

Bestek nr. S&L/DA/2021/055

Openbare procedure voor mobiele en vaste telefoniediensten

Vragen en antwoorden

| # | Punt/Paragraaf | Nr. pagina | Taal | Vraag | Antwoord |
|---|---|------------|------|--|--|
| 1 | Afdeling B.1. | 6 | NL | Er is duidelijk bepaald dat alle inschrijvers een offerte moeten indienen voor de 3 percelen. Worden de drie percelen van de opdracht aan dezelfde inschrijver gegund of kan elk afzonderlijk perceel aan een andere inschrijver worden gegund? Wat gebeurt er in dat geval als de percelen technisch onverenigbaar zijn? | Elke inschrijver moet een offerte voor de drie percelen indienen maar elk perceel kan aan een andere inschrijver worden gegund. |
| 2 | Tabel | 9 | NL | Gebruikerspartijen, flat fee modus - "Post mobiele telefonie in flat fee modus" - Het minimumaantal SIM-kaarten om aan dit tariefplan te kunnen deelnemen is 5.000, omdat het beheer van de flat fee complex is. Als wij in onze offerte 'Niet van toepassing' antwoorden voor de entiteiten (Gebruikerspartijen) die niet aan dat aantal geraken (bv. Regie der Gebouwen, Federale Ombudsman, ...) Hoe wilt u dan dat wij antwoorden? | In de bijlage met de prijstabellen (incl. en excl. btw) Er wordt inderdaad vermeld dat het minimumaantal kaarten voor mobiele telefonie in 'flat fee' modus (profiel 1) 5.000 is. |
| 3 | C.2.5. De prijsinventaris en de prijzen | 16 | NL | De prijs van het maandelijkse basisabonnement omvat ten minste: - de diensten met uitzondering van de communicaties - kunnen we verduidelijken wat we daarmee bedoelen? Bijvoorbeeld: Activering/deactivering; | Deze prijs omvat alles wat nodig is om het abonnement operationeel te maken of het gebruik ervan op te schorten. |
| 4 | D.9.2. | 37 | NL | Kunt u bevestigen dat het wel degelijk om 45 "kalenderdagen" gaat, a.u.b.? | Het gaat om 45 werkdagen . |
| 5 | D.9.2. | 37 | NL | Kunt u bevestigen dat deze 45 "kalenderdagen" alleen gelden voor PERCEEL 1 en PERCEEL 2 a.u.b.? | Deze 45 kalenderdagen zijn uitsluitend van toepassing op percelen 1 en 2. |
| 6 | E.2.2. | 44-45 | NL | Moeten we daaruit afleiden dat de gevraagde oplossing een back-up is van de bestaande IPT-oplossing? (Team, Cisco...) Zo ja, is een routing van de gesprekken naar een GSM voldoende? Zo niet, is het gebruik van een softphone vereist? | Ja, het gaat inderdaad om een back-up oplossing voor de IPT- oplossing, in deze context is routing naar GSM aanvaardbaar. |
| 7 | E.5.1. | 65 | NL | De opdracht wordt gesloten voor een duur van 4 jaar. Zou u, gezien de evolutie van de technologie, de markt en de communicatiemethoden (omnichannel approach), chat niet overwegen als een alternatief communicatiekanaal voor SMS en voice? Een deel van de bevolking gebruikt steeds vaker chat om te communiceren. Het aanbieden van een chatkanaal (WhatsApp for business, sociale media, life chat) is een must geworden voor de jongere generatie. Als chat wordt overwogen, vereist dit een integratie in een platform (UC of stand alone). Als de FOD chat wil integreren, dan kan dat gebeuren via de call en dan is | De gevraagde oplossing betreft het communicatiekanaal op basis van SMS. Niettemin is het, ter informatie en bijkomend, toegestaan het gebruik van een omnichannel oplossing toe te lichten, maar hiermee zal bij de evaluatie geen rekening worden gehouden. |

