

Aanbesteding: Implementatie nieuwe telefonieoplossing gemeente Sittard-Geleen
Aanbestedende Dienst: gemeente Sittard-Geleen
Referentie: 2022#012

Toelichting:

Ref.nr. 87
Onderwerp: Sip Trunk

Vraag:

In de beantwoording van vraag 31 geeft u aan dat de SIP trunk, op kosten van Opdrachtgeven verhuist wordt. Is er dan mogelijkheid dat Vodafone zijn SIP Trunk direct aflevert binnen Azure? Als dit mogelijk is dan graag de aanleveren hoe Vodafone dit doet?

Antwoord:

Nee. SIP Trunk afleveringen binnen Azure is niet mogelijk. Vodafone zal binnen de GT Vast overeenkomst meewerken en de SIP afleveren in het datacenter van de opdrachtnemer.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 88
Onderwerp: Aanbestedingsleidraad, blz. 7, 1.3.2.1. Telefonie en NvI 1 Ref nr. 1

Vraag:

De gemeente wil worden ontzorgd op het gebied van telefonie. Dit betekent dat niks on premise geplaatst wordt en dat opdrachtnemer het centrale aanspreekpunt voor de functioneelbeheerders en eventueel technische applicatiebeheerders wordt op het gebied van telefonie. Nu wij weten hoe aan te bieden configuratie eruit komt te zien willen wij een inschatting maken van de te leveren dienstverlening als aanspreekpunt. Kunt u aangeven wat het kennisniveau van de functioneelbeheerders en de technische applicatiebeheerders is?

Kunt u aangeven voor welke onderwerpen u Opdrachtnemer inschakelt en hoe vaak per maand?

Wilt u naast incidenten melden ook gebruikersvragen stellen en/of mutaties laten uitvoeren zo ja, met welke aantallen moetn hierbij rekening houden?

Antwoord:

De functioneel beheerders zijn nu ook al functioneel beheerder van M365 en de KCC oplossing. Zij zijn in staat de meeste gebruikersvragen af te vangen.

Denk hierbij aan vragen als: hoe voeg ik een medewerker toe aan een gesprek? Waar kan ik mijn contactpersonen opslaan? Daarnaast zijn ze verantwoordelijk voor functionaliteitenbeheer, zoals het aanmaken van een call-flow.

De opdrachtnemer wordt ingeschakeld voor vragen en problemen die niet door functioneel beheer kunnen worden opgelost. Denk aan problemen als: De geluidskwaliteit wordt slechter als het KCC doorverbonden heeft naar een (willekeurige) medewerker. Hoe vaak dat is, is afhankelijk van de kwaliteit en intuïtiviteit van de oplossing. Naast incidenten worden enkel de meer gecompliceerde gebruikersvragen en mutaties voorgelegd aan Opdrachtnemer.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
89

Onderwerp:
NvI 1 en vraag Bijlage KCC11

Vraag:
Bij vraag KCC11 staat vermeld "Wanneer de lijnen vol zijn (gedefinieerd in Anywhere365) zal dit" Wil Opdrachtgever specifiek een oplossing op basis van Anywhere365?

Antwoord:
Nee, anywhere365 is een mogelijke KCC oplossing die geschikt is voor Teams Calling.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Vraag nav antwoord op NvI 42

Vraag:
Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel telefonische ingangen, met een eigen aparte callflow, er op de KCC groepen uit gaan komen in de nieuwe situatie?

Antwoord:
Eén callflow per belgroep.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Vraag over antwoord op NvI 83

Vraag:
Eis 83 zegt o.a.:
"..
Agents hebben realtime inzicht in vooraf ingestelde KPI's:
..
- Gemiddelde wacht- en spreektijd;
.."

Op dit moment is de KPI Gemiddeld spreektijd, bij de door Inschrijver
gevoerde (meerdere) Teams KCC-applicaties geen Realtime KPI voor de
Agents. Wil is deze KPI te rapporteren vanuit historische rapportage.

