

Nota van Inlichtingen

Betreft	1e Nota van inlichtingen	Datum	30-okt-17
Van	Gemeente Utrecht	Kenmerk	TN 157784
Aanbesteding	Marktconsultatie Mobiele Telefoons		



Onderstaand treft u, geanonimiseerd, de vragen en antwoorden aan.

Vraagnummer	(Onderwerp, vraagnummer)	Vraag	Antwoord
1	Dienstverlening, Vraag 1a	Wat wordt verstaand onder financiële dienstverlening (maw welke handeling(en) worden hier bedoeld?)	Doelstelling van de gemeente Utrecht is om de totale dienstverlening onder te brengen bij een leveranciers. Deze leverancier levert de telefoons en accessoires aan de gemeente Utrecht. De financiële afhandeling daarvan ligt uiteraard bij leverancier. Daarnaast kan een medewerker van de gemeente Utrecht tegen bijbetaling een ander toestel aanschaffen. De meerfactuur en afhandeling ervan is dan bij voorkeur rechtstreeks tussen leverancier en medewerker van de Gemeente Utrecht.
2	Dienstverlening, Vraag 1a	Wat wordt precies verstaan onder helpdesk; werkzaamheden, fysiek/personele bezetting of anders? Graag nader specificeren en ook graag service window. Zijn de twee zaken die daarin benoemd worden beantwoorde van gebruikers storingen verhelpen niet onderdeel van verzorgen helpdesk	Doelstelling is dat de gebruikers van de Gemeente Utrecht geholpen worden met hun vragen en problemen. Deze kunnen oa. bestaan uit vragen over de werking van een toestel, een specifieke applicatie op het toestel of een verstoring met het toestel. Er zal een ingang moeten zijn om deze vragen adequaat in ontvangst te nemen en te beantwoorden, bijvoorbeeld via een Helpdesk. De vorm van deze Helpdesk maakt onderdeel uit van de marktconsultatie en de gemeente is benieuwd wat de markt daarin kan faciliteren en wat aanbevolen wordt (op afstand, in een winkelketen, op locatie gemeente Utrecht, etc). Het servicewindow van de huidige dienstverlening geleverd door de Gemeente Utrecht is maandag t/m vrijdag van 8:00 – 17:00. Echter vragen we ook in de marktconsultatie wat de mogelijkheden zijn om een verruiming van dit servicewindow te faciliteren voor een bepaalde groep medewerkers (VIP), de 24*7 dienstverlening.
3	Dienstverlening, Vraag 1a	Welke ondersteuning moet er 24x7 geboden worden. Vervanging in geval een toestel defect is of ook gebruikersvragen (hoe toestel te bedienen / probleem anders dan defect van toestel verhelpen)	De 24*7 ondersteuning betreft een groep medewerkers die bereikbaar dienen te zijn vanwege hun functie. Primair zal het gaan om het verhelpen van storingen aan het toestel die de bereikbaarheid verstoren. Uitgegaan kan worden dat bij het wisselen van een toestel ook assistentie gegeven dient te worden om het toestel weer werkend te hebben zodat de gebruiker weer bereikbaar is. Bereikbaar is in dit geval bellen en gebeld worden, maar ook bereikbaar via de mail waardoor in bepaalde situaties ook assistentie gegeven dient te worden om de applicatie erop te zetten en deze werkend te krijgen.
4	Dienstverlening, Vraag 1b	Maakt gemeente Utrecht gebruik van een MDM/EMM/MAM oplossing of enrollement mogelijkheden van bijv Apple en Samsung in combinatie met MDM/EMM/MAM. (dit zorgt namelijk voor een bijna automatische uitrol waarbij de medewerker allen datum en tijd dient in te vullen op het toestel en zijn gebruikersnaam en wachtwoord moet ingeven. Alle andere installatie & configuratie activiteiten en worden door de enrollement en de MDM/EMM/MAM verzorgd (middels Wifi connectie of 3G/4G verbinding). Dit verlaagt de noodzaak op het beroep doen op een serviceorganisatie (ongeacht of die van de gemeente is of een geoutsourcde partner)	De gemeente Utrecht maakt (nog) geen gebruik van MDM/EMM/MAM oplossingen voor een volledige enrollement. De gemeente Utrecht gebruik wel BlackBerry Enterprise Mobility (GOOD) voor het veilig aanbieden van gemeentelijke data op het toestel. Dit verloopt via de geïnstalleerde app.

