

Standaardformulier A – Indienen vragen en opmerkingen

Hierbij deelt BVO de lijst met ingekomen vragen met u.

Nr	Datum	Referentie	Vraag Inschrijver	Antwoord Bevolkingsonderzoek Nederland
1.	23-2-2024	Vraag 17	Hier verwijst u naar paragraaf 3.4. Deze paragraaf is niet te vinden, kunt u dit nakijken?	Dit moet paragraaf 3.3.3 zijn, de gewenste situatie.
2.	23-2-2024	Vraag 21	U heeft het over één perceel. Welke onderdelen vallen dan in dit perceel? Gaat het dan om vaste- en mobiele telefonie of over het KCC i.c.m. kantoortelefonie?	Zoals uiteengezet in de marktconsultatie is deze vraag van BVO gericht op KCC (callcenter telefonie) en een degelijke kantoortelefonie oplossing. Wanneer u andere mogelijkheden ziet qua scope, dan horen wij dit graag. Echter blijft de vraag, is dit logisch om in 1 perceel uit te vragen?
3.	27 feb 2024	1.3	Kunt u inzicht geven in de looptijd van de huidige contracten t.b.v. de migratie naar één uniforme (private SAAS) oplossing BVO breed. Hierbij denken we onder andere aan de contracten voor: - De telefonieoplossing op de diverse locaties - Overeenkomst met telecomprovider(s) voor het vaste & mobiele verkeer (SIP-trunk) - Overige relevante contracten.	Het voert in dit stadium iets te ver om hier concreet op in te gaan. U mag aannemen voor deze casus dat de contracten per een door u fictief gekozen datum eindigen en u mag aangeven welke afhankelijkheden u ziet vanuit BVO.
4.	27 feb 2024	3.3.1	Vallen de mobiele abonnementen binnen of buiten de scope van BVO?	Deze zijn buiten scope. Wanneer u andere gedachten hierover heeft ontvangen we deze graag maar voor nu ziet BVO geen aanleiding om dit binnen scope te trekken. BVO onderzoekt ook wat de mogelijkheid is om werkplek onafhankelijk via één nummer bereikbaar te zijn.
5.	27 feb 2024	3.3.3	Wat is het volume voor het uitgaande telefonieverkeer (# gesprekken/ # minuten)?	Deze informatie hebben we in deze fase niet concreet beschikbaar. We vragen u om hier een inschatting te doen mocht dit nodig zijn voor uw beantwoording. In dat geval vragen we u te vermelden dat het om fictieve cijfers gaat.
6.	27 feb 2024	3.3.3 (afschalen)	BVO wil kunnen op of afschalen in functionaliteit. Kunt u het afschalen kaderen in een % per jaar?	Het kaderen is in deze fase te vroeg om te beantwoorden. BVO zoekt naar een mogelijkheid om te betalen voor in

				gebruik zijnde functionaliteit in plaats van betalen voor alle functionaliteit en maar een gedeelte ervan inzetten. Daarnaast wil BVO over de mogelijkheid beschikken om licenties te kunnen afschalen indien deze niet meer in gebruik zijn. De intentie was om input op te halen over de impact van het opnemen van een dergelijke eis. Graag vernemen we van u wat u van dit standpunt vindt, niet alleen vanuit u als aanbieder gedacht, maar vooral vanuit BVO gedacht.
7.	27 feb 2024	3.3.3 (pag. 9)	Kunt u inzage geven in de huidige Microsoft-licenties (Teams) van BVO?	BVO maakt gebruik van E3-licenties zonder Teams Phone. De eventueel benodigde E5 Teams licenties zullen geen onderdeel zijn van deze aanbesteding. Deze E5 licenties zijn direct in te zetten vanuit reeds bestaande contracten. Mocht u een voorkeur hebben voor een bepaald type licentie, dan ontvangen we deze informatie graag.
8.	27 feb 2024	Compatibiliteit (vraag 13)	Om deze functie voor te zetten dienen alle abonnementen en nummers contractvrij te zijn om deze om te zetten naar één provider. Als dit niet mogelijk is, is de opdrachtgever dan bereid om deze functionaliteit via een App op een smartphone te faciliteren?	Uw vraag betreft de vast-mobiel integratie. BVO is zich ervan bewust dat de koppeling van een vast nummer aan een mobiel nummer in het migratietraject naar één omgeving niet altijd eenvoudig mogelijk is. Een tijdelijke oplossing met app en smartphone willen we graag overwegen. Wanneer u hier een visie op heeft, dan ontvangen we die graag.
9.	28-02-2024	Paragraaf 1.3	Eén van de doelstellingen van BVO is: <i>“een kantoortelefonie en callcenter functionaliteit die wezenlijk bijdraagt aan een multifunctionele en flexibele manier van werken”</i> . Heeft BVO voorbeelden van uitdagingen waar flexibiliteit en/of multifunctionaliteit nu te kort schiet? Dit stelt de inschrijver in staat suggesties aan te dragen hoe die met een nieuwe oplossing verbeterd kan worden.	In de huidige opzet is het niet eenvoudig mogelijk dat de regio's kunnen fungeren als elkaars backup. Ook integratie van telefoonteam's over de regio's heen is niet eenvoudig mogelijk omdat verschillende systemen worden gebruikt. Een ander issue is dat niet in alle regio's eenvoudig thuisgewerkt kan worden met de telefoonsystemen. Daarnaast is in paragraaf 3.3.2 het beeld beschreven van het huidige landschap en uitdagingen.

