

Aanbesteding: Vernieuwing Telefonie-omgeving
Aanbestedende Dienst: Gemeente Haarlem
Referentie: -

Toelichting:
NVI 3

Ref.nr. 190
Onderwerp: Exchange on premise versus online / hybrid

Vraag:

Eis 21.1 van PvE zegt: "De Contact Center-applicatie kan t.b.v. de mailafhandeling gekoppeld worden aan de Exchange on premise-omgeving van opdrachtgever.

Antw. NvI 61 zegt: "Opdrachtgever is voornemens om de Exchange on premise-omgeving op termijn te migreren naar Exchange Online. Naar verwachting start dit project op zijn vroegst in de 2e helft van 2024, dus pas na dit project."

Inschrijver voert meerdere contact center oplossingen. De best passende oplossingen koppelen echter alleen met Exchange Online. Kan AD inregelen dat deze desbetreffende mailboxen ten tijde van uitvoering van het project op Exchange Online zitten bijv. via een Hybride Exchange omgeving?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft dit zowel qua techniek, werking voor de gebruiker als beschikbare mankracht bekeken en kan hier positief op antwoorden. Mede omdat Opdrachtgever de Exchange Online-migratie al op de planning heeft staan (zie antwoorden op vragen 61 en 132 van de NvI), ziet zij mogelijkheden om, indien dit voor Opdrachtnemer haar oplossing nodig is, een hybride Exchange-omgeving te realiseren waarbij de betreffende mailboxen tijdens de uitvoering van dit project op Exchange Online worden geplaatst.

Het gaat hier nadrukkelijk tijdens de uitvoering van het project om een hybride Exchange-omgeving, waarbij alleen de betreffende mailboxen al via Exchange Online benaderd kunnen worden. Het is aan Opdrachtnemer om deze koppeling met Exchange (Online) verder werkend te maken.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 191
Onderwerp: Eis 3.3

Vraag:

Eis 3.3. zegt: "Zowel de Contact Center applicatie als de bijbehorende database(s) draaien in SaaS-omgeving van Opdrachtnemer dan wel de leverancier. Het technisch beheer van deze SaaS-omgeving, inclusief de backup en eventuele restore, ligt bij de Opdrachtnemer."

Inschrijver voert meerdere contact center applicaties. Een passende contact center applicatie heeft echter de voorkeur dat de bijbehorende database voor het kunnen maken van historische rapportage draait op een Azure QSL database in het domein van AD. Deze wordt dan door Microsoft geleverd als SaaS. Tevens wordt voor beheer van de applicatie op dit moment nog gebruik gemaakt van SharePoint in het domein van AD. Kan AD hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord en eis 3.3 blijft ongewijzigd. Opdrachtgever heeft geen kennis van beveiliging en beheer van de Azure SQL-dienst of andere platform-diensten en kan daarom niet akkoord gaan met het gebruik van deze dienst in het Azure-domein van Opdrachtgever. Bovendien zouden hier extra kosten aan verbonden zijn voor Opdrachtgever.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
192

Onderwerp:
PvE Eis 3.3

Vraag:

Eis 3.3. zegt: "Zowel de Contact Center applicatie als de bijbehorende database(s) draaien in SaaS-omgeving van Opdrachtnemer dan wel de leverancier. Het technisch beheer van deze SaaS-omgeving, inclusief de backup en eventuele restore, ligt bij de Opdrachtnemer."

Inschrijver voert meerdere contact center applicaties. Een passende contact center applicatie geeft echter dat voor een aantal supervisor functionaliteiten en een aantal realtime informatie punten voor de agenten hiervoor nu nog een kleine applicatie op de pc van de KCC medewerker/supervisor nodig is. Deze applicatie wordt geleverd als SaaS. Op de roadmap staat dat deze nu nog even lokaal te installeren applicatie overbodig wordt in 2024/begin 2025. Kan AD hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord indien Inschrijver bij de inschrijving een door fabrikant gegarandeerd tijdsplan overlegt, waarbij de lokaal te installeren

applicatie uiterlijk 1 april 2025 niet meer in gebruik dient te zijn. Eventuele meerkosten vanwege het overbodig worden van deze lokale applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

Vanaf 1 april 2025 komt deze uitzondering te vervallen.

