
Nota van inlichtingen Nieuw Communicatieplatform

Aanbesteding: Nieuw Communicatieplatform
Aanbestedende Dienst: Gemeente Oss
Referentie: 2023-07/PC/EOL-01

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Aanbestedingsdocument

Vraag:

In H11 worden er opties in de tekst genoemd. Op sommige plaatsen is de tekst blauw dan wel geel gearceerd. Hoe moet dit gelezen worden? Zijn dit optionele zaken of is dit een concept tekst?

Antwoord:

Dit is helaas niet goed geredigeerd. De blauwe teksten hadden verwijderd moeten worden, de geel gearceerde teksten hadden ingevuld moeten worden. Er is een nieuwe versie (2_0) van het aanbestedingsdocument geplaatst met een geredigeerd hoofdstuk 11. Versie 1_0 van dit document vervalt daarmee.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 27 jul. 2023
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Aanbestedingsdocument, par 2.5 -1

Vraag:

Hier wordt aangegeven dat de in onderstaande tabel genoemde functies aangetoond dienen te worden. waarschijnlijk wordt hiermee de functionaliteit bedoeld die in bijlage 1d is beschreven. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Dit is correct met de tabel wordt bijlage 1d bedoeld.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 27 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Aanbestedingsdocument, par. 4.5

Vraag:

Is het toegestaan om de inschrijving te doen door een gevolmachtigd persoon

/ personen? Dient de rechtsgeldig getekende volmacht meegezonden te worden bij de inschrijving?

Antwoord:

Dit is toegestaan als de volmacht wordt ingediend bij de inschrijving.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 27 jul. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
4

Onderwerp:

Bijlage 1a PvE, par. 2.1.2.

Vraag:

Bij de huidige faciliteiten wordt beschreven hoe binnenkomende oproepen worden gesignaleerd. Wij lezen hier dat een binnenkomende oproep wordt gesignaleerd op de App op een mobiel toestel OF door het doorschakelen naar een mobiel toestel. Wij begrijpen hieruit dat er geen sprake is van "Simultaneous ringing" waarbij oproepen gelijktijdig op meerdere toestellen gesignaleerd worden. Is dit correct?

Antwoord:

Dat is correct.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:

Bijlage 1a PvE, par 2.1.4.

Vraag:

Uitbreiding nieuwe situatie punt 2: in onze beoogde oplossing is een beurtmelder beschikbaar binnen de ACD toepassing en niet binnen groepsnummers. Voldoet het om, in geval van de behoefte aan een beurtmelder, ACD-agentlicenties in te zetten?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 1a PvE, par 2.1.5.

Vraag:

Bij de beschrijving van de huidige faciliteiten wordt, onder punt 2, aangegeven dat er een signalering dient te zijn indien de manager in gesprek is. Wij nemen aan dat hiermee bedoeld wordt dat de manager op zijn VASTE nummer in gesprek is? Indien de manager op zijn mobiele nummer in gesprek is dan wordt dit niet gesignaleerd. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Dat is correct.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 1b, PvE deel 2 par 3.3.

Vraag:

Er wordt aangegeven dat Microsoft 365 E5 licentie beschikbaar is voor alle medewerkers van Gem. Oss. Dit betekent dat de licentie voor basis telefonie in Teams beschikbaar is. Hiermee wordt een ongelijk speelveld gecreëerd voor aanbieders van basis telefonie op basis van Ms Teams ten opzichte van andere aanbieders. Dit lijkt strijdig met de uitgangspunten van een aanbesteding. Hoe gaat de Gem. Oss de verschillende aanbiedingen vanuit gelijke uitgangspunten beoordelen?

Antwoord:

“Ons inziens is dit gegeven NIET strijdig. Veel aanbestedende diensten worstelen met het begrip Level Playing Field, de ideale situatie waarin alle potentiële leveranciers exact dezelfde kansen en uitgangspunten hebben om de opdracht te winnen. Een vaak gehoord misverstand is, dat een aanbesteder de plicht heeft om te zorgen voor een level playing field. Met name concurrerende ondernemers wijzen er graag op dat een aanbesteder alle voordelen van een zittende leverancier of een bestaande situatie moet wegnemen om zo gelijke kansen voor alle partijen te creëren. Die verplichting is er namelijk niet: er is geen wettelijke plicht om een Europese aanbesteding zo in te richten, dat alle voorwaarden voor alle potentiële inschrijvers gelijk zijn. Dat gaat namelijk veel verder dan de verplichting tot het creëren van gelijke kansen.

Wat moet een aanbesteder wel?

Het gelijkheidsbeginsel vereist van een aanbesteder dat

- hij alle potentiële inschrijvers gelijk behandelt (o.a. art. 1.8, 1.10a lid 2 en 1.10b lid 1 Aw),

- zijn keuzes en maatregelen de mededinging niet ongerechtvaardigd beperken (bijv. art. 2.75 lid 6 Aw) en
 - hij alle partijen gelijkelijk informeert, zowel met dezelfde (relevante) informatie als op hetzelfde moment. Dat laatste vloeit voort uit art. 1.8 Aw. Daarmee voldoet een aanbesteder, in dit geval de gemeente Oss, aan het gelijkheidsbeginsel en creëert een voldoende mate van gelijke kansen.
- ”;

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Bijlage 1b, PvE deel 2, par 3.4.1

Vraag:

De provider van de SIP trunk ondersteunt Direct Connect. Is het ook mogelijk dat de SIP trunk wordt afgeleverd in Ms Azure dan wel dat de SIP trunk, middels een OTT-verbinding, express route of VPN vanaf de locatie wordt doorgezet naar Azure? De levering van de SIP trunk is niet in scope van de aanvraag. Wij nemen aan dat de kosten voor mutatie van de SIP trunk voor rekening van de aanbestedende dienst zijn. Is dit correct?

Antwoord:

Het heeft de voorkeur om de SIP-trunk bij de gemeente Oss binnen te laten komen (huidige situatie). De leverancier kan echter zelf een voorstel te doen voor de gewenste nieuwe architectuur, maar hiervoor zal afstemming met de provider van de gemeente Oss nodig zijn. Wij zien graag dat de leverancier een voorstel doet in de stukken die zij indient, gebaseerd op wat het meest gebruikelijk is. Na opdrachtverstrekking verwachten wij van de leverancier dat zij die met de provider definitief uitwerkt. De kosten van een eventuele omzetting zijn voor rekening van de gemeente Oss.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage 1b, PvE deel 2, par 3.3.

Vraag:

Kunt u aangeven wat de mogelijkheden zijn om te koppelen met Symagic forecasting software? Kunt u een gedetailleerde beschrijving geven van het koppelvlak?

Antwoord:

Het koppelen is gebaseerd op XML-berichten die historische calldata uitwisselen naar Symagic waarbij het HTTPS protocol wordt gehanteerd. Nadere specificatie van de XML-berichten (XSD) wordt uitgewisseld met de winnende partij.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Bijlage 1d, PoC

Vraag:

In dit document is nog een (interne) opmerking weergegeven. Is dit het definitieve document dan wel een concept?

Antwoord:

Bijlage 1d Proof of Concept is het definitieve document. De interne opmerking was al verwerkt in het gepubliceerde Aanbestedingsdocument. Voor alle helderheid is er een nieuwe versie (2_0) van de bijlage 1d geplaatst zonder interne opmerking. Versie 1_0 van dit document vervalt daarmee.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 27 jul. 2023

Label: Proces

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument

Vraag:

In artikel 11.2.2 zijn een aantal verwijzingen niet - of niet correct - opgesomd. Wij verzoek u deze aan te passen.

