

Aanbesteding: Telefooncentrale Gemeente Gulpen-Witterm
Aanbestedende Dienst: Gemeente Gulpen-Witterm
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 PvE Bijlage Inrichtingsprincipes telefonie-HP-Elitebook-John

Vraag:

Bij uw aanbestedingsstukken treffen we 2 maal de bijlage PvE Bijlage Inrichtingprincipes telefonie aan. Bij een van de bestanden staat de toevoeging '-HP-Elitebook-John' erachter. Kunt u toelichten wat hier de bedoeling van is?

Antwoord:

Het document met de toevoeging "-HP-Elitebook-John" is niet van toepassing. Waarschijnlijk is dit document door een synchronisatiefout tussen de overige documenten terecht gekomen. Het document wordt verwijderd uit de aanbestedingsdocumenten. Excuus voor de verwarring.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 23 jan. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Documenten

Vraag:

Beste heer/mevrouw,

Het lijkt erop dat er geen prijzenblad beschikbaar is gesteld.
Kunt u dit alsnog toevoegen?

Antwoord:

Deze is als Word bestand in Tendered toegevoegd.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 AIVW

Vraag:

Gezien de context van de Algemene Inkoopvoorwaarden VNG en die van de gemeente Gulpen-Witterm, is Opdrachtnemer van mening dat de laatste prevaleren boven de eerste. Kan Opdrachtgever dat bevestigen?

Antwoord:

De algemene inkoop voorwaarden VNG + addendum vervallen.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
4

Onderwerp:

PvE deel 1 3.3

Vraag:

Waarom heeft Opdrachtgever geen conceptovereenkomst toegevoegd aan de aanbestedingsstukken? Kunt u een concept overeenkomst toesturen?

Antwoord:

De opdrachtnemer stelt op verzoek van opdrachtgever een "concept" overeenkomst op.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
5

Onderwerp:

PvE deel 1 3.2.19

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat deze bepaling niet geldt voor (potentiele) onderaannemers en/of toeleveranciers. Kan Opdrachtgever dat bevestigen? Indien dit wel zo is dan vragen wij bij deze toestemming om de RFP te gebruiken in communicatie met (potentiele) toeleveranciers en onderaannemers.

Antwoord:

Beide akkoord.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
6

Onderwerp:
AIVW

Vraag:

Opdrachtnemer begrijpt de zinsnede "of een ander document" niet in deze context.

Tevens: wat is de positie van de VNG Inkoopvoorwaarden in deze volgorde?

Antwoord:

De algemene inkoop voorwaarden VNG + addendum vervallen.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
7

Onderwerp:
AIVW art 4.3

Vraag:

Inschrijver neemt aan dat de tweede volzin van dit artikel niet van toepassing is voor aanbestedingen als bedoeld in artikel 3.5. Kan Opdrachtgever dat bevestigen?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
8

Onderwerp:
AIVW, art 2.5

Vraag:

Vraag
Opdrachtnemer begrijpt de zinsnede "of een ander document" niet in deze context.

Tevens: wat is de positie van de VNG Inkoopvoorwaarden in deze volgorde?

Antwoord:

De algemene inkoop voorwaarden VNG + addendum vervallen.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
9 PvE deel 1 3.3.2.2.1

Vraag:
Voortijdige onmiddellijke ontbinding: Opdrachtnemer doet een aantal voor-investeringen op basis van de minimale looptijd van het contract. Deze bepaling maakt dat die minimale looptijd echter niet te bepalen is. Opdrachtnemer verzoekt daarom artikel 2.2.1 te schrappen.

Antwoord:
Akkoord.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
10 AIVW art. 18

Vraag:
Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever om de term "Opdrachtgever" in dit artikel te vervangen door "een Partij".

Antwoord:
Niet akkoord.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
11 AIVW art. 20.8

Vraag:
Opdrachtnemer acht het niet proportioneel dat een beweerdelijke schending - zonder rechterlijke uitspraak - kan leiden tot ontbinding van de Overeenkomst en verzoekt Opdrachtgever dit aan te passen.

