

Contract teleffoni

14 Awst 2020

Cais am wybodaeth.

Diolch am eich cais, a ddaeth i law ar 20 Gorffennaf, sydd wedi'i gynnwys fel Atodiad A i'r llythyr hwn.

Gweler yr ymateb isod.

Adran 1

A fydddech cystal â chadarnhau gwneuthurwr y system(au) teleffoni sydd ar waith gennych ar hyn o bryd?

Skype gan Microsoft.

Beth oedd dyddiad gosod eich offer teleffoni?

Mis Ebrill 2015

Pwy sy'n cynnal a chadw eich system(au) teleffoni?

Nexus.

A fydddech cystal â chadarnhau gwerth y prosiect cychwynnol a gwerth gwasanaethau cymorth / cynnal a chadw blynyddol (mewn £)?

Cost y prosiect cychwynnol: £120,000 (ac eithrio TAW) £28,620 (yn cynnwys TAW) cost cymorth / cynnal a chadw blynyddol.

A yw eich gwasanaeth cynnal a chadw blynyddol yn cynnwys symudiadau, ychwanegiadau a newidiadau? Ac os na, beth yw cost blynyddol symudiadau, ychwanegiadau a newidiadau?

Amherthnasol.

Senedd Cymru
Bae Caerdydd
Caerdydd CF99 1SN

Welsh Parliament
Cardiff Bay
Cardiff CF99 1SN
Ffôn/Tel: 0300 200 6224

E-bost/Email: Ceisiadau-gwybodaeth@senedd.cymru
Information-request@senedd.wales

Beth yw dyddiad adnewyddu eich contract?

Mis Ionawr 2023, gyda dewis i ymestyn am 12 mis arall.

A ydych yn defnyddio offer Cyfathrebu neu Gydweithio Unedig fel Microsoft Skype for Business / Teams / Cisco / Avaya / Mitel? Os felly, pa offer ydych yn ei ddefnyddio ar hyn o bryd?

Ydym, Skype a Teams.

Adran 2

A fydddech cystal â chadarnhau gwneuthurwr y system(au) canolfan gyswllt sydd ar waith gennych ar hyn o bryd?

Anywhere365 gan Nexus.

Beth oedd dyddiad gosod seilwaith eich canolfan gyswllt?

Mis Rhagfyr 2019.

Pwy sy'n cynnal a chadw system(au) eich canolfan gyswllt?

Nexus.

A fydddech cystal â chadarnhau gwerth y prosiect cychwynnol a gwerth gwasanaethau cymorth / cynnal a chadw blynyddol (mewn £)?

£87,700.38 (yn cynnwys TAW) oedd y gost lawn am y 12 mis cyntaf, gyda chost blynyddol o £12,148.13 (yn cynnwys TAW) am y blynyddoedd canlynol.

Faint o weithwyr / asiantau canolfan gyswllt sydd gennych?

24 asiant ar draws 3 canolfan gyswllt.

A yw'r asiantau yn gweithio gartref? Neu dim ond yn eich swyddfeydd?

Yn bennaf mae asiantau wedi'u lleoli yn y swyddfa ond gallant weithio gartref.

Beth yw dyddiad adnewyddu eich contract?

Mis Rhagfyr 2022.

A ydych yn defnyddio CRM yn y ganolfan gyswllt? Pa lwyfan a ddefnyddir?

Na - ni ddefnyddir llwyfan ar hyn o bryd.

A ydych yn defnyddio sylfaen wybodaeth / llwyfan rheoli gwybodaeth? Pa lwyfan a ddefnyddir?

Ydym, Fresh Service.

Adran 3

Pwy sy'n darparu eich galwadau a'ch llinellau ar hyn o bryd?

Digital Communications

Beth yw eich gwariant blynyddol cyfredol ar alwadau a llinellau?

Digital Communications 7k.

Beth yw dyddiad adnewyddu eich contract?

Mis Hydref 2022:

Pwy sy'n darparu eich rhwydwaith ardal eang? Faint o safleoedd sydd wedi'u cysylltu?

103 o safleoedd wedi'u cysylltu. Daisy - 96; Virgin - 2; Airband - 1; Async - 1; PSBA - 1; Nsuk - 1; Proximus - 1

Adran 4

Faint o weithwyr sydd gennych yn gyfan gwbl yn eich sefydliad?

481

A allwch chi ddarparu manylion cyswllt eich arweinydd caffael / rheolwr categori ar gyfer y gwasanaethau hyn?

Helena Heath - Helena.Heath@senedd.cymru

A allwch chi ddarparu enwau a manylion cyswllt y bobl a ganlyn yn eich sefydliad?