Antwoord:

Deze verwijzingen zijn ingevuld/aangepast. Zie ook antwoord 1.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 27 jul. 2023

Label: Proces

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument

Vraag:

In artikel 11.2.2 staat de rangorde van documenten vermeld. Is het opzet of een typefout dat tweemaal het nummer 3 is gebruikt?

Antwoord:

Dit is niet goed geredigeerd. "3. de Algemene inkoopvoorwaarden van de Aanbestedende dienst" had verwijderd moeten worden. "3. de Aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen" is correct, onder de bijlagen valt ook de GIBIT als te hanteren inkoopvoorwaarden. Zie ook antwoord 1.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 27 jul. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

In artikel 11.2.2 is de tekst m.b.t. de Wachtkamervereenkomst nog in draft vorm. Wij verzoek u deze aan te passen, en zo nodig een sjabloon van de Wachtkamervereenkomst mee te sturen.

Antwoord:

Dit is niet goed geredigeerd. De wachtkamervereenkomst is niet van toepassing. Zie ook antwoord 1

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 27 jul. 2023

Label: Contract

Ref.nr.

14

Onderwerp:

GIBIT 2020

Vraag:

Artikel 7.5: Leverancier stelt voor om in de Overeenkomst op te nemen dat deze bepalingen alleen in uitzonderlijke gevallen toegepast mogen worden, en alleen na intensief en redelijk overleg tussen Partijen. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. Artikel 7 biedt voldoende ruimte voor overleg en het maken van nadere afspraken.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
15

Onderwerp:
GIBIT 2020

Vraag:

2.2. Artikel 21.1: Leverancier is akkoord met deze bepaling, mits de onafhankelijke derde door beide partijen gekozen wordt. Dit om een eventuele latere discussie over de onafhankelijkheid te voorkomen. Kan aanbestedende dienst hier mee instemmen? Zo nee, waarom kan aanbestedende dienst hier niet mee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord, echter: Opdrachtgever heeft het recht de onafhankelijke derde te selecteren, Leverancier wordt gevraagd met deze derde in te stemmen maar kan alleen op zwaarwegende gronden niet instemmen.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
16

Onderwerp:
GIBIT 2020

Vraag:

2.3. Artikel 21.4: Graag toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie" "indien mogelijk". Het is voor de Inschrijver niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Aanbestedende dienst zelf en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

"Wij vinden het een bijzonder voorbeeld dat het voor de leverancier niet altijd mogelijk is om toegang te verlenen voor een controle door de Aanbestedende Dienst op de locatie van de Aanbestedende Dienst zelf. Wij kunnen ten aanzien van dit voorbeeld niet met uw voorstel instemmen.

Voor de door ingeschakelde derde partijen geldt dat u deze verplichting dient door te leggen in uw overeenkomst met deze derde. Wij kunnen met uw voorstel NIET instemmen. Voor de door Leverancier ingeschakelde derde(n) hebben dezelfde voorwaarden te gelden."

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Conceptovereenkomst

Vraag:
Artikel 4.2 verwijst naar “voornoemde looptijd”. Deze is echter niet genoemd.

Antwoord:
Dit klopt. De looptijd staat wel vermeld in paragraaf 2.7 van het aanbestedingsdocument. Na het gunningsbesluit zal de Overeenkomst nader worden opgemaakt.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Conceptovereenkomst

Vraag:
Artikel 7.2 stelt dat Updates en Upgrades alleen op verzoek van Opdrachtgever kunnen worden doorgevoerd. Wij stellen voor om dat in de definitieve SLA zodanig te nuanceren dat noodzakelijke Updates (denk aan beveiliging) ook mogelijk blijven zonder een verzoek van de Opdrachtgever. Bent u het daarmee eens?

Antwoord:
Dit is akkoord. We zijn er ons ook van bewust dat er in een (echte) SaaS omgeving ook steeds meer sprake zal zijn van ‘continuous delivery’ waar geen/minder mogelijkheden zijn om Updates en Upgrades naar eigen voorkeur te plannen. We gaan er echter wel vanuit dat Leverancier in voldoende mate de Updates en Upgrades getest heeft, met name in relatie tot de werking in de eigen keten (technisch en functioneel) van Opdrachtgever

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

19

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 9.1 benoemt een datum die reeds is verstreken.

Antwoord:

Dit klopt. Na het gunningsbesluit zal de Overeenkomst nader worden opgemaakt.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 13: deze teksten lopen niet correct.

Antwoord:

Dit klopt. Na het gunningsbesluit zal de Overeenkomst nader worden opgemaakt.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Conceptovereenkomst

Vraag:

Artikel 14.3 is niet in overeenstemming met artikel 11.2.2 van het Aanbestedingsdocument

Antwoord:

Dit klopt. De volgorde in paragraaf 11.2.2 van het Aanbestedingsdocument wordt gehanteerd. Na het gunningsbesluit zal de Overeenkomst nader worden opgemaakt.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.**Onderwerp:**

22

Bijlage 1c

Vraag:

In deel B. Wensen worden een aantal wensen beschreven, in de invulinstructie wordt aangegeven dat de gele velden ingevuld dienen te worden.

Bijlage 1c wordt echter niet genoemd als in te dienen document bij de inschrijving, De wensen van bijlage 1c komen niet overeen met de wensen die opgenomen zijn in de kwaliteitsvragen (9.2.2. van het aanbestedingsdocument). Op welke wijze dienen de wensen van bijlage 1c beantwoordt te worden?

Antwoord:

De wensen in bijlage 1c deel B zijn onderdeel van de kwaliteitsvraag onder 9.2.2.2 en betreffen de technische wensen ten aanzien van de ICT-omgeving. Dit ter aanvulling op de functionele wensen in 9.2.2. De beantwoording van de wensen in bijlage 1c deel B is onderdeel van de "Beantwoording en beschrijving van de kwalitatieve sub-gunningscriteria" (zie 4.1 in het aanbestedingsdocument). De beantwoording van de wensen in bijlage 1c deel B valt echter buiten de beantwoording in de vereiste 14 pagina's voor 9.2.2.2 maar dient te gebeuren middels bijlage 1c deel B welke toegevoegd dient te worden aan de beantwoording van 9.2.2.2. De toelichting bij de beantwoording van bijlage 1c deel B dient te gebeuren in de kolom onder "Toelichting", deze is inderdaad niet geel, maar moet als zodanig gehanteerd worden.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
23**Onderwerp:**
Bijlage 1b PvE deel2, par 5..2.1.**Vraag:**

Hier wordt gesteld dat de minimale beschikbaarheid eis van het systeem 99,7% is. De genoemde, niet geplande downtime van 26 uur per jaar kan potentieel uit meerdere incidenten bestaan. Onze ervaring bij vergelijkbare organisaties waarbij communicatie een kritische rol vervult, leert dat een redundant systeem met een beschikbaarheid van 99,99% tot 99,999% meer op zijn plaats is. Bent u bereid de beschikbaarheid eis aan te passen?

Antwoord:

Het staat de leverancier vrij om een betere beschikbaarheid dan gevraagd aan te bieden.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 1a PvE, par 2.1.2.