In de verificatie wordt een maandelijks te innen boete afgesproken, indien Opdrachtnemer de deadline van 1 april 2025 niet haalt.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
193

Onderwerp:
KCC applicatie onder VDI

Vraag:

Eis 19 zegt: "Het systeem moet voor de clients op Windows 10 en hoger én Non-persistent VDI desktops (VMware Instant Clone met Windows 10) hoger kunnen werken. Daarbij moet de volledige functionaliteit worden gegarandeerd. Opdrachtgever draagt zorg voor Microsoft Teams media optimization. "

Bijlage 2.Beschrijving huidige telefonie-omgeving zegt in hoofdstuk 6: ".. Alle medewerkers worden in 1e helft 2024 voorzien van mobiele telefoon en laptop. .."

In de praktijk is MS Teams w.o. video en Phone en een KCC applicatie voor spraak i.c.m. VDI vaak geen gelukkige combinatie.

Inschrijver heeft hierover een aantal vragen:

- 1) Kan AD aangeven hoe nu MS Teams voor samenwerken en communicatie wordt gebruikt op de werkplek?
- 2) De fabrikanten van de gevraagde / aan te bieden KCC-oplossing ondersteunen/garanderen de werking van de KCC-applicatie onder VDI niet. Kan AD akkoord gaan dat, als blijkt dat de KCC applicatie niet goed werkt onder de bij AD aanwezige VDI, dat op de desbetreffende contactcenter werkplekken de KCC applicatie buitenom VDI gebruikt gaat worden?

Antwoord:

Vraag 1; Teams wordt op diverse manieren op de werkplek gebruikt. Op smartphone via de app, op thinclients binnen VDI en op laptops en PC's zowel binnen VDI al via een lokaal geïnstalleerde app.

Vraag 2; Opdrachtgever houdt vast aan eis 3.19, omdat Contact Center-medewerkers gebruik maken van legacy applicaties welke enkel via VDI beschikbaar zijn. Opdrachtgever heeft wel 'de gegarandeerde werking' uit

deze eis verwijderd. Een nieuwe versie v1.3 van het PvE is meegeleverd.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
194

Onderwerp:
Werkzaamheden aan de bestaande Mitel omgeving

Vraag:

Eis 15.9 geeft aan: "De migratie dient in twee stappen plaats te vinden, waarbij een pilotgroep, zoals een aantal afdelingen en de servicedesk, al eerder gebruik maakt van het nieuwe systeem. Het nieuwe systeem dient hierbij tijdelijk gekoppeld te worden aan het huidige Mitel-telefonie-platform. Minimaal 3 weken na deze pilot-migratie volgt de grote migratie, waarna de oude telefonie-omgeving kan worden uitgefaseerd."

Inschrijver heeft veel ervaring met het gevraagde migratiescenario. Klopt het wel dat we benodigde werkzaamheden aan de bestaande Mitel omgeving tijdens de migratieperiode nu niet hoeven te worden meegenomen in de pricing/projectscope?

Antwoord:

De configuratie van het Mitel-platform is geen onderdeel van de opdracht en regelt Opdrachtgever.

Inschrijver dient wel op de SBC de koppeling met het Mitel-platform te configureren, te testen en deze koppeling werkend op te leveren. Dit laatste is onderdeel van de projectscope en dient dus in de prijs te worden meegenomen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
195

Onderwerp:
Eis 20.1 koppeling met Qlikview

Vraag:

Eis 20.1: "Opdrachtgever kan de gegevens voor historische rapportages via Qlikview automatisch via een koppeling 1x per dag na werktijd ophalen."

Klopt het dat en werkzaamheden aan Qlikview voor het realiseren van de koppeling (koppeling Azure SQL database van de KCC-app.) en het maken van de gewenste rapportages niet in de pricing hoeven te worden

meegenomen?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft al aangegeven dat de database van de Contact Center-applicatie in de cloud-omgeving van Opdrachtnemer dient te draaien (eis 3.3). Het realiseren van de koppeling om automatisch gegevens uit te wisselen tussen de database van van de Contact Center-applicatie en Qlikview is onderdeel van de opdracht. Dit gaat in samenwerking met Opdrachtgever waarbij zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever in haar eigen IT-omgeving het deel van de koppeling realiseert. Het maken van de gewenste rapportages in Qlikview is geen onderdeel van opdracht. Wel dient Opdrachtnemer er voor te zorgen dat de gewenste gegevens automatisch geleverd worden via de koppeling.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
196

Onderwerp:
Eis 21.3

Vraag:

Eis 21.3: "Een KCC-medewerker kan standaard antwoorden, dus van tevoren gedefinieerd binnen de Contact Center-applicatie, op basis van eigen huisstijl (o.a. lettertype en -grootte, handtekening) op ingekomen mails gebruiken."

