

Nota van Inlichtingen
Aanbestedingstraject EU-openbaar aanbesteding BT-partner Telefonie-omgeving

DEFINITIEF 3 maart 2022

Re f. nr	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
a	Proces	Planning	Mededeling Aanbestedende dienst: In de vermelde planning in hoofdstuk 1.20 van de Aanbestedingsleidraad staat bij de 11 ^e regel 'Opdrachtverlening realisatie ICT-applicatie telefonieomgeving, start voorbereiding en implementatie' per abuis een onjuiste datum vermeld.	Mededeling Aanbestedende dienst: De juiste datum voor het item in de 11e regel 'Opdrachtverlening realisatie ICT-applicatie telefonieomgeving, start voorbereiding en implementatie' is: 13 juli 2022 (en daarom niet de vermelde 13-06-2022)
1	Proces	Kosten	Aanbestedende dienst spreekt over FASE 1 en FASE 2, waarbij in FASE 1 de keuze voor een leverancier wordt gemaakt en gesproken wordt over een plafondprijs. Kan Aanbestedende dienst ook de grens aangeven tot welk jaarlijkse bedrag voor de dienstverlening in FASE 2 acceptabel is?	De stelling in de 1 ^e zin van de vraag is niet juist. Namelijk: - De keuze voor de leverancier (dienstverlener) wordt VOORAFGAAND aan FASE 1 (Bouwteamfase – ontwerpfase), door middel van deze aanbestedingsprocedure, gemaakt, en daarom niet in FASE 1. In FASE 1 is de bouwteam-partner (en (beoogde) leverancier (dienstverlener) van het te implementeren en te leveren product in FASE 2) immers al bekend en gecontracteerd door middel van de Bouwteamovereenkomst (FASE 1), en; - Er wordt in de aanbestedingsstukken niet gesproken over een plafondprijs. Op pagina 4 van de Scope staat immers vermeld: 'Er is vooraf geen taakstellend budget voor de uitvoeringsopdracht in FASE 2 (implementatie en meerjarige beschikbaarheid) vastgesteld. Het in het bouwteam te maken ontwerp is hierin leidend'. Er is daarom ook geen grens aan te geven voor het jaarlijks bedrag voor de dienstverlening in FASE 2.
2	Inhoud	Algemeen	Wij vragen Aanbestedende dienst om aan te geven over welke telefonieomgeving zij nu beschikt en op welke punten men ontevreden is en welke aanvullende eisen / wensen er voor de nieuwe telefonieomgeving gewenst zijn?	De huidige telefonieomgeving is opgebouwd rond de (on-premise gevirtualiseerde) telefooncentrale van Siemens Unify. In basis is de gemeente in de huidige situatie niet ontevreden, maar dit systeem is niet voldoende voor de toekomstige ambitie van de gemeente. De gevraagde eisen en wensen voor de nieuwe telefonieomgeving zijn vermeld in de Scope. De huidige telefonieomgeving is overigens volgens de gemeente minder relevant want deze is op zeer veel onderdelen geheel afwijkend van hetgeen in de aanbesteding gevraagd wordt. De huidige telefonieomgeving is bijvoorbeeld niet geïntegreerd met Microsoft Teams, en niet gekoppeld met de KCS-functionaliteiten in het zaakstelsel Djuma. In de huidige situatie is het telefoonsysteem een losstaande applicatie die niet communiceert met het zaakstelsel.

Nota van Inlichtingen
Aanbestedingstraject EU-openbaar aanbesteding BT-partner Telefonie-omgeving

