

Vragen algemene offerteaanvraag 2011/10240

- 1) De reactie tijd en oplostijd zijn exclusief de tijd dat er gewacht wordt op antwoord op bijkomende vragen, betreffende het incident, gesteld aan de VDAB.

Akkoord

- 2) De reactie tijd en oplostijd zijn exclusief de tijd dat wij wachten op een antwoord van een leverancier van Software of Hardware met betrekking tot een defect in de software of hardware?

Niet akkoord want dat zou betekenen dat zodra iets doorgegeven wordt aan een andere leverancier het ticket eigenlijk aan zijn lot overgelaten kan worden.

- 3) De reactie tijd en oplostijd worden berekend op basis van business uren (8-17h)

Minstens binnen onze openingstijden, voorlopig nog tot 20u, vanaf 1/1/2013 tot 19u

- 4) Van de reactie tijd en oplostijd vermeld kan slechts sprake zijn indien door de VDAB een up-to-date en gesupporteerde versie van de hardware of software wordt gebruikt. Wanneer dit niet het geval is zal VDAB hiervan op de hoogte worden gesteld.

Akkoord

- 5) Van de reactie tijd en oplostijd vermeld kan slechts sprake zijn in de oplossing in High-Availability mode is ingericht en er een fall back oplossing aanwezig is.

Er werd door ons meer info gevraagd omdat dit niet duidelijk is.

- 6) De boetes worden berekend op het bijhorende supportbedrag dat te maken heeft met het betreffende item/product/applicatie en niet op de globale onderhoudsprijs. Met andere woorden stel dat een boete berekend is ivm met Nice , dan komen hier niet de Alcatel en Genesys items voor in aanmerking. Wij prefereren eerder een bonus malus systeem.

Akkoord

- 7) We gaan ervan uit dat er voor het inplannen van changes een overleg over de scope en de timing komt. Graag bevestiging hiervan?

Inderdaad

- 8) Vermelden bedrag van een referentie ? Is vaak niet toegelaten door andere klanten , we stellen voor hier een indicatie te geven wanneer we geen toestemming hebben van de betrokken referentie.

Akkoord, hoewel we enkel bij PABX een omzetbewijs vragen en er bij referenties zowiezo geen exacte bedragen gewenst zijn

- 9) Kan u ons alle OPS files bezorgen van de centrales ?

Proberen we zo snel mogelijk te bezorgen, uiterlijk tegen 17 april

We hebben de vraag doorspeeld aan onze huidige leverancier en alle benodigde details zouden reeds in het lastenboek moeten staan.

- 10) Wij kunnen akkoord gaan met boete clausules maar gebruikelijk is dat er een maximum staat op een boete. De voorgestelde boetes zijn heel hoog. Kan de boete clause herbekeken worden?

De boetes hebben enkel betrekking tot de betreffende item/product/applicatie, maw de boetes worden berekend op het bijhorende supportbedrag en niet op de globale onderhoudsprijs. Maw stel dat een boete berekend is mbt Nice, dan komen hiet niet de Alcatel en Genesys items in aanmerking.

11) Er zijn boetes gedefinieerd voor changes, doch er zijn geen sla's (geen oplevertermijnen) beschreven voor changes.

SLA's (oplevertermijnen) worden bepaald afhankelijk van de change en in onderling overleg

12) Voor de telefoontoestellen wordt er in de meetstaat gesproken over ReplaceDefect. Kan u specificeren wat ReplaceDefect juist inhoudt ?

Bezorgen we zo snel mogelijk, uiterlijk tegen 17 april

5 dagen omwisseltijd voor toestellen die defect zijn

13) In de inventaris Roeselare en Hasselt (pag. 21) worden ook routers, desktop pc's, switchen en printers aangegeven. Moeten deze worden opgenomen in de offerte ?

Neen, dit is onder beheer van de VDAB

14) Wat is de huidige versie van de pabx ? Komt de geïnstalleerde versie nog in aanmerking voor eventuele patches ? Moet er een upgrade voorzien worden voor de back-to-back support met AlcatelLuent ?

Bezorgen we zo snel mogelijk, uiterlijk tegen 17 april

De Hardware wordt door de huidige leverancier ondersteund . Enkel overweging voor upgrade als er uitbreidingen gepland worden zoals racks en extra features (momenteel niet in scope). Vendor verplicht geen upgrade.

15) De Quescom 300 faxserver wordt niet meer gesupporteerd door de producent. Wenst VDAB deze fax server toch verder te gebruiken of moet er een upgrade worden opgenomen in de aanbieding, of wordt dit achteraf verder besproken?

Deze zal blijven gebruikt worden door de VDAB, er dient geen upgrade voorzien te worden. Ingeval van problemen wordt dit aanzien als een change.

16) De opgegeven (in het lastenboek) types en aantallen van Genesys licenties komen niet overeen met de licenties aangegeven door Genesys:

Licenties volgens Genesys:

15	v8.1 - AIModule for TTS
100	v8.0 - Genesys CIM Platform - SS
30	v8.1 - Genesys Voice Platform
100	v8.0 - HA - CIM Platform
100	v8.0 - Genesys Inbound Voice
100	v8.0 - HA - Voice
70	v8.0 - Genesys E-mail
30	v8.0 - Genesys Outbound Voice
30	v8.1 - HA - Genesys Voice Platform
105	v8.0 - Advanced Integ. Connector - Seat

- 15 v8.1 - HA - AIModule for TTS
- 1 v7.1 - Gplus Adapter for Siebel CRM -Lab
- 1 v7.5 - Gplus Siebel Work Items Opt.- Lab
- 115 v7.5 - Gplus Adapter for Siebel CRM
- 1 v8.0 - Genesys CIM Platform- SS - Lab
- 1 v8.0 - Genesys Inbound Voice - lab
- 1 v8.0 - Genesys E-mail - Lab
- 1 v8.1 - Genesys Voice Platform - Lab

Dit zijn de licenties zoals ontvangen van onze huidige leverancier. We hebben deze opmerking doorgespeeld en komen hierop terug zodra we antwoord ontvangen hebben.

17) De opgegeven (in het lastenboek) aantallen van DDM toolbar licenties komt niet overeen met de licenties aangegeven door DDM Consulting.

Aantal CTI toolbar volgens lastenboek: 30

Aantal licenties toolbar volgens DDM Consulting: 100

Ondertussen wordt voor telefonie gebruik gemaakt van een Siebel toolbar. We hebben nog slechts licenties nodig voor de emailbehandeling, zijnde 30 stuks.