Antwoord:
Niet akkoord.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 12
Onderwerp: AIVW art. 22.7

Vraag:
Opdrachtnemer acht dit artikel niet proportioneel. Het begrip "afwijken" is een te ruim begrip en kan bovendien in de loop der tijd ontstaan door updates etc. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever dan ook dit artikel te schrappen.

Antwoord:
Akkoord.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 13
Onderwerp: PvE Deel 1 P5 par 2.3.1 Uitsluitingscriteria punt 1

Vraag:
Hier staat de verwijzing zie hoofdstuk 2.3. Inschrijver gaat er van uit dat hier hoofdstuk 2.2 wordt bedoeld. Is dat correct?

Antwoord:
Correct, er wordt bedoeld op hoofdstuk 2.2 ipv 2.3

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 14
Onderwerp: PvE Deel 1 P14 par 3.2 Conformiteitenlijst punt 10 leveringsomvang

Vraag:
"De looptijd is vanaf de inschrijving van de leverancier tot aan het ondertekenen van het Protocol van Oplevering. Daarna ligt de periodieke kosten vast, maar kunnen deze op basis van maximaal de CBS consumentenprijsindex jaarlijks worden geïndexeerd. Het is voor de

aanbieder ongebruikelijk dat er gebruikt wordt gemaakt van CBS consumentenindex. Gebruikelijk is voor het leveren van zakelijke diensten, gebruik wordt gemaakt van CBS zakelijke dienstverlening indexering. Het gebruik maken van consumentenindexering kan zelf ongunstig zijn voor de gemeente aangezien bepaling van indexering op consumentenproducten en diensten wordt bepaald. Kunt u bevestigen of het correct is dat u consumentenindexering wil hanteren of dat dit toch zakelijke dienstverlening dient te zijn?"

Antwoord:

Wij hanteren de CBS prijsindex zakelijke dienstverlening.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.

15

Onderwerp:

PvE Deel 1 P11 par 2.3.4.5. Demonstratie

Vraag:

"U stelt hier dat de aanbieder enkele dagen voor de demonstratie een lijst met onderwerpen ontvangt die dienen te worden gedemonstreerd. Aanbieder wil voorstellen dit minimaal een week voor demonstratie aan te leveren zodat de aanbieder voldoende tijd krijgt om een goede kwalitatieve demo voor te bereiden voor de gemeente. "

Antwoord:

Akkoord, de tijd wordt vastgesteld op minimaal een werkweek.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

16

Onderwerp:

PvE Deel 1 P.3 par 1.1 Introductie

Vraag:

Hier stelt u dat de centrale dient te doen aan een aantal punten. Hieronder stelt u SIP trunking voor vaste telefonie. Echter geeft u aan dat de huidige provider Vodafone GT Vast is op basis van SIP. In het prijzenblad wordt gevraagd naar het koppelen van ISDN30 met Vodafone. Het is de aanbieder onduidelijk wat de gemeente wenst en dienen aan te bieden? Wij vragen u de gewenste koppeling graag te verduidelijken.

Antwoord:

De gewenste koppeling is een SIP trunk van Vodafone. Met 30 kanalen.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

In de offerte uitvraag wordt uitgegaan van het gebruik maken van softphone functionaliteit ipv toestellen. Hierbij dient de softphone te functioneren mede op werkplekken (PC, Laptop). Uit de informatie kunnen wij niet ophalen over welke techniek de gemeente gebruik maakt voor haar werkplekken. Maakt de gemeente gebruik van een VDI oplossing voor haar werkplekken? En zo ja, garandeert de gemeente dat de softphone functionaliteit (realtime audio) hierop volledig wordt ondersteund?

Antwoord:

De gemeente maakt gebruik van lokale windows laptops waarop de functionaliteit gewenst wordt, daarnaast verwachten wij de omschreven functionaliteit ook op Android en IOS/iPadOS. Op de laptops gaan we ervan uit dat er een softphone op basis van een Windows applicatie en/of web-applicatie beschikbaar zijn. Binnen deze aanbesteding wordt geen gebruik gemaakt van VDI of soortgelijke techniek.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
PvE Deel 1

Vraag:

Gezien er een aantal ontbrekende stukken zijn, zoals hoofdstuk 5. Willen wij graag nog een extra kans voor het stellen van vragen i.v.m. eventueel later toegevoegde informatie na NVI1. Kunt u een extra gelegenheid tot vragen stellen toevoegen aan het proces?