Is het akkoord dat de gewenste handtekening aan uitgaande e-mail via de KCC app. worden toegevoegd via de Exchange omgeving van AD?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord als het alleen om de handtekening gaat. De andere eisen t.a.v. standaard antwoorden, lettertype en -grootte etc. blijven onverkort van kracht.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
197

Onderwerp:
MS Teams Phone telefoniefunctie in PvE hoofdstuk 22 en 23

Vraag:

Aanbestedingsdocument zegt:

"3.8 Buiten scope .. Levering van Microsoft-licenties zoals de Teams Phone System-licenties".

Diverse gestelde Eisen in hoofdstuk 22 en 23 hebben betrekking op functionaliteit van MS Teams Phone.

Inschrijver levert niet de licenties voor Microsoft Teams Phone. Klopt het dat Inschrijver alleen een inspanningsverplichting hebben, m.b.t. deze functionaliteit van Microsoft Teams Phone, om deze functionaliteit conform het initiële nummerplan en call flows te configureren binnen de mogelijkheden die op dat moment Microsoft Teams Phone geeft?

Antwoord:

Het betreft hier niet een inspanningsverplichting maar een resultaatverplichting, binnen de beperkingen welke Microsoft Teams Phone System heeft.

Zoals in par. 3.3.2 van de leidraad staat, gaat het niet om het 1 op 1 overzetten, maar ook om het, waar mogelijk, efficiënter inrichten van processen en benutten van nieuwe functionaliteit.

Voor een volledige omschrijving van de opdracht en gewenste situatie verwijst Opdrachtgever naar hfdst. 3 van de leidraad.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
198

Onderwerp:
Eén Microsoft tenant voor beiden gemeenten

Vraag:

2.1 van de Aanbestedingsleidraad zegt: "Sinds 1 januari 2018 is er een ambtelijke samenwerking tussen de gemeente Zandvoort en de gemeente Haarlem. De circa 1.500 medewerkers werken voor Haarlem en Zandvoort .."

Klopt het dat gemeente Zandvoort en gemeente Haarlem (gaan) werken met één Microsoft tenant?

Antwoord:

Dat klopt, gemeente Zandvoort en gemeente Haarlem werken met één Microsoft tenant.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

199 Bijlage 2.Beschrijving huidige telefonie-omgeving

Vraag:

T.b.v. keuze van de juist passende KCC app./KCC module.

- Kan AD aangeven (indicatie) hoeveel gesprekken per CC-groep voor spraak nu gemiddeld per maand worden afgehandeld inkomend en uitgaand?

- Kan AD aangeven (indicatie) per CC-groep het percentage van de inkomende gesprekken welke worden doorverbonden naar collega's /belgroepen/extern?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft alleen gegevens van de inkomende wachtrijen. Er zijn geen gegevens van uitgaande telefoontjes aangezien de agent via zijn eigen nummer uitbelt.

KCC Haarlem heeft ongeveer 10.000 binnenkomende gesprekken per maand. Er worden beperkt telefoontjes doorgestuurd (ongeveer 12 per maand). Er wordt vaker gebruik gemaakt van terugbelverzoeken. Voor KCC Zandvoort ongeveer 1.000 binnenkomende gesprekken (doorgestuurd 2).

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 21 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
200

Onderwerp:

Bijlage 2. Beschrijving huidige telefonie-omgeving m.b.t. aantal belgroepen

Vraag:

Eis 3.12: "Indien (groeps)functionaliteit via Microsoft Teams geregeld kan worden dient dit de voorkeur te krijgen boven de functionaliteit van de Contact Center-applicatie."

Bijlage 2. Beschrijving huidige telefonie-omgeving 4.2.3 benoemd Eenvoudige callflows zonder ACD-agents.

- Kan AD aangeven hoeveel belgroepen (niet KCC groepen) totaal er in de nieuwe situatie beoogd zijn welke straks binnen Teams Phone gemaakt moeten worden met Auto Attendants / Call Queues?