- *Prif Swyddog Gwybodaeth / Cyfarwyddwr TG*
Cyfarwyddwr Adnoddau - David Tosh - David.Tosh@senedd.cymru
- *Pennaeth TG*
Mark Neilson - Mark.Neilson@senedd.cymru

- *Pennaeth Trawsnewid Digidol*
Amherthnasol
- *Pennaeth Gwasanaethau Cwsmeriaid*
Lisa Bray - Lisa.Bray@senedd.cymru

Yn gywir

Rheolwr Rhyddid Gwybodaeth
Senedd Cymru

Mae'ch cais wedi'i ystyried yn unol â'r egwyddorion a nodir yn y **Cod Ymarfer ar Ganiatáu i'r Cyhoedd Wedd Gwybodaeth**. Mae croeso ichi gysylltu â mi os oes gennych unrhyw gwestiynau am yr ymateb hwn. Os ydych yn teimlo bod gennych achos i gwyno, dilynwch y canllawiau isod.http://www.assembly.wales/en/abthome/about_us-commission_assembly_administration/abt-foi/Pages/abt-foi-cop-pub.aspx

A oes gennych achos i bryderu neu i gwyno ynghylch yr ymateb a gawsoch i'ch cais?

Os ydych yn anfodlon ar sut y mae Senedd Cymru wedi ymdrin â'ch cais, gallwch ofyn am adolygiad mewnol o fewn 40 diwrnod gwaith i ddyddiad yr ymateb hwn. Dylid cyfeirio ceisiadau am adolygiad mewnol at y Rheolwr Rhyddid Gwybodaeth drwy ddefnyddio'r cyfeiriad e-bost a ganlyn:

ceisiadau-gwybodaeth@senedd.cymru neu'n ysgrifenedig i

Senedd Cymru
Llywodraethu a Sicrwydd
Bae Caerdydd
Caerdydd
CF99 1SN

Os nad ydych yn fodlon ar ganlyniad yr adolygiad mewnol, mae'r hawl gennych i wneud cais uniongyrchol i'r Comisiynydd Gwybodaeth am benderfyniad. Gellir cysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn:

Information Commissioner's Office
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire
SK9 5AF

Atodiad A

Annwyl Senedd Cymru

A fydddech cystal â chadarnhau gwneuthurwr y system(au) teleffoni sydd ar waith gennych ar hyn o bryd?

Beth oedd dyddiad gosod eich offer teleffoni?

Pwy sy'n cynnal a chadw eich system(au) teleffoni?

A fydddech cystal â chadarnhau gwerth y prosiect cychwynnol a gwerth gwasanaethau cymorth / cynnal a chadw blynyddol (mewn £)?

A yw eich gwasanaeth cynnal a chadw blynyddol yn cynnwys symudiadau, ychwanegiadau a newidiadau? Ac os na, beth yw cost blynyddol symudiadau, ychwanegiadau a newidiadau?

Beth yw dyddiad adnewyddu eich contract?

A ydych yn defnyddio offer Cyfathrebu neu Gydweithio Unedig fel Microsoft Skype for Business / Teams / Cisco / Avaya / Mitel? Os felly, pa offer ydych yn ei ddefnyddio ar hyn o bryd?

A fydddech cystal â chadarnhau gwneuthurwr y system(au) canolfan gyswllt sydd ar waith gennych ar hyn o bryd?

Beth oedd dyddiad gosod seilwaith eich canolfan gyswllt?

Pwy sy'n cynnal a chadw system(au) eich canolfan gyswllt?

A fydddech cystal â chadarnhau gwerth y prosiect cychwynnol a gwerth gwasanaethau cymorth / cynnal a chadw blynyddol (mewn £)?

Faint o weithwyr / asiantau canolfan gyswllt sydd gennych?

A yw'r asiantau yn gweithio gartref? Neu dim ond yn eich swyddfeydd?

Beth yw dyddiad adnewyddu eich contract?

A ydych yn defnyddio CRM yn y ganolfan gyswllt? Pa lwyfan a ddefnyddir?

A ydych yn defnyddio sylfaen wybodaeth / llwyfan rheoli gwybodaeth? Pa lwyfan a ddefnyddir?

Pwy sy'n darparu eich galwadau a'ch llinellau ar hyn o bryd?

Beth yw eich gwariant blynyddol cyfredol ar alwadau a llinellau?

Beth yw dyddiad adnewyddu eich contract?

Pwy sy'n darparu eich rhwydwaith ardal eang? Faint o safleoedd sydd wedi'u cysylltu?

Faint o weithwyr sydd gennych yn gyfan gwbl yn eich sefydliad?

A allwch chi ddarparu manylion cyswllt eich arweinydd caffael / rheolwr categori ar gyfer y gwasanaethau hyn?

A allwch chi ddarparu enwau a manylion cyswllt y bobl a ganlyn yn eich sefydliad?

Prif Swyddog Gwybodaeth / Cyfarwyddwr TG

Pennaeth TG

Pennaeth Trawsnewid Digidol

Pennaeth Gwasanaethau Cwsmeriaid