Antwoord:

Er is een tweede vragenronde in de planning opgenomen. U kunt de vragen in deze ronde uiterlijk 20 februari indienen. Hoofdstuk 5 moet zijn hoofdstuk 4.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
19 PvE Deel 1 P. 11

Vraag:

Punt 2.3.4.5. Wat doet u met de demonstraties als er geen andere partij is met het verschil van 10 punten of minder dan de bestscorende leverancier? Hoeveel leveranciers nodigt u dan uit?

Antwoord:

Dan wordt alleen een demonstratie met deze leverancier gepland. Als de oplossing van deze leverancier in de demonstratie niet aan de eisen blijkt te voldoen dan valt deze leverancier af, en wordt de procedure met overige leveranciers, op volgorde van ranking, voortgezet.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
20 PvE Deel 1 p. 5

Vraag:

2.2 punt 2.4.1. U vraagt een investeringsoverzicht in de lay-out van het PvE dat u ons heeft aangeleverd in PDF. Kun u alstublieft een prijzenblad aanleveren in excell of een ander bewerkbaar document?

Antwoord:

Deze is als Word bestand in Tendered toegevoegd.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
21 PvE Deel 2

Vraag:

"5.2, punt 2, ""De projectmanager van de leverancier is eindverantwoordelijk voor de overname en hierbij aanwezig.""
Bedoelt u hierbij aan te geven dat de projectmanager van de leverancier verantwoordelijk is voor het deel van de nieuwe implementatie (de nieuwe

oplossing), de afbouw van de bestaande leverancier of wellicht anders?"

Antwoord:

De projecteider van de leverancier is verantwoordelijk voor implementatie van de "nieuwe oplossing" en aanwezig op de dag dat deze in gebruik wordt genomen, niet voor de afbraak van bestaande omgeving.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:

PvE deel 1 telefonie gemeente, 2.3.4.2 Implementatie

Vraag:

"4.3.1. In hoeverre de mobiele applicatie die de leverancier werkt in InTune"
. De zin loopt niet, ter verificatie: wordt hier bedoeld dat de, door de leverancier te leveren mobiele applicatie, via Intune beschikbaar gesteld kan worden aan de medewerkers?

Antwoord:

Correct, de mobiele app die via Intune te installeren te zijn.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:

PvE inrichting principe Hoofdstuk 2.1.3 Hoofdnummer en KCC, huidige faciliteit punt 8

Vraag:

Deze functie is aanwezig in het aangeboden platform, maar dient wel te worden geactiveerd per gebruiker. Ziet u dit als een rechten verandering?

Antwoord:

Dit is geen rechten verandering.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:

PvE inrichting principe Hoofdstuk 2.1.3 Hoofdnummer en KCC

Vraag:

Kunt u de periode opgeven hoe lang de opnamens dienen te worden opgeslagen?

Antwoord:

De eis is om opnamens tenminste 30 kalenderdagen te bewaren.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op: 15 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

PvE inrichting principe Hoofstuk 2.1.3 Hoofdnummer en KCC

Vraag:

U maakt gebruik reasoncodes, dient hierover rapporteren of is dit een wens?

Antwoord:

Dit is een eis.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op: 15 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

PvE inrichting principe Hoofstuk 2.1.5 Bestuur en secretariaten

Vraag:

Is punt 3 een wens of een eis?

Antwoord:

Dit is een eis.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op: 15 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

PvE inrichting principe Hoofstuk 4

Vraag:

Uitbreidingen punt 3 - Kunt u aangeven welke mutaties er zullen worden

gedaan?

Antwoord:

Aanpassen van status beschikbaarheid en groep/pad status.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:

PvE inrichting principe Hoofdstuk 4 -

Vraag:

Uitbreidingen Punt 1, kunt u specificeren over welke velden dit gaat?.