Kan Aanbestedende dienst deze Eis hierop aanpassen.

Antwoord:
Nee, want de aanbestedende dienst gebruikt deze informatie (op een
wallboard) om direct te sturen.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Dringend verzoek nav antwoord op NvI 27

Vraag:
Ondanks het gemotiveerd verzoek van Inschrijver om het maximaal aantal
pagina's voor het te beschrijven Plan van Aanpak te verhogen geeft
Aanbestedende dienst, zonder motivatie, geen akkoord.

Inschrijver is van mening dat het omschrijven van gevraagde beschrijvingen
van het Plan van Aanpak (1.1 t/m 1.4), met tenminste een beschrijving van
de vereiste punten in maximaal tien pagina's A4 onmogelijk is. De
elementen die minimaal beschreven moeten worden is al een opsomming
van met een omvang van meerdere pagina's.

Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's.

Daarnaast: De gevraagde Beschrijvingen sterk te beperken in het aantal pagina's komt vaak de leesbaarheid niet ten goede. Zo moeten toelichtende afbeeldingen worden weggelaten. Beschrijvingen verkorten/beknopt opschrijven is veel werk voor inschrijvers. Daarnaast moet Inschrijver waarschijnlijk een tekstschrijver gaan inhuren om de gevraagde beschrijvingen verkort te kunnen aanleveren binnen de beperkte ruimte. Deze kosten moeten dan weer meegenomen worden in de kosten voor de implementatie.

Inschrijver vraagt hierbij dringend om het antwoord te heroverwegen en vraagt Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van het PvA (1.1 t/m 1.4) in een document van in totaal maximaal 30 pagina's.

Inschrijver zal inspanning betrachten om het aantal pagina's zo beperkt mogelijk te houden.

Indien Aanbestedende dienst niet akkoord is met dit dringend verzoek graag een motivatie waarom niet.

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's voor het Plan van Aanpak (1.1 t/m 1.4) wordt verhoogd naar 20 pagina's A4 enkelzijdig, met een minimaal tekengrootte tien. Dit is inclusief titelpagina, inhoudsopgave, afbeeldingen, etc.

Video's en hyperlinks zijn niet toegestaan.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Proces

Ref.nr.
93

Onderwerp:
Vraag n.a.v. antwoord NvI 27

Vraag:

De in te dienen beschrijvingen van PvA 1.1 t/m 1.4 worden m.b.t. de omvang gemaximaliseerd tot een aantal A4's. Voor een goede leesbaarheid wenst Inschrijver graag een titelpagina en een inhoudsopgave toe te voegen. Kan Aanbestede dienst bevestigen dat het maximaal aantal pagina's exclusief de eventuele titelpagina en inhoudsopgave is?

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's voor het Plan van Aanpak (1.1 t/m 1.4) wordt verhoogd naar 20 pagina's A4 enkelzijdig, met een minimaal tekengrootte

ten. Dit is inclusief titelpagina, inhoudsopgave, afbeeldingen, etc.

Video's en hyperlinks zijn niet toegestaan.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Proces

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Vraag over antw. NvI 70

Vraag:

In dit antwoord wordt gesteld dat op het KCC het maximaal aantal agenten in gesprek + aantal bellers in de KCC-wachtrijen + doorgeschakelde gesprekken vanuit KCC, 75 moet zijn.

Het maximaal aantal Agenten ingelogd (in gesprek) is 25 (o.a. NvI 41). De huidige capaciteit netlijnen is $2 \times 30 = 60$ (NvI 35 en 39).

Om onnodige kosten voor Aanbestedende dienst te voorkomen stellen we voor om te starten met een startcapaciteit voor het maximaal aantal agenten in gesprek + aantal bellers in de KCC-wachtrijen + doorgeschakelde gesprekken vanuit KCC, van 40. Inschrijver rapporteert periodiek dit max. verbruik en gedurende de looptijd van de overeenkomst kan deze capaciteit altijd later worden op- en/of afgeschaald worden.

