



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Inkoop **Marktconsultatie**

UBR|HIS

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Marktconsultatie

24 / 7 BZ Contactcenter

ten behoeve van het

Ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ)
Directie Consulaire Zaken en Visumbeleid (DCV)

Contactpersoon	R. Swertz
Datum	27 mei 2019
Kenmerk	201850008.021.025
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	5
1.1	Inleiding.....	5
1.2	Aanbestedende dienst	5
1.3	UBR HIS en contactpersoon	6
1.4	Opbouw van het Marktconsultatiedocument.....	6
2	Doel van deze Marktconsultatie.....	7
3	Inhoud van de mogelijke opdracht	8
3.1	Aanleiding en achtergrond	8
3.2	Huidige- en beoogde nieuwe situatie.....	9
3.3	Context t.a.v. architectuur, informatiebeveiliging en privacy.	11
3.4	Vragen aan de markt	12
4	Procedure Marktconsultatie	14
4.1	Algemeen	14
4.2	Fasering	14
4.3	Planning	15
5	Uitgangspunten en randvoorwaarden.....	16

Begrippenlijst

In dit document wordt het volgende verstaan onder:

<u>Aanbestedende dienst</u>	De Staat der Nederlanden, in casu de directie Consulaire Zaken en Visumbeleid (DCV) van het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ).
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Staatsblad 2012/542)
<u>Marktconsultatie</u>	Het bevragen van de markt over een specifiek onderwerp met als doel informatie te vergaren. Deze informatie kan mogelijk worden gebruikt in een inkoop- of aanbestedingsprocedure.
<u>TenderNed</u>	Het elektronisch aanbestedingsplatform waarin deze Marktconsultatie wordt uitgevoerd.
<u>UBR HIS</u>	Haagse Inkoop Samenwerking, onderdeel van Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR HIS). Dit is het Inkoop Uitvoeringscentrum van de ministeries van Algemene Zaken, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Buitenlandse Zaken, Financiën, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Bijlage in TenderNed

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving	
Bijlage 1	Nota van Inlichtingen Marktconsultatie

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Het ministerie van Buitenlandse Zaken (verder: BZ), meer in het bijzonder de directie Consulaire Zaken en Visumbeleid (verder: DCV), heeft als aanbestedende dienst de behoefte aan verschillende informatie- en communicatiediensten voor de ondersteuning van het 24/7 BZ Contactcenter. Met deze Marktconsultatie verkennen we graag in samenwerking met de markt, de mogelijkheden hiertoe. De verkenning kan resulteren in het starten van een aanbestedingstraject. Voor u ligt het Marktconsultatiedocument, die ter voorbereiding op deze eventuele Europese aanbesteding is opgesteld. In opdracht van DCV en dan specifiek 24/7 BZ Contactcenter, wordt deze Marktconsultatie door UBR|HIS begeleid.

Deze marktconsultatie richt zich op marktpartijen die standaardsoftware en/of diensten bieden om klantinteracties binnen een contactcenter te verbeteren en ondersteunen. De deelnemende marktpartij heeft kennis en ervaring met de strategische en operationele inzet van dergelijke software en/of diensten. BZ verwacht niet dat de deelnemende marktpartij de hele scope binnen deze Marktconsultatie kan bieden. Desbetreffende organisatie kan juist gespecialiseerd zijn op een bepaald onderdeel voor het 24/7 BZ Contactcenter, die al dan niet in samenwerking met een andere organisatie kan worden ingezet.

Op maandag 27 mei 2019 is de aankondiging van deze Marktconsultatie via www.tenderned.nl aangeboden. De Aanbestedende dienst nodigt u uit, om uiterlijk op 19 juni 2019, 12:00 uur te reageren op deze Marktconsultatie. Over het Marktconsultatiedocument kunt u tussentijds vragen stellen.

1.2 Aanbestedende dienst

BZ maakt zich hard voor Nederlanders en de Nederlandse belangen en waarden, overal ter wereld. Samen met andere landen werken we aan wereldwijde uitdagingen. Buitenlandse Zaken zet zich in voor:

- Welvaart en eerlijkheid: We stimuleren internationale handel, helpen Nederlandse bedrijven die met en in andere landen zaken doen en bevorderen een duurzame handel en eerlijk verdeelde welvaart;
- Veiligheid en stabiliteit: We bieden hulp en bemiddeling aan landen die lijden onder oorlog en geweld en werken via verbetering van levensomstandigheden aan meer stabiliteit in kwetsbare landen;
- Recht en vrijheid: We dragen bij aan een goed functionerende internationale rechtsorde en stimuleren internationale afspraken om wereldwijde vraagstukken te kunnen aanpakken;
- Nederlanders in het buitenland: We staan klaar voor Nederlanders elders in de wereld die in de problemen zijn geraakt en proberen via voorlichting en advies dergelijke situaties te voorkomen;
- Buitenlanders die naar Nederland willen reizen, kunnen bij de ambassade in het betreffende land terecht voor de benodigde documenten.

