

Aanbesteding: Openbare Europese aanbesteding KCC en mobiele telefonie
Aanbestedende Dienst: Stadsbank Oost Nederland
Referentie: -

Toelichting:

Dit is de tweede Nota van Inlichtingen, hierbij is tevens een bijlage gepubliceerd. Dit betreft het belprofiel van Stadsbank. Deze is te vinden in map Documenten/ Nota van inlichtingen.

Ref.nr. 161
Onderwerp: "Vraag 85 NVI 1, Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, MT-6"

Vraag:

"Gegadigde begrijpt de uitleg en kan gezien eerdere ervaring begrip opbrengen voor dit standpunt.

Gegadigde heeft echter geen mogelijkheid om een tarifiering toe te passen die maximaal 2 keer de kosten van mobiele data binnen de groepsbundel bevat. Indien deze eis gehandhaafd blijft zal gegadigde geen aanbieding kunnen doen.

Om die reden stelt gegadigde een andere flexibele oplossing voor: Tot een maximum van 50% overschrijding van de groepsbundel zullen er geen gebruikskosten in rekening worden gebracht (dit komt neer op 9GB per gebruiker). Pas bij overschrijding van de totale groepsbundel met meer dan 50% van de initiële grootte van de databundel worden de reguliere buitenbundel kosten toegepast. Gaat Opdrachtgever akkoord met dit alternatieve voorstel?

"

Antwoord:

Akkoord, Stadsbank gaat akkoord dat het door Inschrijver voorgestelde alternatief een invulling van de eis mag zijn.

Beantwoord op: 29-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 162
Onderwerp: Vraag 84 NVI 1, Planning

Vraag:

Inschrijver is van mening dat er tussen de publicatie van de tweede NVI op 29 juni en de kluissluiting op 11 juli een termijn van 10 (tien) werkdagen dient te zitten om de inschrijving te kunnen voltooien. Gezien de omvang van de uitvraag zou inschrijver willen vragen om de termijn van de kluissluiting aan te passen naar 15 juli. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Helaas kan Stadsbank niet aan de wens van de Inschrijver tegemoet komen. In verband met de interne planning ziet zij geen mogelijkheden om de planning verder op te rekken.

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
163

Onderwerp:

Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SLA-12/ SD-18

Vraag:

NAV het antwoord op vraag 119 "Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4, SLA-12/ SD-18 Opdrachtnemer gaat mee in de functiehersteltijden bij een P1 en P2, echter vraagt Opdrachtnemer om de functiehersteltijd bij een P3 aan te passen naar 15 kantooruren. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord, bij eis SLA-14 mag de functiehersteltijd bij P3 worden opgerekt van 24 uur naar 15 kantooruren. Stadsbank definieert kantooruren als zijnde uren in een Werkdag (zie eis SLA-6).

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
164

Onderwerp:

"SD-36 Uitnodiging tot inschrijving Bijlage 4"

Vraag:

"Opdrachtgever geeft in de NVI vraag 78 aan niet akkoord te zijn met het voorstel van Opdrachtnemer om bij een dispuut met betrekking tot de factuur deze te betalen en dat er een correctie volgt. Opdrachtnemer vindt het niet terecht om facturen niet te betalen terwijl er wel gebruik gemaakt is van de aangeboden diensten. Het is gebruikelijk om na een fout op de factuur achteraf een correctie te maken eventueel doormiddel van een creditnota. Opdrachtgever mag van Opdrachtnemer verwachten dat zij er alles aan doet om fouten op een factuur te voorkomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?"

Antwoord:

Niet akkoord; Stadsbank is van mening dat niet correcte facturen door inschrijver eerst hersteld worden en daarna netjes betaald worden door Stadsbank. Inschrijver dient ook rekening te houden met interne procedures bij Stadsbank waar crediteringen op niet correcte facturen voor veel ruis

kunnen leiden, ook bij interne controles van de accountant.

Beantwoord op: 29-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
165

Onderwerp:
NVI 1 Vraag 94/TF-22

Vraag:

In het antwoord van vraag 69 en 94 staat een toevoeging “mits de Opdrachtnemer hiermee aan de norm ISAE-3402 voldoet.”. Inschrijver is van mening dat het voldoen aan ISAE-3402 geen onderdeel van het programma van eisen is omdat deze daar in de initiële eisen niet expliciet wordt benoemd. Inschrijver is derhalve van mening dat de ISAE-3402 in het antwoord van vraag 69 en 94 niet van toepassing is op deze aanbesteding.

