

OPEN PROCEDURE VOOR REKENING VAN HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE (BIPT) VOOR EEN OPLOSSING VOOR EEN
SYSTEEM VOOR KLACHTENBEHEER VOOR DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR

Lijst van Vragen / Antwoorden ontvangen op 22 maart 2018

Vraag	Antwoorden
<p>Op bladzijde 11 van uw bestek voor het systeem van klachtenbeheer vraagt u als tweede selectie criterium om voor de referentieprojecten “de personen die belast waren met het project” te vermelden.</p> <p>Wilt u de personen kennen die bij ons intern belast waren met het project (projectleider, programmeurs, ...) of bij de klant (contactpersoon)?</p>	<p>Voor ons gaat het er vooral om te zien of de personen die voor ons project zullen worden ingezet een “stevige” ervaring hebben verworven in de projecten waarnaar u verwijst;</p> <p>daarom wordt verwacht dat alle personen worden vermeld die belast waren met het project, zowel intern (projectleider, programmeurs, ...) als diegenen die in contact waren met de klant (contactpersoon).</p>
<p>Kunt u me laten weten of BIPT open staat voor een Microsoft Public Cloud oplossing op het platform Office 365.</p> <p>Hierbij vind u alvast meer informatie over dit platform: https://fasttrack.microsoft.com/microsoft365/capabilities?view=collaboration Dit is wel een algemene uitleg over al hun oplossingen. Kan wel veel informatie in eens zijn.</p> <p>Microsoft garandeert dat uw data in Europa blijft – Amsterdam en Dublin. De security is zeer groot, maar de data reizen wel over de Belgische grens. Kan u me laten weten of uw security officer hier mee akkoord is en dit een aanvaardbare oplossing is voor BIPT?</p>	<p>Wij zien daartegen geen bezwaar MAAR de offerte moet in dat geval het aspect O365-licenties, hosting, enz. omvatten over de mogelijke totaliteit van de opdracht ... namelijk 5 jaar.</p>

<p>Is er wat het bestek voor de Ombudsdienst voor de postsector betreft een specifiek document te verstrekken als we een beroep doen op een onderaannemer?</p> <p>We zullen, zoals gevraagd, het cv bezorgen van de persoon en zijn rol binnen het team, maar moeten we een specifiek document verstrekken?</p>	<p>Het BIPT heeft u geen specifiek document te verstrekken.</p> <p>In geval van onderaanneming wordt u gevraagd om in uw offerte te vermelden voor welk deel een beroep gedaan wordt op die onderaanneming.</p> <p>Bovendien moeten alle documenten die nodig zijn voor de verschillende selectie- of gunningscriteria worden verstrekt, zowel voor de hoofdschrijver, als voor zijn onderaannemers.</p>
<p>In het kader van het bestek nr.2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT hadden wij een vraag ivm de serveroplossing die BIPT wenst:</p> <p>3.10. Leveringen (materiaal / licenties) De voorgestelde oplossing moet zoveel mogelijk de toevoeging van nieuw materiaal vermijden (plaatsgebrek in de lokalen); ze moet worden geïnstalleerd op de bestaande virtuele infrastructuur of buitenshuis worden gehost.</p> <p>De oplossing moet dus draaien op een centrale server (virtueel en/of ergens anders gehost), met een beveiligde toegang via het netwerk van de organisatie voor alle gebruikers; de aannemer dient in zijn offerte de minimumvereisten van het systeem te vermelden voor de software die hij voorstelt.</p> <p>Gunningscriteria 3. Informatica-aspecten (10 punten)</p> <p>Het is niet helemaal duidelijk welke serveroplossing BIPT wenst. 3.10 laat interne installatie en externe hosting toe, terwijl Gunningscriteria 3 wijzen in de richting van een extern gehoste oplossing. De keuze voor één van beide opties heeft een impact op de prijs, externe installatie is natuurlijk duurder vanuit het standpunt van de leverancier. Welke optie heeft de voorkeur van BIPT: interne installatie of externe hosting ?</p>	<p>In punt 3.10 van bestek nr. 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT staat :</p> <p>“... De voorgestelde oplossing moet zoveel mogelijk de toevoeging van nieuw materiaal vermijden (plaatsgebrek in de lokalen); ze moet worden geïnstalleerd op de bestaande virtuele infrastructuur of buitenshuis worden gehost. ...”</p> <p>De oplossing mag dus ofwel gevirtualiseerd worden op de bestaande infrastructuur, waarvan een uitvoerige beschrijving van de mogelijkheden wordt gegeven in de bijlage bij het bestek; ofwel gevirtualiseerd worden met externe hosting. Bij die laatste mogelijkheid moeten dan de bedragen worden opgegeven die nodig zijn voor de hosting, over de gehele en mogelijke looptijd van het contract, namelijk 5 jaar.</p> <p>In beide gevallen moeten ook de nodige licenties worden verstrekt.</p> <p>Gunningscriteria 3. Informatica-aspecten (10 punten)</p> <p>Het derde criterium dat u vermeldt maakt het mogelijk zowel de karakteristieken van de fysieke toestellen te beschrijven als die van de virtuele toestellen die geconfigureerd zullen worden.</p> <p>De criteria die niet van toepassing zijn op de voorgestelde oplossing, moeten niet worden ingevuld.</p>

