



Marktconsultatie ter voorbereiding op de Openbare Aanbesteding SaaS Telefonie

Marktconsultatie SaaS telefonie



Inhoud

1. ALGEMEEN	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Introductie ROCvA-F / VovA	3
1.3 Achtergrond van deze marktconsultatie	3
1.4 Openbaarheid resultaten	3
1.5 Doelstelling marktconsultatie.....	4
2. PROCEDURE MARKTCONSULTATIE	4
2.1 Procedure en spelregels	4
2.1.1 Schriftelijke consultatie.....	4
2.1.4 Additionele spelregels	5
2.1.5 Contactpersoon.....	5
2.1.6 Planning	5
3. VOORWERP VAN DE MARKTCONSULTATIE	5
3.2 Huidige situatie.....	5
3.3 Gewenste situatie	7
3.4 Afnemers dienstverlening	8
3.5 Inschatting van de Opdrachtsomvang	8
4. VRAGEN TER BEANTWOORDING.....	9

1. ALGEMEEN

1.1 Inleiding

Aanleiding voor deze marktconsultatie is het terugtrekken van een eerdere aanbesteding inzake vaste telefonie, waarbij wij van plan waren een zogenaamde lift en shift toe te passen en pas op een later stadium over te stappen naar een nieuwe oplossing. Gebleken is dat dit niet de beste oplossing is. Wij willen nu een nieuwe aanbesteding voorbereiden voor een nieuwe communicatieoplossing die onze huidige SkypeforBusiness en vaste telefonieomgeving kan vervangen en daarbij ruimte tijd nemen voor een goede implementatie.

1.2 Introductie ROCvA-F / VovA

Het ROC van Amsterdam-Flevoland heeft ruim 40.000 mbo-studenten en is daarmee het grootste ROC van Nederland. Het middelbaar beroepsonderwijs wordt gegeven op mbo-colleges. Het ROCvA-F biedt zo'n 430 verschillende beroepsopleidingen aan op twaalf mbo-colleges in Amsterdam, Amstelveen, Hoofddorp, Hilversum, Almere en Lelystad. Het onderwijs op de scholen is kleinschalig georganiseerd, studenten hebben vooral met hun eigen opleiding te maken. Het ROCvA-F verzorgt ook met haar VovA voortgezet onderwijs (vo) op verschillende scholen, van vmbo tot en met een categoriaal gymnasium. Het volwassenonderwijs bestaat uit VAVO en educatie.

Het ROC van Amsterdam en het ROC van Flevoland zijn sinds 1 januari 2021 gefuseerd naar ROCvA-F. De samenwerking bestaat sinds 2009 en betrof in eerste instantie de centrale diensten en onderwijsdomeinen. De stichting ROCvA-F is zelf verantwoordelijk voor de onderwijskwaliteit binnen hun instelling. De uitvoering van het onderwijs en het onderwijskundig leiderschap ligt op de mbo-colleges, volgens het uitgangspunt van klein binnen groot. Dit sluit aan bij het model van een gemeenschap van mbo-colleges zoals het Ministerie van Onderwijs dat voorstaat.

De Aanbestedende dienst is opgebouwd uit verschillende financieel zelfstandige bedrijfsonderdelen waarbinnen een verzameling van typen onderwijs aangeboden wordt. De samenwerkingspartner ROC van Flevoland heeft een aparte financiële administratie en factuuradres. De samenwerkingspartner ROC van Amsterdam is onderverdeeld in MBO Colleges waarbij elk college een aparte financiële administratie en factuuradres heeft. Elk bedrijfs onderdeel wordt aangestuurd door een directeur met bedrijfsvoering in portefeuille. De organisatiestructuur van de facilitaire afdeling is zeer divers en kan per bedrijfs onderdeel en per locatie verschillen.

1.3 Achtergrond van deze marktconsultatie

Het team belast met de organisatie van de aanbesteding wil graag meer kennis uit de markt verwerven en mogelijkheden onderzoeken om tot de beste uitdraag en oplossing te komen.

1.4 Openbaarheid resultaten

De opdrachtgever streeft ernaar dat bij elke aanbesteding alle potentiële inschrijvers gelijk geïnformeerd worden en zal een geanonimiseerd resumé van de resultaten van de marktconsultatie beschikbaar stellen aan de deelnemers bij de mogelijke aanbesteding(en), die voortkom(t)(en) uit deze marktconsultatie.