Antwoord:

Met de beantwoording van de vragen 69 en 94 is door Stadsbank een handreiking gedaan richting de Inschrijver. Indien de Inschrijver niet kan instemmen met deze beantwoording heeft zij geen andere keus dan de hele eis als oorspronkelijk geschreven te handhaven. Omdat Stadsbank van mening is dat dit niet het belang van Stadsbank of Inschrijvers dient, handhaaft zij de beantwoording inclusief de opmerking: “mits de Opdrachtnemer hiermee aan de norm ISAE-3402 voldoet.” Let wel: het gaat hier specifiek om de risicobeheersing bij kwaliteit van het uitbestede proces is aantoonbaar gewaarborgd en met name de continuïteit van de SaaS-oplossing na het uitvoeren van de updates. Er wordt dus niet verwacht van Inschrijver dat zij in het bezit is van een verklaring ISAE-3402/TPM, maar dat zij handelt conform de hiervoor beschreven passage.

Beantwoord op: 29-06-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
166

Onderwerp:
NVI 1 Vraag 69/SLA-31

Vraag:

"In het antwoord van vraag 69 staat een toevoeging “mits de Opdrachtnemer hiermee aan de norm ISAE-3402 voldoet.”

Een ISAE 3402/TPM verklaring wordt gebruikt wanneer organisaties hun bedrijfsprocessen gaan outsourcen en willen weten of deze processen bij uitbesteding worden beheerst. De accountant die de jaarrekening van de gebruikersorganisatie controleert zal ook de processen die geoutsourced zijn moeten controleren wanneer deze effect hebben op de jaarrekening van de gebruikersorganisatie. Inschrijver kan de toevoeging ISAE-3402 aan dit antwoord niet plaatsen in relatie tot de vraag daar het outsourcen van

bedrijfsprocessen hier niet aan de orde is. Kan opdrachtgever deze toevoeging niet van toepassing verklaren? Inschrijver is derhalve van mening dat ISAE-3402 in het antwoord van vraag 69 niet van toepassing is op deze aanbesteding."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 165.

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
167

Onderwerp:

NVI1 vraag 90/60

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft in haar reactie aan niet over de verbruiksgegevens te beschikken. Gegadigde is van mening dat opdrachtgever voorbij gaat aan het gelijkheidsbeginsel en hierdoor ongelijkheid creëert voor inschrijvers omdat de zittend leverancier wel over deze verbruiksgegevens beschikt. Juist om een level playing field voor alle inschrijvers te waarborgen vraagt gegadigde aan aanbestedende dienst alsnog verbruiksgegevens aan te leveren zodat alle inschrijvers hetzelfde vertrekpunt hebben.

Antwoord:

Akkoord, in de bijlage ""Belprofiel Stadsbank Oost Nederland.xlsx"" is een overzicht te vinden van de data die Stadsbank heeft kunnen achterhalen. De bijlage is opgenomen in TenderNed bij Documenten/ Nota van inlichtingen/.

Aan deze bijlage kan Inschrijver geen rechten, noch afnamegaranties ontleen. Zij dient enkel te ondersteuning van het inschatten van de mogelijke omvang.

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
168

Onderwerp:

NvI 1 vraag 93

Vraag:

Cherry Picking is het uit de wachtrij halen van een specifiek gesprek en dat beantwoorden. Het geeft agenten en supervisors de mogelijkheid om de leuke /makkelijke/waardevolste gesprekken uit de wachtrij te halen en de lastige gevallen aan de collega's over te laten. Daarnaast is het slecht voor het halen van de SLA's want de langst wachtenden worden niet het eerste geholpen

waardoor de afgesproken wachttijden worden overschreden. We adviseren daarom functie II uit het supervisor profiel te laten vallen en met een goede inrichting en klantherkenning ervoor te zorgen dat iedereen de prioriteit krijgt die hij/zij verdient. Daarnaast ondersteund het door ons aangeboden systeem ook geen cherry picking dus moeten wij afzien van verdere deelname als dit deel van de eis blijft staan.