De directie DCV en dan specifiek het 24/7 BZ Contactcenter, is gedelegeerd opdrachtgever en opsteller van dit Marktconsultatiedocument en daarmee tevens de Aanbestedende dienst voor deze opdracht. Binnen BZ is de directie DCV verantwoordelijk voor het visumbeleid en visa-gerelateerde diensten; een vangnet voor Nederlanders in het buitenland en hét loket voor buitenlanders die voor privé of zakelijke doeleinden naar Nederland willen komen, door middel van een wereldwijd netwerk van posten, unieke kennis en diplomatieke vaardigheden. DCV kijkt naar de toekomst en speelt in op nieuwe ontwikkelingen. De consulaire dienstverlening is modern, snel en integer zodat DCV de belangen van het Koninkrijk en de Nederlandse burger in het buitenland goed en adequaat kan behartigen.

1.3 UBR|HIS en contactpersoon

De Haagse Inkoop Samenwerking (hierna UBR|HIS) is een initiatief van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Financiën (FIN) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). UBR|HIS is een onderdeel van Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (voorheen de Werkmaatschappij) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

In UBR|HIS zijn per 1 januari 2012 de inkoopafdelingen van de genoemde drie ministeries verenigd tot een inkooppunt (Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC)). Later zijn de ministeries Algemene Zaken, Buitenlandse Zaken en Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangesloten bij UBR|HIS.

Voor meer algemene informatie over de genoemde departementen en UBR, zie www.rijksoverheid.nl

Vanuit UBR|HIS treedt tijdens deze Marktconsultatie één contactpersoon op, te weten: de heer R. Swertz, aanbestedingsadviseur. Alle communicatie met betrekking tot deze Marktconsultatie verloopt via TenderNed, gericht aan de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. Het is niet toegestaan andere functionarissen van de Aanbestedende dienst (rechtstreeks) te benaderen.

1.4 Opbouw van het Marktconsultatiedocument

Dit document is bedoeld om de procedure, voorwaarden, werkwijze en intenties van de Marktconsultatie helder te maken. Dit document bevat een uitleg over het consultatieproces, achtergrondinformatie over het project en een formulering van de vraagstelling aan de marktpartijen. In hoofdstuk twee wordt het doel van de Marktconsultatie beschreven. In hoofdstuk drie wordt een beeld geschetst van de inhoud van de mogelijke opdracht en bevat de context waarin deze mogelijke opdracht zich afspeelt en in het kort de feitelijke vraag aan de markt. In hoofdstuk vier wordt de procedure beschreven welke de Aanbestedende dienst volgt bij deze Marktconsultatie. Hoofdstuk vijf vermeldt de uitgangspunten en randvoorwaarden die van toepassing zijn op de Marktconsultatie.

2 Doel van deze Marktconsultatie

De Aanbestedende dienst is voornemens om verbetering van de contactcenter dienstverlening binnen haar organisatie te realiseren. Indien de Aanbestedende dienst besluit om dit project aan te besteden, zal deze opdracht Europees moeten worden aanbesteed. Op welke manier of in welke vorm dit zal plaatsvinden is nog niet exact bekend. Aan de hand van de reacties en antwoorden op deze Marktconsultatie, zal onder meer besloten worden of en zo ja, wat de beste manier is om het project aan te besteden.

Verder beoogt de Aanbestedende dienst met deze Marktconsultatie een goed beeld te krijgen van de mate van interesse en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt. De door u gegeven antwoorden zullen als één van de informatiebronnen dienen voor de stukken die ten grondslag zullen liggen aan de aanbesteding.

De Marktconsultatie levert voordelen op voor alle betrokken partijen. De Aanbestedende dienst constateert wat er mogelijk is en wat er leeft in de markt. Zo kan er beter georiënteerd worden op hoe bijvoorbeeld de eisen in de later te houden aanbesteding geformuleerd kunnen worden en welke eigenschappen de gevraagde dienst dient te hebben.

Voor de betrokken marktpartijen is er het voordeel dat men vroegtijdig een beeld heeft van de Aanbestedende dienst als organisatie en de voor het project gestelde doelen. De markt kan bijvoorbeeld invloed hebben op eisen die terug zullen komen in de aanbestedingsstukken. Hierdoor dragen de deelnemers bij aan het vergroten van de succeskans van de mogelijke aanbesteding.