Indien een deelnemer aan de onderhavige marktconsultatie van mening is dat gegeven informatie concurrentiegevoelige informatie is, dan kan dit door de deelnemer worden aangegeven. De opdrachtgever zal in voorkomend geval deze informatie niet openbaar maken.

Marktconsultatie SaaS telefonie



1.5 Doelstelling marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is het verkrijgen van inzicht in:

- De markt, door het onderzoeken van aanbieders die een SaaS telefonie platform kunnen en willen opleveren voor vaste telefonie.
- Vervangingsmogelijkheden en eventueel hergebruik van het huidige systeem inclusief vaste toestellen, licenties en of andere componenten.
- In gebruik name van een nieuw SaaS communicatie/telefonie platform voor alle ROC-medewerkers waarbij ook rekening gehouden wordt met mogelijke krimp of groei van de organisatie.
- Realisatie van een systeem dat wezenlijk bijdraagt aan een multifunctionele en moderne manier van werken.
- Realisatie van een systeem dat bruikbaar is in het onderwijsdomein.
- Realisatie van gegarandeerde kwaliteit van het systeem door middel van afspraken over beschikbaarheid, continuïteit, onderhoud en upgrading.
- Inzicht in integratiemogelijkheden met ons huidige MS 365 samenwerkingsplatform, waaronder Teams, Sharepoint en outlook en eventuele omni-channel functionaliteiten.

De opdrachtgever wil voorafgaand aan een eventueel formeel aanbestedingsproces wederzijds vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt. De verkregen informatie zal mogelijk gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en) en bij de keuze(s) van de aanbestedingsvorm(en) c.q. contractvorm(en). Op deze wijze kan/kunnen de aan te besteden opdracht(en) afgestemd worden op de mogelijkheden, die er zijn in de huidige markt.

Er worden 6 partijen uitgenodigd om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

2. PROCEDURE MARKTCONSULTATIE

2.1 Procedure en spelregels

Uiteraard zijn er spelregels die een relatie hebben met de Aanbestedingswet

2.1.1 Schriftelijke consultatie

Deze consultatie bestaat uit twee delen, eerst wordt u gevraagd om de vragen zoals beschreven in hoofdstuk 4 te beantwoorden en verder is er voor RocvA-F een mogelijkheid om in een teams meeting op verzoek een nadere toelichting te vragen.

2.1.2 Toelichting op uw antwoorden

Indien wij hier aanleiding toe zien kunnen wij een partij vragen om schriftelijk of “live” een toelichting te geven of dingen te verduidelijken. Er zal echter geen nieuwe informatie worden gevraagd.

2.1.3 Deelnemers gesprek

De opdrachtgever kan er dus voor kiezen om gesprekken aan te gaan naar aanleiding van de antwoorden op de vragenlijst (bijvoorbeeld indien de antwoorden leiden tot onduidelijkheden). De gesprekken met de deelnemers zullen vanuit de opdrachtgever gevoerd worden door een projectteam bestaande uit bijvoorbeeld materiedeskundigen, de projectleider, de opdrachtgever, de contractmanager en de inkoper.

Marktconsultatie SaaS telefonie

2.1.4 Additionele spelregels

De door deelnemers aan deze marktconsultatie gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding en de deelname is geheel vrijblijvend.

De deelnemer wordt verzocht de vragenlijst (hoofdstuk 4) in te vullen en uiterlijk woensdag 21 april 2021 om 10:00 uur in te dienen via een mail aan aanbesteding@rocva.nl.

2.1.5 Contactpersoon

Voor vragen omtrent de marktconsultatie kunt u een email sturen ter attentie van de heer Erik Vermeeren, Senior Inkoper; aanbesteding@rocva.nl

2.1.6 Planning

Onderstaand de beoogde planning (onder voorbehoud)

	Datum
Uitnodigen organiseren	13 april 2021
Document met vragen versturen	Dinsdag 13 april 2021
Uiterlijk inleveren beantwoording	Woensdag 21 april 2021 tot 10:00 uur
Optie: vragen toelichting (op verzoek RocvA-F)	Maandag 3 mei of dinsdag 4 mei 2021
Verzenden geanonimiseerd verslag aan de partijen met verzoek akkoord	Uiterlijk maandag 17 mei 2021

3. VOORWERP VAN DE MARKTCONSULTATIE

3.1 Scope van de nieuwe voorgenomen Aanbesteding:

Bereikbaarheid is het belangrijkste onderdeel van de uitvraag.

De vaste telefonie is een functioneel onderdeel binnen een bredere suite aan communicatie en samenwerkingssoftware.