DEFINITIEF 3 maart 2022

3	Inhoud	Algemeen	De Aanbestedende dienst spreekt over een ICT-koppeling voor data-uitwisseling tussen een overwegend op Microsoft gebaseerd telefonieomgeving en een ICT-applicatie voor zaakgericht werken. Kan Aanbestedende dienst nader specificeren welke data er uitgewisseld dient te worden en welke functies voor de Aanbestedende dienst essentieel zijn?	Wij gaan er van uit dat de vraag betrekking heeft op de te realiseren de (in hoofdstuk 3 sub c van de Scope beschreven) ICT-koppeling van de op Microsoft gebaseerd telefonieomgeving met Djuma KCS en geen betrekking heeft op de (in hoofdstuk 3.2.2 van de Aanbestedingsleidraad beschreven) Kerncompetentie 2. De concrete specificatie van data die uitgewisseld moet gaan worden, is sterk afhankelijk van het in het bouwteam te maken ontwerp en dient daarom in het bouwteam bepaald te worden (de bijdrage van de bouwteam-partner is daarbij essentieel) en kan daarom nu nog niet concreet worden aangegeven. De functies die essentieel zijn voor de gemeente zijn vermeld in de Scope. Speciale aandacht in dit verband ook naar de Bijlage C (Globale beschrijving Djuma KCS), waarin o.a. een beschrijving is opgenomen m.b.t. het direct voorhanden zijn van alle benodigde informatie bij elke klantvraag tijdens het klantcontact.
4	Inhoud	Algemeen	Gebruikersvriendelijkheid van de te ontwerpen telefonie-omgeving zijn zeer belangrijk. Kan Aanbestedende dienst gebruikersvriendelijkheid nader specificeren en beschrijven?	Gebruikersvriendelijkheid van het systeem dient zich te richten (zie pagina 7 van de Scope) op het mogelijk maken dat gebruikers en functioneel beheerders zo veel als mogelijk zelfvoorzienend kunnen zijn (self service principe). Onder het begrip gebruikers worden in dit geval zowel interne gemeentelijke gebruikers als externe gebruikers (zoals burgers die contact zoeken met de gemeente) verstaan. De nadere specificatie en uitwerking dient in het bouwteam bepaald te worden (de bijdrage van de bouwteam-partner is daarbij essentieel) en kan daarom nu nog niet concreet worden aangegeven.
5	Proces	Algemeen	Kan Aanbestedende dienst aangeven welke vertegenwoordigers en hun rollen deel uitmaken van uw selectiebeoordelingsteam?	De inschrijvingen worden volgens hoofdstuk 5 van de Aanbestedingsleidraad door de aanbestedende dienst beoordeeld. De personen/vertegenwoordigers zijn daarbij feitelijk niet relevant, want zij zijn slechts vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst. De gemeente beoordeelt met in acht name van de volgende functies/rollen: vakgebied ICT-telefonie, juridisch, KCC-dienstverlening, financieel en inkoop, en zo nodig aangevuld met andere functies/rollen.
6	Proces	Algemeen	Kan Aanbestedende dienst toelichten of u in FASE 1 bijvoorbeeld de koppeling met Djuma samen met Visma Circle en Aanbestedende dienst gespecificeerd dient te worden en door alle partijen akkoord bevonden, of verwacht u een werkende koppeling in FASE 1? Gezien de planning (11-05 opdrachtverlening en 16-06 Afronding bouwteamfase) verwachten wij het eerste. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen?	De gemeente verwacht in de bouwteamfase (FASE 1) dat de koppeling met Djuma samen met Visma Circle en Aanbestedende dienst <u>ontworpen en gespecificeerd</u> wordt, door alle partijen akkoord bevonden wordt, en (daarmee) door de dienstverlener meegenomen kan worden in de aanbidding voor de implementatie en het meerjarig beschikbaar krijgen van de ICT applicatie Telefonieomgeving. De gemeente verwacht daarom geen werkende koppeling in FASE 1. Uit hoofdstuk 2.10, pagina 13 van de Scope, volgt ook, dat 'het maken en inrichten van functioneel goed werkende koppelingen' pas na definitieve opdrachtverlening voor FASE 2 plaats vindt.