Het doel van de Marktconsultatie bestaat verder uit de volgende aspecten:

- Onderzoeken of de opdracht haalbaar is;
- Onderzoeken wat de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de markt zijn;
- Onderzoeken of er innovatieve oplossingen zijn ter ondersteuning van contactcenter diensten;
- Het vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding;
- Het beproeven van eigen uitgangspunten en aannames;
- Het beproeven van eigen ideeën en oplossingsrichtingen;
- Een beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;
- Een beeld krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke opdracht;
- Het bepalen welke aanbestedingsstrategie het beste zou kunnen passen bij de onderhavige dienstverlening.

Indien de resultaten van de Marktconsultatie leiden tot een aanbesteding, zullen deze resultaten worden verwerkt in de aanbestedingsdocumenten, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers aan de Marktconsultatie.

3 Inhoud van de mogelijke opdracht

3.1 Aanleiding en achtergrond

Het 24/7 BZ Contactcenter binnen DCV geeft consulaire hulp en advies aan Nederlandse burgers die op reis gaan of zijn. Ook geeft het informatie over visa en andere Nederland gerelateerde zaken aan de buitenlandse BZ-klant. De Nederlanders die in het buitenland wonen kunnen eveneens met hun vragen bij het 24/7 BZ Contactcenter terecht. Het 24/7 BZ Contactcenter is 24 uur per dag en zeven dagen in de week bereikbaar. Een team van 80 (parttime) consulaire voorlichters staat de BZ-klant graag te woord om al hun vragen te beantwoorden via +31 247 247 247, e-mail en Twitter @247BZ. De klant kan ook via het keuzemenu van een ambassade of consulaat het 24/7 BZ Contactcenter bereiken voor hulp, nood en informatie over bijvoorbeeld legalisaties, paspoorten en reisadviezen. In een piekperiode zijn 32 voorlichters gelijktijdig aan het werk met een gemiddeld aantal van 25 voorlichters per dag. In het jaar 2018 zijn in totaal 508.478 calls en 121.245 mails afgehandeld.

Het 24/7 BZ Contactcenter is eveneens bereikbaar via de 24/7 Reisapp BZ en de websites www.nederlandwereldwijd.nl en www.netherlandsandyou.nl. Met de app is de reiziger op de hoogte van het allerlaatste reisadvies en eventuele updates, heeft de reiziger alle contactgegevens van Nederlandse ambassades en consulaten bij zich en weet hij of zij wat te doen in geval van nood. Met één druk op de knop heeft de reiziger direct contact met het 24/7 BZ Contactcenter.

Het kabinet heeft de ambitie de dienstverlening van de Nederlandse overheid aan Nederlanders in het buitenland te verbeteren en uit te breiden. In dat kader werd in het Regeerakkoord opgenomen: *“Er komt een 24/7 Loket Buitenland waar Nederlanders in het buitenland “one stop shop” terecht kunnen voor alle dienstverlening en producten van de rijksoverheid waarmee de binding met Nederland wordt verstevigd”*. Daarnaast is in de huidige strategie opgenomen, dat het huidige 24/7 Contactcenter het meest innovatieve Contactcenter binnen de overheid wil zijn. Doel is het verbeteren van de dienstverlening van de Nederlandse overheid aan de Nederlander in het buitenland. Hierbij ligt de primaire focus op de realisatie en implementatie van een effectieve, efficiënte en gebruiksvriendelijke front-office, die bereikbaar is via verschillende kanalen – zoals website, telefoon, e-mail, sociale media, balies - en waar alle relevante dienstverlening (zoals verlengen van een rijbewijs, belastingzaken, verlengen van een paspoort) structureel ontsloten wordt. De dienstverlening via de front-office, die met het project wordt gerealiseerd, is bedoeld als aanvulling op de bestaande dienstverlening en niet als vervanging ervan. Overheidsorganisaties die nu verantwoordelijk zijn voor bepaalde diensten, blijven dat in de toekomst ook. Wel geldt dat de doelgroep in veel gevallen beter bediend wordt door de dienstverlening op centrale wijze te organiseren en onnodige doublures te voorkomen.

Om invulling te geven aan zowel de uitvoering van de politieke opdracht als aan de strategie, wordt de bestaande infrastructuur binnen 24/7 BZ Contactcenter - die als basis dient voor de centrale frontoffice – op orde gebracht, zodat deze voldoende solide is om het aantal producten en diensten in het kader van het 24/7 Loket Buitenland te kunnen uitbreiden. Dit vergt een nadere uitwerking van de requirements en investeringen in de middelen, processen en organisatie van het huidige 24/7 BZ Contactcenter.