De nieuwe omgeving omvat ook geteste en bewezen applicaties voor Callcenter, Servicedesk- en receptiefuncties.

In deze functioneel rijke en veelzijdige omgeving zijn uitgebreide mogelijkheden tot rapportage beschikbaar op diverse niveaus, zodat we bijvoorbeeld de “klantreis” kunnen volgen hetgeen nu ook al een wens is. Veel functionaliteit is gedelegeerd naar de eindgebruikers zelf.

3.2 Huidige situatie

Mobiele telefonie valt niet binnen de scope van de aan te besteden opdracht. Wij hanteren een BYOD-strategie voor onze medewerkers.

We hebben te maken met:

- A. Algemene telefonie
- B. De verschillende recepties
- C. Callcenters (Servicedesk en Informatiecentrum)

Huidige systemen vaste telefonie binnen het ROCvA-F en VOvA bestaan uit:

- Skype for Business voor medewerkers.

Marktconsultatie SaaS telefonie

- PeterConnects voor bedienposten/recepties.
- CC4Skype voor Informatiecentrum en Servicedesk.
- Social4Skype.
- Er zijn twee fysieke servers (Dell R630 performance appliance) waar telefonie op draait. Deze servers staan nu on premise op 2 verschillende locaties (redundant) bij het ROC, daarnaast ook 2 modems en 2 SBC's.
- USB toestellen Polycom CX300 op de werkplek.

Het volgende wordt op dit moment binnen het ROCvA gefaciliteerd:

1. Bereikbaarheid van grotere recepties met daarvoor bestemde applicatie (momenteel PeterConnects). Receptionisten nemen calls aan en verbinden door naar alle vestigingen, afdelingen, groepen, personen en vaste toestellen. Deze applicatie faciliteert ook de informatie naar de receptionisten toe.
2. Externe en interne bereikbaarheid van kleinere recepties en afdelingen (via Skype for Business).
3. Bereikbaarheid van 0900 nummers en Servicedesk met daarvoor bestemde callcenter-applicatie (momenteel CC4ALL), Callcenter beschikt over een Wallboard en realtime informatie. Gedelegeerd beheer binnen het callcenter.
4. Chat, Videobellen, (Video-)Conferencing, Presentatie- en schermovername mogelijkheden (binnen Skype).
5. Voicemailfunctionaliteit voor personen en groepen, verbinding met e-mail (Outlook).
6. Keuzemenu's, gekoppeld aan recepties en afdelingen en service-center groepen.
7. Eigen ontwikkeld bedrijfstelefoonboek met click to dial in verband met verborgen houden BYOD 06 nummers van medewerkers.
8. Intern Noodnummer.
9. Persoonlijke bereikbaarheid via (Skype of Teams) applicatie op mobiele telefoons, tablets, laptops en pc's (Teams niet via vaste telefonie).
10. Bereikbaarheid middels inlog-toestellen.
11. Bereikbaarheid middels vooraf ingelogde ruimtetoestellen (bijvoorbeeld docentenkamers, afdelingskamers, etc.).
12. Voor de gehele telefonie geldt: Thuiswerken is volledig mogelijk met gebruik van een cliënt.
13. Aanwezigheids-status, geïntegreerd in het gehele office pakket en met BOYD devices.
14. Gedelegeerd beheer van bereikbaarheid van grotere recepties (PeterConnects).
15. Gedelegeerd beheer van persoonlijke bereikbaarheid en groepsbereikbaarheid.
16. Vakantieschakelingen voor grote en kleine recepties, persoonlijke vakantie-instellingen.
17. Lessituaties, waarbij bedrijfssituatie (receptie en afdelingen) voor studenten wordt nagebootst.
18. Nummerweergave (en rechten-) aanpassingen voor groepen en personen.
19. Mogelijkheden tot het zelf samenstellen van rapportage.
20. Gelaagd beheer (tot op gebruikersniveau is het beheer vrij te geven).

De gebruikers met een vast telefoonnummer zijn gehost op de Skype on-premise servers.

Er wordt gebruik gemaakt van inlogtelefoons, cliënten op vaste pc's, cliënten op tablets, cliënten op Android en Apple telefoons. Hiernaast worden ook telefoons gebruikt met eigen nummer: Common Area Phones.

Marktconsultatie SaaS telefonie



Er is een volledige integratie met het MSOffice365 pakket en een via web interface beschikbare bedrijfstelefoonlijst welke alle vaste en mobiele nummers van gebruikers bevat. Het bronsysteem van de 06 nummers is AFAS (ons HR-systeem).

