

MARKTCONSULTATIE DOCUMENT

Vernieuwing klantenservice systemen

2022-xx

V 1.1 Definitief

datum: 5 mei 2022



Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
1 Inleiding	4
1.1 Publicatie	4
1.2 Definitie marktconsultatie	4
1.3 Opdrachtgever GVB	5
1.4 Doel marktconsultatie	5
1.5 Fasering	5
1.6 Voorbehoud	6
1.7 Proces marktconsultatie	6
1.8 Planning marktconsultatie	7
2 Administratieve voorwaarden	8
2.1 Correspondentie	8
2.2 Nota van Inlichtingen	8
2.3 Gelijke informatie	8
2.4 Taal	8
2.5 Rechten	8
2.6 Vertrouwelijkheid	8
2.7 Aangeleverde gegevens	8
2.8 Status informatie	9
2.9 Melding onregelmatigheden	9
2.10 Prioriteit van de documenten	9
3 Onderwerp marktconsultatie	10
3.1 Huidige situatie	10
3.2 Gewenste situatie	10
3.3 Omvang en scope opdracht	11
3.4 Doel aanbesteding	12
4 Vragen marktconsultatie	12
Bijlage 1 Standaardformulier indienen vragen	15



Leeswijzer

Voor u ligt het marktconsultatiedocument met betrekking tot de vernieuwing van de klantenservice systemen.

Dit document bevat de volgende hoofdstukken:

Hoofdstuk 1: Hier treft u algemene informatie aan over GVB, over deze marktconsultatie en over de planning.

Hoofdstuk 2: Hier treft u de administratieve voorwaarden aan die van toepassing zijn op deze marktconsultatie.

Hoofdstuk 3: Hier treft u een korte beschrijving aan van de huidige situatie en een visie op de toekomst.

Hoofdstuk 4: Hier treft u de vragen aan die GVB in het kader van de marktconsultatie aan de markt heeft.

Begripsbepalingen

- Belangstellende: de deelnemer aan de marktconsultatie



1 Inleiding

GVB heeft het voornemen om haar klantensystemen te vernieuwen, doorontwikkelen en optimaliseren. GVB wil hiermee het volgende bereiken:

- Klantenservicemedewerkers efficiënter laten werken, door zoveel mogelijk alle kanalen, benodigde functionaliteit, data en informatie in één bron samen te brengen.
- Dit zorgt voor meer gebruikersgemak (minder schakelen tussen systemen) en voor een verbetering van de kwaliteit van de data voor analyses en rapportages.
- Ook draagt het bij aan het gebruikersgemak van onze reizigers door een uitbreiding van de selfservice mogelijkheden (bijv. chatbot functionaliteit).

GVB wil middels een aanbesteding, een nieuwe partner selecteren die zowel kan voorzien in het onderhoud als in de ontwikkeling en herinrichting/upgrade van MS Dynamics. In samenwerking met deze nieuwe onderhouds- en ontwikkelpartij zal MS Dynamics verder worden ontwikkeld en heringericht met als doel om zoveel mogelijk functionaliteit die nu ook door andere systemen/applicaties wordt geboden, samen te brengen in MS Dynamics. De gewenste functionaliteiten hebben betrekking op het gebied van CRM, kennismanagement, het verdelen en beheren van werkstromen, rapportage en analyse, en het meten van kwaliteit en klanttevredenheid. Tegelijkertijd wordt bekeken welke van de bestaande systemen gehandhaafd of uitgefaseerd kunnen worden en of er nog aanvullende applicaties nodig zijn.

GVB wenst één partij te contracteren die haar bij bovenstaande ondersteund en adviseert. Ook dient deze partij de implementatie, integratie en beheer & onderhoud voor haar rekening te nemen.

Hierop vooruitlopend wenst GVB een consultatieronde uit te voeren met marktpartijen. Voor deze consultatieronde is dit onderhavige document opgesteld.

1.1 Publicatie

Deze marktconsultatie is gepubliceerd via TenderNed, het Nederlandse aanbestedingsplatform en automatisch ook gepubliceerd op Tenders Electronic Daily (TED). Alle in deze publicatie opgenomen bepalingen blijven onverminderd van toepassing en zijn op te vragen via <http://ted.europa.eu> en www.tenderned.nl.

Indien u op de hoogte wenst te blijven over nadere publicaties met betrekking tot deze marktconsultatie, zoals eventuele Nota's van Inlichtingen, dan dient u zich aan te melden op TenderNed en deze marktconsultatie toe te voegen aan 'mijn aanbestedingen'. Zie hiervoor ook de handleiding ondernemers op Tenderned.nl.

1.2 Definitie marktconsultatie

Een marktconsultatie wordt ingezet om de kwaliteit van het bestek c.q. programma van eisen en het inkoopproces te verbeteren, te toetsen en/of verder invulling aan te geven.