Voor de doorontwikkeling van het 24/7 BZ Contactcenter zijn - mede met het oog op het 24/7 Loket Buitenland – de volgende doelstellingen gedefinieerd:

- Voorbereid zijn op het kunnen aanbieden van een breder pallet van producten en diensten waarover de klant contact kan opnemen;
- Kwaliteitsverbetering van het klantcontact door het optimaliseren van bestaande en het inzetten van nieuwe applicaties (kennismanagement, klantanalyse, casemanagement, WFM, managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoek);
- Hogere productiviteit realiseren door beter en anders inzetten van (nieuwe) Contactcenter interactiekanalen en functionaliteit binnen 24/7 BZ Contactcenter;
- Sneller kunnen reageren op vernieuwing, zoals het toevoegen van extra kanalen of andere innovatieve technologie binnen het klantcontactdomein.

3.2 Huidige- en beoogde nieuwe situatie

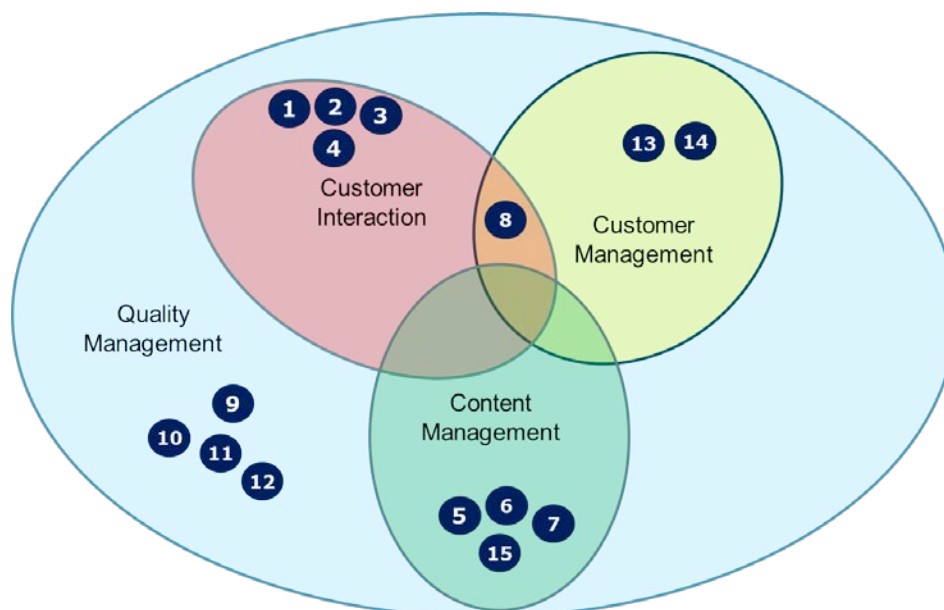
De kern van de huidige omgeving binnen het 24/7 BZ Contactcenter bestaat uit een Cisco omgeving als telefonieplatform, waarop een contactcenter applicatie van CIC (Genesys PureConnect) is aangesloten. De omgeving bestaat uit twee separate datacenters/sites, die gebruikt worden voor cluster redundancy. Op elke site zijn vier keer ISDN-30 bundels via de Cisco infrastructuur ontsloten. Alle ambassades zijn volledig aangesloten op de Cisco IPT en WAN-omgeving en maken verder geen gebruik van het Genesys platform. De locaties zonder lokale verbinding zijn via een satellietverbinding aangesloten op het WAN. Het interne telefonieverkeer en e-mail van de ambassades worden beveiligd via de WAN verbindingen gerouteerd. Elke ambassade beschikt over een lokale (PSTN) infrastructuur met buitenlandse telefoonnummers. Via een keuzemenu (IVR) binnen de Cisco omgeving wordt een groot deel van het lokale telefonieverkeer via het WAN gerouteerd naar het 24/7 BZ Contactcenter in Den Haag.

Voor het afhandelen van de klantvragen worden binnen het 24/7 BZ Contactcenter in Den Haag diverse applicaties toegepast. Hieronder het overzicht van de gebruikte functionaliteit.