Antwoord:

Bij Stadsbank is het begrip ""Cherry Picking"" zoals Inschrijver het omschrijft niet van toepassing. Het deel van de eis dat hierop betrekking heeft komt daarmee te vervallen.

Inschrijvers die wel over deze functionaliteit beschikken hebben de mogelijkheid om deze functionaliteit als toegevoegde waarde te benoemen bij de beantwoording van casevraag 15.

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
169

Onderwerp:
NvI 1 vraag 135

Vraag:

Naar mening van Inschrijver heeft het antwoord op vraag 67 geen relatie met onze vraag 135. Toch verwijst Aanbestedende dienst hiernaar. Het vast houden aan eis TF-3 ontnemt Aanbieder de mogelijkheid om een SaaS dienst aan te bieden terwijl dat de wens van Aanbestedende Dienst is. Een eventuele aanpassing in de afgenomen functionaliteit kan er nooit toe leiden dat Inschrijver niet meer voldoet aan de eisen van dit bestek maar kan wel leiden tot een aanpassing in de wijze van werken en extra functionaliteiten geven. Graag deze eis zodanig aanpassen dat Aanbestedende Dienst niet zelfstandig een upgrade van het telefonie platform voor alle gebruikers kan blokkeren, wat feitelijk de situatie kan worden als we hiermee akkoord gaan.

Antwoord:

Stadsbank gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing dat Aanbestedende Dienst niet zelfstandig een upgrade van het telefonie platform voor alle gebruikers kan blokkeren.

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
170

Onderwerp:
Cherry Picking

Vraag:

Inschrijver wenst in te schrijven met een klanten contact pakket waarbij de cherry picking functionaliteit voor agent en supervisor nog niet zijn vrijgegeven maar wel op de roadmap staan voor ontwikkeling c.q. release (TF-28). Gaat aanbestedende dienst akkoord met functionaliteiten die gedurende het contract zullen worden opgeleverd?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 168.

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Proactieve alarmeringen

Vraag:

Inschrijver wenst in te schrijven met een klanten contact pakket waarbij de pro-actief alarmeringen nog niet zijn vrijgegeven maar wel op de roadmap staan voor ontwikkeling c.q. release (KCC-14 en KCC-13). Gaat aanbestedende dienst akkoord met functionaliteiten die gedurende het contract zullen worden opgeleverd v.w.b. alerting?

Antwoord:

Dit betreft een nieuwe vraag (geen relatie gevonden met een vraag of antwoord uit de eerste Nota van Inlichtingen). Conform het gestelde in de Uitnodiging tot Inschrijving kan Stadsbank deze vraag niet beantwoorden.

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Referentie

Vraag:

Wellicht heeft Inschrijver vraag 155 uit NVI 1 niet correct geformuleerd. We bedoelen aan te geven dat onze onderaannemer beschikt over de gevraagde referenties. Deze zal actief deelnemen bij de uitvoering/implementatie van de opdracht. Op basis de omschrijving bij Kerncompetentie 3, op pagina 22 van de Uitnodiging tot Inschrijving, zouden deze referenties hiermee voldoen. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Akkoord, ook voor punt 3 van de referentie-eis geldt: dat het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van een of meer onderaannemers alleen is toegestaan als die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige

Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver, als hoofdaannemer ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

173

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van eisen

Vraag:

Inschrijver is van mening dat een in Teams geïntegreerde KCC-oplossing het beste past bij de wensen en eisen van Aanbestedende dienst. Zoals door meerdere inschrijvers in NVI1 aangegeven kan geen enkele Inschrijver aan de eis SLA-31 voldoen (m.b.t. invloed op het upgradebeleid van Microsoft). Inschrijver doet de aanname dat Aanbestedende dienst vooral op zoek is naar garanties rondom de bereikbaarheid van Stadsbank-Oost rondom en tijdens updates. Is Aanbestedende dienst bereid eis SLA-31 te laten vervallen indien Inschrijver de bereikbaarheid kan borgen door middel van een backupomgeving (op basis van Eis SD-21)?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 165.

Beantwoord op: 29-06-2022

Label: Inhoud