Vraag:

Hier is, in de tabel "Functie / Type toestel" beschreven dat de Functie "KCC, Zorg en Welzijn, Regioteam BWO" over het Type Toestel "Softphone op de laptop/PC/smartphone met (draadloze) headset" moet kunnen beschikken. Volstaat 1 van deze varianten of moeten alle mogelijk zijn? De achtergrond van de vraag is dat een KCC-medewerker met een mobiel device vaak niet over de informatie kan beschikken die nodig is om de beller goed te kunnen helpen, aangezien men bij een spraakoproep niet over het display kan beschikken.

Antwoord:

Alle varianten moeten mogelijk zijn, maar wij verwachten dat het voorkeur-device in het KCC een "softphone" op een laptop zal zijn. Voor andere groepen kan het zijn dat andere keuzes worden gemaakt. In het geval van een calamiteit kunnen wij ons voorstellen dat het ook voor het KCC handig is om via een mobiel toestel in te kunnen loggen.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Bijlage 1c

Vraag:

Moeten de kenmerken beschreven in Bijlage 1c ICT kaders en richtlijnen gelezen worden als wensen of (knock-out) eisen? Het document Europees Aanbestedingsdocument Nieuw Communicatieplatform 1_0 vermeld onder 8.2 "Akkoord met de Aanbestedingsdocumenten (incl. bijlagen 1a t/m 1d, evt. aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen)", maar we zien dit graag verduidelijkt.

Antwoord:

Bijlage 1c deel A betreft knock-out eisen, deel B zijn wensen behorende bij de sub-gunningscriteria (zie aanbestedingsdocument 9.2.2.2). De minimumeisen onder 8.2 1e eis betreft ten aanzien van bijlage 1c dus alleen deel A. Eisen.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 26
Onderwerp: Europees aanbestedingsdocument

Vraag:
Kan het kloppen dat versie 2 van het document nog niet online staat?

Antwoord:
Versie 2 van het bedoelde document is sinds 28-07-2023 online beschikbaar.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 28 jul. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 27
Onderwerp: Bijlage 1c PvE Kaders en richtlijnen ad. a.7

Vraag:
Kan Opdrachtgever instemmen met het maximeren tot 1 audit per jaar en/of bij een bijzondere noodzaak?

Antwoord:
Dit is akkoord.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 28
Onderwerp: Bijlage 1b PvE Deel 2 - 5.2.1 ad. 1.1

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat de beschikbaarheid gemeten wordt op de technische functionaliteit van het telefonieplatform?

Antwoord:
De beschikbaarheid waarop de leverancier wordt afgerekend betreft uitsluitend de componenten die door de leverancier zijn geleverd.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 1b PvE Deel 2 - 5.1 ad. 3

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat het tijdstip van melden als ijkpunt wordt gehanteerd als blijkt dat een betrokken derde partij geen wezenlijke rol heeft gespeeld in de oplossing. Is opdrachtgever het ermee eens dat de tijd die de andere derde partijen die wel toe te wijzen zijn aan de storing in mindering worden gebracht op de besteedde tijd?

Antwoord:

Nee.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 1b PvE Deel 2 - 5.2.5 ad. 5.2

Vraag:

Is Opdrachtgever ten aanzien van de boeteclausule bereid een maximering toe te passen in het kader van redelijkheid en billijkheid.

Antwoord:

Hiertoe zijn wij NIET bereid. Er is reeds sprake van een maximering, namelijk 1% bij elke 0,1% slechtere beschikbaarheid. Hierbij zal altijd redelijkheid en billijkheid worden toegepast.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 1b PvE Deel 2 - 5.2.5 ad. 5.2

Vraag:

Is Opdrachtgever ten aanzien van de boeteclausule bereid een maximering toe te passen in het kader van redelijkheid en billijkheid.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 30 (nl. exact dezelfde vraag)

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 32
Onderwerp: Bijlage 1b PvE Deel 2 - 5.2.5 ad. 2.1

Vraag:
Kan Opdrachtgever toelichten wanneer er sprake is van ‘meerdere gebruikers’?

Antwoord:
Er wordt bedoeld dat meer dan 1 gebruiker last heeft van dezelfde verstoring.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 33
Onderwerp: Bijlage 1b PvE Deel 2 - 5.2.1

Vraag:
Opdrachtgever beschrijft dat de beschikbaarheid van minimaal 99,7% gemeten wordt op jaarbasis. In de boeteclausule inzake de beschikbaarheid (5.2.5 ad. 5.2) wordt gesproken over halfjaarlijkse meetmomenten. Kan Opdrachtgever aangeven of ze per 6 maanden of per jaar wil meten?

Antwoord:
Per jaar.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 34
Onderwerp: Aanbestedingsdocument: Toelichting adoptie- en opleidingsplan

Vraag:
De assistenten van managers (ca. 10 personen) worden als specifieke doelgroep voor trainingen benoemd.
Met welke rol / functionele inzet dient er tijdens de training rekening te worden gehouden? Wat verwacht de gemeente van deze mensen, anders dan de overige medewerkers qua kennis en vaardigheden m.b.t. de telefonie

oplossing?

Antwoord:

Deze mensen, met name de assistenten, gebruiken specifieke functies zoals omschreven in het hoofdstuk waar de manager/assistent functies zijn benoemd. Denk daarbij onder meer aan het scenario dat de assistent de manager kan bereiken, ook als deze niet beschikbaar is, of dat de assistent zijn/haar functies tijdelijk wil overzetten naar een andere assistent. Ook dient de assistent een (nieuwe) manager te kunnen uitleggen hoe deze de functies kan gebruiken.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 1c Wensen B Informatie veiligheid 3

Vraag:

Bij B5 vereist u 2FA. Kunt u aangeven of 2FA een wens of eis is?

Antwoord:

"2FA is een eis, zie Bijlage 1c deel A b. Informatieveiligheid eis 5. In Bijlage 1c deel B Informatieveiligheid wens 2 wordt het voldoen aan een voorkeur methode uitgevraagd. Bijlage 1c deel B Informatieveiligheid wens 3 vraagt om ""SSO en/of 2FA"", omdat 2FA een eis is betreft deze vraag alleen SSO. "

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 1c D3

Vraag:

Google Chrome is volgens inschrijver ook een gangbare webbrowser voor de webbased userinterface. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is NIET akkoord. Google Chrome wordt niet aangeboden binnen de VDI-omgeving van de gemeente Oss.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Bijlage 1c B5

Vraag:

Kunt u het volgende toelichten: Op welke niveau moet de 2FA worden toegepast?

Alleen op gebruikers niveau, of ook op beheerder niveau?

Antwoord:

Op beide niveau's, 2FA is voor zowel gebruikers als beheerders van belang.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage 1c E3

Vraag:

Informatieveiligheid Data en Business Intelligence

De toegang dient via onze ESB (Open Tunnel) gerealiseerd te worden. Kunt u toelichten hoe dit koppelvlak er inhoudelijk uit ziet?

Antwoord:

Bijlage 1c deel A, eis e3 houdt in dat er vereist wordt DAT eventuele data-uitwisseling via de ESB (Enable-U/Open Tunnel) dient te lopen. In eis e4 eisen we afstemming HOE dit te doen wanneer we dit ook daadwerkelijk willen laten plaatsvinden.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Bijlage 1c ICT Kaders en richtlijnen

Vraag:

Moeten de kenmerken beschreven in Bijlage 1c ICT kaders en richtlijnen gelezen worden als wensen of (knock-out) eisen? Uitgaande van het document Europees Aanbestedingsdocument Nieuw Communicatieplatform

1_0 vermeld onder 8.2 "Akkoord met de Aanbestedingsdocumenten (incl. bijlagen 1a t/m 1d, evt. aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen) . Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Bijlage 1c deel A betreft knock-out eisen, deel B zijn wensen behorende bij de sub-gunningscriteria (zie aanbestedingsdocument 9.2.2.2). De minimumeisen onder 8.2 1e eis betreft ten aanzien van bijlage 1c dus alleen deel A. Eisen.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
PvE 1b Deel 2 5.2.1.