Nr.	Huidige functionaliteit	Huidige applicaties
1	Intelligente verdeling van de klantinteracties telefonie en e-mail	CIC (Genesys Pureconnect)
2	Basis routing van telefoongesprekken voor heel BZ	Cisco IP Telefontie gekoppeld met CIC
3	Email, agenda etc. via Outlook voor BZ	Microsoft Exchange/Outlook gekoppeld met CIC
4	Monitoren en beantwoorden Social media (Twitter, @247bz)	OBI4WAN
5	Interne kennisbank waarbij een landenpagina wordt getoond bij een binnenkomend telefoongesprek vanaf de ambassades	Microsoft SharePoint gekoppeld aan CIC
6	Mobiel leerplatform voor voorlichters 24/7 BZ Contactcenter	Knowingo
7	E-learning	Comma
8	Afsprakensysteem met track&trace functie voor klanten ten behoeve van het maken van een afspraak op de ambassade	VFS Global
9	Klanttevredenheidsonderzoek (telefonie, afspraak via e-mail)	CIC (Genesys PureConnect) en KCM
10	Roosteren en inplannen (WFM)	Microsoft Excel
11	Realtime en historische rapportages	CIC (Genesys PureConnect) en Tableau
12	Website-analyse	Piwik
13	Archivering van klachten	Sophia (HP Record Management)
14	Klachtenregistratie	Microsoft SharePoint
15	Externe kennisbank	Diverse websites waaronder NWW, NAY, VFS, Rijksoverheid, IND

Om het overzichtelijk en begrijpelijk te houden, is de huidige functionaliteit met de bijbehorende #nummers in een gedefinieerd Contactcenter model opgenomen. Het Contactcenter model bestaat uit vier gebieden:

1. *Customer Interaction*
Middelen en diensten voor het routeren van klantinteracties;
2. *Customer Management*
Middelen en diensten voor het vastleggen en beheren van klantgegevens en klantinteracties;
3. *Content Management*
Middelen en diensten voor het beheren van kennis om klantinteracties optimaal te beantwoorden;
4. *Quality Management*
Middelen en diensten voor het borgen van de kwaliteit van dienstverlening.



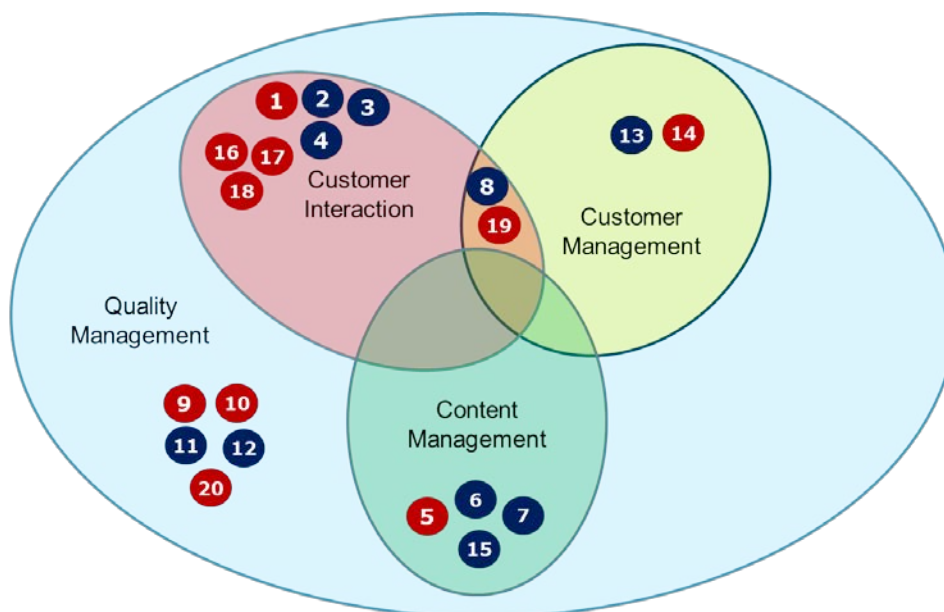
Afbeelding 1: Overzicht huidige omgeving

Beoogde nieuwe situatie

In de nieuwe beoogde situatie, wordt enerzijds de vervanging van een deel van de applicaties voorzien en anderzijds zal nieuwe functionaliteit worden toegevoegd. In de onderstaande tabel worden de vervangende en aanvullende applicaties met de kleur **rood** weergegeven.

Nr.	Huidige functionaliteit	Huidige applicaties
1	Intelligente verdeling van de klantinteracties telefonie en e-mail	CIC (Genesys Pureconnect)
2	Basis routing van telefoongesprekken voor heel BZ	Cisco IP Telefonie gekoppeld met CIC
3	Email, agenda etc. via Outlook voor BZ	Microsoft Exchange/Outlook gekoppeld met CIC
4	Monitoren en beantwoorden Social media (Twitter, @247bz)	OBI4WAN
5	Interne kennisbank waarbij een landenpagina wordt getoond bij een binnenkomend telefoongesprek vanaf de ambassades	Microsoft SharePoint gekoppeld aan CIC
6	Mobiel leerplatform voor voorlichters 24/7 BZ Contactcenter	Knowingo
7	E-learning	Comma
8	Afsprakensysteem met track&trace functie voor klanten ten behoeve van het maken van een afspraak op de ambassade	VFS Global
9	Klanttevredenheidsonderzoek (telefonie, afspraak via e-mail)	CIC (Genesys PureConnect) en KCM
10	Roosteren en inplannen (WFM)	Microsoft Excel
11	Realtime en historische rapportages	CIC (Genesys PureConnect) en Tableau
12	Website-analyse	Piwik
13	Archivering van klachten	Sophia (HP Record Management)
14	Klachtenregistratie	Microsoft SharePoint
15	Externe kennisbank	Diverse websites waaronder NWW, NAY, VFS, Rijksoverheid, IND
16	Uitbreiding klantcontactkanaal	Whatsapp
17	Uitbreiding klantcontactkanaal	Webchat
18	Uitbreiding klantcontactkanaal	Chatbot
19	Regie houden op klantvraag bij doorzetten naar tweede lijn	Casemanagement systeem
20	Analyse van het inhoudelijke klantcontact	Datamining met spraakanalyse