3.3 Gewenste situatie

Naast de huidige functionaliteiten bestaan de volgende wensen:

1. Verbetering van vast-mobiel integratie;
2. rekening houdend met de huidige BYOD situatie;
3. verdere toevoeging van sociale kanalen indien gewenst;
4. whatsapp mogelijkheden;
5. uitgebreidere office-integratie;
6. teams omgeving tenzij;
7. update van de gebruikersinterface (bijvoorbeeld: Edge i.p.v. Internet Explorer);
8. werken met 1 rapportagetool;
9. verregaande uitbreiding van de mogelijkheden tot rapportage (zie verder eisen en wensen in de aanbesteding);
10. verbeterde security;
11. verdergaande mogelijkheden (en versimpelingen) tot delegeren van beheer;
12. voor alle functies is thuiswerken mogelijk (met elk device) dus ook voor de receptie en Servicedesk;
13. de klant mogelijk op een andere manier benaderen dan doorverbinden.

Wij zoeken een SaaS communicatieoplossing (voice en video) die toekomstbestendig is en ons bereikbaar houdt. Onze medewerkers werken deels vanuit huis en willen zelf hun kunnen device kiezen, waarbij wij denken aan omnichannel functionaliteit in een cloud oplossing, zoals we nu ook Microsoft Teams al gebruiken naast Skype for Business.

Naast "voice" is samenwerken in een Microsoft 365 omgeving een belangrijk onderdeel van de toekomstige situatie inclusief omnichannel mogelijkheden.

De bedienposten, secretaresseposten en het callcenter dienen overal goed bereikbaar te zijn op een door hun gewenst tijdstip en device.

Ons beleid is "cloud tenzij" en Microsoft tenzij.

De sip trunks en telefoontikken maken straks ook onderdeel uit van de nieuwe aanbesteding.

Wij willen graag de "klantreis" kunnen volgen met een helder dashboard waarbij knelpunten ook zichtbaar worden.

Hieronder kort enkele functionaliteiten die wij graag zien:

- Huntgroepen
- Mogelijkheid om gesprekken op te nemen
- Manager/assistent functie
- Keuzemenu voor routing en wachtmuziek
- Servicedesk functionaliteit (Bijvoorbeeld meer mogelijkheden binnen Topdesk)
- Meesturen van een specifiek 020 nummer moet ook mogelijk zijn.
- De inzet van AI bijvoorbeeld chatbots, call me back of andere AI dient mogelijk te zijn (bijvoorbeeld met Topdesk of bij open dagen campagne via onze website zodat telefonie dan ook een optie is).
- Ondersteuning voor alarmmeldingen, brandmeldingen en liftoproepen

Marktconsultatie SaaS telefonie

- Noodnummer functionaliteit (55555) (per locatie naar andere nummers)
- Klantreis kunnen volgen

3.4 Afnemers dienstverlening

De gebruikers van telefonie en video zijn onze medewerkers. Veel vergaderingen worden ook georganiseerd met derden zoals opleiders, Stagebedrijven en leveranciers. Bellen naar het buitenland is minimaal en meestal het gevolg van een verkeerd nummer intoetsen.

3.5 Inschatting van de Opdrachtsomvang

Op dit moment bestaat de gebruikersgroep ongeveer uit:

Aantal PeterConnects receptie:	13 (+/- 40 users/receptionisten)
Aantal CC4Skype groepen:	2 (+/- 20 users/medewerkers) Service Desk en Contact Center.
Aantal Response groepen:	180
Aantal Common area Phones:	576
Aantal SfB on premise gebruikers:	+/- 1250
Maximaal gelijktijdige lijnen	150
Aantal vestigingen met vaste telefonie	30

4. VRAGEN TER BEANTWOORDING

Bedrijfsgegevens:	
Naam bedrijf	
Plaats	
Contactpersoon (<i>m.b.t. deze marktconsultatie</i>)	
Functie	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Internetadres van uw bedrijf	

Onderstaande vragen zijn opgesteld aan de hand van de hierboven beschreven doelstellingen en de beschreven gewenste situatie en randvoorwaarden. Wij vragen u om bij de beantwoording van de vragen hier rekening mee te houden. Bij voorkeur geen bedrijfsbrochures of productbrochures meesturen.