Vraag:

PvE 1b Deel 2 5.2.1.

U stelt: De minimale beschikbaarheid eis van het systeem 99,7% is. De genoemde, niet geplande downtijd van 26 uur per jaar kan uit potentieel uit meerdere incidenten bestaan. Onze ervaring bij vergelijkbare organisaties waarbij communicatie een kritische rol vervult leert dat een redundant systeem met een beschikbaarheid van 99,99% tot 99,999% meer op zijn plaats is. Bent u bereid de beschikbaarheidseis aan te passen?

Antwoord:

Het staat de leverancier vrij om een betere beschikbaarheid dan gevraagd aan te bieden.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
PvE 1a 2.1.2

Vraag:

Is in de Functie / Type toestel tabel beschreven dat de Functie "KCC, Zorg en Welzijn, Regioteam BWO" over het Type Toestel "Softphone op de laptop/PC/smartphone met (draadloze) headset" moet kunnen beschikken. Volstaat 1 van deze varianten of moeten alle mogelijk zijn? De achtergrond van de vraag is dat een KCC medewerker met een mobiel device vaak niet over de informatie kan beschikken die nodig is om de beller goed te kunnen helpen aan gezien met bij een spraakoproep niet

over het display kan beschikken.

Antwoord:

Alle varianten moeten mogelijk zijn, maar wij verwachten dat het voorkeur-device in het KCC een "softphone" op een laptop zal zijn. Voor andere groepen kan het zijn dat andere keuzes worden gemaakt. In het geval van een calamiteit kunnen wij ons voorstellen dat het ook voor het KCC handig is om via een mobiel toestel in te kunnen loggen.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
PvE 1a Uitgangspunten

Vraag:

Wij interpreteren bij uw uitgangspunten dat om het "mobiel tenzij... werken" te faciliteren gebruik gaat maken van een mobiele App van een inschrijver. Bij 2.1 geeft u aan dat doorschakelen van het 06 nummer ook gebruik gaat worden. Kunt u de beoogde werkwijze verder toelichten en waarom u de functie van het doorschakelen nog wilt behouden naast het gebruik van de mobiele App?

Antwoord:

Dat heeft te maken met de verwachte gebruikersadotie van de app. Wij verwachten dat een substantieel aantal medewerkers geen gebruik gaat maken van de app als daarvoor geen noodzaak is, maar toch bereikbaar willen zijn op een intern telefoonnummer.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
PVE deel 2 3.4.2 KCC

Vraag:

U stelt:

SMS: Bellers die via een 06 nummer het KCC bellen krijgen na afronding van hun telefoongesprek via SMS een aantal vragen over hoe zij het gesprek hebben ervaren.

Dit is een wens in PVE deel 1 2.1.3.9. Kunt u bevestigen dat het een wens is.

En kunt u aangeven hoe u deze waardeert?

Antwoord:

Dit is een eis, want ook onderdeel van de huidige functionaliteit. Het is geen eis dat de firma KCM de afhandeling doet, als de leverancier dit (ook) op een andere manier (beter) kan inrichten.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Bijlage 1b PvE deel 2 3.2 en 3.4.2 mobiel

Vraag:

Kunt u aangeven wie uw provider is van mobiele telefonie binnen GT mobiel?

Antwoord:

Dit is Vodafone. De NOK GT Mobiel 2 loopt formeel tot eind november 2024, maar i.v.m. migratie is de looptijd al verlengd tot eind mei 2025. Oss neemt deel aan GT Mobiel 3, de leverancier vanaf mei 2025 is (uiteraard) nog niet bekend.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 1b PvE deel 2 3.1 WAN

Vraag:

Kunt u aangeven wie uw provider is van het datanetwerk WAN?

Antwoord:

Er wordt gebruik gemaakt van SD-WAN waarmee meerdere providers voor ingaande en uitgaande verbindingen kunnen worden gekoppeld. Op dit moment is er gekoppeld met KPN en Eurofiber.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 21 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

46

Bijlage 1b PvE deel 2

Vraag:

Microsoft Teams integratie (presence)

Kunt u in het kader van een gelijkspeelveld voor inschrijvers aangeven welke aanvullende punten u toekent indien inschrijver geen gebruik hoeft te maken van Microsoft 365 E5 licenties?

Indien u er geen waarde aan toekent bent u dan bereid om de Microsoft 365 E5 kosten van de gemeente op te nemen in het prijzenblad voor inschrijvers die hier gebruik van moeten maken? Op deze wijze bereikt u volgens inschrijver een gelijk speelveld.

Antwoord:

De E5 licenties zijn bij de gemeente Oss al beschikbaar, en vormen dus geen extra kostenpost. Als de leverancier hier geen gebruik van maakt dan worden daar geen extra punten aan toegekend. Zie ook de beantwoording van vraag 7 m.b.t. het gelijke speelveld.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Bijlage 1a PvE

Vraag:

U stelt:

Assistenten maken gebruik van een vast toestel, dat moet ook in de nieuwe situatie mogelijk zijn.

Op een aantal werkplekken waar nu nog vaste telefoontoestellen worden gebruikt, wil de gemeente Oss in de nieuwe situatie gebruik gaan maken van softphones op de werkplek, die worden gebruikt op een PC of een laptop (daar waar mogelijk onder VDI, als dit niet kan buiten VDI). Dit betreft met name de KCC werkplekken, maar mogelijk ook een aantal secretariaten.

Het prijsinvalformulier geeft geen ruimte voor het afprijzen van vaste toestellen en de beoogde hoeveelheid.

Kunt u aangeven of er vaste toestellen zijn vereist?

En zo ja:

Minimale vereisten (handsfree, aantal toetsen, etc.)?

De totale hoeveelheid?

Ruimte op het prijsinvalformulier om toestellen te beprijzen

Antwoord:

Eventuele vaste toestellen worden (in overleg met de beoogde leverancier) separaat aangeschaft.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage 1a PvE 2.1.4 Themanummers

Vraag:

Inschrijver begrijpt uit deze eis dat de geboden oplossing uit een ACD voorziening mag bestaan om vereiste functionaliteiten bij bijbehorende profielen te realiseren. Klopt dat? Zo ja, kunt u aangegeven hoeveel themanummers de gemeente in gebruik heeft met bijbehorende deelnemers (medewerkers)?

Klopt het dat u geen aanvullende rapportagemodule eist naast de vereiste KCC rapportage?

In uw uitgangspunten geeft u aan dat al het inkomende verkeer via het KCC gaat lopen. Kunt u aangeven waarom u wel ACD functionaliteit verwacht (zoals o.a. beurtmelding) op de themanummers?

Antwoord:

Voor de themanummers moet het mogelijk zijn om wachtrijen met beurtmelding aan te maken, en het moet mogelijk zijn om een rapportages te maken over onder meer het aantal oproepen en de wachttijd in de wachtrijen. Rapportages over prestaties van agenten is voor de themanummers niet nodig. Het nummerplan moet op dit punt verder worden uitgewerkt, maar het gaat naar verwachting om 4 wachtrijen. Het KCC verbindt bellers door naar deze wachtrijen. Dat gebeurt met name bij wachtrijen voor afdelingen waar het op sommige moment wat drukker kan zijn, bijvoorbeeld Burgerzaken.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Bijlage 1a PvE

Vraag:

Hier geeft u aan dat er verschillende profielen gebruik maken van smartphones met (draadloze) headset. Ook dienen deze gebruikers worden voorzien van een softphone applicatie op de laptop/PC. Voor de beste gebruikers ervaring (geuidskwaliteit) is het gebruik van een headset te adviseren.