De huidige situatie aangevuld met de beoogde nieuwe functionaliteit is wederom in het Contactcenter model hieronder opgenomen.



Afbeelding 2: Overzicht beoogde nieuwe omgeving

3.3 Context t.a.v. architectuur, informatiebeveiliging en privacy.

Binnen de rijksoverheid is BZ een voorloper op het gebied van cloud toepassingen. BZ hanteert een 'cloud first' strategie, waarbij BZ bij voorkeur functionele diensten verwerft uit de cloud (in plaats van technologie), oftewel SaaS/PaaS oplossingen. Daarnaast verwacht BZ dat de oplossingen gebaseerd zijn op de open standaarden, die binnen de overheid van toepassing zijn, zie www.forumstandaardisatie.nl

Zeker gezien de aanwezigheid van BZ in het buitenland, waarbij er op meerdere plekken sprake is van gebrekkige of slecht beveiligde IT infrastructuren, is het van belang om de veiligheid van de BZ systemen- en gegevens te kunnen waarborgen. Onze netwerken zijn vergelijkbaar met decentrale vissenkomen, waar binnen de kom vrij dataverkeer mogelijk is en er alleen centraal maar een verbinding naar de buitenwereld is. Hierbij kan elke andere verbinding tot desastreuze gevolgen leiden waardoor onze firewalls rules per definitie (blijven) staan. Enkel https verkeer en communicatie via e-mail zijn toegestaan, maar niet als koppelmethode tussen platformen.

BZ gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en verwerkt deze gegevens AVG-conform. Voor meer informatie over het verwerken van persoonsgegevens binnen BZ, zie het privacy statement van BZ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken/privacy>

De oplossing dient te voldoen aan de rijkskaders voor wat betreft architectuur & beveiliging. Deze zijn met name vervat in de BIR (Baseline Informatiebeveiliging Rijk) tactisch normenkader en in grote lijnen gebaseerd op de ISO/IEC 27001.

3.4 Vragen aan de markt

BZ is op zoek naar de visie van de markt over hoe deze complexe problematiek het beste opgelost kan worden op basis van ervaringen uit de praktijk: wat werkt wel en wat werkt niet? In uw reactie zien wij graag de antwoorden op de volgende vragen – *eventueel alleen op uw specialisme(n)* - terug:

A. Aanbestedingsprocedure en inkoop

1. Kijkende naar de beschreven nieuw beoogde situatie, de huidige stand van de techniek en aanbod in de markt, wat is in uw ogen de meest optimale Europese aanbestedingsvorm?
2. Geef aan of uw organisatie het verstandig vindt om meerdere kavels apart of in één kavel Europees aan te besteden. Geef de belangrijkste voor- en nadelen.
3. Indien u het verstandig vindt om meerdere kavels aan te besteden, waar ligt in uw advies het scheidingsvlak tussen de verschillende kavels?
4. Welke contractvormen kunt u bieden in het inkoopproject? Wat is uw advies ten aanzien van de contractduur en waarom?
5. Wat is de impact (technisch, juridisch) als BZ na de contractduur overstapt naar een andere partij? Hoe ziet de retransitie er dan volgens u uit?