Vraag 1	Hoe denkt u het ROCvA-F te kunnen adviseren en ondersteunen bij een overstap naar een SaaS oplossing en met welke zaken dient hierbij rekening te worden gehouden ten aanzien van Private/Public Cloud, bandbreedte, streamen van beelden, kosten, etc.
Antwoord 1	
Vraag 2	Welke tijdsperiode is volgens u nodig voor een goede implementatie en acceptatie over circa 40 verschillende locaties? De vorige implementatie (Skype) verliep niet naar tevredenheid door de complexe organisatie hoe gaat u borgen dat iedereen wordt meegenomen?
Antwoord 2	
Vraag 3	Hoe bereikt u maximale beschikbaarheid en betrouwbaarheid? Denk hierbij aan de kwaliteit van de SaaS oplossing en beveiliging. Hoe wordt dit initieel en continu gemeten? Hoe toont u dat aan? Hoe wordt dit visueel gepresenteerd?
Antwoord 3	
Vraag 4	Bent u bereid een KPI te accepteren voor beschikbaarheid? Hoe hoog zou die moeten zijn en wat zou de consequentie moeten zijn volgens u.
Antwoord 4	
Vraag 5	Welke oplossing(en) adviseert u en wilt u leveren op basis van de voorliggende informatie? Motiveer waarom.
Antwoord 5	
Vraag 6	Wat zijn volgens u de twee belangrijkste risico's voor onze organisatie met betrekking tot een dergelijke opdracht? Hoe kunnen wij deze samen goed borgen.
Antwoord 6	
Vraag 7	Wat is volgens u een gangbaar percentage voor de maximale beschikbaarheid?
Antwoord 7	

Marktconsultatie SaaS telefonie



Vraag 8	Welke functionaliteiten zouden wij als ROC moeten gebruiken die dan ook nog eens betaalbaar zijn?
Antwoord 8	
Vraag 9	Hoe weten wij dat de SaaS oplossing die u gaat leveren marktconform is en blijft?
Antwoord 9	
Vraag 10	Wie zijn volgens u de vier grootste spelers in deze markt? Hoe onderscheidt u zich van deze spelers?
Antwoord 10	
Vraag 11	Inzake duurzaamheid haken wij graag aan bij de mbo-raad die de SDG's propageert. Is dit in uw branche veel voorkomend? Welke SDG's adviseert u ons te gebruiken? Welke mogelijkheden ziet u voor hergebruik of recycling?
Antwoord 11	
Vraag 12	Welk prijsmodel (gebruiker, bedrijf, licentie, gelijktijdige gebruiker enzovoort) is volgens u gebruikelijk binnen de branche, kunt u voordelen en nadelen voor ons opgeven. Hoe zou een voor ons gunstig prijsmodel er kunnen uitzien? Kunt u ook aangeven hoe er wordt omgegaan met "telefoontikken".
Antwoord 12	
Vraag 13	Hoe zorgen wij voor een tevreden gebruiker en hoe wordt dit gemeten volgens u?
Antwoord 13	
Vraag 14	Welke indicatoren acht u geschikt om uw oplossing te vergelijken met andere oplossingen.
Antwoord 14	
Vraag 15	Wat zijn de grootste risico's/valkuilen die u ziet voor dit project en met welke tegenmaatregelen zouden deze voorkomen kunnen worden
Antwoord 15	
Vraag 16	Wat zou u een passende contractduur vinden? Hoe kijkt u tegen de contractduur en de eventuele verlengingen aan?
Antwoord 16	
Vraag 17	Wat zou u doen besluiten om wel / niet in te schrijven op de aanbesteding.
Antwoord 17	
Vraag 18	Welke ontwikkelingen ziet u in de komende jaren in de callcenterbranche? En hoe kunnen jullie ons hierin faciliteren?
Antwoord 18	
Vraag 19	Kunt u aangeven wat volgens u grofweg een gangbaar kostenplaatje zou zijn voor deze dienstverlening?
Antwoord 19	
Vraag 20	Graag willen wij ook weten wat de mogelijkheden van het nieuwe platform is met BYOD-medewerkers integratie.
Antwoord 20	
Vraag 21	Levert u alle diensten (migratie/implementatie en exploitatie en doorontwikkeling) zelf of werkt u samen met partners? Indien met partners, welke zijn dit en wat doen zij?
Antwoord 21	
Vraag 22	Heeft u verder nog tips, ideeën, suggesties of opmerkingen.
Antwoord 22	

Tenslotte:

De opdrachtgever wil u bedanken voor uw inspanning om de vragen uit deze marktconsultatie te beantwoorden. Uw medewerking wordt zeer op prijs gesteld.