Naar aanleiding van jullie bestek, heb ik nog volgende vragen.

- Aantal gebruikers voor de applicatie klachtenbeheer
- Is de functionaliteit aanmaken en update van taken in de Outlook agenda een verplichte functionaliteit?
- Jullie geven aan dat er slechts 5 dagen onderhoud op de omgeving mogelijk zijn voor updates, upgrades, patches,... Is er een mogelijkheid om extra dagen in te plannen tijdens een kalme periode, weekend, verlengd weekend,...

1) Aantal gebruikers voor de applicatie klachtenbeheer

Het aantal gebruikers van de applicatie is het personeel van de Ombudsdienst voor de postsector. Dat cijfer wordt vermeld op bladzijde 53 van bijlage 2 (jaarverslag 2016), namelijk 2 ombudsmannen en 14 medewerkers.

2) Is de functionaliteit aanmaken en update van taken in de Outlook agenda een verplichte functionaliteit?

In verschillende delen van het bestek wordt iets gezegd over de behoeften inzake elektronische mail, waaronder:

- Punt 3.1 Algemeen: de Ombudsdienst voor de postsector gebruikt momenteel Microsoft Office 2013. Brieven en mails die makkelijk gepersonaliseerd moeten kunnen worden; de ondertekening van de brieven en mails die elektronisch moet zijn.
- Punt 3.3 Processen, gebruikersprofielen en andere verwachte elementen: de leiders en de dossierbeheerders moeten als basisfunctie het maken en verzenden van mails hebben.
- Punt 3.4 Interfaces: Een specifiek gedeelte over "Integratie in het e-mailsysteem Exchange - Outlook" wordt vermeld.
- Bijlage 1 - Gedetailleerd werkproces voor klachtenbeheer: Deze bijlage beschrijft op talrijke plaatsen het gebruik van de mail.

3) Jullie geven aan dat er slechts 5 dagen onderhoud op de omgeving mogelijk zijn voor updates, upgrades, patches,... Is er een mogelijkheid om extra dagen in te plannen tijdens een kalme periode, weekend, verlengd weekend,...

De vraag is een beetje ambigu want het lijkt alsof twee verschillende begrippen worden verward, de updates en de termijn van vijf werkdagen, die geldt voor kleine problemen.