5	Dienstverlening, Vraag 1e	U geeft aan dat een medewerker met behulp van een voucher een toestel kan bestellen en indien wenselijk door het doen van een privé betaling een duurder toestel kan aanschaffen. In welk geval gaat gemeente Utrecht dan een toestel hergebruiken? Dienen de ingenomen toestellen (en hierbij zijn wij benieuwd naar het "eigendomsrecht" zeker als een medewerker een bijbetaling heeft gedaan) dan weer als refurbished toestel in de webshop te worden opgenomen of anders. Graag nader specificeren	De gemeente Utrecht heeft de gedachte om tegen privé bijbetaling de aanschaf van een duurder toestel mogelijk te maken. Het toestel blijft eigendom van de Gemeente Utrecht maar gaat na de afschrijffperiode (nu 3 jaar) automatisch over in eigendom van de gebruiker. Mocht de gebruiker eerder de organisatie verlaten en/of geen behoefte hebben het toestel over te nemen dan gaat het toestel retour naar leverancier om als refurbished toestel in de webshop te worden opgenomen. We worden graag geïnformeerd met betrekking tot de mogelijkheden hiertoe.
6	Dienstverlening, Vraag 1f	Wat wordt er bedoeld met telefoongegevens? Contactpersonen/telefoonnummers of een gehele back-up van gegevens,bestanden en apps?	De Gemeente wil graag weten of u in staat bent om gebruikers volledig te ontzorgen bij het wisselen van een toestel. Het grootste ongemak is het kwijtraken van gegevens, bestanden en apps. Het alleen verstrekken van een nieuw toestel bij een verstoring en de rest overlaten aan de gebruiker wordt vooralsnog gezien als te weinig ondersteuning. Er zijn gebruikers met een grote mate van zelfredzaamheid op het digitale gebied, echter zijn er ook gebruikers die meer ondersteuning nodig hebben. We willen graag weten in welke mate aan de gebruiker dienstverlening geboden kan worden. Wat een "normale" mate van dienstverlening is en wat voor de leverancier extra inspanning kost en daarmee "extra" is.
7	Dienstverlening, Vraag 1g	Welke rapportage is gewenst en communicatie waarover (updates, nieuwe toestellen, handleiding tav installatie & configuratie instructie).Graag nader specificeren.	Het aanleveren van rapportages is nodig om a) de overeengekomen dienstverlening te kunnen beoordelen en b) inzicht te krijgen in omvang en het verloop van de dienstverlening en c) of er vanuit leverancier of Gemeente Utrecht bijgestuurd moet worden. Deze rapportages zijn input voor de SLA gesprekken tussen leverancier en Gemeente Utrecht. Hierbij kan gedacht worden aan rapportage onderdelen zoals: Het aantal leveringen (wat geleverd is aan wie). Het aantal verstoringen in periode x,y,z en het aantal in gebruik zijnde leentoeestellen. Het aantal meldingen buiten standaard kantoortijden. Aantal toestellen met schade (val/stoot/waterschade) en verloren/gestolen toestellen. Wijzigingen in het assortiment, aankomende updates. Het aantal leveringen boven het voucher bedrag. etc. Actuele handleidingen tav installatie & configuratie instructie dienen beschikbaar te zijn voor de gebruikers.
8	Dienstverlening, Vraag 1h	Is een ISO certificering 27001 hier voldoende?	ISO certificering 27001 gaat meer over interne procedures en niet zo zeer over de maatregelen die gesteld worden vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Hier zal de leverancier goed naar moeten kijken aangezien er onder andere informatie van gebruikers in de CMDB worden opgenomen en een website beschikbaar gesteld wordt. Wat als voldoende wordt beschouwd, zal in de aanbesteding worden bepaald.
9	Dienstverlening, Vraag 1i	Is de benoemde "registratie" in punt A de hier gestelde CMDB? En zo ja welke informatie velden wenst gemeente Utrecht vast te leggen; mobiel nummer gekoppeld aan naam medewerker, simkaartnummer, type toestel, imeinummer, datum aanschaf, wel of niet privé bijgehaald, emailadres, kostenplaats, personeelsnummer/id, functie, locatie, budget	De gemeente heeft voor ogen dat de benodigde gegevens voor het verlenen van de dienstverlening en het afdoende kunnen rapporteren worden vastgelegd door de leverancier in een configuratiedatabase. De genoemde velden maken daar onderdeel van uit. Het nader invullen van alle gewenste gegevens die bijgehouden moeten worden komt pas in een latere fase.

