

Vragen betreffende Marktconsultatie Social Media Software Venlo:

Vraag 3: welke uitleg heeft hier van het type software? Bijvoorbeeld: hoe het functioneert, wat er wordt opgelost of welke technische benaming het heeft?

Antwoord

Wij willen graag weten welke functies en oplossing uw product biedt.

Vraag 4. Wat ziet men als een module? Een feature of een losstaand af te nemen onderdeel van de software?

Antwoord

Wij willen graag weten wat er onder uw standaardoplossing valt en welke functionaliteiten er eventueel als losse modules of features afgenomen moet worden. Een module zien we in dit verband dus als mogelijk losstaand af te nemen onderdeel.

Vraag 5. Wat verstaat men onder ondersteuning? Welke behoefte is er voor ondersteuning?

Antwoord

Is er een helpdesk die tijdens storingen of bij vragen gebeld kan worden? Of is het mogelijk om tickets in te schieten bij een helpdesk? Wat zijn de openingstijden van deze helpdesk enz. We gaan er van uit dat dit onderdeel uitmaakt van de af te sluiten SLA.

Vraag 6. Wat vindt men tot de implementatiefase behoren? Welke behoeften zijn er met betrekking tot de tijdsduur en de intensiteit hiervan?

Antwoord

De implementatie is de volledige periode vanaf de afronding van de aanbesteding tot en met het moment dat het systeem staat incl. benodigde instructie en nazorg en uiteindelijke acceptatie. We verwachten dat de leverancier deze periode duidelijk in beeld brengt (Plan van Aanpak, benodigde documentatie, etc) en de Gemeente Venlo meeneemt in de benodigde implementatiestappen. De Gemeente Venlo zal zorgdragen voor een interne projectleider als eerste aanspreekpunt. Hetzelfde verwacht de Gemeente Venlo van de leverancier.

Wij verwachten dat u ons een doorkijk schetst naar tijdsduur van implementatie, inzet van uw medewerkers en een raming van inzet van medewerkers gemeente.

Vraag 9. Op welk type oplossingen wordt hier bedoeld? Wat is het onderscheid tussen de software zelf en de aanvullende innovatieve ontwikkeling/mogelijkheid/dienstverlening waarover gesproken wordt? Kunt u dit illustreren met een voorbeeld?

Antwoord

Zijn er onderwerp gerelateerde ontwikkelingen/diensten waar wij nog geen kennis van hebben, en hoe jullie daar voor klanten op inzetten?

Vraag 24. Welke verschillende gunningscriteria worden overwogen? En welke percentages qua zwaarte?

Antwoord

Wij hebben in het marktconsultatiedocument, Bijlage 1: Vragenlijst, vraag 24 juist aan marktpartijen de vraag gesteld “Welke gunningscriteria adviseert u en waarom”.

Na antwoord van marktpartijen op deze en de overige vragen, kunnen wij bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten de gunningcriteria en hun wegingen gaan opstellen. Die zijn op dit moment dus nog niet bekend.

Algemeen: Wat zijn na de marktconsultatie de volgende stappen in het aanbestedingsproces?

Antwoord

Met de opgedane nieuwe kennis uit de marktconsultatie, de beantwoorde vragen en de aanvullende demo, zal de Gemeente Venlo een Programma van Eisen (PvE) opstellen. Via TenderNed zal vervolgens een aanbesteding gepubliceerd worden. De leverancier kan vervolgens via TenderNed inschrijven en een aanbieding indienen. Vervolgens zullen de inschrijvingen door het beoordelingsteam worden beoordeeld. Met de winnaar van de aanbesteding zal vervolgens een POC fase aanbreken. Als deze POC vervolgens voldoet aan de gestelde eisen, zal er een (voorlopige) gunning volgen.

De planning hiervan (wanneer we gaan publiceren) is nog niet bekend.

‘Inplannen van berichten en wijzigen van reeds ingeplande berichten op alle mogelijke social media kanalen, ongeacht de content (tekst, video, afbeeldingen, et cetera.) en ongeacht plaats, tijd of device.’