Dit zijn de uittreksels uit het bestek:

- Ten minste een keer per jaar moet de inschrijver alle software en systemen die op het computermateriaal geïnstalleerd zijn, updaten; dat omvat de gebruikte besturingssystemen ("operating system").
- Binnen vijf werkdagen en tijdens de kantooruren voor elk klein

	<p>probleem, d.w.z. een probleem dat de correcte werking van het systeem niet verhindert. Op het einde van de termijn van vijf werkdagen moet het kleine probleem opgelost zijn.</p>
<p>In het bestek spreekt u op bladzijde 23 van 5 à 8000 dossiers per jaar en op bladzijde 27 van 15 à 20.000.</p> <p>Welke raming is juist?</p>	<p>De juiste waarde waarmee rekening moet worden gehouden is “5 à 8.000 dossiers”</p>
<p>• Blz. 25: Waarom wenst u een nummering die voor schriftelijke klachten en rechtstreekse hulp anders is?</p> <p>Nergens anders wordt gewag gemaakt van die rechtstreekse hulp. Kunt u uitdrukkelijk formuleren waarover het gaat?</p> <p>• Blz 22, u benadrukt dat de sedert het begin van het jaar verzamelde gegevens alsnog ingevoerd zullen moeten worden. Kunt u ons meer informatie geven over die gegevens (hoeveelheden, alsnog in te voeren metadata, verwachte procedure, enz.)?</p>	<p>• Blz. 25: Waarom wenst u een nummering die voor schriftelijke klachten en rechtstreekse hulp anders is?</p> <p>De schriftelijke klachten betreffen de verzoeken om bemiddeling die bij onze dienst worden ingediend via de volgende kanalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het formulier op onze website • via e-mail • via de post (brief) • via telefax • na een bezoek in onze kantoren <p>(Voor onze statistieken is een onderscheid belangrijk)</p> <p>Nergens anders wordt gewag gemaakt van die rechtstreekse hulp. Kunt u uitdrukkelijk formuleren waarover het gaat?</p> <p>Rechtstreekse hulp is een telefonische oproep naar onze dienst waarin de beller zijn grieven kan uiteenzetten aan de dossierbeheerder, die zal beslissen of het beschreven geschil ontvankelijk is. Indien nodig zal de dossierbeheerder de beller doorverwijzen naar de gepaste klantendienst of eventueel hem informeren over de te volgen procedure om een schriftelijke klacht in te dienen bij de ombudsdienst.</p> <p>• Blz 22, u benadrukt dat de sedert het begin van het jaar verzamelde gegevens alsnog ingevoerd zullen moeten worden. Kunt u ons meer informatie geven over die gegevens (hoeveelheden, alsnog in te voeren</p>

	<p>metadata, verwachte procedure, enz.)?</p> <p>Die gegevens worden verzameld in Excel- en Accessbestanden (ongeveer 10 MB aan gegevens) en in PDF-bestanden, maar aangezien de invoering van het nieuwe systeem voor het beheer van klachten pas begin 2019 zal plaatsvinden vormt de invoering van de gegevens van 2018 voor ons geen prioriteit.</p>
<p>In het kader van bestek nr.2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT hadden wij een tweede vraag, deze keer i.v.m. de opleidingen die BIPT wenst:</p> <p>3.11. Opleidingen (..) Parallel daarmee wordt een andere, meer algemene opleiding gegeven aan het voltallig personeel van de ombudsdienst in het Nederlands en het Frans, over het gebruik van het programma op zichzelf.</p> <p>==> Uit hoeveel personen zou het voltallig personeel precies bestaan ?</p>	<p>Het aantal gebruikers van de applicatie, en dus voor de opleiding, is het personeel van de Ombudsdienst voor de postsector.</p> <p>Dat cijfer wordt vermeld op bladzijde 53 van bijlage 2 (jaarverslag 2016), namelijk 2 ombudsmannen en 14 medewerkers (7 Franstaligen en 7 Nederlandstaligen).</p>
<p>Op bladzijde 31 van het bestek is er sprake van de prijzen voor evolutief onderhoud.</p> <p>Ik heb begrepen dat er een prijs moest worden opgegeven voor het werk van 2 personen gedurende 1 dag.</p> <p>De laatste paragraaf is voor mij evenwel niet duidelijk.</p> <p>“De inschrijver dient evenwel in zijn offerte, als referentie het jaarlijkse bedrag, zonder btw, voor de beschikbaarstelling van een expert te vermelden, voor een dag werk in het kader van een facultatief evolutief onderhoud.”</p>	<p>Er wordt gevraagd naar de prijs voor 5 dagen / jaar voor 2 personen, zoals gevraagd in het inschrijvingsformulier en, ter aanvulling zouden we het dagtarief willen weten voor een extra dag prestatie, voor een persoon, als de jaarlijkse 5 dagen als basis onvoldoende blijkt voor de gevraagde evolutie.</p> <p>Dit ingeval er op de vaste 5 dagen die worden besteld een “discount” zou bestaan ten opzichte van het normale dagtarief.</p>
<p>Ik begrijp echter niet goed het begin van uw antwoord. In het inschrijvingsformulier, wordt gevraagd naar de “Globale forfaitaire prijs voor 1 jaar evolutief onderhoud (dag/team - 2 personen) (P4)”</p> <p>Het gaat dus wel om de prijs per dag voor 2 personen?</p>	<p>Het moet worden vertaald als “Globale forfaitaire prijs voor 1 jaar evolutief onderhoud (5 dagen/Een team van 2 personen) (P4)”</p>

