

Bijlage 5 Vragenlijst wensen

Altena Connect



Opstellers:
Gemeente Altena
Inkoopbureau West-Brabant

Kenmerk: 2020-031287/siw009338
Datum: 20 mei 2022

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/ of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Inkoopbureau West-Brabant.

Vragenlijst wensen

Van iedere wens die de aanbestedende dienst heeft opgesteld, naast de gestelde eisen, is een “vraag” gemaakt. Voor deze objectieve wensen wordt direct de fictieve korting bepaald.

Iedere wens die met ja wordt geantwoord maakt onlosmakelijk deel uit van de oplossing die wordt aangeboden. Deze wens(en) worden opgenomen als KPI die worden gecontroleerd tijdens de contractevaluatie momenten.

Ook het niet voldoen aan een toegezegde wens kan leiden tot ingebrekestelling en uiteindelijk ontbinding van de overeenkomst.

Iedere wens die met ja wordt beantwoord, maakt in iedere geval onderdeel uit van de aangeboden prijzen (zowel eenmalig als jaarlijks indien van toepassing) in het prijsbiljet. Indien u er later achter komt dat een wens niet is opgenomen in uw prijs, is dat voor uw rekening en risico.

Iedere wens die met ja wordt beantwoord, dient opgenomen te worden in het implementatieplan.

| Eis | Omschrijving | Fictieve Korting | | Toelichting / uitleg oplossing |
|-----------------------------|---|------------------|-----------------|--------------------------------|
| | | Ja / nee | Bij “Ja” Score* | |
| Algemeen | | | | |
| 1. | Bij uitval van alle connectiviteit tussen Opdrachtnemer en de datacenters van Opdrachtgever, dient de telefonie voorzieningen middels een (semi) automatisch mechanisme een calamiteitschakeling in werking te stellen. Hierbij blijven tenminste de KCC-voorzieningen, de piket ingangen en de applicaties op de smartphones via de Softphone applicatie bereikbaar. | | - € 15.000,00 | |
| 2. | De Opdrachtnemer stuurt een melding/notificatie bij landelijke storingen naar de Opdrachtgever. | | - € 9.000,00 | |
| 3. | De opdrachtnemer kan borging van kwaliteit aantonen middels een ISO 9001 certificaat of alternatief. | | - € 18.000,00 | |
| 4. | De opdrachtnemer kan bewustzijn ten aanzien van milieu aantonen middels een ISO 14001 certificaat of alternatief. | | - € 18.000,00 | |
| Klant contact centrum (KCC) | | | | |
| 5. | De oplossing biedt de mogelijkheid om vanuit de telefooncentrale, binnen het KCC, telefoonnotities te maken, te delen met en zichtbaar te maken voor de (KCC) collega's, zonder dat deze in het zaaksysteem terecht komen | | - € 30.000,00 | |

| Eis | Omschrijving | Fictieve Korting | | Toelichting / uitleg oplossing |
|-----------|---|------------------|-----------------|--------------------------------|
| | | Ja / nee | Bij "Ja" Score* | |
| Telefonie | | | | |
| 6. | De oplossing biedt de mogelijkheid aan medewerkers om een persoonlijke melding in te stellen, zodat in een oogopslag belangrijke informatie zichtbaar is voor de KCC medewerker en de medewerkers onderling. Informatie als (niet limitatief): "ziek", "vakantie t/m datum", "mijn vervanger is ...", "mijn werkdagen zijn ...", etc. | | - € 18.000,00 | |
| 7. | De oplossing biedt een veilige bericht mogelijkheid, voor externen, welk is gekoppeld aan het KCC. Veilig in de zin van voldoen aan AVG en geen consumenten Whatsapp. | | - € 15.000,00 | |
| 8. | Standaard rapportages en data export zijn ad hoc, zonder extra kosten te genereren. | | - € 9.000,00 | |
| 9. | Het is mogelijk om met een door de gebruiker aangemaakte favorieten contactlijst / snel keuzelijst te werken op vaste en mobiele toestellen. | | - € 18.000,00 | |

* Indien "Ja" score laten staan, anders weghalen svp

| | |
|-------------------------------------|--|
| Organisatie (Penvoerder) | |
| Naam ondertekenaar | |
| Functie | |
| Handtekening | |