- Kan AD aangeven hoeveel Ingangen/wachtrijen er totaal er in de nieuwe situatie beoogd zijn welke straks binnen de aan te bieden KCC applicatie gemaakt moeten worden? Dit zowel voor spraak als e-mailafhandeling.

Antwoord:

Vraag 1; Het gaat om ongeveer 8 belgroepen zonder ACD-agents.

Vraag 2; Opdrachtgever denkt dat het om ongeveer de volgende wachtrijen voor spraak gaat;

KCC Haarlem 5 wachtrijen

KCC Zandvoort 5 wachtrijen

IV/FaZa 2 wachtrijen

Meldcentrale 2 wachtrijen

WMO 1 wachtrij

De mailafhandeling betreft twee mailadressen (zie par. 4.3.3 van bijlage 2.

Opdrachtgever kan niet aangeven hoeveel wachtrijen hiervoor nodig zijn in een Contact Center-applicatie.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 21 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

201

Onderwerp:

Vraagje over Implementatiediensten

Vraag:

Aanbestedingsleidraad 3.7 In scope: ".. Het ontwerp van, de implementatie van en migratie naar de nieuwe telefonie-omgeving incl. contact center. .."

Klopt het dat Inschrijver de MS Teams Phone omgeving in de implementatiefase initieel moet configureren conform door AD aangeleverde Nummerplan en Call flows (Call flows tbv CQ's/AA's)?

Antwoord:

Nee, dit klopt niet en is te beperkt omschreven. Zoals in par. 3.3.2 van de leidraad staat, gaat het niet om het 1 op 1 overzetten, maar ook om het, waar mogelijk, efficiënter inrichten van processen en benutten van nieuwe functionaliteit.

Voor een volledige omschrijving van de opdracht en gewenste situatie verwijst Opdrachtgever naar hfdst. 3 van de leidraad.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 21 mrt. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

202

Onderwerp:

Vraagje over referentie/kerncompetitie

Vraag:

Aanbestedingsleidraad Europese Openbare Aanbesteding Versie: 1.2

5.6 Kerncompetentie2: "Inschrijver dient één referentie te overleggen, waarbij de aangeboden Session Border Controller (fysiek of virtueel) is geïmplementeerd." Is het akkoord dat deze SBC in het datacenter van Inschrijver is geplaatst?

Antwoord:

Voor de kerncompetentie 2 gaat Opdrachtgever hiermee akkoord.
Voor de opdracht blijft o.a. eis 28.2 gelden (De Session Border Controller is een virtuele appliance op VMware Infrastructuur van opdrachtgever.)

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

203

Onderwerp:

Gunningscriteria

Vraag:

Aanbestedingsleidraad Europese Openbare Aanbesteding Versie: 1.2 par. 8.1 zegt: "Kan binnen de Contact Center-applicatie, t.b.v. de mailafhandeling, op basis van het adresboek van Exchange een eigen selectie van mailadressen worden gemaakt en beschikbaar gesteld aan de KCC-gebruikers van de applicatie?"

Kan AD dit verder toelichten wat hier bedoeld wordt.?

Antwoord:

Het KCC stuurt vanuit de huidige maatwerkapplicatie KCC-regiebord terugbelverzoeken. Deze terugbelverzoeken dienen naar een selecte groep mailadressen van bepaalde afdelingen (dus niet naar medewerkers) gestuurd te worden.

In de huidige situatie stelt het KCC binnen het KCC-regiebord aan de betreffende medewerkers deze selectie van mailadressen beschikbaar. Deze functionaliteit wordt hier uitgevraagd.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

204

Onderwerp:

Omvang beschrijving gunningscriteria

Vraag:

Aanbestedingsleidraad 8.1 zegt: "De gunningscriteria 1 t/m 3 mogen in totaal

maximaal 14 A4 pagina's bevatten, enkelzijdig, lettergrootte 10, regelafstand 1, exclusief de planning in de vorm van een Gantt Chart."

Inschrijver is van mening dat de beschrijving van de gevraagde gunningscriteria met minimaal alle genoemde punten beschrijven, in maximaal 14 pagina's veel te beperkt is.

Kan AD akkoord gaan met een beschrijving per gunningscriterium in een document van maximaal 20 pagina's A4 (enkelzijdig, lettergrootte 10, regelafstand 1), excl. voorblad en inhoudsopgave?