<p>Zij vragen hoeveel referenties zijn moeten vermelden om te voldoen aan de (tweede) selectiecriteria. Is er met andere woorden een minimum bepaald?</p>	<p>Het tweede selectie criterium vermeldt geen minimumwaarde maar zegt dat het, in het meervoud, moet gaan om soortgelijke projecten van de voorbije 5 jaar ; twee referenties lijken ons daarom een minimum om dat criterium te valideren.</p> <p>Voor dat criterium willen we echter vooral nagaan of de personen die zullen worden ingezet voor ons project een “stevige” ervaring hebben verworven in de projecten waarnaar u verwijst ; u beslist dus zelf over het aantal referenties die vermeld moeten worden om uw dossier “geloofwaardig” te maken wat de ervaring betreft die in het verleden is opgedaan.</p>
<p><i>Kunt u wat betreft de 5000 à 8000 klachten die u jaarlijks ontvangt, de verdeling daarvan ramen over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onlineformulier • E-mail • Fax • Brievenpost • Schriftelijke notitie van een mondelinge klacht <p><i>Verwacht u een verandering wanneer het webportaal geïnstalleerd zal zijn?</i></p>	<p><i>Kunt u wat betreft de 5000 à 8000 klachten die u jaarlijks ontvangt, de verdeling daarvan ramen over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onlineformulier (21,8%) • E-mail (48,2%) • Fax (0,06%) • Brievenpost (5,3%) • Schriftelijke notitie van een mondelinge klacht (0,07%) <p><i>Verwacht u een verandering wanneer het webportaal geïnstalleerd zal zijn?</i></p> <p>Wij verwachten een geleidelijke toename van het aantal klachten maar geen sterke toename of grote verandering.</p>
<p>1. Ik heb de rectificaties rond prijs goed gekregen van Steven Minne. Nog een vraagje echter; Bij het uitwerken van de oplossing voor jullie, zijn we nog op een vraag gestoten. Hoe wensen jullie de output van het dossier te verwerken, elektronisch of via brief. Mijn vraag is dus hoe dat jullie de indiener van de klacht zullen op de</p>	<p>1. De communicatie met de klant moet elektronisch gebeuren, voor zij die een aanvraag tot bemiddeling elektronisch hebben ingediend. Voor de klanten die een schriftelijk aanvraag hebben ingediend, zal de communicatie op dezelfde manier gebeuren.</p> <p>2. Op pagina 26 - 3.5 Webportaal gebruikers :</p>