Is Aanbestedende dienst akkoord hiermee?

Antwoord:

Inschrijver dient bij zijn inschrijving uit te gaan van 75. Indien de mogelijkheid bestaat om op en/of af te schalen kan de inschrijver dit verwerken in zijn Plan van Aanpak 1.3 Plan van Aanpak -Ondersteuning na implementatie.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Vraag over antwoord NvI 67

Vraag:

Antwoord: "Deze kosten moet de inschrijver opnemen bij de "implementatiekosten (eenmalig) inclusief trainingen". De inschrijver kan ik

zijn Plan van Aanpak aangegeven de verschillende gebruikersgroepen worden getraind. "

Inschrijver wil Opleidingsplan afstemmen op het aantal gebruikers/profiel:

1.3.2.1 van de Aanbestedingsleidraad zegt hierover: "Het grootste deel van de organisatie ca. 1.350 gebruikers ..."

Bijlage 10 Persona's zegt hierover als we het totaal aantal medewerkers optellen ca 1.680 medewerkers.

Kan Aanbestedende dienst dit verschil toelichten en waar nodig corrigeren?

Antwoord:

We onderscheiden drie hoofdgroepgebruikers/ Persona's.

1. KCC medewerker (ca. 25)
2. Belgroepmedewerker met extra belgroepfunctionaliteit (ca. 35)
3. Teams Calling gebruiker (ca. 1350)

Eén medewerker kan meerdere persona's vervullen binnen deze hoofdgroepen hierdoor is de 'optelsom' hoger dan het werkelijke aantal gebruikers.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

96

Onderwerp:

NVI Ref. Nr. 27

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat zij veel waarde hecht aan kwaliteit. De 4 delen van het in te dienen Plan van Aanpak zijn goed voor 45% van de totaal te behalen punten.

In de nu voorgestelde 10 pagina's moeten wij voor het algemene deel 3 onderwerpen goed beschrijven, In het onderdeel implementatie 15 onderwerpen, In het onderdeel beschrijving na implementatie 4 onderwerpen en in het onderdeel duurzaamheid minimaal 1.

Deze 23 onderwerpen zijn het minimale wat u als Opdrachtgever uitvraagt Deze 23 onderwerpen worden op 24 verschillende aspecten beoordeeld. Leverancier heeft op basis van zijn ruime ervaring binnen gemeentes ook best-practices opgezet die meehelpen om te komen tot een optimale invoerings- en gebruikerservaring te komen, maar ziet geen kans om dit binnen de gestelde grens van 10 pagina's op te zetten.

Als voorbeeld noemen wij nog 1 punt dat uitgevraagd wordt "Invulling geeft aan de behoefte van de diverse persona's" , er zijn door Opdrachtgever12

persona's geïdentificeerd, alleen dit punt geeft waarschijnlijk al 2 pagina's tekst.

Leverancier stelt voor om elk van de 4 elementen van het uitgevraagde Plan van Aanpak voldoende ruimte te geven. Voor de specifieke werking van de applicaties zijn video's beschikbaar die potentiële gebruikers een goed beeld geeft van de werking in de praktijk. Die video's zijn eigenlijk niet vervangen door tekst.

Ons voorstel is Algemene deel 6 pagina's, Implementatie 10 pagina's, Ondersteuning na implementatie 8 pagina's en Duurzaamheid 4 pagina's, waarbij in deze pagina's embedded video's en/of hyperlinks mogen worden opgenomen.

Een goede bereikbaarheid van de gemeente wordt als een van de belangrijkste factoren beschouwd voor een positieve score van de inwoners van uw gemeente.

Geeft u ons als Leveranciers de ruimte om onze dienstverlening optimaal te presenteren?

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's voor het Plan van Aanpak (1.1 t/m 1.4) wordt verhoogd naar 20 pagina's A4 enkelzijdig, met een minimaal tekengrootte tien. Dit is inclusief titelpagina, inhoudsopgave, afbeeldingen, etc.