Kunt u aangeven of er headsets zijn vereist?

En zo ja:

kunt u de minimale vereisten (mono, stereo, etc.) aangeven waaraan de headsets dienen te voldoen?

en

Het prijsinvulformulier geeft geen ruimte voor het beprijzen van headsets en de beoogde hoeveelheid. Kunt u deze toevoegen aan het prijzenblad?

Antwoord:

Headsets worden door de gemeente Oss separaat ingekocht.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument: 9.2.2.4 Uitwijkplan

Vraag:

Kunt u de vraag voor het uitwijkplan op bepaalde punten specificeren?

Uitwijk bij de organisatie, heeft de gemeente een uitwijk locatie?

Uitwijk van het datacenter van de gemeente? Zo ja, kunt u dit verder toelichten?

Uitwijk van de infrastructuur van de gemeente zoals dataverbindingen? Zo ja, kunt u dit verder toelichten?

Bent u tevens bereid om een technisch inhoudelijk architectuur overzicht in deze fase te delen?

Antwoord:

De vraag met betrekking tot uitwijk heeft in deze context uitsluitend betrekking op het behoudt van, en het kunnen beschikken over telefoniefuncties, in het geval van een calamiteit. De vraag aan de leverancier is om een aantal scenario's uit te werken, en daarbij ook aan te geven welke randvoorwaarden aan infrastructuur en architectuur worden gesteld om de scenario's te kunnen realiseren. Verder zijn wij van mening dat de toelichting in het PvE voldoende aanknopingspunten biedt om een aantal scenario's uit te werken.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

51 Aanbestedingsdocument: 9.2.2.2 Governance

Vraag:

Kunt u toelichten welke rollen de gemeente heeft (bijvoorbeeld beheerder en projectmanager voor telefonie) om de inzet voor de gemeente specifieker te maken?

Antwoord:

Vanuit de gemeente wordt een projectleider aangesteld, en er wordt ook een beheerder bij de uitrol betrokken. Verder worden medewerkers met relevante kennis op afroep bij het project betrokken, met name daar waar het gaat om het uitwerken van functionele invulling voor specifieke afdelingen.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument: 9.2.2.2 Plan van Aanpak

Vraag:

Bij sectie 4 vraagt Opdrachtgever antwoord op technisch ontwerp gerelateerde zaken. Voor de toelichting wordt maximaal 14 pagina's aangegeven. Kunt aangeven of u een technisch inhoudelijk ontwerp verwacht in het in te dienen plan van aanpak? Zo ja, bent u bereid het aantal pagina's te verruimen? Of mag inschrijver het technisch ontwerp als bijlage indienen om inhoudelijk antwoord te kunnen geven op de vragen in sectie 4.

Antwoord:

Wij houden vast aan het maximum van 14 pagina's. Eventuele tekeningen om de architectuur of organisatiestructuur te verduidelijken mogen als bijlage worden toegevoegd. De technische uitwerking hoeft niet op detail te zijn, het gaat de gemeente Oss erom dat duidelijk wordt wat de leverancier waar inricht, en welke applicaties door en/of bij de gemeente moeten worden ingericht (lokaal), en wat de samenhang ertussen is.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument: 9.2.2.2 Plan van Aanpak

Vraag:

In het Plan van Aanpak wordt gevraagd hoe de distributie vormgegeven moet gaan worden met MS Azure AD. Het VDI platform is Vmware Horizon, kunt u toelichten hoe de applicatie van de inschrijver gedistribueerd dient te worden?

Antwoord:

Als er een applicatie op de VDI werkplek geïnstalleerd moet worden gebruiken we hiervoor Ivanti Automation Manager. Met regelmaat wordt er een nieuw template gemaakt met behulp van Ivanti Automation Manager, dit template wordt vervolgens d.m.v. clone-techniek van VMware gedupliceerd en aangeboden aan de eindgebruiker. Als de eindgebruiker inlogt verzorgt Ivanti Workspace Manager eventueel voor extra gebruikers-settings

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 21 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument: 9.2.2.1 Wens Nummer meesturen

Vraag:

Bedoelt Opdrachtgever dat de medewerker in de te leveren App instelt welk nummer er meegestuurd moet worden? Zo nee, kunt u dit verder verduidelijken?

Antwoord:
Ja, dat wordt bedoeld.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument: 9.2.2.1 Wens Webchat

Vraag:

Betreft deze wens de webchat vanaf de website van gemeente Oss naar de KCC oplossing van de inschrijver? Zo nee, kunt u dit verder verduidelijken?

Antwoord:
Ja, dat wordt bedoeld.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument: 9.2.2.1 Wens Click-to-dail

Vraag:

Oplossing van de inschrijver biedt de functie click-to-dail echter is er een afhankelijkheid van de bron achter de klikbaarheid (bijvoorbeeld een nummer in een tekstdocument zoals MS Word is niet altijd klikbaar). Met de oplossing van de inschrijver is het in die gevallen mogelijk om d.m.v. rechtermuiscommando click-to-dail te activeren in de oplossing. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Ja.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument: 2.5 Proof of Concept

Vraag:

U stelt:

Als de gemeente van mening is dat de functies wel in een demonstratieopstelling kunnen worden getoond dan krijgt de leverancier een de mogelijkheid om deze functies binnen 7 werkdagen alsnog werkend te tonen. Kunt u toelichten hoe de gemeente deze mening vormt?

En:

Het niet of minder voldoen aan de bij de inschrijving ingediende beschrijving van de wensen volgt scoreaftrek. Kunt u toelichten hoe de gemeente een wens als "minder" beoordeeld?

Antwoord:

Als de leverancier aangeeft functies te kunnen leveren dan gaat de gemeente ervan uit dat deze ook in een demonstratieopstelling kunnen worden getoond, tenzij de leverancier aannemelijk kan maken dat om de functies te kunnen tonen, aanpassingen in de infrastructuur van de gemeente nodig zijn die de mogelijkheid van de demonstratieruimte ontstijgen. De leverancier dient in haar inschrijving aangeven welke functies zijn niet kan tonen om deze reden. Een invulling wordt als minder beoordeeld als de wens niet volledig wordt aangeboden, maar slechts gedeeltelijk.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument: 2.4 aard en omvang

Vraag:

U geeft aan dat de telefonievoorziening aangevuld dient te worden met nieuwe vormen van communicatie zoals videobellen, e-mail, verbeterde live-chat functionaliteit en optioneel social media.

Kunt u aangeven wanneer deze functionaliteiten beschikbaar dienen te zijn? Ook omdat u eisen verder ingaan op webchat en geen andere OMNI channel kanalen. Daarnaast hebben we geconstateerd dat gemeente Oss ook bereikbaar is op o.a. WhatsApp en Fax. Zijn deze kanalen buiten de scope van de opdracht?