B. Visie, roadmap en markt

1. Wat is uw visie op de beoogde nieuwe situatie en hoe kan die het beste worden gerealiseerd?
2. Geef een korte omschrijving van de korte en lange termijn functionele en technologische ontwikkelingen binnen de cirkels van het Contactcenter model waar u als organisatie actief bent.
3. Op welke manier sluiten uw roadmap en toekomstige ontwikkelingen binnen uw organisatie aan bij de beoogde nieuwe situatie van BZ? Werkt u daarbij samen met andere marktpartijen?
4. Kent u een soortgelijke situatie bij andere organisaties? Op welke manier en met welke oplossingen en marktpartijen zijn de cirkels binnen het Contactcenter model ingericht?
5. Het 24/7 BZ Contactcenter gaat op termijn ook het centrale loket worden voor de dienstverlening van andere rijksoverheden. In het kader van deze ontwikkeling hoe ziet u kennismanagement over de verschillende organisaties of kennisbronnen?
6. Op welke manier werkt u met betrokken partijen (vanzelfsprekend ook BZ) in de keten samen om de integrale dienstverlening succesvol in te richten en te beheren? Heeft u suggesties hoe dit aspect in de Europese aanbesteding kan worden meegenomen?

C. Applicaties en diensten

1. Welke (cloud) diensten en oplossingen ziet u in de markt met het oog op de huidige en toekomstige applicaties binnen de cirkels van het opgenomen Contact Center model?
2. Welke onderdelen van de beoogde nieuwe situatie kunt u zelf leveren? Kunt u de overige diensten inkopen of werkt u daarbij samen met andere partijen?
3. In welke vorm kan de hele behoefte van BZ volgens u worden ingevuld? Wat zijn hier de mogelijke opties om de beoogde situatie te realiseren en wat zijn hier de voor- en nadelen van?
4. Wat is uw visie op de functionele integratie tussen de verschillende applicaties binnen het contactcenter model? Wat zijn in uw ogen hiervan de voordelen en toepasbaarheid voor BZ? Bij de functionele integratie denkt BZ als voorbeeld aan de integratie van de klantinteractiekkanalen, WFM met de contactcenter software, managementinformatie via Tableau software, kennismanagement over de verschillende klantinteracties.
5. Heeft u suggesties hoe wij de specificaties en requirements kunnen formuleren in de mogelijke Europese aanbesteding en het inkooptraject om tot een zo optimaal mogelijke aanbidding uit te komen?
6. Op welke manier is de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de gevraagde functionaliteit volgens u in te regelen? Welke fallback scenario's zijn gangbaar in de markt bij het niet beschikbaar zijn van (een deel van) de geboden functionaliteit?

D. Implementatie en beheer

1. Hoe ziet u de implementatie en beheer van deze oplossingen voor zich, inclusief de overgang van de bestaande naar nieuwe situatie, waarbij het 24/7 BZ Contactcenter 24-uur open moet blijven?
2. Wat adviseert u BZ ten aanzien van de implementatie? Wat zijn de risico's? Hoe lang duurt de implementatie en welke rol heeft BZ hierin?
3. Welke risico's en uitdagingen ziet u om de beoogde situatie te bereiken en welke maatregelen zouden we kunnen nemen om die risico's te beheersen?
4. Wat is in uw ogen de beste manier om de organisatie en mensen mee te nemen in de verandering naar de beoogde nieuwe situatie?

E. Financieel

1. Op dit moment kunnen wij nog geen goede inschatting geven van de totale opdrachtwaarde. We willen graag aan de markt vragen om met inschattingen te komen. Kunt u een indicatie geven van de investering en exploitatie of een bandbreedte geven op (delen van) de beoogde situatie?
2. Hoe is binnen de markt de tariefsstructuur opgebouwd voor de gevraagde diensten. Kunt een voorbeeld geven van de TCO opbouw? Hoe zien de kosten eruit en waar zijn de grootste besparingen te behalen?

4 Procedure Marktconsultatie

4.1 Algemeen

De Marktconsultatie bestaat uit drie fasen: (1) Beantwoording Marktconsultatiedocument (2) Voeren van maximaal 5 toelichtingsgesprekken en (3) Opstellen en publiceren rapportage. De aankondiging van deze Marktconsultatie is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschap.

4.2 Fasering

Fase 1: Beantwoording Marktconsultatie

We realiseren ons dat, voordat u besluit te reageren op ons document, nog vragen heeft. Deze kunt u via TenderNed stellen en zullen met een openbare nota van inlichtingen worden beantwoord. Alle geïnteresseerde partijen worden verzocht mee te werken aan deze Marktconsultatie na het raadplegen van de documenten via TenderNed.

Uw reactie op de vragen in dit Marktconsultatiedocument dient te geschieden met een digitaal document dat via TenderNed moet worden ingeleverd. De uiterlijke datum en tijdstip hiervoor is 19 juni 2019, 12:00 uur. U wordt verzocht de grootte van uw reactie te beperken tot maximaal 20 pagina's A-4 en geen verwijzingen naar websites op te nemen. Indien u bijlagen toevoegt, bij voorkeur niet meer dan 1 per aspect, als toelichting of verduidelijking van uw reactie, dan wordt u verzocht duidelijk aan te geven bij welk onderdeel van uw reactie de bijlage hoort. U wordt verzocht de grootte per bijlage te beperken tot maximaal 2 pagina's A-4 en geen verwijzingen naar websites op te nemen.