Antwoord:

Dit zou dan gaan om velden zoals naam, email etc. eventueel zou hier ook een Role veld gebruikt mogen worden. Leverancier is vrij om aan te geven welke velden er vanuit de aangeboden oplossing vereist zijn om users via Entra ID (Azure AD) aan te maken.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:

"Gemeente Gulpen-Wittem inrichtingsprincipes telefonie"

Vraag:

U wenst bij 2.1.6 piketdienst het volgende: de app moet ook SMS berichten naar de juiste medewerker routeren. Met SMS technologie is het alleen mogelijk om berichten naar individuele gebruikers te sturen. Kunt u het gedeelte rondom SMS schrappen in deze wens?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:

PVE Doorkiesnummers

Vraag:

Kunt u aangeven bij welke mobiele provider(s) u nu onder contract staat? U geeft in de beschrijven aan dat er de mogelijkheid moet zijn om gelijktijdig zowel de mobiele voicemail gebruikt kan worden als de platform voicemail, hier zit een reactie tijd in die elkaar kunnen beïnvloeden.

Antwoord:

Hier zijn wij van op de hoogte. Momenteel zijn we bezig om te proteren naar Odido met GT-Mobiel. Als medewerkers een intern nummer krijgen van de gemeente dat binnenkomt in een app als softphone, dan moeten gesprekken bij niet beantwoorden kunnen worden doorgeschakeld naar de voicemail van de telefooncentrale. Als gesprekken op het interne nummer door de gebruiker zijn doorgeschakeld naar het 06 nummer van de gebruiker dan kunnen en mogen deze bij niet beantwoorden in de voicemail van de mobiele provider uitkomen.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

"PvE telefonie gemeente Gulpen-Wittem Inleiding en inkoopprocedure"

Vraag:

U stelt bij hoofdstuk 3.3.1. dat het bedrag voor het gebruik van de cloudoplossing en het onderhoudscontract maandelijks vooraf kan worden gefactureerd. Het is gebruikelijk om bij clouddiensten zoals telefonie te starten met de maandelijks facturatie bij ondertekening van de overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De leverancier mag een alternatief betalingsschema voorstellen. Er moet wel een redelijke verhouding zijn tussen het moment waarop de overeenkomst wordt ondertekend, en het moment waarop de oplossing in gebruik wordt genomen.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

PvE deel 2 Configuratiebeheer

Vraag:

6.2.4. punt 3 Is deze ondersteuningsdag alleen bedoeld voor beheerders van

de gemeente Gulpen-Witterm, of krijgt iedereen de mogelijkheid tot het stellen van vragen? En in wat voor vorm moet dit dan georganiseerd worden? (klassikaal, inloop, vooraf mailen etc)

Antwoord:

Dit is bedoelt voor onze beheerders, we zien dit graag op locatie (gemeentehuis Gulpen), dit kan in een later stadium verder uitgewerkt worden.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
PvE deel 2 Incidentbeheer

Vraag:

Punt 4.1 Gezien deze wens lijkt het ons zinvol om te definiëren wat precies onder 'functionele ondersteuning' valt om eventuele toekomstige misverstanden te voorkomen. Kunt u dat specificeren?

Antwoord:

We wensen "3de lijns" ondersteuning voor onze beheerders, 1e- en 2e lijns zal indien technisch mogelijk door onze helpdesk worden afgevangen.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
PvE deel 2 Uitgangspunten onderhoudscontract

Vraag:

6.1 punt 2. Aangezien gevraagd wordt om contact op te nemen met derden indien nodig, mogen wij dan aannemen dat een Singe-Point-Of-Contact (SPOC) rol vereist is ?

Antwoord:

Nee, wij doelen hier puur op een SPOC voor de telefonie oplossing.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

"PvE deel 2 bestaande situatie en Werkzaamheden"

Vraag:

"Artikel 7

Leveringsomgeving

U stelt ISDN30 aansluiten.

Daarbij stelt u bij artikel 3.5 pagina 5.

Infrastructuur: De huidige vaste infrastructuur wordt via GT Vast

afgenomen. Het betreft 1 SIP trunk van Vodafone

met 30 kanalen. Kunt u toelichten op welke wijze het nieuwe communicatie platform aangeloten moet worden?"

Antwoord:

Dit moet middels een Vodafone SIP trunk geen ISDN.

