

Nota van inlichtingen 3 – Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie 12 september 2023



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 3 inzake de aanbesteding Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie van het Juridisch Loket.

Bij deze Nota is een nieuw prijzenblad toegevoegd: Prijzenblad CCaaS applicatie hJL NvI 3.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Uitvoering	NvI 2 nummer 10	U geeft aan dat er zo'n 140 medewerkers (named) de WFM licentie zouden moeten krijgen, wij gaan er dan vanuit dat dit overeenkomt met 70 concurrent users. Kunt u dat bevestigen?	Ja, dat klopt. Op dit moment zijn er zo'n 6 medewerkers die de planning/roosters moeten kunnen maken. Er moeten 140 medewerkers ingepland kunnen worden. Welke licentie hiervoor nodig is, kunt u aangeven in het prijzenblad. Let op: In het prijzenblad wordt met andere aantallen het tarief vermenigvuldigd voor de weging en het prijsvergelijk. Met die aantallen in het prijzenblad moet u rekening houden.
2.	Inhoud	Vraag 3 NvI2	Aanbestedende dienst geeft aan dat de huidige SIP gesprekken via de huidige leverancier VZ worden getransporteerd. Het is inschrijver niet duidelijk op welke manier de uitgaande gesprekken in de nieuwe situatie worden afgehandeld en waar de kosten (tarief per minuut) hiervoor in het prijzenblad ingevuld dienen te worden.	Het afhandelen van uitgaande gesprekken in de nieuwe situatie is afhankelijk van de door inschrijver gekozen aanbieding (SIP of WebRTC). Vanuit Aanbestedende dienst wordt gevraagd de infrastructuur voor deze keuze in een IaaS oplossing te leveren waarbij het transport via VodafoneZiggo blijft lopen. De kosten hiervoor dienen opgenomen te worden bij de infrastructurele kosten op het tabblad SLA. Er wordt geen tarief per minuut uitgevraagd. Dit dient opgenomen te zijn in de prijs per maand voor de infrastructurele kosten (cel B4 van het tabblad SLA).
3.	Inhoud	Vraag 3 NvI2	Inschrijver begrijpt uit het antwoord van vraag 3 uit NvI 2 dat huidige infrastructuur (huidige SIP trunks) gehandhaafd blijft (en moet	Deze aanname is niet juist.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			worden aangepast) en dat deze gekoppeld dient te worden aan de CCaaS-applicatie. In het prijzenblad staat namelijk dat er enkel kosten voor de noodzakelijk wijzigingen ingevuld dienen te worden. Is deze aanname juist?	HJL wil de infra t.b.v. de nieuwe CCaaS oplossing ook als IaaS afnemen. De hiervoor noodzakelijke wijzigingen in infra (extra/andere/vervallen infra-componenten etc.) en de kosten hiervan dienen in het prijzenblad op tabblad SLA (cel B4) verwerkt te worden en in de concept SLA gespecificeerd te worden. Zie ook vraag 2.
4.	Inhoud	Vraag 5 NvI2	Gegadigde heeft deze betreffende vraag niet gesteld, maar komt door het antwoord van de aanbestedende dienst in een positie waardoor zij niet meer kan aanbieden. Het licentiemodel van gegadigde gaat uit van een combinatie tussen concurrent en named licenties. Dit flexibele model leidt tot een goede prijs / kwaliteitsverhouding. Kunt u inhoudelijk uitleggen waarom u deze vraag met nee beantwoordt? De door aanbestedende dienst gevraagde functionaliteiten komen er immers niet door in gevaar waardoor de onderlinge vergelijkbaarheid niet in het geding komt. Kan de aanbestedende dienst alsnog een optie bieden in het prijzenblad om deze combinatie toe te staan? Indien de aanbestedende dienst dit niet toestaat in het prijzenblad kan gegadigde geen inschrijving doen op deze aanbesteding.	HJL heeft gezien de gestelde vragen e.e.a. heroverwogen en staat Inschrijvers toe de meest doelmatige oplossing aan te bieden en eventueel een combinatie van assignables en concurrent licenties te maken. <u>Voorwaarde is wel dat inschrijver per in te vullen prijsvak (rol) een keuze maakt en er geen dubbele prijzen worden afgegeven.</u> U dient de licentiekosten per rol (Functioneel beheerders, Medewerkers ContactCenter, Supervisors Contactcenter, WFM-ers/Trafficers, Belteam) in het ene óf het andere tabblad in te vullen (dus per rol niet voor beide tabbladen invullen) zodat een combinatie van concurrent en assignable licenties ontstaat. Het totaal van beide tabbladen moet wel de totale gevraagde dienstverlening afdekken. Voorbeeld: Als u bij Functioneel beheerders de maandelijkse kosten invult in het tabblad assignables users, dient u bij Functioneel beheerders in het tabblad concurrent users het veld leeg te laten.
5.	Inhoud	Vraag 28 NvI2	In het antwoord van vraag 28 gaat aanbestedende dienst niet akkoord met de door gegadigde voorgestelde oplostijden. Gegadigde blijft van mening dat de oplostijden zoals gesteld in vraag 28 niet realistisch zijn en hierin haar dienstverlening deze garantie ook niet kan geven. Het is naar mening van gegadigde niet zondermeer mogelijk dat binnen het Juridisch Loket op basis van andersoortige dienstverlening oplostijden vergeleken worden met een CCaaS-applicatie. Het betreft immers andere dienstverlening met andere eisen en eigenschappen. Daarnaast biedt de CCaaS-applicatie een zeer hoge beschikbaarheid wat in ogen van gegadigde voor het Juridisch Loket meer garanties	De gevraagde beschikbaarheid van 99,95% op basis van een 12 maand gemiddelde blijft overeind. De oplostijden uit de bijlage verplichte onderdelen in de SLA worden aangepast naar: P1: binnen 4 uur (24/7) P2: binnen 6 uur (24/7) P3: binnen 12 kantooruren P4: binnen 5 werkdagen

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			biedt dan de door aanbestedende dienst voorgestelde oplostijd van 2 uur. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om de volgende oplostijden te hanteren: P1: 4 uur (24/7) P2: 6 uur (24/7) Deze sluiten ook aan op de vermelde eis: ""A3 Generieke processen en systemen"" in het document ""15. Architectuurprincipes hJL.pdf"". Werkt de inschrijver met standaard prioriteitstellingen voor haar diensten"". Indien aanbestedende dienst bovenstaande niet overneemt, zal gegadigde helaas geen inschrijving op deze aanbesteding kunnen doen.	