10	Maatschappelijke verantwoordelijkheid, Vraag 2a	Wedervraag/opmerking hierop: is de gemeente Utrecht "welwillend" om het prijsverschil (wat er op dit moment is) tussen een "niet modulair opgebouwd toestel vs bijv een Faiphone te betalen. En kijkend naar het voucherprincipe is dit ook de wens van de medewerker, immers zij mogen zelf kiezen.....	De gemeente Utrecht is voorstander van het maatschappelijk verantwoord aanbieden van producten en deze ook verantwoord afvoeren na gebruik. In welke mate de gemeente Utrecht welwillend is om als standaard een Fairphone aan te bieden aan haar gebruikers is nog niet intern besloten. De vraag mbt o.a. de Fairphone in de marktconsultatie betreft het verkrijgen van inzicht hoe de markt ten opzichte van dergelijke producten staat.
11	Maatschappelijke verantwoordelijkheid, Vraag 2b	Kan de gemeente Utrecht uitleggen hoe aanbieders van mobiele telefoons (GSM/smartphones) dit kunnen voorkomen anders dan bij hun fabrikanten dit te verifiëren? Wij al tussenpartij maken/producen namelijk niets wij wederverkopen. Stel/Indien er een merk en type toestel zou zijn waarin kinderarbeid / sociale uitbuiting van toepassing zou zijn maar dat merk/type toestel heel populair is, hoe zou gemeente Utrecht dit dan kunnen "weten". Dit door dat merk/type uit te sluiten in het assortiment waaruit de medewerker middels het voucher principe kan kiezen?	De gemeente Utrecht zoekt een leverancier die de aangeboden producten van verschillende fabrikanten, het beste laat aansluiten bij de wensen rondom maatschappelijk verantwoord inkopen. Gemeente Utrecht is verder voornemens om een beperkt assortiment van toestellen aan de eindgebruikers aan te bieden om het geheel van de dienstverlening overzichtelijk en beheersbaar te houden. En daarmee ook de garantie te hebben dat deze geselecteerde toestellen functioneren met de gemeentelijke toepassingen. Wij zijn hier juist op zoek naar de mogelijkheden die de markt voor handen heeft en welke (actieve) rol de aanbieder hier in kan spelen.
12	Maatschappelijke verantwoordelijkheid, Vraag 2g	Wat wil de gemeente Utrecht hier precies weten. Gaan de werkzaamheden voor deze opdracht beleg worden bij en medewerker die onder de "Social return parameters valt) of hoe gaat aanbieder generiek om met SR?	Deze vraag heeft als doel om inzicht te krijgen in welke mate leveranciers in de mobiele markt een bijdrage leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bij de daadwerkelijke aanbesteding wordt dit <u>namelijk een vast onderdeel</u>
13	Maatschappelijk en milieu verantwoord afvoeren, Vraag 3a	Wedervraag: in hoeverre is de wens er om te repareren? Is dit een afweging kosten vs markt/afschrijvingswaarde of anders. En wat doet de gemeente Utrecht / de medewerker eraan om reparatie te voorkomen. Immers de meeste reparaties anno 2017 zijn een gevolg van val/stoot/waterschade. Hoe gaat gemeente Utrecht om met val/stoot/waterschade reparaties. Zijn die allemaal voor rekening van de gemeente of dient de medewerker daarvoor ook deels of geheel een bijdrage in te doen. En zo ja hoe dan ook middel privé betalen of inhouden middels salaris.	De Gemeente Utrecht heeft vanuit financieel oogpunt voor ogen dat reparatie de moeite waard is zolang de kosten daarvan niet hoger zijn dan de restwaarde. Vanuit Duurzaamheid kan deze grens anders gelegd worden. De vraag in deze marktconsultatie betreft het ophalen of de leverancier ook in de dienstverlening heeft opgenomen het repareren van toestellen. Het aantal schadegevallen is een onderdeel in de rapportage waarop de Gemeente Utrecht kan sturen.
14	Webshop, Vraag 4a	Ten aanzien van dienstverlening is er aandacht voor AVG en security. Wij nemen aan dat ook ten aanzien van webshop ook wensen-eisen zijn. Bijv https of het alleen maar kunnen bestellen met een naam@utrecht.nl emailadres. Het maar 1 keer kunnen bestellen met een voucher. Het maar kunne bestellen van 1 toestel (stel dat voucher bedrag 250,00 is er een toestel in staan van 120,00 zou de medewerker er maar 1 kunnen bestellen ipv 2 (hoogte van de voucher is dus niet alleen leidend). Het kunnen bieden van een "kijk/alleen lezen functie (bijvoorbeeld om medewerker inzicht te geven in het geboden assortiment die dan inzichtelijk is zonder dat er een voucher is uitgeven). Hiermee is er altijd een online producten catalogus die altijd up to date is en 24x7 inzichtelijk.	De exacte eisen met betrekking tot de webshop zullen worden vastgelegd in de aanbesteding. Het zorgen voor een webshop die voldoet aan onder andere deze eisen kan inderdaad noodzakelijk zijn en onderdeel uitmaken van de dienstverlening.