Percelen:

P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op:

15 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

36

Onderwerp:

"PvE deel 2 bestaande situatie en Werkzaamheden"

Vraag:

"Hoofdstuk 4

Pagina 7

Kunt u toelichten wat de samenstelling is van uw beoordelingsteam? Indien mogelijk graag ook met functietitel en rol."

Antwoord:

Het beoordelingsteam bestaat uit de projectleider van de gemeente, een afvaardiging van de gebruikersorganisatie en de externe adviseur.

Percelen:

P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op:

15 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

37

Onderwerp:

"PvE deel 2 bestaande situatie en Werkzaamheden"

Vraag:

"Hoofdstuk 3.2

Pagina 5

U stelt:

De huidige internetverbinding heeft naar voldoende capaciteit om het

spraakverkeer af te handelen, als de telefooncentrale in de cloud komt. Immers, de huidige centrale is ook een cloud-centrale.
Kunt u aangeven van welk type en capaciteit internetverbinding de gemeente gebruikmaakt?"

Antwoord:

Dit is ruimschoots voldoende, en kan voor de inschrijvers als buiten scope worden geïnterpreteerd.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
"PvE deel 2 bestaande situatie en Werkzaamheden"

Vraag:

"Hoofdstuk 2.1
Pagina 4
Vast-mobiel obv mobiel APP
U verwacht een integratie onafhankelijk van het 06 nummer. Door gebruik te maken van een mobiele integratie o.b.v. een APP heeft u het voordeel dat het 06 nummer beschikbaar blijft prive communicatie en wordt de bedrijfscommunicatie voorzien in de APP. Zoals u tevens beschrijft bij 3.6 op pagina 6. Kunt u toelichten wat u bedoet met alternatieve manier voor mobiele integratie? "

Antwoord:

Hier mee doelen wij primair op EHDU/Follow-me, echter willen wij andere vormen van vast-mobiel niet uitsluiten. Bijvoorbeeld varianten waarbij de functies van de telefooncentrale worden aangeboden vanuit het mobiele netwerk, en de provider daarmee automatisch de mobiele toestellen van de gemeente "op de centrale aansluit".

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
PvE inrichting principe Hoofdstuk 1.2 toekomst

Vraag:

U heeft als toekomst visie om ook Mail afhandeling in het KCC te doen, is mail de enige media of wilt u ook andere media gaan afhandelen?

Antwoord:

Andere media zitten momenteel niet in de planning.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:

PvE Bijlage Inrichtingsprincipes telefonie. Hoofdstuk 2.1.6

Vraag:

"Wens 5

Piket diensten. Hier staat dat de APP aan de volgende eisen moet voldoen.
Zijn het eisen of wensen?"

Antwoord:

De omschrijving in het PvE is correct. Met uitzondering van de SMS, deze vervalt.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:

PvE Bijlage Inrichtingsprincipes telefonie. Hoofdstuk 2.1.5

Vraag:

U beschrijft een weergave van de huidige faciliteiten van managers en assistenten. Kunt u toelichten of u deze faciliteiten wenst of eist in de nieuwe oplossing?

Antwoord:

Dit is een eis.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:

PvE Bijlage Inrichtingsprincipes telefonie. Hoofdstuk 2.1.5

Vraag:

"U stelt: Het doorkiesnummer van de secretaris is rechtstreeks benaderbaar.

Dit is echter niet wenselijk, dit moet (ook voor de wethouders) via secretaresse lopen. Dit lijkt op een inrichtingsverzoek, kunt u toelichten welke functie u wenst of eist?"

Antwoord:

Wij eisen de functie/inrichting om gesprekken te kunnen delegeren.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:

PvE Bijlage Inrichtingsprincipes telefonie. Hoofdstuk 2.1.2.2

Vraag:

"U stelt: Op het mobiele toestel is een app geïnstalleerd welke communiceert met de telefooncentrale, en via de app zijn aanvullende functies beschikbaar, waaronder een interne telefoongids. Kunt u aangeven welke merk en type smartphone nu voor de medewerkers in gebruik is?"