Video's en hyperlinks zijn niet toegestaan.

Percelen:	P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op:	21-04-2023
Label:	Proces

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Prijzenblad en NvI Ref Nr. 20

Vraag:

Leverancier acht deze regel wel noodzakelijk. Omdat 1.3.2.4 wordt aangegeven dat na livegang Opdrachtnemer eerste aanspreekpunt is voor de functioneel beheerders van de gemeente voor alle problemen en vragen gerelateerd aan telefonie. Ongeacht de oorzaak van eventuele problemen (software, gebruikersfout, e.d.) geeft opdrachtnemer hulp bij het oplossen van deze problemen. Dus wij moeten deze aanvullende dienstverlening op de juiste plaats beprijzen. Voice-over-IP is realtime communicatie, verstoringen in bijvoorbeeld interne netwerk van Opdrachtgever, WAN, user-device, prive-aansluiting, gebruikersfout etc kunnen allemaal oorzaken vormen voor een sub-optimale gebruikerservaring en/of gesprekskwaliteit.

Antwoord:

Inschrijver kan deze kosten verwerken in regel 11. Maandelijkse onderhoud- en supportkosten (vanaf livegang).

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
98

Onderwerp:
D1 en ref nr.72

Vraag:

Mogen we ervan uitgaan dat u een power-BI online omgeving heeft waarin we de rapportages kunnen hosten en dat de personas die toegang moeten hebben tot de rapportages de juiste licenties en rechten op uw Power-BI online omgeving krijgen?

Antwoord:

Nee. De gemeente Sittard-Geleen heeft diverse Business Intelligence applicaties (waaronder Microsoft PowerBI en IBM Cognos Analytics) tot haar beschikking. Microsoft PowerBI wordt gebruikt voor sturingsinformatie, niet voor operationele rapportages. Deze worden in IBM Cognos aangeboden wanneer de applicatie hierin niet voorziet. Eis D1 betreft operationele informatie.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
KCC29

Vraag:

De Out of Office melding is nog niet mogelijk vanuit de applicatie. De benodigde functionaliteit binnen de Microsoft Teams Graph API is nog niet beschikbaar. Zodra deze functionaliteit wordt toegevoegd kan deze worden toegevoegd als Feature Request. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Een agent moet de 'out of office melding' / 'afwezigheidsassistent' kunnen inzien om te weten wie eventueel zijn / haar vervanger is.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Data (D1 t/m D7)

Vraag:

Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de gestelde eisen D1 tot en met D7 enkel over de callcenterapplicatie gaan?

Antwoord:

D1 t/m D3 wel. D4 t/m D7 geldt voor alle data.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Ref.nr. 67 Eis IM5

Vraag:

Dienen de persona externen (met AD account) ook getraind te worden?

Antwoord:

Ja, deze maken deel uit van de circa 1350 MS teams gebruikers.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
sub-gunningscriteria 1.1 t/m 1.4

Vraag:

De in te dienen sub-gunningscriteria 1.1 t/m 1.4 zijn met betrekking tot de omvang gemaximaliseerd tot een zeer beperkt aantal A4's. Voor een goede leesbaarheid wenst Inschrijver graag een titelpagina en een inhoudsopgave toe te voegen. Verder dient de Inschrijver het document intern te borgen en heeft niet voldoende aan 10 pagina's. Kan Aanbestede dienst bevestigen dat het aantal pagina's exclusief de eventuele titelpagina en inhoudsopgave is het aantal pagina's verruimen naar 15 x A4?

Antwoord:

Het maximaal aantal pagina's voor het Plan van Aanpak (1.1 t/m 1.4) wordt verhoogd naar 20 pagina's A4 enkelzijdig, met een minimaal tekengrootte tien. Dit is inclusief titelpagina, inhoudsopgave, afbeeldingen, etc.