Antwoord:

De scope is telefonie en live chat, de genoemde kanalen whatsapp en fax zijn buiten scope van de initiële opdracht. Het eventueel toevoegen van andere communicatie kanalen, zoals de genoemde, aan het KCC is onderdeel van de ontwikkelingen die in het KCC worden voorzien gedurende de tijd dat de telefonieapplicatie gebruikt gaat worden. Hiervoor is echter nog geen tijdspad vastgelegd.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
7.2.2. Technische bekwaamheid – Referentie-eisen

Vraag:

‘; Hoewel het niet specifiek wordt geëist of gewaardeerd, spreken gemeentelijke referenties meer tot de verbeelding van opdrachtgever.’; Technische bekwaamheid is een eis. Kunt u aangeven hoe u ‘; de verbeelding’; mee laat wegen of deze uit de eis verwijderen?

Antwoord:

De ‘;verbeelding’; wordt NIET meegewogen en vervalt uit deze eis.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

60

Onderwerp:

7.2.2. Technische bekwaamheid – Referentie-eisen

Vraag:

U geeft aan ' Inschrijver levert bij inschrijving minimaal 3 referenties van opdrachten over de afgelopen 3 jaar', echter ook ' Per kerncompetentie wordt één referentie overlegd waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de gestelde kerncompetentie. U mag WEL dezelfde referentie gebruiken om meerdere kerncompetenties af te dekken.' Klopt het dat er minimaal 1 echter max 2 referenties aangeleverd dienen te worden, daar er 2 kerncompetenties zijn en geen 3.

Antwoord:

"Er dienen 3 referenties ingediend te worden waarmee de 2 kerncompetenties worden aangetoond. Een referentie kan 1 of beide kerncompetenties afdekken.

De laatste alinea van 7.2.2 had moeten luiden: ""Per kerncompetentie wordt minimaal één referentie overlegd ..."".

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Planning

Vraag:

Aangezien de oorspronkelijke planning: Vragen stellen 7-aug.-23

NvI 1 21-aug.-23 niet meer aanwezig lijkt.

Mocht de NvI van 07b sept leiden tot nieuwe vragen, ben. u dan alsnog bereidt deze te beantwoorden?

Antwoord:

Na de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen op 21-08-2023 hebben belangstellende tot 29-08-2023 15.00 uur de gelegenheid vragen in te dienen voor de tweede (en laatste) Nota van Inlichtingen. Deze zal uiterlijk 07-09-2023 gepubliceerd worden.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Proces

Ref.nr.

62

Onderwerp:

3.4.1 Infrastructuur Bijlage 1b PvE Deel 2 Bestaande situatie en

werkzaamheden

Vraag:

Is de aanbestedende dienst bereid om de huidige SIP trunks te verhuizen naar een datacenter of andere cloudprovider en kunnen de inschrijvers een gedetailleerd voorstel indienen om deze migratie succesvol uit te voeren?

Antwoord:

Het heeft de voorkeur om de SIP-trunk bij de gemeente Oss binnen te laten komen (huidige situatie). De leverancier kan echter zelf een voorstel te doen voor de gewenste nieuwe architectuur, maar hiervoor zal afstemming met de provider van de gemeente Oss nodig zijn. Wij zien graag dat de leverancier een voorstel doet in de stukken die zij indient, gebaseerd op wat het meest gebruikelijk is. Na opdrachtverstrekking verwachten wij van de leverancier dat zij die met de provider definitief uitwerkt. De kosten van een eventuele omzetting zijn voor rekening van de gemeente Oss.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Beoordeling wensen (PoC)-fase - Bijlage 1d – Proof of concept

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst verduidelijken hoe de ‘wensen’ zullen worden beoordeeld en gewogen tijdens de Proof of Concept (PoC)-fase, nadat het gunningsproces al is gestart?

Antwoord:

De wensen zullen worden beoordeeld in relatie tot de beantwoording c.q. toelichting die door Leverancier is ingediend bij de inschrijving. Voorbeeld: Leverancier heeft in de beantwoording aangegeven dat volledig aan een wens wordt voldaan, echter tijdens de PoC blijkt het tegendeel. In dit geval krijgt Leverancier een redelijke termijn alsnog te voldoen, als dit dan niet wordt gerealiseerd zal de score voor de wensen aangepast moeten worden en kan dit tot een andere uitkomst leiden. Zie ook het antwoord op vraag 57.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Proces

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 1a – PvE Inrichtingsprincipes telefonie Totale uitvraag

Vraag:

“Realiseert de gemeente Oss dat zij met Microsoft E5 licenties over een volledige telefonievoorziening voor alle gebruikers beschikt: Teams Phone? Met de Teams App op mobiele telefoons is vast/mobiele integratie gewaarborgd. Gebruikersadoptie is zeer eenvoudig daar de meeste gebruikers al ruim op de hoogte zijn van Teams werking. Ook is integratie met overige Office voorziening optimaal.

Ook is het telefoniebeheer onderdeel van de Microsoft werkplekbeheer-taken die de gemeente sowieso heeft en daarmee eenvoudiger dan een aparte telefonievoorziening.

Kunt u zich vinden in een compromis waarbij functionaliteiten voor de 1.200 gewone gebruikers voldoen aan de Teams Phone functies die Microsoft biedt, zonder op zoek te gaan naar afwijkende specifieke functies waarvoor extra applicatie nodig zijn? Nogmaals: voor veel Nederlandse gemeenten kunnen zich daar prima mee verenigen. Wij brengen u graag in contact met enkele referenten.

De enige toevoeging die dan nog nodig is, is een Contact Center applicatie, met optimale integratie en Microsoft certificatie.

”

Antwoord:

De gemeente Oss weet dat zij met E5 licenties over een volledige telefonievoorziening beschikt. De leverancier kan deze voorziening inzetten als onderdeel van haar oplossing als daarmee aan de eisen en wensen van het PvE wordt voldaan.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Invulformulier B Prijsformulier 1_0 Regel 25

Vraag:

“De gemeente beschikt over Microsoft E5 licenties , hetgeen betekent dat een volledige telefonievoorziening voor 1.200 gebruikers al financieel is afgedekt.

Regel 25 in het prijzenblad suggereert dat de gemeente additionele kosten voor 1.200 gebruikers als een mogelijkheid ziet. Aangezien al vele Nederlandse gemeenten van de standaard Teams omgeving als telefonievoorziening gebruik maken, zonder additionele kosten voor telefonie bij de basisgebruikers, is onze vraag: Waarom zouden er extra kosten voor 1.200 gebruikers kunnen zijn?

Verwacht de gemeente Oss dat aanbieders een tweede telefonievoorziening voor 1.200 gebruikers aanbiedt, naast Teams Phone?"

Antwoord:

De gemeente wil geen aanbieders uitsluiten die niet van de E5 licentie gebruik willen of kunnen maken voor het aanbieden van de gevraagde telefonievoorziening. Verder geldt dat de Teams omgeving (als die door de aanbieder wordt gebruikt) nog wel moet worden ingericht. Dit dient onderdeel te zijn van de aanbieding. Zie ook het antwoord op vraag 7.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
66

Onderwerp:

Bijlage 1a – PvE Inrichtingsprincipes telefonie 3. Uitgaand telefoonverkeer - Huidige faciliteiten

Vraag:

Aangezien Microsoft Teams momenteel de 4 genoemde opties biedt voor het meesturen van een telefoonnummer, gaat u er mee akkoord dat dit middels een andere app (bijvoorbeeld een Microsoft PowerApp) op de smartphone van de gebruiker wordt geregeld?