Antwoord:

Binnen de gemeente wordt gebruik gemaakt van primair iPhones, echter wensen wij dat de app beschikbaar is in zowel de Google Playstore als de iOS appstore.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:

PvE Bijlage Inrichtingsprincipes telefonie. Hoofdstuk 2.1.2

Vraag:

U stelt: Dienstverlenend (op het hoofdnummer in het KCC), incl. keuzemenu. Is er een percentage te noemen hoeveel verkeer voor WMO en overig is? Wellicht is het klantvriendelijker om een keuzemenu als achtervang in te richten ipv een keuzemenu direct op het hoofdnummer.

Antwoord:

Is in dit stadium niet aan de orde.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

PvE Bijlage Inrichtingsprincipes telefonie. Hoofdstuk 1.2 en 2.1.3. wens 4

Vraag:

Bij hoofdstuk 1.2 geeft u aan dat de gemeente nog onderzoekt welk KCS systeem gebruikt gaat worden. Kunt u toelichten hoe u de bij wens 4 van 2.1.3 opgenomen KCS mailverkeer functie ziet t.o.v. de door de aanbieder aangeboden KCC oplossing?

Antwoord:

Als een KCS functie in de KCC software kan worden ingericht met de functies zoals in de wens omschreven dan neemt dat de druk weg om naar een volwaardig KCS systeem op zoek te gaan. Wij kunnen ons voorstellen dat de in de KCC oplossing aangeboden KCS functie een mailmodule heeft welke door KCC medewerkers kan worden gebruikt bij het versturen van mails, en waarin mails naar het algemene mailadres van de gemeente worden ontvangen.

Percelen:

P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op:

15 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

PvE Bijlage Inrichtingsprincipes telefonie

Vraag:

Dit document bevat diverse wensen. Wat is het doel van deze wensen? De beantwoording van deze wensen komt echter niet voor in de lijst 'In te dienen stukken' in PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedures. Ook is niet duidelijk op welke basis deze wensen beoordeeld worden en hoe die beoordeling meetelt in de gunning. Kunt u dit ophelderen a.u.b.?

Antwoord:

Bij de "In te dienen stukken" staat bij punt 2.3: "Beantwoording van de subgunningscriteria. Bij de wensen staat vermeld hoe wordt beoordeeld. Het is correct dat niet expliciet is aangegeven hoe de leverancier moet aangeven hoe aan de wensen wordt voldaan. De leverancier wordt verzocht in een apart document toe te lichten of en hoe aan de wensen wordt voldaan en dit te onderbouwen. Zie ook vraag 48.

Percelen:

P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op:

15 feb. 2024

Label:

Proces

Ref.nr.

47

Onderwerp:

PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure Hoofdstuk 3

Vraag:

Hoe verhoudt dit hoofdstuk 'Inkoopvoorwaarden' zich tot de bijlage Inkoopvoorwaarden Gulpen-Wittern.pdf en de bijlage vng-model-algemene-inkoopvoorwaarden_20180306.pdf? Welke prevaleert bij tegenstrijdigheden?

Antwoord:

De algemene inkoop voorwaarden VNG + addendum vervallen.

Percelen:

P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op:

15 feb. 2024

Label:

Juridisch

Ref.nr.

48

Onderwerp:

PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure par. 2.3.4.4.

Vraag:

U vraagt hier om toelichtingen op de gestelde vragen. U stelt hier geen maximaal aantal pagina's aan. Klopt het dat hier geen beperking of vormvoorschrift van toepassing is?

Antwoord:

Dat is correct. Wij kunnen ons voorstellen dat u uw beantwoording wilt verduidelijken met screenshots, en dan kan het aantal pagina's snel oplopen. Wij willen u vriendelijk doch dringend verzoeken om de beantwoording begrijpelijk te houden, en meer is niet per sé beter. Een toelichting die wollig en/of voor meerdere uitleg vatbaar is wordt ten nadele van de inschrijver geïnterpreteerd.

Percelen:

P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten

Beantwoord op:

15 feb. 2024

Label:

Proces

Ref.nr.

49

Onderwerp:

PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure par. 2.2.

Vraag:

In de in te dienen stukken verwijst u naar de Beantwoording van de subgunningscriteria. Klopt onze aanname dat de vragen/wensen in paragraaf 2.3.4.4. onderdeel zijn van de subgunningscriteria?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
50

Onderwerp:
PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure par. 2.2.