Video's en hyperlinks zijn niet toegestaan.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Proces

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Ref.nr.84 Eis KCC2

Vraag:

Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de Microsoft Teams client op een thuis werkplek buiten de Citrix omgeving werkt en direct, middels een internet ontsluiting, is gekoppeld met de Microsoft Teams omgeving?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
104

Onderwerp:

B2

Vraag:

Aanbestedende Dienst dient gegronde redenen te hebben indien die audit, pentesten en security scans wil gaan uitvoeren. Waarna in overleg met Inschrijver de condities en voorwaarden overeengekomen worden, alsmede welke partij audit gaat uitvoeren. De auditor maakt en deelt de resultaten uitsluitend met Inschrijver en Aanbestedende Dienst. Tevens zijn de kosten voor rekening van Aanbestedende Dienst wanneer er geen onregelmatigheden zijn geconstateerd. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing

Beantwoord op: gemeente Sittard-Geleen
21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 105
Onderwerp: BO2

Vraag:

Inschrijver biedt een SAAS-oplossing aan. Indien er een testomgeving dient te komen dan wordt een tweede SAAS-oplossing aangeboden. Een andere mogelijkheid is om op de SAAS-oplossing meerdere contactcenters te maken waarbij de productie contactcenter met naamgeving <naam>-PROD zijn aangemaakt en de test contactcenters met de naamgeving <naam>-TEST zijn aangemaakt. Zo kunnen de wijzingen eerst getest worden voordat deze naar Productie gaan. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord met dit beschreven proces?

Antwoord:

Ja, mits het mogelijk blijft om alle wijzigingen/ software versies/updates kunnen testen voordat deze naar de productieomgeving gaan.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 106
Onderwerp: Aanbestedingsleidraad, paragraaf 1.3.1.

Vraag:

Hoe is de werkplek ingericht (Fat/Thin) en welk OS wordt hierop gebruikt?

Antwoord:

We maken gebruik van zowel thin als Fat client waarbij de Thin clients langzaam uitgefaserd gaan worden. Als OS wordt momenteel Windows 10 en Windows 11 gebruikt

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 107
Onderwerp: A2

Vraag:

1. Maakt Aanbestedende Dienst ook gebruik van Exchange online als onderdeel van Office 365?
2. Indien niet, welk ander mailsysteem wordt hiervoor gebruikt?
3. Indien er niet gebruik wordt gemaakt van Exchange Online: zijn er plannen om daar naar toe te migreren?

Antwoord:

Op dit moment hebben wij een hybride oplossing tussen Office 365 en een on-premise Exchange server. Het staat op de planning om nog dit jaar te migreren naar Exchange online.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Ref.nr.85 Eis A3

Vraag:

In Eis A3 wordt gesteld dat de applicatie ondersteuning dient te hebben van de gangbare browsers. De dienst ondersteunt Google Chrome en Microsoft Edge en ondersteunt geen Safari. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Ref.nr. eis A8

Vraag:

De primaire functies die de callcenter agents benodigd hebben voor het uitvoeren van hun dagelijkse werkzaamheden zijn bereikbaar via één interface. Overige/neven functies zoals wallboard, supervisor functionaliteiten, functioneel beheer functionaliteiten en uitgebreide realtime inzicht zijn via extra applicaties en webbrowser zichtbaar. De meeste callcenter clients, zoals die van Anywhere365, werken op deze manier.

Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Ref.nr. 78 eis IM3

Vraag:

Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat de betrokken personen beschikbaar zijn gedurende de periode van implementatie?

Antwoord:

Na gunning wordt in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een detailplanning gemaakt, waarin opdrachtnemer aangeeft welke specialismen van de aanbestedende dienst in welke periode aanwezig dienen te zijn. Als de aanbestedende dienst akkoord gaat met deze planning, conformeert hij zich eraan en zal dan zorgen dat de betrokken personen op het juiste moment aanwezig zijn.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Ref.nr. 70 Prijzenblad

Vraag:

Aanbestende Dienst geeft aan 75 gelijktijdige kanalen nodig te hebben voor het KCC.