Nota van Inlichtingen
Aanbestedingstraject EU-openbaar aanbesteding BT-partner Telefonie-omgeving

DEFINITIEF 3 maart 2022

7	Inhoud	Algemeen	Verwacht Aanbestedende dienst een omnichannel KCC oplossing welke koppelt met Djuma KCS en Teams als backoffice telefonie omgeving?	De gemeente heeft daar nu geen mening over. Er wordt in de Scope niet specifiek om een backoffice telefonie-omgeving gevraagd. De wijze waarop de omnichannel functionaliteiten (zie de Scope hoofdstuk 2.6, sub h) vormgegeven gaan worden, dient in het bouwteam bepaald te worden (de bijdrage van de bouwteam-partner is daarbij essentieel) en kan daarom nu nog niet concreet worden aangegeven.
8	Inhoud	Geschiktheidseisen kerncompetentie 2	U vraagt: Om in aanmerking te (kunnen) komen voor gunning van de Opdracht dient de Inschrijver concrete ervaring als dienstverlener met de uitvoering van tenminste één (1) afgeronde opdracht (of opdrachtonderdeel), in de drie jaar voorafgaande aan aanbestedingsdatum, te hebben met betrekking tot het ontwerpen van een ICT-koppeling voor data-uitwisseling tussen een overwegend op Microsoft gebaseerde telefonieomgeving en een ICT-applicatie voor zaakgericht werken. Vraag: Kan aanbestedende dienst toelichten waarom er een referentie op Microsoft gebaseerde ICT-applicatie voor zaakgericht werken wordt vereist? Rede is dat een koppeling voor zaakgericht werken veelal vanuit een klantcontact profiel (dus KCC applicatie) wordt vereist. Zeker is dat de Microsoft gebaseerde telefonieomgeving dit niet gaat bieden.	Nee, dat kunnen wij niet toelichten. Er wordt immers geen bekwaamheid (ervaring) of referentie geëist m.b.t. een 'op Microsoft gebaseerde ICT-applicatie voor zaakgericht werken'. Er wordt als kerncompetentie wel bekwaamheid (ervaring) geëist met betrekking tot het ontwerpen van een ICT-koppeling voor data-uitwisseling tussen: A een 'overwegend op Microsoft gebaseerde telefonieomgeving' en B een 'ICT-applicatie voor zaakgericht werken'. Microsoft heeft dus niets van doen met de 'ICT-applicatie voor zaakgericht werken'. Bekwaamheid (ervaring) die betrekking heeft op een ICT-koppeling van een ICT-applicatie voor zaakgericht werken met een KCC-applicatie, die op zijn beurt weer is gekoppeld met een overwegend op Microsoft gebaseerde telefonieomgeving is in dit verband ook goed.
9	Inhoud	Kansendossier	U schrijft: " de met de opdracht verband houdende opties (de extra toegevoegde waarde die de bouwteampartner tijdens de bouwteamfase (FASE 1) voor de gemeente kan betekenen in c.q. kan toevoegen aan het bouwteam)" Wenst u in het kansendossier kansen terug te zien die de bouwteamfase kunnen verbeteren, of kansen die we in de bouwteamfase signaleren maar die een verbetering van de uitvoering als gevolg hebben, of een combinatie hiervan?	De gemeente wenst in het Kansendossier opties terug te zien die betrekking hebben op mogelijke verbeteringen van de bouwteamfase (FASE 1).

Nota van Inlichtingen
Aanbestedingstraject EU-openbaar aanbesteding BT-partner Telefonie-omgeving