Vraag:

In de in te dienen stukken verwijst u naar de vragen uit hoofdstuk 5 van dit document. Dit document bevat geen hoofdstuk 5. Kunt u toelichten welke vragen u bedoelt?

Antwoord:

Hier wordt hoofdstuk 4 bedoeld, excuus voor de verwarring.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
51

Onderwerp:
PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure par. 2.3.2. punt 3.2

Vraag:

Welke eisen stelt u aan de economische en financiële draagkracht van de inschrijver en welke bewijsmiddelen wilt u hiervoor ontvangen?

Antwoord:

- "1. Een passende bankrekening of bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's.
2. Overlegging van jaarrekening of uittreksel uit de jaarrekening.
3. Totale omzet, over ten hoogste de laatste 3 boekjaren."

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
52

Onderwerp:
PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure par. 2.3.2. punt 3.3

Vraag:

Wat bedoelt u hier met de technische en beroepsbekwaamheid? Dit wordt meestal aangetoond met o.a. referenties, echter deze moeten wij inschrijving al indienen, niet op verzoek binnen 7 dagen. Wat verwacht u aan

aanvullende stukken naast de referenties?

Antwoord:

Dit blijkt initieel uit de referenties, maar kan ook gaan om bewijzen van certificering en/of partnerstatus bij een fabrikant of toeleverancier waarop een leverancier zich beroept.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
53

Onderwerp:

PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure par. 2.3.2. punt 1

Vraag:

U vraagt hier om een KvK uittreksel op verzoek binnen 10 kalenderdagen te kunnen overleggen. Bij 2.3.2. punt 3 vraagt u om diverse zaken binnen 7 kalenderdagen te kunnen overleggen. Wij verzoeken u voor alle bewijsstukken een gelijke termijn te hanteren. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u dit toelichten?

Antwoord:

De termijn van 10 kalenderdagen voor alle stukken is akkoord.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
54

Onderwerp:

PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure par. 2.3.2. punt 3.1

Vraag:

Wat bedoelt u hier met 1. Beroepsbevoegdheid. Dit wordt meestal aangetoond met een uittreksel uit het Handelsregister. In 2.3.2. 1 vraagt u ook al om een geldige KVK inschrijving. Bedoelt u hier hetzelfde?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

Onderwerp:

55

PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure par. 2.3.2. punt 3

Vraag:

U schrijft hier "Onderstaande eisen dienen binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning op verzoek van de opdrachtgever te kunnen worden aangereikt." Aangezien eisen niet kunnen worden aangereikt (die bepaalt u immers zelf), gaan we ervan uit dat u bedoelt dat bewijsmiddelen moeten worden aangereikt. Kunt u de bewijsmiddelen dan ook specificeren?

Antwoord:

Correct, de eis is dat de bewijsmiddelen binnen 10 kalenderdagen kunnen worden aangereikt.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bepalingen voor verantwoord gebruik van Algoritmische toepassingen en AI

Vraag:

Is deze bijlage bewust toegevoegd? Zo ja, kunt u de relevantie toelichten?

Antwoord:

Deze bijlage is van toepassing mochten er Algoritmische toepassingen of AI in de aangeboden diest zitten.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.

57

Onderwerp:

PvE Inleiding en inkoopprocedure par. 2.3.2. Referenties

Vraag:

"Geschiktheidseisen moeten objectief (niet discriminerend) en eenduidig zijn, dus niet voor verschillende uitleg vatbaar zijn." "In de Aanbestedingswet 2012 (art. 2.93) is limitatief een aantal bewijsmiddelen opgesomd dat een aanbestedende dienst mag vragen om de technische of beroepsbekwaamheid van een gegadigde of inschrijver te toetsen: Referenties (voor werken 5 jaar, voor leveringen en diensten 3 jaar). De referenties zijn een belangrijk middel om vast te stellen of de opdracht daadwerkelijk uitgevoerd kan worden. Referenties worden gevraagd voor de kerncompetenties (competenties die van essentieel belang zijn voor de specifieke opdracht)." (bron: Pianoo) In uw omschrijving is niet duidelijk

wat de specifieke kerncompetenties zijn. Kunt u de kerncompetenties SMART definiëren a.u.b.?

