

Aanbesteding: Omnichannel informatievoorziening
Aanbestedende Dienst: Gemeente Amsterdam, afdeling ICT
Referentie: AICT-2021- 0207

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 3.1.2 Planning

Vraag:

In de planning zoals opgenomen in paragraaf 3.1.2 staat het ‘Verstrekken laatste Nota van Inlichtingen’ op donderdag 21 april 2022. De ‘Uiterste inleverdatum Inschrijvingen’ staat in dezelfde planning op maandag 2 mei 2022 om 10:00 uur. Dit is echter niet in lijn met de Richtlijn 2014/24/EU en de Aanbestedingswet 2012. In Verordening 1182/71/EG is immers bepaald dat wanneer de laatste dag van een termijn valt op een feestdag of een zaterdag of zondag, de termijn afloopt op de volgende werkdag om 24:00 uur. Dat houdt in dat in de planning van deze aanbesteding donderdag 21 april geldt als dag 0 en dat zondag 1 mei de laatste dag van de termijn van 10 dagen is. Aangezien dit een weekend dag betreft, eindigt de termijn op maandag 2 mei 24:00 uur en kan dinsdag 3 mei als vroegste datum dienen voor de Uiterste inleverdatum Inschrijvingen.

Kan Aanbestedende Dienst Uiterste inleverdatum Inschrijvingen verplaatsen naar dinsdag 2 mei 2022 10:00 uur?

Antwoord:

We hebben inmiddels de planning aangepast.

Beantwoord op: 30-03-2022
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Aanpassing planning

Vraag:

Tijdens de informatiebijeenkomst heeft de Gemeente Amsterdam aangegeven dat zij anderhalf jaar bezig zijn geweest met de voorbereiding van onderhavige aanbesteding. Daarbij heeft zij heel duidelijk in de presentatie laten zien dat zij de complexiteit van de aard en omvang van het project goed doorgrond. Tevens werd tijdens de informatiebijeenkomst duidelijk dat de exacte contouren van de opdracht voor een groot deel van de Gegadigden niet scherp waren. Hoewel de planning bijna geheel voldoet aan de minimum termijnen zoals vastgelegd in de Aanbestedingswet 2012, doet de planning geen recht aan de complexiteit van de aard en omvang van het project zoals dat door Gegadigden in een Inschrijving verwoord moet

worden. Dat geldt zeker voor Gegadigden die in samenwerking met andere partijen in wenst te schrijven. Om alle Gegadigden de mogelijkheid te bieden om een Inschrijving te doen die recht doet aan de doelstellingen die Gemeente Amsterdam heeft met deze aanbesteding, doet deze er goed aan om de Inschrijftermijn met een maand te verruimen. Een voorstel hiervoor is:

6 april Eerste vragenronde
13 april Nota van Inlichtingen
26 april Tweede vragenronde
4 mei Nota van Inlichtingen
11 mei Derde vragenronde
18 mei Nota van Inlichtingen
1 juni Indienen Inschrijvingen

Is Gemeente Amsterdam bereid de planning conform bovenstaande aan te passen?

Antwoord:

De planning is inmiddels aangepast. zie de gewijzigde planning in Tendered.

Beantwoord op: 30-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Aanpassen planning

Vraag:

De uitvraag van gemeente Amsterdam is breder dan wat standaard in de markt gevraagd wordt. Inschrijver zal met andere partijen afspraken moeten gaan maken en schat in dat dit ongeveer 4 weken extra tijd zal vergen.

Daarom stelt inschrijver het volgende voor:

Uiterste datum voor het indienen van eerste ronde vragen: Woensdag 20 april 2022 17.00 uur

Uiterste datum voor het indienen van verdiepingsvragen: Vrijdag 6 mei 2022 17.00 uur

Uiterste inleverdatum Inschrijvingen: Maandag 30 mei 2022 om 12.00 uur

Antwoord:

Op basis van de input van meerdere partijen is de planning aangepast.

Beantwoord op: 30-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

5

bedtijfsnaam kcc

Vraag:

In de gedeelde informatie in de informatiebijeenkomst is de bedrijfsnaam /platform naar Aloha langsgekomen. Dit is inmiddels QuandaGo International. Kan dat worden aangepast zodat wij gevonden kunnen worden door potentiële inschrijvers. Dank alvast.

QuandaGo

Antwoord:

Hierbij verstrekken we deze nadere informatie aan alle partijen..