10.	28-02-2024	Vraag 17	In vraag 17 wordt verwezen naar paragraaf 3.4. Deze paragraaf staat niet in dit document. Bedoelt BVO paragraaf 3.3.3? Zo nee, wilt u de betreffende tekst uit paragraaf 3.4 delen?	Er zou inderdaad verwezen moeten worden naar 3.3.3. Dus de gewenste situatie staat in paragraaf 3.3.3, dit is de correcte verwijzing bij deze vraag.
11.	28-02-2024	Bijlage 1, gemiddelde duur telefoongesprek	4 van de 5 regio's hebben een AHT dat dicht bij elkaar ligt, namelijk tussen de 2:03 (midden west) tot 2:13 (Noord). De regio Oost valt ver buiten het gemiddelde met een AHT van 3:59. Is de oorzaak hiervan bekend? Indien inschrijver hier een beeld van krijgt kan een advies gegeven worden hoe dit met de nieuwe oplossing verbeterd kan worden.	De afwijking in AHT voor de regio Oost ontstaat door een afwijking in de meetmethode. In de praktijk zijn de prestaties vergelijkbaar met de andere regio's.
12.	27 feb 2024	Standaard formulier B: vraag 17	Bedoelt u hier in plaats van paragraaf 3.4, paragraaf 3.3.3 "Gewenste situatie". Klopt dit?	Uw invulling is correct, hier had 3.3.3 moeten staan.
13.	27 feb 2024	Paragraaf 3.2, tweede alinea	Kan BVO aangeven aan welke wensen er nu rondom flexibiliteit in "functionaliteiten" behoefte is?	De vraag en het antwoord heeft gedeeltelijk overlap met het antwoord op vraag 6. Er wordt bedoeld op doorontwikkeling, bijvoorbeeld contact via andere kanalen, efficiëntieslagen maar ook het afscheid nemen van kanalen wanneer dit niet effectief blijkt. BVO zoekt naar een mogelijkheid om te betalen voor in gebruik zijnde functionaliteit in plaats van betalen voor alle functionaliteit en maar een gedeelte ervan inzetten. Daarnaast wil BVO over de mogelijkheid beschikken om licenties te kunnen afschalen indien deze niet meer in gebruik zijn.
14.	27 feb 2024	Bijlage 1 huidige situatie	Maken de 600 screeningsmedewerkers ook gebruik van kantoortelefonie? Zijn er dus ongeveer 1000 medewerkers met kantoortelefonie in totaal?	Op dit moment beschikken deze medewerkers niet over een kantoortelefoonnummer uit de lopende inventarisatie door BVO moet blijken of hier behoefte aan is.
15.	28-2-2024	Hoofdstuk 3.2 – scope	In de scope staat dat er behoefte is aan een kantoortelefonie oplossing met callcenter faciliteiten. In hoofdstuk 3.3.3 staat vermeld dat jullie standaard	Dat is correct. Mocht u hierover andere ideeën hebben dan horen we dit graag.

			kantoortelefonie via Microsoft-teams willen. Kunnen we de scope interpreteren dat jullie op zoek zijn naar een call-center oplossing die integreert met MS Teams?	
16.	28-2-2024	Hoofdstuk 3.3.1	In sommige regio's bedient de telefooncentrale slagbomen. Op basis van welk protocol gebeurt dit?	Indien in de migratie blijkt dat kritische systemen afhankelijk zijn van een aansluiting op een telefooncentrale, dan zal daarvoor een faciliteit moeten worden getroffen. In het geval van de slagbomen belt de slagboom naar de receptie welke met een code (via dtmf) de slagboom opent.
17.	28-2-2024	Hoofdstuk 3.3.3	In de wens voor de toekomst staat "Deze data mag de EU/EER niet verlaten of ingezien worden door medewerkers buiten deze regio.". De leverancier heeft een follow the sun principe waardoor support van buiten de EU geleverd kan worden op het moment dat er calamiteiten zijn. Is dit wel toegestaan?	Dat is toegestaan zolang er geen gegevens zoals bedoeld in deze vraag, de EU verlaten
18.	28-2-2024	Hoofdstuk 3.3.3	Is er meer informatie over de integraties met AFAS en Screen-IT. Onze software kan door middel van REST api's aangesproken worden vanuit de software	Graag vernemen we welke informatie u nodig heeft om een goede inschrijving te kunnen doen.
19.	28-2-2024	Hoofdstuk 3.3.3	In hoofdstuk 3.3.3 staat de opmerking as-is. Deze term adviseren wij om niet te gebruiken. AS-IS kan verwachtingen oproepen bij medewerkers en klanten. BVO maakt gebruik van veel verschillende systemen en er zal altijd een verandering plaats vinden.	We nemen dit mee in onze verwoording van de aanbestedingsstukken en de communicatie intern.
20.				
21.	28-2-2024	Hoofdstuk 4 item 13	Kunt u hier meer uitleg over geven hoe dit functioneel werkt?	De provider koppelt het 088-nummer of regionaal telefoonnummer aan het mobiele nummer van een medewerker.
21.	28-2-2024	4.Standaardformulier B vraag 17	Er wordt hier gesproken over paragraaf 3.4. We zien in het document geen hoofdstuk 3.4. Wordt hier 3.3.3 mee bedoelt?	Dit is correct, daar had 3.3.3 moeten staan.