Antwoord:

Als de aanbieder gebruik maakt van Teams en daarmee voldoet aan het PvE dan is dat voldoende. De aanbieder dient dit wel te onderbouwen. Als dit al wordt ondersteund is ons niet duidelijk wat er nog met de PowerApp moet worden geregeld.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Bijlage 1a – PvE Inrichtingsprincipes telefonie 2.1.5 Bestuur en secretariaten - Huidige faciliteiten - Faciliteiten voor assistenten 2

Vraag:

Voor zover wij hebben kunnen achterhalen zijn er geen Teams certified toestellen met extra lampjes voor de status van een leidinggevende. Gaat u akkoord met het tonen van de status van de manager in Teams / adresboek op het telefoontoestel?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage 1a – PvE Inrichtingsprincipes telefonie 2.1.4 Overige groepen -
themanummers - Huidige faciliteiten 2

Vraag:

Gezien de reeds aangeschafte Microsoft E5 licenties, en beperkte functionaliteiten die worden gevraagd ligt het voor de hand om de themanummers te implementeren via standaard Microsoft Teams call queues. Echter, Microsoft Teams biedt op dit moment geen beurtmelding in de wachtrij. Beurtmeldingen zijn over het algemeen alleen te vinden in specifieke KCC applicaties, waarvoor weer aanvullende gebruikerslicenties nodig zijn. Gaat u er mee akkoord om deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

Nee. De beurtmelding is voor de themanummers wel een eis, net als het kunnen maken van rapportages over langere periodes.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage 1a – PvE Inrichtingsprincipes telefonie 2.1.3 Hoofdnummer en KCC
- Uitbreidingen voor de nieuwe situatie 2

Vraag:

Kunt u verder toelichten wat u bedoelt met ‘calamiteitentekst’;
en hoe dit de ‘gesloten-tekst’ kan ‘overbruggen’?

Antwoord:

Als zich buiten werktijd een calamiteit in de gemeente voordoet, bijvoorbeeld een ongeluk op het station met gevaarlijke stoffen, dan moet het mogelijk zijn dat inwoners met vragen de gemeente bellen en een calamiteitentekst over het incident horen. Na het afspelen van de tekst moet het mogelijk zijn dat bellers worden doorverbonden met KCC medewerkers, ookal is het KCC eigenlijk gesloten.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 1a – PvE Inrichtingsprincipes telefonie 2.1.3 Hoofdnummer en KCC
- Huidige faciliteiten 9 (versturen SMS)

Vraag:

Kunt u meer informatie geven over de inhoud van de SMS, en kan dit proces wellicht vervangen worden door alle bellers na het gesprek te vragen om een score van bijv. 1 - 10 te geven?

Antwoord:

De SMS bevat een verwijzing naar een enquête met enkele vragen en het verzoek deze in te vullen. Van ingevulde enquêtes wordt periodiek een rapportage gegenereerd. Het voorstel om alleen een score te laten vragen voldoet dus niet.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 21 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 22

Vraag:

Leverancier wenst de volgende tekst toe te voegen aan dit artikel: Partijen komen een looptijd overeen. Gedurende de looptijd van de initiële Overeenkomst kan de Overeenkomst alleen tussentijds worden opgezegd indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

72

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 21.6

Vraag:

Leverancier wenst dit artikel als volgt aan te passen: "Leverancier is gerechtigd zich jegens Instelling op enig opschortingsrecht te beroepen na deugdelijke ingebrestelling en slechts voor het niet ontvangen deel van de

betaling. Verrekening vindt alleen plaats na overleg tussen Partijen."

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

73

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 21.3

Vraag:

Als Instelling een wijziging verlangt van een bestaande Order/Overeenkomst en Leverancier kan daarin niet op hun voorwaarden in meegaan, dan is het niet redelijk dat Leverancier de reeds gemaakte kosten niet vergoed krijg. Leverancier stelt daarom voor om de dikgedrukte passage te verwijderen.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

74

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 21.2

Vraag:

Bij een dergelijke tekortkoming heeft Leverancier het recht om te vervangen of te herstellen en een ontbinding zou dat recht teniet doen. Leverancier stelt daarom voor dit artikel te schrappen?

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

75

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 21.1

Vraag:

Bij beslag op het vermogen zou nog vermeld moeten worden dat ontbinding slechts is gerechtvaardigd als het beslag Leverancier belet op aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

76

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 21.1

Vraag:

De omstandigheid van een overname, fusie of wijziging in zeggenschap is op zichzelf geen gegronde reden voor ontbinding of opschorting indien Leverancier de dienst op de overeengekomen wijze kan blijven leveren. Leverancier stelt daarom voor om deze tekst te schrappen. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

77

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 20.4

Vraag:

“Leverancier wenst de tekst als volgt aan te passen:
“Voor de in dit artikel omschreven schade bedraagt de schadevergoedingsverplichting van Leverancier maximaal €500.000,- euro per gebeurtenis met een maximum van €1.000.000,- per jaar. De maximering doet geen afbreuk aan de rechten zoals opgenomen in artikel 12 of de schade aan de Prestatie zelf.”

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

78

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 17.4

Vraag:

"Leverancier wenst de volgende tekst toe te voegen aan dit artikel:
“Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of onderwerpen die rusten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende.”
“

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

79

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 17.3

Vraag:

Bij een dergelijke tekortkoming heeft Leverancier het recht om te vervangen of te herstellen en een ontbinding zou dat recht teniet doen. Leverancier stelt daarom voor dit artikel te schrappen?

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen:

P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

80

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 13.1

Vraag:

Toeleveranciers hebben handleidingen e.d. niet altijd in de Nederlandse taal beschikbaar. Is het akkoord dat daarvan wordt gemaakt: de Nederlandse of Engelse taal?

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
81 AIVG algemeen deel 2017 Art. 11.6

Vraag:
Het stellen van zekerheid in de vorm van een bankgarantie is in de ogen van Leverancier niet nodig en onwenselijk. Leverancier verzoekt u om deze bepaling door te halen. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:
De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
82 AIVG algemeen deel 2017 Art. 11.5

Vraag:
“Leverancier wenst de volgende tekst toe te voegen aan dit artikel:
“Opschorting vindt pas plaats nadat Instelling Leverancier deugdelijk ingebreke heeft gesteld en Leverancier desondanks in verzuim is geraakt. Opschorting zal sowieso pas toegestaan zijn indien het een gebrek van wezenlijke aard betreft. Opschorting uitsluitend gerechtigd voor het betwiste deel van de vordering.”
”

Antwoord:
De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
83 AIVG algemeen deel 2017 Art. 11.4

Vraag:
Betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur is akkoord,

ongeacht goedkeuring van de levering. Dit doet overigens niks af aan het recht wat Instelling heeft om bezwaar tegen de levering te maken.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

84

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 10.1

Vraag:

Tekeningen, modellen en software zullen geen eigendom van Instelling worden, omdat deze bijvoorbeeld kunnen toebehoren aan derden of aan Leverancier. Voorstel om deze te schrappen uit het artikel. Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

85

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 7.2

Vraag:

Als Leverancier een overbruggingsmaatregel voorstelt die in alle redelijkheid door de Instelling kan worden ingezet, dan komen de kosten van een andere/derde leverancier niet voor rekening van Leverancier als de Instelling besluit om toch een andere leverancier in te schakelen.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

86

Onderwerp:

AIVG algemeen deel 2017 Art. 5.1

Vraag:

Leverancier stelt voor om eventuele prijswijzigingen te koppelen aan indexatie op basis van het CBS indexcijfer cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2010=100). Kunt u hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

87

Onderwerp:

AIVG Module ICT 2017 Art. 9.1

Vraag:

Het zou Leverancier te allen tijde toegestaan moeten zijn om functionaliteit te verwijderen c.q. te beëindigen, mits dat tijdig wordt aangekondigd en voor vervangende functionaliteit wordt gezorgd als de te verwijderen functionaliteit tot de Specificaties behoort. Anders kan Leverancier het eigen releasebeleid niet meer uitvoeren.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

88

Onderwerp:

AIVG Module ICT 2017 Art. 5.3

Vraag:

Instelling heeft het recht om te ontbinden nadat Product 2de Acceptatietest niet heeft doorstaan. Met ontbinding komt de bestelling van het Product te vervallen en blijft - op dat moment - alles bij het oude. Voor een schadevergoeding is dan ook geen reden.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
89

Onderwerp:
AIVG Module ICT 2017 Art. 3.7

Vraag:

Aangezien de IER op Maatwerkprogrammatuur in beginsel aan Leverancier toekomen, kan dit artikel geschrapt worden, danwel daaraan worden toegevoegd dat dit artikel alleen zal gelden indien de IER Maatwerkprogrammatuur aan Instelling toekomt.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
90

Onderwerp:
AIVG Module ICT 2017 Art. 3.3

Vraag:

De intellectuele eigendomsrechten op Maatwerkprogrammatuur berusten bij Leverancier, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
91

Onderwerp:
AIVG Module ICT 2017 Art. 3.2

Vraag:

Leverancier is niet de rechthebbende van de programmatuur en wenst derhalve geen rechten te verstrekken die zij niet kan verstrekken. De gebruiksvoorwaarden van de rechthebbende zullen van toepassing zijn.

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 92
Onderwerp: AIVG Module ICT 2017 Art. 2.1

Vraag:

"Leverancier wenst de volgende tekst aan dit artikel toe te voegen: Leverancier werkt met inachtneming van ISO27001 en NEN7510 en beschikt over een passend beveiligingsbeleid (zie artikel 4.2). Leverancier is een ICT-dienstverlener en heeft derhalve geen experts op het gebied van gezondheidswetgeving in dienst. Verantwoordelijke heeft die kennis wel in huis. "

Antwoord:

De AIVG 2017 is NIET van toepassing op deze aanbesteding.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 93
Onderwerp: 7.2.2. Technische bekwaamheid – Referentie-eisen

Vraag:

Gezien het feit dat voorheen telefonie voor gemeentes pas kort weer openbaar wordt aanbesteed is het niet reëel om te verwachten dat er al voldoende partijen zijn die drie referente kunnen aanleveren.

Ons verzoek is om de eis aan te passen naar minimaal één referent die alle kern competenties invult.

Antwoord:

Hiertoe zijn wij NIET bereid.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 94
Onderwerp: Wens 3

Vraag:

Deze wens gaat erover dat medewerker zelf bepaalt welk nummer er wordt

meegezonden. Kunt u deze wens verder specificeren? Is het bijvoorbeeld de bedoeling dat iemand met een vast toestel dit ook kan? Of geldt deze eis alleen voor gebruikers van de mobiele app?

Antwoord:

De bedoeling is dat de medewerker zelf kan kiezen of het bijvoorbeeld het hoofdnummer van de gemeente wordt meegezonden bij een uitgaand gesprek, of het nummer van de afdeling of van de medewerker zelf. De functie moet gebonden zijn aan de medewerker, niet aan het type randapparaat dat deze gebruikt. Vaste toestellen worden bij uitzondering gebruikt, met een persoonlijk nummer. Als de medewerker een instelling in de app heeft ingevoerd dient deze ook op een ander toestel, en dus ook vast, te worden overgenomen.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Wens 1

Vraag:

Deze wens gaat over click to dial, wilt u dit voor iedere medewerker of alleen de KCC medewerkers?

Antwoord:

Deze functie moet beschikbaar zijn voor alle medewerkers die de app bij het telefoonsysteem gebruiken.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Bijlage 1b PvE 4.1 1.1.11

Vraag:

Het afkoppelen, verwijderen en afvoeren van alle oude apparatuur. Kunt u nader specificeren over welke apparatuur dit gaat? Toestellen etc maar ook o.a. de huidige servers waar Unexus op draait?

Antwoord:

De betreffende server is virtueel. Afkoppelen en verwijderen gebeurt softwarematig en door Opdrachtgever zelf.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 21 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Bijlage 1b PvE

Vraag:

Eis 4.1 1.1.3 Het controleren van het ingeleverde nummerplan op fouten. De project manager is eindverantwoordelijk voor de informatie die door de gemeente Oss wordt aangeleverd. Kunt u dit nader toelichten? Is dit de projectleider van de gemeente Oss?

Antwoord:

Nee, de projectleider van de leverancier dient erop toe te zien dat de gevraagde informatie correct wordt aangeleverd.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Proces

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Netlijnen

Vraag:

U geeft aan dat u de netlijnen van Enreach in principe wilt blijven gebruiken. Kunt u aangeven of u het verkeer heeft afgekocht of dat u op basis van verkeer afrekent?

Antwoord:

Er is sprake van unlimited gebruik voor een vast bedrag per maand.

Percelen: P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op: 21 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Bijlage 1a PVE-inrichtingsprincipes telefonie

Vraag:

U vraagt op blz 8 bij wensen bij nummer 1 het navolgende:

1. Herkenning van telefoonnummers in desktopapplicaties, waaronder ook de livechat. Het dient mogelijk te zijn om de telefoniegegevens 'klikbaar' te

maken zodat het dan gebeld wordt. Dus als in een tekst een reeks cijfers staat dat kan worden geïnterpreteerd als telefoonnummer dan dient de gebruiker daarop te kunnen klikken en wordt vervolgens het nummer gekozen. Op het mobiele toestel wordt daarvoor de app van de leverancier gebruikt. Op een laptop wordt de web-app gebruikt, maar wordt het gesprek bij niet-KCC medewerkers op de softphone op de mobiel opgebouwd.

Vervolgens vraagt u bij punt 1.3 op dezelfde bladzijde het navolgende: De gebruiker kan zo kiezen of hij/zij telefoongesprekken in de app wil ontvangen / voeren, of op de native dialer.

Dit lijkt met elkaar in tegenspraak wilt u ons hierover wat duidelijk verschaffen U vraagt op blz 8 bij wensen bij nummer 1 het navolgende:

Antwoord:

Dit betreft 2 verschillende vragen / functies. Bij de "Click-to-dial" functie (het klikbaar maken van telefoonnummers) is de vraag om een getallenreeks die lijkt op een telefoonnummer, aan te kunnen klikken en in de telefonie app te kunnen kiezen. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat als dit door de telefonieleverancier wordt ondersteund, dit met de app van de leverancier gaat, en niet met de native dialler. De vraag achter de functie in punt 1.3 gaat erom dat wij verwachten dat een substantieel aantal medewerkers de app van de leverancier niet (meteen) gaat gebruiken. Deze medewerkers willen we de mogelijkheid bieden om inkomend telefoonverkeer vanuit de centrale door te schakelen naar hun 06 nummer en te ontvangen in de native dialler. We verwachten niet van de leverancier dat zij ondersteunt dat deze gebruikers "click-to-dial" op hun mobiele toestel kunnen gebruiken; deze functie zou in dat geval vanuit het OS van met mobiele toestel moeten worden ondersteund.

Percelen:	P1 Nieuw Communicatieplatform
Beantwoord op:	17 aug. 2023
Label:	Inhoud