Beantwoord op: 30-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

6

Onderwerp:

Tweede vragenronde

Vraag:

In de op 28 maart gepubliceerde aangepaste planning staat woensdag 13 april 2022 als publicatiedatum voor de eerste Nota van Inlichtingen. Op deze dag wordt op TenderNed een bericht gepubliceerd waarin staat dat de Nota van Inlichtingen op een later moment gepubliceerd wordt. Een datum wordt daarin niet gegeven. Op dinsdag 21 april wordt uiteindelijk de eerste Nota van Inlichtingen gepubliceerd. Hierin worden 579 vragen beantwoord en tegelijkertijd worden vijf nieuwe of aangepaste documenten meegestuurd. Hoewel in de Nota van Inlichtingen de publicatiedatum van 15 april staat, zijn deze op 19 april gepubliceerd op TenderNed. Dat is zes dagen na de datum zoals deze in de planning is opgenomen. De datum voor het indienen van de vragen voor de tweede Nota van Inlichtingen is echter onveranderd op vrijdag 29 april blijven staan. In verband met Koningsdag zijn er slechts acht werkdagen om de impact van alle 579 vragen en de vijf documenten te doorgronden en daar eventuele vervolgvragen over te stellen.

Is Aanbestedende Dienst bereid het moment van indienen van de vragen voor de tweede NvI met zes dagen voor de verlate publicatie en met nog eens zes dagen in verband met het grote aantal vragen en nieuwe documenten – dus in totaal 12 dagen – te verplaatsen naar woensdag 11 mei 17:00 uur?

Antwoord:

Een nieuwe planning is vandaag gepubliceerd.

met vriendelijke groet,

De aanbestedende dienst

Beantwoord op: 25-04-2022

Label: Proces

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Portal

Vraag:

Wat hebben jullie momenteel aan portal functionaliteit inclusief formulieren staan? Waarom zijn jullie hier niet tevreden mee?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

CMS

Vraag:

Wat hebben jullie momenteel aan CMS oplossingen in gebruik? Wat willen jullie precies met het headless CMS bereiken? En waar zien jullie naast in het klantcontact nog verdere mogelijkheden voor inzet van dit CMS (ook al zou dit out of scope zijn)?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Slagingsfactoren

Vraag:

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste slagingsfactoren voor het project? Is hier een top 5 van te geven?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Technische architectuur

Vraag:

Hebben jullie een bestaande technische architectuur die we kunnen inzien? En dan met alles wat in scope is, en mogelijk ook gerelateerd is, maar niet in scope. Dit is wel van belang voor de pricing en de integratie van het headless CMS.

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Betalingen

Vraag:

Hebben jullie reeds een bepaalde leverancier voor de online betalingen? Zo ja, wie is dit dan en heeft deze leverancier eens API waaraan we kunnen koppelen.

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bedrijfsregels

Vraag:

FR-27: Wat is de reden dat jullie de bedrijfsregels beschikbaar willen hebben voor gebruik buiten de omnichannel omgeving?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Aantallen

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad pagina 19 wordt gesproken over 24/7 meldingen overlast openbare ruimte (300.000 per jaar); Is dit additioneel op de genoemde aantallen per jaar (callcenter en/of social media)? Of is dit addtioneel en zo ja via welk (type) kanaal verlopen deze.

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Aantallen

Vraag:

8. Is er een onderverdeling van het aantal contacten in het callcenter per kanaaltype (e-mail/call etc) Anders geformuleerd: zijn er aantallen (volumes) een duur (belminuten) voor het kanaal telefonie. En zijn de aantallen e-mail bekend? Dit omdat opdrachtnemer een inschatting moet kunnen maken van het aantal belminuten voor offerring.

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Aantallen

Vraag:

Is er een overzicht (globaal) van het aantal digitale sessies van burgers en organisaties? En dan onderverdeeld in: Algemeen, zoekopdrachten, meldverzoeken, etc)?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
WFM

Vraag:

Ivm Workforcemanagement: Hoeveel uren worden er per maand gepland voor de diverse KCC activiteiten (contactcenter, balie, etc)? Zijn hier ook historische data van beschikbaar?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Sprakherkenning

Vraag:

We zien wel spraakherkenning in de vraagstelling, maar geen speech analytics. Is dit een bewuste keuze?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Kennisbank

Vraag:

Over hoeveel kennisitems beschikt Gemeente Amsterdam? En hoe zijn deze kennisitems benaderbaar (kennisbank, pdf, website, andere bronnen)

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
DMN

Vraag:

Amsterdam maakt gebruik van een open source DMN, ze noemen dit in de leidraad, maar niet in de functionele uitvraag. Het is van belang dit scherp te hebben mbt beantwoording en puntentoekenning. Wat is jullie beeld?

Antwoord:

Antwoord zie bijlage 2e Nota van inlichtingen

Beantwoord op: 13-05-2022

Label: Inhoud