Door gebruik te maken van de kennis en kunde van partijen kan een publieke organisatie een voorgenomen project en de daarbij behorende randvoorwaarden toetsen op juistheid, volledigheid en



haalbaarheid. Hierdoor kan de haalbaarheid van het project beter worden bepaald en de randvoorwaarden - waaronder het project moet worden uitgevoerd - vast te stellen.

De marktconsultatie is een separaat proces dat wordt uitgevoerd voorafgaand aan een formeel aanbestedingsproces. De marktconsultatie is géén oproep tot deelname en maakt géén deel uit van een pre-kwalificatie procedure. De informatie afkomstig uit de marktconsultatie kan worden gebruikt om een goed aanbestedingsproces te kunnen doorlopen. Door middel van het doorlopen van een goed aanbestedingsproces is de kans op een passende aanbieding voor GVB groter.

1.3 Opdrachtgever GVB

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door GVB Exploitatie B.V. GVB verzorgt het openbaar vervoer met tram, bus, metro en veren in en rond Amsterdam. De organisatie telt circa 3.750 medewerkers. GVB vervoert reizigers met 56 buslijnen (waarvan 12 nachtlijnen), 16 tramlijnen, 4 metrolijnen en 8 veerverbindingen.

Gemiddeld verzorgt GVB zo'n 740.000 reizigersritten per dag. Reizigers willen op tijd hun bestemming bereiken, geïnformeerd zijn en zich veilig voelen. De reizigers staan centraal in het handelen van GVB.

GVB ziet graag dat zijn reizigers en medewerkers zich thuis voelen: in de voertuigen, maar ook voor en na de reis. Daarom is zijn sociale veiligheid en actuele reisinformatie belangrijk, zeker in een drukke metropool als Amsterdam. Naast de voertuigen is het van belang dat ook de omgeving veilig en schoon is en uitnodigt om gebruik te maken van openbaar vervoer.

Voor meer informatie over GVB is de website www.gvb.nl te raadplegen.

1.4 Doel marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is:

- kennis op doen van mogelijke partijen die zowel ontwikkeling van MS Dynamics en andere klantenservice applicaties als ook het beheer- en onderhoud uithanden kunnen nemen;
- toetsen of de ideeën en wensen die bij GVB leven realistisch zijn zonder dat daarvoor (te veel) maatwerk noodzakelijk is (standaard tenzij);
- naast het beantwoorden van de gestelde vragen, worden belanghebbenden ook in de gelegenheid gesteld om suggesties en ideeën in te dienen.

GVB hoopt op deze wijze een eventuele aanbesteding te organiseren en een overeenkomst af te kunnen sluiten die zo goed mogelijk is afgestemd op de markt.

1.5 Fasering

De marktconsultatie is verdeeld over verschillende fasen:

- A. Informatiesessie voor belangstellenden;
- B. Een schriftelijke reactie op de door GVB gestelde vragen;
- C. Een mondelingen toelichting op de gestelde vragen met de daarbij behorende antwoorden; dit vindt plaats op basis van individuele gesprekken. Zie ook artikel 1.7; deze fase is optioneel en is



geheel afhankelijk van de uitkomst c.q. conclusie aan de hand van de gegeven antwoorden op de gestelde vragen.

1.6 Voorbehoud

GVB stelt de volgende voorwaarden die door de belanghebbende automatisch worden geaccepteerd bij deelname aan deze consultatie:

- A. GVB vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan deze marktconsultatie;
- B. GVB behoudt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie;
- C. GVB behoudt zich het recht voor om afhankelijk van deze consultatie een voor haar juiste en passende inkoopstrategie te kiezen;
- D. De verschafte informatie kan door GVB vrijelijk worden ingezet.

1.7 Proces marktconsultatie

De aankondiging van deze marktconsultatie “Vernieuwing klantenservice systemen” met de daarbij behorende documenten is conform de planning uit paragraaf 1.8 gepubliceerd via TenderNed en automatisch ook gepubliceerd op Tenders Electronic Daily (TED). Alle geïnteresseerde partijen krijgen op deze wijze de mogelijkheid om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

GVB heeft er voor gekozen om middels een presentatie haar bedoelingen met de beoogde opdracht en de opgestelde vragen te verduidelijken. Hiertoe wordt een informatiesessie georganiseerd. Het staat u vrij hieraan deel te nemen, maar GVB wijst er op dat het, voor een goede beantwoording van de vragen, zeer wenselijk is dat u aanwezig bent bij deze informatiesessie. Deze sessie zal op 10 mei online plaatsvinden. U kunt zich hiervoor opgeven tot 9 mei 16 uur via de berichtenmodule van TenderNed. Hiervoor dient u de namen en emailadressen van de personen die willen deelnemen op te geven.