Fase 2: Voeren toelichtingsgesprekken

Nadat de reacties van de marktpartijen zijn binnengekomen bij de Aanbestedende dienst, zullen deze worden geanalyseerd. Op grond van deze analyse selecteert de Aanbestedende dienst in het kader van deze Marktconsultatie maximaal 5 deelnemende partijen voor een toelichtingsgesprek (1 op 1). In dat toelichtingsgesprek zullen specifieke onderwerpen uit de Marktconsultatie nader worden besproken. De betreffende onderwerpen die in het gesprek aan bod komen (en die voor elke deelnemer kunnen verschillen) worden in de uitnodiging voor het toelichtingsgesprek aangegeven. De toelichtingsgesprekken worden in week 28 (voorlopig: dinsdag 9 juli en woensdag 10 juli 2019) gehouden, en duren maximaal 2 uur.

Voor de goede orde, wijzen wij u er op, dat wellicht niet elke deelnemende partij die een reactie op het Marktconsultatiedocument indient, voor een toelichtingsgesprek wordt uitgenodigd. Een deelnemer kan worden uitgenodigd aan de hand van zijn reactie. Het initiatief en de keuze ten aanzien van de deelnemende partijen ligt dus bij de Aanbestedende dienst. Het gesprek moet vooral een open dialoog zijn en gebaseerd zijn op de vraagstelling van de Aanbestedende dienst en uw beantwoording. Vooraf kan de Aanbestedende dienst een vragenlijst en agenda sturen.

Fase 3: Opstellen en publiceren rapportage

Fase 3 zal bestaan uit het opstellen en publiceren van een rapportage over de Marktconsultatie. De Aanbestedende dienst zal alle reacties, die zij ontvangt, vertrouwelijk behandelen en onder geen enkele voorwaarde openbaar maken voor zover dat aanbestedingsrechtelijk niet is vereist. Prijzen en/of tarieven zijn uitgesloten van bekendmaking. Tevens uitgesloten van bekendmaking zijn door deelnemende marktpartijen expliciet vermelde vertrouwelijke vragen en antwoorden of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, dit naar het oordeel van Aanbestedende dienst. Zowel van de schriftelijke vragenronde als de gespreksronde wordt een geanonimiseerd samenvattend verslag gemaakt. Dit verslag zal door de Aanbestedende dienst via TenderNed ter beschikking worden gesteld en zal onderdeel uitmaken van de aanbestedingsdocumenten ten behoeve van de Europese aanbesteding, indien de Aanbestedende dienst daartoe besluit.

4.3 Planning

Voor deze Marktconsultatie houdt de Aanbestedende dienst de volgende planning aan:

Activiteit	Einddatum
Publicatie Marktconsultatie op TenderNed	27 mei 2019
Indienen reactie Marktconsultatie	19 juni 2019
Verwerken reacties en bekendmaking geselecteerde partijen	26 juni 2019
Toelichtingsgesprekken	9 en 10 juli 2019
Opleveren eindrapportage	23 juli 2019

5 Uitgangspunten en randvoorwaarden

De hieronder vermelde uitgangspunten en randvoorwaarden zijn van toepassing op deze Marktconsultatie:

- De Aanbestedende dienst neemt bij het doorlopen van deze Marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht;
- Dit document is uitsluitend bestemd voor Marktconsultatie doeleinden;
- De Marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- Deze Marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden in het kader van de voorgenomen Europese aanbesteding;
- Marktpartijen die niet meedoen aan de Marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan de uiteindelijke aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de Marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan de aanbesteding;
- De Marktconsultatie is voor zowel alle deelnemers als de Aanbestedende dienst vrijblijvend;
- Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de Marktconsultatie) kunnen aan deze Marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de Aanbestedende dienst ontleen;
- Deelname aan deze Marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- Eventuele kosten voor deelname aan deze Marktconsultatie worden niet vergoed door de Aanbestedende dienst;
- Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het door de Aanbestedende dienst nader uit te werken programma van eisen;
- Verstrekte informatie in het kader van de Marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- De inbreng van deelnemende partijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- De voertaal tijdens deze Marktconsultatie is Nederlands;
- De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de Marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de Marktconsultatie betrekking heeft;
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- De door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn, dan wordt Aanbestedende dienst hiervan gevrijwaard door de deelnemende partij(en);
- Aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen zal door de Aanbestedende dienst geen waardeoordeel gehangen worden;
- De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor:
 - o de planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - o het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - o deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
- Door deelname aan deze Marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.