

Marktconsultatiedocument 'Implementatie Teams Phone System + KCC-oplossing' t.b.v. de gemeente Gooise Meren – 23 februari 2022

Achtergrond en Aanleiding

De telefonie voorzieningen van de gemeente Gooise Meren dienen op korte termijn te worden vervangen. De ambitie is om een ontwikkeling door te maken richting Microsoft Teams, met als keuze de inrichting van Microsoft Teams Phone System en de daarbij passende KCC-oplossing van Anywhere 365.

Doelstelling van de marktconsultatie

Gemeente Gooise Meren wil in het derde kwartaal van 2022 de migratie naar een nieuw telefonieplatform uitvoeren en zoekt daarbij **een partner voor de implementatie van de telefoniecentrale** op basis van Microsoft Teams Phone Systems en Anywhere 365 van Workstream People. Gemeente Gooise Meren zal via reeds afgesloten raamovereenkomsten de Microsoft- en KCC- licenties af te nemen. De software valt dan ook buiten de scope van deze marktconsultatie en heeft slechts betrekking op de implementatiewerkzaamheden.

Gemeente Gooise Meren wenst op basis van een marktconsultatie met mogelijke implementatiepartners in gesprek te gaan over haar ambitie om de bereikbaarheid van de organisatie sterk te verbeteren en gereed te maken voor toekomstige ontwikkelingen rondom thema's als Omni-Channel dienstverlening en data-gedreven werken door middel van de implementatie van de gekozen software.

Het doel van deze marktconsultatie is om informatie uit de markt op te halen over de verbeteringen die gerealiseerd kunnen worden door een goede implementatie en om een beeld te verkrijgen wanneer het voor marktpartijen interessant is om op een mogelijke offerteaanvraag in te schrijven. Gooise Meren zal de verkregen informatie dan ook gebruiken voor het bepalen van een aanbestedingsstrategie en dit vertalen naar een effectief selectietraject (procedure-keuze, strategie, etc.) van de implementatiepartner.

Kengetallen Gemeente Gooise Meren

	Indicatief aantal	Toelichting
Aantal mobiele gebruikers	450	Mix van beheerde toestellen en BYOD
Vaste toestellen	Ca 10-15	Functioneel / facilitair
Aantal KCC-gebruikers (named)	20	Concurrent gebruik ca 10-14
Aantal centrale ingangen	4-5	Hoofdnummer, Piket ingangen
Aantal telefoonlijnen	Ca 30	GT Vast

Uitgangspunten voor de totale telefonie dienstverlening

Telefonie is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening naar inwoners en ondernemers. Daarvoor hanteert zij de volgende uitgangspunten:

1. Het overgrote deel van de medewerkers maakt gebruik van een smartphone en wenst daarop haar vaste- en mobiele nummer te kunnen gebruiken;
2. De normale kantoortelefonie wordt ingevuld middels MS Teams Phone System. Zowel individuele- als groepsbereikbaarheid wordt ingericht binnen MS Teams Phone System;

3. Voor de centrale ingangen zoals het KCC is extra functionaliteit noodzakelijk in de vorm van een Omni-channel Contact center applicatie. Deze dient optimaal samen te werken met MS Teams Phone System en is hiervoor gecertificeerd.
4. De in te richten telefonie dienstverlening draagt bij aan de verbetering van de totale dienstverlening. De kanalen Telefonie, Webforms en WhatsApp gelden als meest belangrijke kanalen. De telefooncentrale geeft directe inzage in de effectiviteit van de dienstverlening van Telefonie en op later moment ook andere communicatiekanalen als WhatsApp en Live chat;
5. Het gebruik van Microsoft E5 en Anywhere365. Licenties vallen daar waar mogelijk binnen de eigen raamovereenkomsten van de Gemeente Gooise Meren en zijn vooralsnog geen onderdeel van een eventueel te plaatsen opdracht.

Vraagstelling aan de markt

Om een helder beeld te hebben van de huidige marktontwikkelingen én om een beeld te krijgen van mogelijke implementatiepartners, wenst Gemeente Gooise Meren in gesprek te gaan met potentiële leveranciers. Dit doet zij in een combinatie van schriftelijke vragen, aangevuld met een mondelinge toelichting van maximaal 5 potentiële leveranciers.