| | | | | | |
|----|------|----|----|---|---|
| | | | | <p>er een platform nodig om de chats centraal te beheren.</p> <p>Kunnen we niet een oplossing van het type chat overwegen als alternatief/aanvulling? Zo ja, dan moeten we over voldoende ruimte beschikken om te antwoorden in de prijstabel: een veld voor de activeringskosten, een veld voor de maandelijkse abonnementskosten, een veld voor de gebruikskosten, enz.</p> | |
| 8 | E.5. | 65 | NL | <p>Momenteel omvat de opdracht automatiseringstoepassingen voor vaste spraak en SMS met toepassingen zoals</p> <ul style="list-style-type: none"> • A2P SMS-toepassingen (crisiscommunicatie, afspraakbevestiging, enz.) • Stem: automatische routing van oproepen <p>In dezelfde lijn als vraag 7: zouden we voor deze opdracht van vier jaar geen innovatieve automatiseringsoplossingen kunnen voorzien, een "bidirectional of conversational" automatisering op het voice- en chatkanaal? Deze oplossingen maken een integrerend deel uit van vaste en mobiele spraak- en SMS-communicatie.</p> | Zie antwoord op vraag 7 |
| 9 | E.8 | 68 | NL | In de RFP begrijpen wij dat het verzoek om een residentiële TV-dienst gaat, maar gaat het om de gebouwen van de FOD of ook om residentiële diensten voor een deel van het federale personeel? (of beide?) | Het gaat om televisiediensten voor professioneel gebruik in de kantoren en niet in residentiële locaties (privéwoning). |
| 10 | E.8 | 68 | NL | Als het ook voor het personeel is, dan moeten we ook rekening houden met het internetabonnement (de prijs moet in de tabel kunnen worden ingevuld) | Zie antwoord op vraag 9 (geen privégebruik) |
| 11 | E.8 | 68 | NL | Als het om een meer zakelijke oplossing gaat, zou het beter zijn een zakelijke TV-oplossing aan te bieden. In dat geval moeten we 'one shot' kosten kunnen vermelden; er is bovendien een minimum van 50 TV's die rechtstreeks moeten worden aangesloten. De distributie gebeurt op uw eigen LAN. Het voordeel van dit type oplossing is de mogelijkheid om één (of meer) privé-kanalen te creëren die speciaal bestemd zijn voor de FOD om interne informatie uit te zenden (berichten van de directie, streaming vergaderingen, enz.). In dit geval moeten we velden hebben toegevoegd in de prijstabel. Is dat toegestaan? | Aangezien het om een bedrijfsoplossing gaat (business), is het minimumaantal TV's vastgesteld op 40. |
| 12 | E.8 | 67 | NL | Voor perceel 3, Aanvullende diensten, verzoekt u om een alternatieve oplossing om de continuïteit van de vaste telefoondiensten van het type IP-PBX cloud te | In perceel 3 wordt een cloud-gebaseerde callcenteroplossing verwacht, maar ter informatie |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>garanderen. Volgens ons kan deze dienst ook worden opgevat als een dienst voor dynamische routing van oproepen, maar voor een ander, uitgebreider gebruik, waaronder het aspect van de uitgaande oproepen.</p> <p>Staat u ons daarom toe deze vraag te beantwoorden in Perceel 3 als een optie voor dynamische routing van inkomend verkeer zoals voorzien in Perceel 1?</p> <p>Deze optie zou dus deel uitmaken van Perceel 1?</p> | <p>mag ook een oplossing voor dynamische oproeproutering worden beschreven;</p> <p>deze niet-verplichte beschrijving maakt echter geen deel uit van de beoordelingscriteria.</p> |
|--|--|--|--|--|

Cahier spécial des charges n° S&L/DA/2021/055

Procédure ouverte pour les services de téléphonie mobile et fixe

Questions et Réponses

| # | Point/ Paragraphe | Nr. page | Langue | Question | Réponse |
|---|---|-------------|--------|---|--|
| 1 | Section B.1. | 6 | FR | Il est bien stipulé que tout soumissionnaire doit faire offre pour les 3 lots. Est-ce que l'attribution se fait au même soumissionnaire pour les 3 lots ou au contraire chaque lot pouvant être attribué à un soumissionnaire différent. Quid dans ce cas-là des incompatibilités techniques entre les lots? | Chaque soumissionnaire doit faire offre pour les 3 lots mais chacun des lots peut être attribué à un soumissionnaire différent |
| 2 | Tableau | 9 | FR | Parties utilisatrices, Mode Flat fee - 'Poste Téléphonie Mobile en mode Flat Fee' - Le nombre minimum de cartes SIM pour pouvoir adhérer à ce plan tarifaire, est de 5000 cartes minimum, parce que la gestion du flat fee est complexe. Si dans notre offre nous répondons 'Pas d'application' pour les entités (Parties Utilisatrices) qui n'arrivent pas à ce nombre (par exemple Régie des Bâtiments, Ombudsman Fédéral, ...) Comme voulez-vous que nous répondions? | Dans l'annexe reprenant les tableaux de prix (HTVA et TVAC) il est bien mentionné que pour la téléphonie mobile en mode flat fee (profil 1) que le nombre minimum de carte est de 5000 unités |
| 3 | C.2.5. L'inventaire des prix et les prix | 16 | FR | Le prix de l'abonnement mensuel de base comprend au minimum: - les services hors communications - peut-on clarifier ce que l'on entend par cela? Par exemple: Activation/désactivation; | Ce prix reprend ce qui est nécessaire pour rendre opérationnel ou suspendre l'utilisation de l'abonnement |
| 4 | D.9.2. | 37 | FR | Pouvez-vous nous confirmer qu'il s'agit bien de 45 jours "calendrier" svp? | Il s'agit de 45 jours ouvrables |
| 5 | D.9.2. | 37 | FR | Pouvez-vous nous confirmer que ces 45 jours "calendrier" sont seulement applicable pour le LOT1 et le LOT2 svp? | Ces 45 jours ouvrables portent sur les lot1 et lot2 exclusivement |
| 6 | E.2.2. | 44-45 | FR | Devons-nous comprendre que la solution demandée est un back-up de la solution IPT en place? (Team, Cisco...) Si oui, un reroutage des appels vers un GSM est-il suffisant? Si non l'utilisation d'un softphone est-elle demandée? | Oui, il s'agit bien d'une solution de backup de la solution IPT, dans ce contexte, un routage vers des GSM est acceptable |
| 7 | E.5.1 | 65 | FR | Le marché présent est conclu pour une période de 4 ans. Vue l'évolution de la technologie, du marché et des méthodes de communication (approche omni channel) ne considèreriez-vous pas le chat comme un canal de communication alternatif au SMS et à la voix. Le chat étant de plus en plus utilisé par une partie de la population pour communiquer. L'offre d'un canal chat (WhatsApp for business, social media, life chat) est devenue incontournable pour servir les plus jeunes générations. | La solution demandée porte sur le canal de communication basé sur des SMS. Néanmoins à titre informatif et complémentaire, l'explication de l'utilisation d'une solution omni channel est admise, mais elle ne sera pas prise en compte pour l'évaluation. |