1. Zijn deze aantallen inclusief de 35 gebruikers van de belgroepen?
2. Zo nee, kan Aanbestendende Dienst aangeven hoeveel gelijktijdige kanalen er benodigd zijn voor de 35 gebruikers van de belgroepen?

Antwoord:

Ad 1. Nee, alleen voor het KCC.

Ad 2. We schatten maximaal 15 kanalen per belgroep.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing

Beantwoord op: gemeente Sittard-Geleen
21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 112
Onderwerp: Ref.nr. 68 Prijzenblad

Vraag:

1. Klopt het dat voor de 25 KCC gebruikers (regel 9 van het Prijzenblad) 1 KCC groep en 10 belgroepen dienen te komen?
2. En dat voor de 35 gebruikers van de belgroep (regel 10 van het Prijzenblad) nog eens 10 belgroepen benodigd zijn?

Antwoord:

- Ad 1. Nee, KCC bestaat uit 1 belgroep met 25 gebruikers.
Ad 2. De 10 belgroepen hebben in totaal 35 gebruikers.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 113
Onderwerp: Referenties

Vraag:

Het doel van referentie als geschiktheidseis is om de technische en beroepsbekwaamheid aan te tonen. Met betrekking tot paragraaf 4.3.2. is Inschrijver van mening dat kerncompetentie te specifiek is beschreven vanwege de zinsnede 'bij een gemeentelijke organisatie'. In de Gids Proportionaliteit (pagina 48) wordt geadviseerd om ""...een vertaling van de kerncompetenties naar benodigde eisen van (technische) bekwaamheid plaats [laten] 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'. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst de woorden 'bij een gemeentelijke organisatie' te vervangen door 'profit/non-profit organisaties'.

1. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?
2. Indien niet, kan zij onderbouwen wat de reden of redenen hiervan is en waarom zij denkt dat dit in overeenstemming is met het aangehaalde uit de Gids Proportionaliteit?

Antwoord:

Nee, de term 'gemeentelijke organisatie' wordt aangevuld met ' of een politiek bestuurlijke organisatie' met minimaal 600 medewerkers.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Proces

Ref.nr. 114
Onderwerp: Ref. nr. 82 over Eis A8

Vraag:

We delen het inzicht van eerdere vragensteller. Onze ervaring met het ontsluiten van een applicatie vanuit Teams heeft ons geleerd dat Teams niet altijd goed omgaat met het in stand houden van realtime verbindingen met third-party applicaties.

Blijft u bij uw antwoord dat Teams de enige gebruikersinterface mag zijn?

Antwoord:

Nee, echter: het systeem moet werken met één interface per type eindgebruiker/functionaliiteit, te weten: teamsfunctionaliiteit, KCC functionaliiteit en belgroepfunctionaliiteit.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 115
Onderwerp: Ref. nr. 83 over Eis KCC13 en A8

Vraag:

We delen het inzicht van eerdere vragensteller. Onze ervaring met het ontsluiten van een applicatie vanuit Teams heeft ons geleerd dat Teams niet altijd goed omgaat met het in stand houden van realtime verbindingen met third-party applicaties.

Blijft u bij uw antwoord dat Teams de enige gebruikersinterface mag zijn?

Antwoord:

Nee, echter: het systeem moet werken met één interface per type eindgebruiker/functionaliiteit, te weten: teamsfunctionaliiteit, KCC functionaliiteit en belgroepfunctionaliiteit.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
116

Onderwerp:
Ref. nr. 82 over Eis A8

Vraag:

Een aantal door u gestelde Eisen uit Bijlage 4 PvE zijn niet vanuit de Teams gebruikersinterface in te vullen. Hoe wilt u hiermee omgaan?

Antwoord:

De inschrijver is vrij om andere 3rd party producten aan te bieden, mits het systeem werkt met één interface per type eindgebruiker/functionaliiteit, te weten: teamsfunctionaliteit, KCC functionaliteit en belgroepfunctionaliteit.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 21-04-2023
Label: Inhoud