Vragen:

1. Welke functionele- en technologische marktontwikkelingen ziet u bij de invulling van een Omni-Channel strategie bij kleine en middelgrote gemeenten?
2. Op welke wijze kan uw organisatie een bijdrage leveren aan de ambities van Gemeente Gooise Meren rondom verbetering van de dienstverlening naar Inwoners en Ondernemers?
3. Op welke wijze ondersteunt de door u beoogde telefonie dienstverlening in het kunnen door voeren van een 360° klantbeeld bij het herkennen van interacties met inwoners
4. Hoe zou u een implementatietraject, zoals Gemeente Gooise Meren dat voor ogen heeft, aanpakken en vormgeven, waarbij er sprake is van een co-creatie tussen u en de gemeente ?
5. Kunt u een eerste inschatting maken in verwachte incidentele en structurele kosten voor GM op basis van de kengetallen zoals in dit document beschreven?
6. Kunt u een inschatting geven van de benodigde doorlooptijd van een dergelijke implementatie?
7. Welke adviezen heeft u voor de gemeente indien ze slechts de implementatie aanbesteed?
8. Wat is uw ervaring met het implementeren van dergelijke oplossingen? En welke *lessons learned* kunt u met de gemeente delen?
9. Is het voor u mogelijk om de implementatie op basis van een vaste prijs uit te voeren? Zo ja, welke informatie heeft u daarvoor nodig? Zo nee, welke afrekenmethodiek heeft uw voorkeur?

Procedure

Vragenlijst

De vragenlijst is met zorg door de gemeente opgesteld. U wordt verzocht om de vragen schriftelijk compact en kernachtig (maximaal 10 A4'tjes) te beantwoorden. De beantwoording hiervan zal de nodige tijdsinspanning van u vergen. De gemeente stelt de beantwoording van de vragen echter zeer op prijs en willen u bij voorbaat danken voor uw inspanning.

Indienen reactie marktconsultatie

U kunt uw antwoorden per e-mail indienen bij a.janszen@gooisemeren.nl. Uiterste datum binnenkomst reacties en antwoorden op de vragenlijst is gesteld op dinsdag 8 maart 2022.

Toelichting

Mocht de gemeente op basis van de door u gegeven antwoorden verdiepingsvragen hebben dan kan het zijn dat de gemeente u uitnodigt voor het geven van een toelichting op de door u gegeven antwoorden. Het (eventuele) toelichtingsgesprek zal plaatsvinden op digitale wijze via MS Teams en zal plaatsvinden op een nader te bepalen moment. Het toelichtingsgesprek zal worden bijgewoond door medewerkers van de gemeente Gooise Meren en een externe adviseur.

Vertrouwelijkheid

De gemeente garandeert uitdrukkelijk de vertrouwelijkheid van de door u gegeven reacties en antwoorden op de vragenlijst en zal deze gegevens niet openbaar maken. De door u gegeven informatie kan echter wel verwerkt worden in de documenten die gebruikt gaan worden voor de mogelijke aanbesteding. Deze gegevens worden in dat geval geanonimiseerd, passend binnen de mogelijkheden van het aanbestedingsrecht en zullen niet naar uw organisatie te herleiden zijn.

Planning

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	Woensdag 23 februari 2022
Uiterlijke datum voor indienen reactie	Dinsdag 8 maart 2022
Mogelijk overleg voor verdiepingsvragen	n.t.b.

Uitgangspunten en randvoorwaarden

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

- Dit document is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- De marktconsultatie is geen onderdeel van een aanbesteding maar een consultatieronde;
- De marktconsultatie dient als inhoudelijke informatiebron;
- De marktconsultatie is voor zowel alle deelnemers als de gemeente vrijblijvend;
- Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijds) verplichtingen of rechten jegens de gemeente ontleen;
- Deelname aan de marktconsultatie biedt geen enkel recht om het verkrijgen van een opdracht;
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie worden niet vergoed door de gemeente.
- De gemeente is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- De gemeente behoudt zich het recht voor de marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- Door deelname aan de marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.