15	Webshop, Vraag 4a	Moeten alle medewerkers hetzelfde voucher bedrag krijgen en of assortiment te zien krijgen of is moet deze variëren afhankelijk van de functie (zowel hoogte voucher als assortiment) Moet er ook mogelijkheid zijn om accessoire(s) te bestellen en zo ja dient dat dan opgenomen te worden in het voucherbedrag of is dat apart. Bijv in geval de voucherwaarde 250,00 is kan men daar dan een toestel kiezen van 175,00 en deze aanvullen tot 250,00 met accessoire(s) of mag men een toestel kiezen voor maximaal 250,00 en kan men daarnaast dan nog accessoires bestellen (voor beide geldt dan neem ik aan dat er bijbetalen mogelijk is. Of moet er standaard bij de bestelling van een toestel bijvoorbeeld een vooraf vastgestelde accessoire in het winkelmandje komen waardoor de medewerker bij de bestelling van een toestel automatische bijv een beschermhoes meegeleverd krijgt (dit om val/stoot/waterschade te verkleinen)	De Gemeente Utrecht maakt op dit moment geen onderscheid in de hoogte van het voucher bedrag, deze is voor iedereen gelijk. Gemeente Utrecht voorziet op dit moment dat een aantal accessoires automatisch geleverd worden zoals een beschermhoes, een schermfolie en een hoofdtelefoon. Dit zou bijvoorbeeld met de voucher afgerekend moeten kunnen worden waarbij alle andere accessoires zijn voor rekening van de medewerkers. De exacte eisen hiertoe worden vastgelegd in de aanbesteding waarbij wij nu graag worden geïnformeerd welke mogelijkheden hier bestaan.

16	Webshop, Vraag 4c	Waarom zou gemeente Utrecht de wens hebben om medewerkers bij een leverancier in de winkel iets op te halen (anders dan een spoed geval waarin dezelfde dag een toestel nodig is). Als je kijkt naar Total Cost of Ownership dan is dit een zeer verhogende kostenpost (alhoewel deze indirect is maar toch). Als een medewerker onder werktijd naar een winkel moet en hij/zij daar 45 minuten mee zoekt is dan kost dat de gemeente al gauw € 45,00.	De gedachte is dat het aansluiten bij een winkelketen voordelen kan geven op de volgende gebieden: Ruimere openingstijden, gespecialiseerde dienstverlening, grotere bereikbaarheid en zonder afspraak binnen lopen. Dit betreft overigens een gedachte en is nog geen wens of eis vanuit de Gemeente. Deze Marktconsultatie moet daar meer duidelijkheid over geven in welke mate deze gedachte een haalbare oplossing kan zijn of hier juist andere oplossingen voor handen zijn om de gebruikers zoveel mogelijk te faciliteren en gemeente Utrecht te ontzorgen.
17	Webshop, Vraag 4d	Aan wat voor soort beperkingen kan er gedacht worden.....maakt gemeente Utrecht gebruik van MDM/EMM/MAM en of specifieke apps (die bijvoorbeeld niet multi OS ontwikkelt zijn)	De achterliggende gedachte bij deze vraag heeft betrekking op de mogelijkheid dat een leverancier toestellen van een bepaald merk of type niet wil leveren vanuit bijvoorbeeld het dienstverleningsoogpunt. Een voorbeeld hiervan is een bepaald model dat erg storingsgevoelig is waardoor de dienstverlening niet geboden kan worden. Vanuit de gemeente Utrecht wordt primair gewerkt met de app BlackBerry Enterprise Mobility Suite (GOOD) waarvoor een compatibiliteit lijst beschikbaar is. https://community.good.com/docs/DOC-7822
18	Webshop, Vraag 4e	Hoe komt een medewerker aan een voucher. Gaat daar een autorisatie aan vooraf. Dient de medewerker vooraf een gebruikersovereenkomst te tekenen. Welke aflevermogelijkheden zijn er (1 vast adres of variabel of privéadres mogelijkheid)	De gemeente Utrecht heeft op dit moment de volgende visie hier op maar wordt graag geïnformeerd over de (on-)mogelijkheden: De Gemeente Utrecht verstrekt een voucher. Dit kan aan de leverancier of aan de medewerker. Altijd vooraf gegaan door een autorisatie. Met de voucher kan de medewerker een telefoon met accessoires bestellen bij de leverancier. De leverancier zorgt voor de benodigde instructiehandleidingen, etc. De gebruikersovereenkomst kan een vaste stap worden in de webshop. Qua aflevermogelijkheden wordt gedacht om dit variabel te houden in overleg met de gebruiker.