| | | | | | |
|----|-----|----|----|--|--|
| | | | | <p>Si le chat est envisagé, cela nécessite une intégration sur une plateforme (UC ou stand alone) l'intégration du chat peut se faire via le call si le SPF souhaite intégrer le chat, une plateforme est nécessaire afin de gérer de manière centralisé les chats.</p> <p>Ne pourrions-nous pas envisager une solution de type chat en alternative/complémentarité? Si oui, il faut que nous puissions avoir l'espace nécessaire pour répondre dans le tableau de prix: un champs pour les frais d'activation, un champs pour les frais d'abonnements mensuels, un champs pour les frais d'usage, etc.</p> | |
| 8 | E.5 | 65 | FR | <p>Actuellement le marché inclut des applications d'automatisation sur la voix fixe et SMS avec des applications tels que</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Les applications SMS A2P (communication de crise, confirmation rendez-vous, etc...) ● La voix : routage automatique des appels <p>Dans la même réflexion que la question 7 ; ne pourrait-on pas prévoir dans ce marché de 4 ans des solutions innovantes d'automatisation, de l'automatisation "bidirectionnelle ou conversationnelle" sur le canal voix et chat ? Ces solutions font partie intégrante de la communication voix et SMS fixe et mobile.</p> | Cfr réponse à la question 7 |
| 9 | E.8 | 68 | FR | <p>Dans le RFP nous comprenons que la demande concerne un service de télévision de type résidentiel mais est-ce dans les bâtiments du SPF ou aussi à titre résidentiel pour une partie du personnel fédéral? (Ou pour les deux?)</p> | Il s'agit de service de télévision à usage professionnel dans des implantations officielles et non résidentielles (résidence privée) |
| 10 | E.8 | 68 | FR | <p>Si c'est pour le personnel également, alors nous devons envisager aussi l'abonnement internet (il faut rajouter la possibilité de mettre le prix dans le tableau)</p> | Cfr la réponse à la question 9 (pas d'usage à des fins privées) |
| 11 | E.8 | 68 | FR | <p>Si c'est une solution plus business, il serait préférable de proposer une solution de type business TV. Dans ce cas, nous devons pouvoir mettre des frais one shot et il y a un minimum de 50 TV qui doivent être raccordées directement. La distribution se fait sur votre propre LAN. L'avantage de ce type de solution est la possibilité de créer une (ou plusieurs) chaîne privée dédiée au SPF pour faire passer de l'information interne (messages de la direction, réunions en streaming, ...).</p> <p>Dans ce cas nous devons avoir rajouter des champs dans le tableau de prix. Est-ce autorisé?</p> | Comme il s'agit d'une solution à usage professionnel (business) le nombre minimal de TV a été fixé à 40 TV |

| | | | | | |
|----|-----|----|----|--|---|
| 12 | E.8 | 67 | FR | <p>Dans le Lot 3, Services complémentaires, vous demandez une solution alternative pour garantir la continuité des services de téléphonie fixe de type cloud IP-PBX. Selon nous, ce service peut aussi être vu comme un service de routage dynamique des appels, mais pour une autre utilisation, plus étendue avec, entre autres, l'aspect des appels sortants.</p> <p>Par conséquent, autorisez—vous que nous répondions à cette question du Lot 3 comme une option du routage dynamique du trafic entrant tel que prévu dans le Lot 1 ?</p> <p>Cette option ferait donc partie du Lot 1 ?</p> | <p>Il est attendu dans le lot 3 une solution de call center dans le cloud, néanmoins à titre informatif, la description d'une solution de routage dynamique des appels est aussi admise, mais en rappelant que cette description non obligatoire ne fera pas partie des critères d'évaluation</p> |
|----|-----|----|----|--|---|