Inschrijver zal inspanningen betreft om de beschrijving zo beknopt mogelijk te houden.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met het voorstel maar wil Inschrijver wel tegemoet komen. Inschrijver mag voor de gunningscriteria 1 t/m 3 maximaal 17 A4 pagina's gebruiken, enkelzijdig, lettergrootte 10, regelafstand 1, exclusief de planning in de vorm van een Gantt Chart en inclusief voorblad en inhoudsopgave. Zie versie 1.3 leidraad.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
206

Onderwerp:
Eis 3.13

Vraag:

Eis 3.13 i.c.m. antw. vraag 63: ".. Alle media- en call control-verkeer van de clients binnen het systeem (dus ook van de Contact Center-applicatie) verloopt via de Microsoft Teams-client en het Microsoft Teams-platform. .."
Inschrijver voert meerdere contactcenter applicaties als additionele functionaliteit op MS Teams Phone.

Er zijn meerdere Microsoft Teams gecertificeerde Contact Center oplossingen die niet volledig via de Microsoft Teams client werken. Een voorbeeld hiervan is dat wel de media via de Microsoft Teams client verloopt maar het call control verkeer (zoals doorverbinden) via de gevraagde contactcenter applicatie. Zonder aanpassing van Eis 3.13 worden er een groot aantal, best passende en door Microsoft op Teams gecertificeerde contact center applicaties uitgesloten. Kan AD Eis 3.13 toch zodanig aanpassen zodat call control verkeer binnen de contact center applicatie mag verlopen. Call control laten verlopen via de aan te bieden Contact Center applicatie geeft daarnaast diverse (functionele) voordelen.

Indien AD Eis 3.13 niet wenst aan te passen hierop ontvangen Inschrijver

graag hiervoor de onderbouwing.

Antwoord:

Opdrachtgever wenst eis 3.13 niet te wijzigen zoals ook bij het antwoord op vraag 63 aangegeven. Opdrachtgever zoekt een oplossing waar het Contact Center integraal onderdeel van de Teams-omgeving uitmaakt en media- en call control verkeer zonder vertraging door de Teams-client kan worden afgehandeld. De Contact Center-applicatie sluit hiermee naadloos aan op Microsoft Teams en de afhandeling van verkeer binnen het netwerk is efficiënt en minder complex.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

207

Onderwerp:

Eis 3.14

Vraag:

Eis 3.14 i.c.m. antwoord op vraag 62. Inschrijver voert meerdere contactcenter applicaties als additionele functionaliteit op MS Teams Phone.

Het antwoord op vraag 62, m.b.t. inzicht in de presence status van de Contact center medewerkers binnen de KCC applicatie voor de overige MS Teams gebruikers, geeft dat de op overige punten goed aansluitende oplossingen niet aangeboden kunnen worden.

Bij een goed passende oplossing van Inschrijver is vanuit de Teams omgeving standaard geen informatie beschikbaar over de specifieke agenten binnen de callcenter omgeving, aangezien doorverbinden/bellen naar het callcenter middels werkgroepen en routeringsregels dient plaats te vinden.

Daarnaast kunnen de Contact center medewerkers via MS Teams zelf wel de MS Teams presence uitwisselen met de overige MS Teams gebruikers.

Inschrijver verzoek hierbij om de Eis 3.14 hierop toch aan te passen.

Indien AD de Eis 3.14 niet wenst aan te passen ontvangen Inschrijver graag hiervoor de motivatie en een beschrijving wat precies de use case is voor AD van deze functionaliteit.

Antwoord:

Zoals bij het antwoord op vraag 62 aangegeven wenst Opdrachtgever deze eis niet aan te passen. Voor Opdrachtgever is het ook gewenst dat de presence-status van een medewerker die gebruik maakt van de Contact Center-applicatie gesynchroniseerd wordt naar Microsoft Teams. De status

zoals Microsoft Teams deze kan weergeven is hierbij voldoende (Beschikbaar/Bezet/Afwezig etc.).

Medewerkers, welke gebruik maken van de Contact Center-applicatie, zitten niet alleen bij het KCC, maar ook bij de servicedesk van IV en FaZa, de meldkamer en WMO-telefoonteam. Deze worden rechtstreeks benaderd door medewerkers van de afdeling wanneer dit noodzakelijk is.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 21 mrt. 2024
Label: Inhoud