervinden van het ontbreken van deze restrictie, dan zal deze functionaliteit alsnog worden ontwikkeld en beschikbaar worden gesteld.</p> <p>Is de Aanbestedende dienst bereid om eis 4.20 onder deze strikte voorwaarde en toezegging als passend ingevuld te beschouwen?</p>	
7.	Bijlage D 4.29	Antwoord op vraag 97 uit Nvl-1	<p>Naar aanleiding van het antwoord op vraag 97 wil Inschrijver graag een verduidelijking aanbrengen om een mogelijk misverstand over de term 'aanvullende module' weg te nemen.</p> <p>Uit het antwoord maken wij op dat de Aanbestedende dienst in de veronderstelling is dat Inschrijver een extra rapportagemodule als applicatie moet leveren. Dat is niet het geval. De</p>	Akkoord, onder de voorwaarde dat de benodigde reasoncode-detaildata standaard beschikbaar wordt gesteld voor rapportage in de eigen BI-omgeving.

			<p>aangeboden oplossing ontsluit standaard alle geregistreerde detaildata omtrent reason codes. Voor de <i>visualisatie</i> van deze historische detailrapportages wordt in de markt doorgaans gebruikgemaakt van de eigen Business Intelligence (BI) omgeving van de klant, zoals Power BI. Inschrijver stelt de benodigde data dus volledig beschikbaar, waarna de Aanbestedende dienst deze koppelt en visualiseert in haar eigen, bestaande BI-omgeving.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat aan eis 4.29 wordt voldaan wanneer Inschrijver garandeert dat alle benodigde detaildata rondom reason codes standaard wordt ontsloten, zodat de Aanbestedende dienst deze historische rapportages met haar eigen BI-tooling (bijv. Power BI) vorm kan geven?</p>	
8.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 33	<p>Bestaande telefonie aanbieders kunnen SIP-trunkken aanleggen richting Cloud applicaties zoals Teams. Investeren in lokale SBC's is architectuur complexiteit verhogend en leidt tot een hogere inschrijfprijs.</p> <p>Kan opdrachtgever uitleggen waarom er gevraagd wordt om te werken met lokale SBC's.</p>	<p>Wij begrijpen dat lokale SBC's de complexiteit en investeringen kunnen verhogen. Op dit moment houden wij ons echter vast aan dit uitgangspunt. Zoals ook aangegeven in het antwoord op vraag 10 uit de eerste vragenronde zal er nog overleg plaatsvinden met de Opdrachtnemer over de uiteindelijke situatie rondom (een) SIP-trunk(s). Daarin zal worden besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Of de inzet van één of meerdere locatie-SBC's daadwerkelijk vereist is. • Of SBC's eventueel geïnstalleerd kunnen worden op (virtuele) servers in het datacenter / MER van de Bevelandse organisaties.

				<ul style="list-style-type: none"> • Of de afname van SBC-functionaliteit als dienst, gehost in het datacenter van Opdrachtnemer, een mogelijke optie is.
9.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 33	<p>Opdrachtgever vraagt om fysieke SBC's.</p> <p>Kan inschrijver ervan uitgaan dat slechts één redundante SBC nodig is om vier SIP-trunks te ontsluiten?</p>	Nee, hier kan Inschrijver niet van uitgaan. Zie antwoord op vraag 8.
10.	BIJLAGE C prijzenblad	Regel 14	<p>Opdrachtgever vraagt 6 supervisors uit. Gezien het aantal van 12 concurrent users voor het KCC vindt inschrijver dat veel.</p> <p>Klopt het aantal van 6 concurrent supervisors?</p>	<p>Bij de uitvraag is rekening gehouden met de volgende aantallen (zie ook bijlage 1 van het document “Bijlage D - Bestek_Telecommunicatie als een dienst_BO”):</p> <ul style="list-style-type: none"> • KCC Goes / GR WIZ: 12 agenten, 4 supervisors. • Servicedesk ICT: 6 agenten, 2 supervisors. <p>Voor de 6 beschreven supervisors geldt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KCC Goes / GR WIZ: 2 supervisors concurrent. • Servicedesk ICT: 1 supervisor concurrent. <p>In het Prijzenblad is het vereiste aantal supervisors aangepast van 6 naar 3. Voor de duidelijkheid wijzen we erop dat 6 personen (supervisors) onder een eigen profiel moeten kunnen inloggen op de supervisor werkplek, maar dat er maximaal 3 gelijktijdig zijn ingelogd.</p> <p>De geactualiseerde versie van het Prijzenblad wordt tegelijk met de beantwoording van deze Nota van Inlichtingen beschikbaar gesteld.</p>
11.	BIJLAGE C prijzenblad	Regel 12,13	Opdrachtgever vraagt voor de Servicedesk ICT 6 werkplekken (en 6 gebruikers) uit.	Voor het KCC Goes / GR WIZ en de Servicedesk ICT bedraagt het gelijktijdig aantal ingelogde agenten respectievelijk 10 en 4 (zie ook bijlage 1 van het