Antwoord:

Uit de kerncompetenties dient te blijken dat de leverancier capabel is om de aan de gemeente aangeboden diensten en producten te installeren en te onderhouden, in een organisatie met een omvang als de gemeente Gulpen-Wittem.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
58

Onderwerp:

PvE Deel 1 Inleiding en inkoopprocedure par. 2.3.2. Referenties

Vraag:

Het is ons niet duidelijk hoeveel referenties u minimaal en maximaal vraagt. Kunt u dit verhelderen?

Antwoord:

Minimaal 2 referenties.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
59

Onderwerp:

PvE Deel 1 P8 par 2.3.4.2 Implementatie

Vraag:

Voor het gebruik van de app op mobiele toestellen. Om locatie onafhankelijk te kunnen werken dienen de mobiele gebruikers voorzien te zijn van mobiele dekking. Daar waar de aanbieder geen problemen zien op basis van Wifi stelt u de vraag of dit middels 4G zinvol is. Voor locatie onafhankelijk werken kan het voorkomen dat buiten kantoorpanden geen wifi aanwezig is en dat de gebruiker aangewezen is op het 4/5G netwerk van de provider. De gemeente bevindt zich dicht tegen de grensgebieden aan met o.a. Duitsland en België. Kan de gemeente garanderen dat indien de gebruiker niet over een Wifi netwerk beschikt gebruik zal maken van het 4/5G netwerk en deze gegarandeerde dekking biedt (data) voor het ondersteunen van de softhone applicatie op het mobiele toestel?

Antwoord:

De dekking van het mobiel netwerk valt buiten de scope van deze

aanbesteding.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
2.1.3. Wens 4

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt een (tijdelijke) oplossing voor het gebruiken van een KS systeem binnen de aangeboden communicatieoplossing. Het routeren van e-mail als extra kanaal is voor een tijdelijke KS oplossing in onze optiek onnodig complex (hiermee wordt het KS systeem de centrale HUB van alle informatie en dat is voor de lange termijn niet wenselijk). Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord om e-mail buiten de KS oplossing te houden?

Antwoord:

De wens voor email in het KCS systeem blijft gehandhaaft.

Percelen: P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op: 15 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad algemeen

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt grofweg 3 diverse opties uit:

- Oplossing met app
- Oplossing met vast-mobiel integratie op netwerkniveau
- Oplossing met Teams-integratie.

Dit zijn 3 niet alleen functioneel, maar vooral financieel zeer uiteenlopende oplossingen.

Inschrijver stelt dat door het grote financiële verschil Inschrijvers min of meer gedwongen worden te kiezen voor de financieel meest aantrekkelijke optie.

Het toevoegen van extra functionaliteit in de vorm van Teams- of vast-mobiel integratie op netwerkniveau zal er prijstechnisch voor zorgen dat inschrijvers die hiervoor kiezen zichzelf mogelijk 'uit de markt prijzen'.

Hierdoor is de kans zeer groot dat aanbestedende dienst enkel de optie van een oplossing met aparte app, zonder vast-mobiel en/of Teamsintegratie

aangeboden zal krijgen. Inschrijver betwijfelt of dit voor aanbestedende dienst ook functioneel de gewenste oplossing gaat zijn op basis van de ervaring bij andere Gemeenten en overheidsinstanties.

Indien bovenstaande aanname correct is adviseren wij aanbestedende dienst om een duidelijke richting qua oplossing uit te vragen en deze ook te verwerken in de kwalitatief gestelde wensen en eisen.

Antwoord:

Eis is dat de gemeente meerdere types eindpunten tegelijkertijd kan gebruiken, waarbij in te stellen is welk(e) type(s) wordt ingezet: doorschakeling naar een mobiel nummer, softphone als app op het mobiele toestel, softphone als app en/of Web-app op de laptop of desktop, vaste toestellen.

Percelen:	P1 Levering telefooncentrale en onderhoudsdiensten
Beantwoord op:	15 feb. 2024
Label:	Inhoud