<p>hoogte stellen van het antwoord? Moet het systeem hier rekening houden met deze ‘output’ mogelijkheden.</p> <p>2. Kan je me voor het volgende vraagstuk nog op mail zetten hoe jullie het zien, zodat er geen verwarring is: Voorts hebben we nog een vraag rond de taal noden van het platform. Heb ik goed begrepen dat het portaal bereikbaar voor het publiek in 4 talen voorhanden moet zijn: Frans, Nederlands, Engels en Duits. Duits wordt niet vermeld in het bestek.</p> <p>3. Het systeem voor de interne gebruikers mag echter in één taal voorhanden zijn. Wij zullen daar default Engels zetten. Dit is wel niet in overeenstemming met “1.26 Taalgebruik” op pag.15 en pag. 25 Interfacetaal. Kan u me dit bevestigen?</p>	<p>Laatste paragraaf: “Dat onlineformulier moet worden geïntegreerd in de website van de Ombudsdienst voor de Postsector en beschikbaar zijn in alle talen die deze dienst aanbiedt.” Onze dienst ontvangt klachten in het Nederlands, Frans, Engels en Duits. De webportaal moet ook aan deze taalvereiste voldoen voor de klanten.</p> <p>3. Met Taalgebruik wordt de onderlinge contacten tussen onze dienst en de opdrachtnemer bedoeld. Niet de interfacetaal van de software. De software daarentegen moet beschikbaar zijn in de volgende drie talen: Nederlands, Frans en Engels.</p>
<p>In een oplossing voor het beheer van de klachten moet er een link worden gelegd tussen een klacht en een burger via een unieke code die gekoppeld is aan de gebruiker.</p> <p>We hebben dus een authenticatiesysteem nodig.</p> <p>Het is mogelijk om een oplossing op maat te ontwikkelen of dat kan ook met:</p> <p>Google: https://developers.google.com/identity/sign-in/web/sign-in FaceBook: https://developers.facebook.com/docs/facebook-login/web</p> <p>Hoe overweegt u de burgers te identificeren?</p>	<p>Het bestek vermeldt helemaal niets over het gebruik van een authenticatiesysteem; de inschrijver heeft dus de keuze om het volgens hem beste voorstel te doen (vanuit technisch standpunt, vanuit het standpunt van de veiligheid (van toegang en van de gegevens) en vanuit budgettair standpunt), met inachtneming van de minimumeisen die door het bestek worden opgelegd.</p> <p>Los daarvan eist het bestek dat de inschrijver een dynamische planning opgeeft, die onder andere een beschrijving geeft van de momenten waarop raadplegingen en beslissingen zullen moeten worden gehouden/genomen door de ombudsdienst. De voorgestelde oplossing zal dus tijdens die “momenten” uitvoerig ter sprake moeten komen.</p>

<p>Betreffende de uitbesteding :</p> <p>Op teamniveau duiden wij het deel aan dat onze onderaannemer verwezenlijkt en de referenties aan. Daarnaast is het enige document dat hij moet verstrekken “de verklaring op erewoord waarin hij bevestigt onafhankelijk te zijn jegens elke natuurlijke of rechtspersoon die is onderworpen aan de controle van het Instituut”?</p> <p>Of moet hij ook de offerte ondertekenen en zijn statuten voorleggen?</p> <p>Wat de ondertekening van de offerte betreft, is het kader waarin staat GOEDGEKEURD op pagina 20 een kader dat wij moeten ondertekenen of een kader dat aan u is voorbehouden?</p>	<p>De onderaannemer moet alle nodige documenten verstrekken maar hoeft de offerte niet te ondertekenen (enkel de eigenlijke inschrijver ondertekent).</p> <p>Het kader “Goedgekeurd” is voorbehouden voor de identiteit en de titel van persoon die bevoegd is om de offerte goed te keuren ... bij u.</p>
---	--

Dit document en de inhoud ervan veranderen geenszins de datum van opening van de inschrijvingen, die nog steeds is vastgelegd op
vrijdag 30 maart 2018 om 10 uur