

Nota van inlichtingen III – Omnichannel oplossing d.d. 06 april 2023 met kenmerk 398317

Vraagnr.	Duidelijke verwijzing naar welk document en vindplaats waar vraag betrekking op heeft	Vraag	Antwoord
1.	NVI2, antwoord 1: Leidraad Planning	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de livegang applicatie enkel betrekking heeft op de onderdelen die als 'zeker' zijn gekwalificeerd?	Zie het aangepaste prijsformulier voor verduidelijking. In het prijsformulier is een extra kolom opgenomen om aan te geven welke zaken bij livegang opgeleverd dienen te zijn. Aanbestedende dienst gaat samen met opdrachtnemer voor de onderdelen die niet bij livegang opgeleverd hoeven worden in 2023 een plan opstellen. De start van de implementatie dient vanaf januari 2024 plaats te kunnen vinden.
2.	NVI2, antwoord 13: PVE Eis 21	Gegadigde neemt aan dat u met het ICT-infrastructuur het LAN-netwerk mee bedoelt, klopt dit? Indien deze aanname incorrect is dan vraagt gegadigde zich af of het niet raadzaam is om de netwerk ready scan uit te laten voeren door een onafhankelijk en gespecialiseerde ICT-organisatie. Gegadigde vraagt dit onderdeel van de eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst verstaat onder ICT-infrastructuur het interne netwerk (zowel bedraad als Wifi). AD vraag om een netwerkreadyscan uit te voeren. Dit mag ook door een externe partij. De eis laten we niet vallen. De essentie is dat juist de opdrachtnemer aangeeft dat het netwerk geschikt is voor de aangeboden oplossing.
3.	NVI2, antwoord 16: PVE Eis 14, 64 en 65	Hoeveel agents zitten er op het KCC zowel named als concurrent.	De indicatieve aantallen staan opgenomen in het prijsformulier. Een verdere uitwerking van de agents acht aanbestedende dienst niet noodzakelijk.
4.	NVI2, antwoord 26: PVE Eis 11 en 26	Boven Eis 26 zegt u 'Ten aanzien van de piket MS Teams gebruiker zijn er de volgende functionele eisen, naast de telefonie functionaliteit van MS Teams' en eis 26 luidt als volgt 'De aangeboden oplossing beschikt over piket inrichting conform beschrijving van de huidige situatie in de leidraad'. Gegadigde leest dat de piket regeling ingevuld moet worden middels MS Teams. De	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in. Hierbij wordt de gevraagde functionaliteit niet ingevuld. Indien hiervoor additionele licenties of een applicatie nodig is kan Inschrijver deze meenemen in de beprijzing.

		functionaliteit van de huidige piket regeling kan hiermee intact blijven echter met een aantal afwijkingen ten opzichte van de huidige werkwijze: - Applicatie belt niet zelf naar de Piketmedewerker zodra er een voicemail is in gesproken; - Piketmedewerker moet zich zelf aan- en afmelden; Piketmedewerker heeft een MS Phone licentie en maakt gebruik van de Teams app op zijn mobiele telefoon. Gaat de aanbestedende dienst met deze werkwijze?	
5.	NVI2, antwoord 28: Antwoord op vraag 7 NVI 1	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de AD akkoord gaat met de Presence informatie van de Teams gebruiken tot het moment dat gegadigde de outlook-agenda kan weergeven via de contactcenter applicatie (2024).	Aanbestedende dienst kan hier niet mee instemmen. De gevraagde functionaliteit dient bij livegang beschikbaar te zijn.
6.	NVI2, antwoord 31: PVE Eis 52	Gegadigde heeft het aantal wallboards nodig om de functionaliteit te prijzen. Kan de Aanbestedende Dienst het aantal wallboards doorgeven?	Het huidige aantal wallboards is 2. De daarvoor benodigde schermen zijn aanwezig, het gaat erom dat de opdrachtnemer wordt gevraagd om deze informatie hierop getoond te krijgen. De wallboards zijn toegevoegd in het prijsformulier onder 1 de profielen / licentie.
7.	NVI2, antwoord 34: PVE Eis 84	Kan de aanbestedende dienst Admin training toevoegen aan het prijsformulier.	Is toegevoegd aan het prijsformulier onder 6.
8.	NVI2, antwoord 39: Antwoord 27 NVI	De KCC applicatie is dermate intuïtief dat de helpfunctie in de praktijk zelden tot nooit wordt gebruikt. Gegadigde verzoekt AD deze eis toch te laten vervallen.	Voor de helpfunctie van de KCC callcenter applicatie geldt dat deze in het Engels mag zijn.
9.	NVI2, antwoord 46: NVI1 - prijsformulier	Er is een variabel kostenelement verbonden aan deze dienst die ingekocht moeten worden bij het moederbedrijf van Whatsapp. Indien gegadigde de functionaliteit moet prijzen dan dient AD ons te voorzien van een aantal en ermee akkoord te gaan dat het tarief wijzigt wanneer de aantallen afwijken gedurende de looptijd van het contract.	Aanbestedende dienst is bekend met de aanvullende kosten voor WhatsApp API voor het afhandelen van WhatsApp berichten. Hiervoor wordt een aparte overeenkomst met CM.com of Obi4wan afgesloten. De tarieven zijn bekend en zijn geen onderdeel van de aanbesteding.