DEFINITIEF 3 maart 2022

10	Inhoud	Sleutelpersoon	U geeft aan dat de sleutelpersoon "(de technisch inhoudelijk hoofdverantwoordelijke uitvoerder in het bouwteam" is (par. 4.3-h). De sleutelpersoon beoordeelt u tijdens het interview op "De sleutelpersoon is in staat het bouwteam goed te managen" Bij ons is de technisch inhoudelijk verantwoordelijke niet (of niet altijd) dezelfde persoon als degene die een team managet en overziet. Wat heeft dan uw voorkeur: een technisch inhoudelijk persoon of een manager?	Wij begrijpen uiteraard dat u meerdere functies betreft bij het bouwteam. Dit is logisch en aantrekkelijk. De ervaring leert dat de aansturing van het bouwteam en de technisch inhoudelijkheid in een bouwteam zeer nauw met elkaar verweven zullen moeten zijn. De gemeente wil daarom in de bouwteamfase één integraal aanspreekbare sleutelpersoon voor alle technisch inhoudelijke zaken als ook voor de directe aansturing van het bouwteam. Het is aan de inschrijver te bepalen welke persoon het beste deze gewenste functie kan vervullen. De gemeente wil hiermee bewerkstellingen, dat de dienstverlener zelf met allerlei verschillende interne personen van haar organisatie afstemt, en daarmee zelf de integraliteit bewaakt. Hierdoor wil de gemeente wil hiermee (ook) bewerkstellingen, dat door middel van een korte lijn 'proces' en 'inhoud' kunnen worden besproken, en zijn geborgd.
11	Proces	Uitvoering n.a.v. bouwteamfase (par 1.1)	De scope van deze aanbesteding betreft in principe de bouwteamfase. De bouwteampartner heeft vervolgens het (eerste) recht (in eerste instantie als enige) om op basis van het in FASE 1 gemaakte ontwerp een (prijs) aanbieding voor de uitvoering (waaronder implementatie) van de nieuwe ICT-applicatie telefonieomgeving te doen. U schrijft in de volgende alinea echter ook "Het laten uitvoeren van deze opdracht door een Ondernemer heeft een Europese Aanbestedingsprocedure tot gevolg conform het landelijk en gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid." Doelt u in deze zin met 'deze opdracht' op de uitvoering (waaronder implementatie)? Zo ja, hoe verhoudt zich dat tot het eerste en in principe enige recht dat de bouwteampartner heeft?	Nee, daar doelen wij niet op. De Europese aanbestedingsprocedure is immers bedoeld voor zowel FASE 1 ('ontwerp') als FASE 2 ('realisatie'). De aanbestedingsrechtelijke, rechtmatige, gedachte is, dat de 'Bouwteamovereenkomst (FASE 1)' wordt aanbesteed volgens het verplichte 'aanbestedingsrechtelijke regime' van de 'Uitvoeringsovereenkomst (FASE 2)' die een overheidsopdracht boven de drempel is. Het nuttig effect c.q. de doelstelling (-en) van de (Europese en nationale) aanbestedingsregels is/wordt zodoende voldoende gerealiseerd en geborgd.

Nota van Inlichtingen
Aanbestedingstraject EU-openbaar aanbesteding BT-partner Telefonie-omgeving

DEFINITIEF 3 maart 2022

12	Contract	Scope - hoofdstuk 9 Financiële vergoeding	"De overige 50 % kan alleen gefactureerd worden nadat het bouwteam (FASE 1) succesvol is afgerond." Aan welke criteria moet worden voldaan om de bouwteamfase als 'succesvol afgerond' te zien en hoe snel wordt deze beoordeling gedaan na afloop van de werkzaamheden?	Van een succesvolle afronding van het bouwteam is sprake indien de in hoofdstuk 3 van de Scope beschreven bouwteamopdracht is afgerond met het gemaakte ontwerp van de telefonie-omgeving bestaande uit de volledig en goed uitgewerkte, in hoofdstuk 3 van de Scope genoemde, onderdelen a. t/m h. Zoals vermeld in de planning (hoofdstuk 1.20 van de Aanbestedingsleidraad) en de hierboven bij regel 'a' genoemde correctie, verwacht de gemeente op 13 juli 2022 de opdracht te kunnen verlenen voor de realisatie van de ICT-applicatie telefonieomgeving. Omdat de gemeente ook actief aan het bouwteam deelneemt, wordt overigens verwacht, dat een groot gedeelte van de in de vraag genoemde beoordeling al gedurende het bouwteamproces (FASE 1) kan plaatsvinden. De afronding van de bouwteamfase (met de afronding van het te maken 'ontwerp a t/m h'), mag daardoor ook voor de gemeente geen verrassing op het einde van bouwteamfase zijn.
----	----------	--	--	--