			Betreft het hier concurrent gebruikers?	document "Bijlage D - Bestek_Telecommunicatie als een dienst_BO"). Dit aantal is een gemiddelde en gebaseerd op een inschatting. Voor het aantal gelijktijdige supervisors zie het antwoord op vraag 10.
12.	BIJLAGE D - Bestek, annex 1_Programma van eisen en wensen_Telecommunicatie als een dienst_BO	Eis 3.3	Voor het realiseren van de koppeling tussen de SIP-trunks en Microsoft Teams Phone maakt Inschrijver gebruik van een Microsoft-gecertificeerde Managed Cloud SBC. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 8 en 9.
13.			Kan Inschrijver de infrastructuur van de huidige providers, koppelen op basis van een zelfregistrerende SIP trunk?	Bij de Aanbestedende dienst is niet bekend of er zelfregistrerende SIP-trunks zijn, en zo ja welke.
14.			Moet Inschrijver de te leveren hardware (toestellen en headsets) op de werkplek installeren en gebruiksklaar opleveren?	Zie antwoord op vraag 72 uit de eerste Nota van Inlichtingen: <i>"De aanbestedende dienst verwacht niet van de opdrachtnemer dat deze de toestellen plaatst, maar wel dat hij een duidelijke instructie verstrekt wanneer er nog configuratiehandelingen moeten worden verricht bij het in gebruik nemen van de toestellen".</i>

				Voor het installeren en gebruiksklaar opleveren van de headsets geldt hetzelfde uitgangspunt.
15.	16042025_B beschrijvend document Telecommunicatie als een dienst_BO	Par. 4.2.1, pag. 30	<p>“.. Als bewijs voegt Inschrijver bij haar inschrijving: een geldig Microsoft Solution Partner-certificaat, en officiële documentatie of een verifieerbare registratie waaruit blijkt dat de vereiste specialisatie is toegekend. ..”</p> <p>Microsoft geeft als bewijs voor deze Geschiktheidseis geen Partner-certificaat af maar bevestigt de actuele Partnerstatus en vereiste specialisaties via een brief. Deze brief zal Inschrijver bijvoegen bij haar Inschrijving als bewijs voor het voldoen aan deze Geschiktheidseis. Is dat akkoord?</p>	Akkoord.
16.	25032026_B IJLAGE D - Bestek, annex 1_Programma van eisen en wensen_Telecommunicatie als een dienst_BO	Eis 4.20	<p><i>“Per agent kan het volgende ingeregeld worden (en tevens beheerd worden vanuit de supervisor):</i> .. <i>2. Het maximaal aantal gelijktijdig aan te bieden tekstberichten aan de agent.”</i></p> <p>Inschrijver voert meerdere (omnichannel) CX/KCC applicaties bovenop MS Teams. De best passende oplossing heeft echter op dit moment nog geen mogelijkheid, beheerd vanuit de supervisor/beheerder, om het maximaal aantal gelijktijdig aan te bieden tekstberichten aan de agent in te stellen.</p>	Akkoord, maar aanbestedende dienst benadrukt dat het kunnen instellen van het maximaal aantal gelijktijdig aan te bieden tekstberichten aan de agent de voorkeur geniet.

	Nvl 1 vraag/antw. 96.		<p>De huidige werkmethode voor afhandeling van tekstberichten is: je krijgt als agent een tekstbericht aangeboden, deze kun je parkeren en een tweede ontvangen/ophalen. Je kunt meerdere tekstdialogen parkeren als een agent. Met deze werkmethode kan een agent heel efficiënt/effectief tekstberichten afhandelen.</p> <p>De beoogde applicatie wordt constant verbeterd. Deze aanvullende functionaliteit dat de supervisor/beheerder het maximaal aantal gelijktijdig aan een agent aan te bieden tekstberichten kan instellen, komt naar verwachting wel op de roadmap.</p> <p>Is dat akkoord voor deze sub-eis 2?</p> <p>Of anders graag deze functionaliteit van deze sub-eis omzetten naar een Wens.</p>	
--	-----------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--