10.	NVI2, antwoord 48: NVI1 - prijsformulier	In regel 34 en 35 van het prijsformulier geeft u aantallen weer, gegadigde wil graag vernemen wat het aantal is voor MS Teams deel.	Ter verduidelijking: • Huntgroep/call queue in Teams • ACD groep in de omnichannel contactcenter applicatie
11.	NVI2, antwoord 52: PVE eis 28	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de AD akkoord gaat met de Presence informatie van de Teams gebruiken tot het moment dat gegadigde de outlook-agenda kan weergeven via de contactcenter applicatie (2024).	Zie het antwoord op vraag 5.
12.	Leidraad, kerncompetentie	Het doel van referentie als geschiktheidseis is om de technische en beroepsbekwaamheid aan te tonen. Met betrekking tot Kerncompetentie 1 is gegadigde van mening dat kerncompetentie te specifiek is beschreven namelijk het onderdeel '...worden aangeboden bij een (lokale) overheidsorganisatie'. In de gids proportionaliteit (pagina 48) wordt geadviseerd om 'Er dient een vertaling van de kerncompetenties naar benodigde eisen van (technische) bekwaamheid plaats te vinden'. Daarbij is het van belang dat niet meer van hetzelfde wordt gevraagd, omdat daarmee de kring van potentiële inschrijvers wel heel erg wordt verkleind. Waar het om gaat, is te zoeken naar al die ondernemingen die, al dan niet in meerdere verschillende projecten, de benodigde ervaring hebben opgedaan'. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst de woorden een (lokale) overheidsorganisatie' te vervangen door profit/non profit organisaties. Kan de aanbestedende dienst hiermee instemmen. Indien u niet kan in stemmen dan verneemt de inschrijver wat de reden of redenen hiervan is/zijn.	Aanbestedende dienst stemt niet in met het verzoek van gegadigde. Naar het oordeel van aanbestedende dienst is bij het opstellen van de kerncompetentie voldoende rekening gehouden met de adviezen van de Gids Proportionaliteit rondom kerncompetenties. Aanbestedende dienst acht het relevant dat er reeds ervaring is opgedaan binnen de publieke sector, maar niet perse bij een gemeente, vandaar dat de keuze is gemaakt om een (lokale) overheidsorganisatie als referent op te geven.
13.	Leidraad 1.5.2	Wij hebben een applicatie die uitermate geschikt is voor al jullie wensen en eisen. Is het bezwaarlijk dat de KCC medewerker calls beantwoordt via deze applicatie en routing cq beschikbaarheid van collega's via jullie huidige inrichting/set-up van Teams ziet?	Indien de oplossing naar het oordeel van gegadigde voldoet aan de eisen, dan heeft aanbestedende dienst hier geen bezwaar tegen. Aanbestedende dienst wenst specifiek de aandacht te vestigen op eis 30, 31 en 74 uit het programma van eisen.

Bijlagen:

Bijlage Nvl III - Prijsformulier