Wat wordt er verstaan onder alle mogelijke social media kanalen? Om welke kanalen gaat het?

Antwoord

Wij willen graag weten welke kanalen u op dit moment kunt bedienen en welke er in de toekomst nog aan toegevoegd (kunnen/gaan) worden.

Graag horen wij ook van u welke kanalen bij andere gemeenten worden gebruikt.

Hoe gaat u om met ‘nieuw opkomende’ kanalen? Kan het product snel aansluiten op dergelijke nieuwe kanalen (later gedurende het contract)?

Wat zijn de specifieke wensen voor een koppeling met het KCC Software Systeem Unexus? Denk hierbij aan een overdracht van een chatbot of conversaties via andere social media kanalen als bijvoorbeeld Whatsapp of Twitter.

Antwoord

Deze vraag kan op dit moment nog niet worden beantwoord. Tijdens de aanbesteding die zal volgen op deze marktconsultatie zal hierover meer duidelijkheid worden gegeven.

Heel graag horen we tijdens de marktconsultatie ook de ervaringen van andere organisaties rondom de verdeling in webcare, tips en tops op dit gebied, en hoe het systeem hierop inspeelt. We kunnen ons voorstellen dat de mogelijkheden van het systeem van invloed kunnen zijn op de organisatie rondom webcare.

We zijn heel benieuwd hoe in een andere gemeente al wordt gekoppeld met een KCC-systeem, en wat hierin jullie ervaringen en mogelijkheden zijn.

Is het van belang dat jullie alerts kunnen ontvangen als er veel wordt gesproken over een belangrijk onderwerp?

Antwoord

Ja.

Hebben jullie nagedacht / rekening gehouden met het feit dat gebruiksstatistieken mogelijk versplinterd kunnen raken als je bepaalde dienstverleningskanalen (FB Messenger en Live Chat) op een ander platform beheert, dan kanalen zoals TW, FB, WhatsApp, etc. De kracht van een platform zoals dat van ons, ligt nou juist in de integratie van verschillende functies! Door webcarestatistieken van 'alle' platformen te combineren met publicatiestatistieken (wat zenden jullie zelf en hoe doen die berichten het qua engagement?) én met omgevingsanalyses (wat zeggen inwoners, bedrijven, stakeholders over [...]), krijg je het meest complete beeld! Dat werpt de vraag op: zoeken jullie de beste oplossing? Of zoeken jullie de beste tool die de functies van Unexus kan aanvullen? Die startsituatie is cruciaal voor aanbieders met een 'commercial-of-the-shelf' zoals wij. Dankzij onze open API zijn er ruime mogelijkheden om koppelingen te realiseren met externe systemen (wij koppelen al met andere KCS'en!), maar zo'n koppeling blijft maatwerk en zal meegenomen worden in de tariefstelling.

Antwoord

Voor statistieken werkt gemeente Venlo met een eigen BI omgeving. In deze omgeving worden ook de gebruiksstatistieken van de diverse dienstverleningskanalen samen gebracht. Het is daarom belangrijk dat het platform ook kan communiceren met onze BI omgeving (middels open API). We zoeken uiteraard de beste algemene oplossing en staan daarom ook open voor de inzichten vanuit de leveranciers. Maar door gebruik van deze BI omgeving verwachten wij geen problemen als sommige tools vanuit Unexus gebruikt worden en andere vanuit de social media software.

Kunnen jullie garanderen dat de huidige leverancier Unexus meewerkt aan het ontwikkelen van evt. koppelingen/integraties met 3e systemen? die medewerking is cruciaal voor externe leveranciers (zoals wij).

Antwoord

Onze huidige leverancier van de KCC Software is **Unexus**. We hebben deze leverancier inmiddels leren kennen als een zéér goede en betrouwbare gesprekspartner en er bestaat een grote bereidheid om het platform van Unexus verder te ontwikkelen en waar technisch mogelijk te koppelen aan systemen van derden. De Gemeente Venlo is zich er terdege van bewust dat voor het succesvol koppelen van systemen altijd volledige medewerking vanuit alle leveranciers vereist is.