19	Webshop, Vraag 4f	Wat wordt er bedoeld met niet leverbare toestellen. Toestellen die niet op voorraad zijn of toestellen die "ooit" in het assortiment hebben gestaan maar nu end of life zijn. Zijn er documenten die in de webshop inzichtelijk moeten zijn. Zo ja welke is/zijn dit dan	Niet leverbare toestellen zijn toestellen met een te lange levertijd en toestellen die end of live zijn. In alle gevallen gaat het om toestellen die niet de gewenste levertijd kunnen halen. Documenten die in de webshop inzichtelijk zouden moeten zijn hebben betrekking op het toestel (specificaties van het toestel, foto ervan, de top vergelijkingspunten van het toestel met andere toestellen bv) en overige zaken die bij een webshop horen zoals de voorwaarden, etc.
20	Gemeentelijke applicaties, Vraag 5a	Tav gebruiksklaar maken: is gemeente Utrecht op de hoogte van de mogelijkheden van enrollement en wordt er gebruik gemaakt van MDM/EMM/MAM? Dit bepaalt in hoeverre dit handmatig en of geautomatiseerd kan verlopen en welke zaken de medewerker dan nog zelf zou moeten uitvoeren. Waarom zouden handleiding in de webshop moeten staan? Immers daar kan je alleen bestellen en nemen aan dat nadat je een voucher verzilverd hebt zou je toch niet meer toegang moeten hebben. Zou een intranet (achtige_ omgeving bij gemeente en aanbieder hier niet een beter platform zijn?	De gemeente Utrecht maakt geen gebruik van MDM/EMM/MAM oplossingen voor een volledige enrollement. De gemeente Utrecht gebruikt wel BlackBerry Enterprise Mobility (GOOD) voor het veilig aanbieden van gemeentelijke data op het toestel. Dit verloopt via de geïnstalleerde app. De gemeente heeft voor ogen dat er 1 leverancier is voor de levering en dienstverlening van mobiele telefonie. Deze ingang betreft bestellingen en afhandeling van vragen en verstoringen alsmede handleidingen en instructies.
21	Prijs, Vraag 7a	Is een constructie als Device/Hardware as a Service hier mogelijk om aan te bieden?	Een dergelijke constructie kan mogelijk zijn. Wij vernemen graag wat de mogelijkheden zijn in reactie op deze marktconsultatie.

22	Dienstverlening, Vraag 1b	U vraagt of er mogelijkheden zijn voor 24 uurs service verlening. Kunt u aangeven voor welke vorm van dienstverlening u 24 uurs service wilt inzetten? Gaat dit bijvoorbeeld alleen om storingsafhandelingen of ook voor reguliere leveringen?	De 24*7 ondersteuning betreft een groep medewerkers die bereikbaar dienen te zijn vanwege hun functie. Primair zal het gaan om het verhelpen van storingen aan het toestel die de bereikbaarheid verstoren. Uitgegaan kan worden dat bij het wisselen van een toestel ook assistentie gegeven dient te worden om het toestel weer werkend te krijgen zodat de gebruiker weer bereikbaar is. Bereikbaar is in dit geval bellen en gebeld worden, maar ook bereikbaar via de mail waardoor in bepaalde situaties ook assistentie gegeven dient te worden om de applicatie erop te zetten en deze werkend te krijgen. Reguliere leveringen vallen buiten de 24*7 dienstverlening.
23	Maatschappelijk en milieu verantwoord afvoeren, Vraag 3d	U vraagt hier in hoeverre inschrijver in staat is om toestellen te repareren om zo de levensduur te verlengen? Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat u hier voor informatie wenst te ontvangen. Kunt u dit verduidelijken?	De vraag in deze marktconsultatie betreft het ophalen of de leverancier ook in de dienstverlening heeft opgenomen het repareren van toestellen. Door reparatie wordt de levensduur van het toestel verlengd. De doelstelling is dat alle dienstverleningstaken worden ondergebracht bij de leverancier zoals het bestellen, afhandelen van gebruikers vragen, afvoer en reparatie.