Er is tot het in de planning aangegeven moment, een mogelijkheid tot het schriftelijk stellen van vragen ter verduidelijking van de marktconsultatie, waarvan een Nota van Inlichtingen zal worden opgemaakt.

GVB ontvangt daarna graag schriftelijk antwoord op de gestelde vragen, welke te vinden zijn in hoofdstuk 4 “Vragen marktconsultatie”. De antwoorden op de vragen kunnen worden ingediend tot het moment zoals aangegeven in de planning. Indiening geschiedt via het berichtenverkeer in TenderNed.

Naar aanleiding van deze schriftelijke vragen en/of opmerkingen kan GVB overgaan tot het vragen van nadere toelichting. Dit kan plaatsvinden door schriftelijke vragen of bestaan uit nadere overleggen, maar is daar niet toe gehouden.

Overleg met partijen zullen zijn gericht op wederzijdse uitwisseling van informatie. De betrokken partijen kunnen hun ideeën aandragen betreffende het onderwerp van de marktconsultatie. Van elk overleg wordt een vertrouwelijk verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan de betreffende partij zal worden voorgelegd. GVB is niet gehouden om een gedetailleerde terugkoppeling te geven aan de deelnemende partijen.



Afsluitend aan de marktconsultatie stelt GVB een geanoniseerd verslag op waarin in hoofdlijnen de bevindingen worden beschreven. Dit verslag wordt ook gepubliceerd op TenderNed.nl. De bevindingen vloeien voort uit de antwoorden op gestelde vragen en uit de gehouden overleggen.

1.8 Planning marktconsultatie

Hieronder treft u de planning aan van de marktconsultatie-procedure. Door GVB is een aankondiging voor deze marktconsultatie geplaatst op TenderNed. Hiermee is de marktconsultatie formeel van start gegaan.

GVB behoudt zich het recht voor wijzigingen in de planning aan te brengen c.q. van de planning af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle geïnteresseerden plaats via TenderNed.

Fase	Mijlpaal	Datum
1	Publicatie aankondiging	Maandag 2 mei 2022
2	Informatiesessie (opgeven via TenderNed voor 9 mei 16 uur)	Donderdag 12 mei 2022 15.30 - 16.30 uur
3	Indienen vragen ter verduidelijking marktconsultatiedocument	Maandag 16 mei 2022 -12.00 uur
4	Opstellen en versturen Nota van Inlichtingen	Woensdag 18 mei 2022
5	Indienen antwoorden, ideeën en opmerkingen	Maandag 23 mei 2022 15:00
6	Optioneel: Overlegrondes (teams/telefonisch)	Maandag 30 mei of dinsdag 31 mei 2022
7	Afronden marktconsultatie	Maandag 6 juni 2022
8	Opstellen, versturen en publiceren eindrapport.	Vanaf 6 juni 2022

- 1) Fase 6 is afhankelijk van de uitkomst c.q. conclusie aan de hand van de antwoorden op de gestelde vragen.
- 2) Fases 7 t/m 8 zijn afhankelijk van het wel of niet doorgaan van fase 6.

2 Administratieve voorwaarden

2.1 Correspondentie

De communicatie inzake deze marktconsultatie dient te allen tijde schriftelijke via het berichtenverkeer in TenderNed te geschieden.

Vanuit GVB is de volgende contactpersoon aangewezen voor deze aanbesteding:

Afdeling Inkoop

T.a.v. Kirsten Kirchner-Hassefras, Senior Inkoper

Postadres: Postbus 2131, 1000 CC Amsterdam

Bezoekadres: Arlandaweg 106, 1043 HP Amsterdam

2.2 Nota van Inlichtingen

Eventuele vragen ter verduidelijking van dit document kunnen worden ingediend tot de in de planning genoemde termijn. Voor het indienen van de vragen dient u gebruik te maken van het document van bijlage 1 Standaardformulier indienen vragen.

Deze vragen zullen in de vorm van een Nota van Inlichtingen worden geanonimiseerd en beantwoord. GVB zal de Nota van Inlichtingen plaatsen op TenderNed en zal een intergraal onderdeel vormen van de eindrapportage.

2.3 Gelijke informatie

Alle partijen hebben toegang tot dezelfde informatie. De publicatie van deze marktconsultatie en de bijbehorende documenten – marktconsultatiedocument, Nota van Inlichtingen en het eindrapport - worden geplaatst op TenderNed. Bij een eventuele aanbesteding worden bovengenoemde documenten met alle gegadigden gedeeld.

2.4 Taal

De taal die in deze marktconsultatie zal worden gebruikt is de Nederlandse taal.

2.5 Rechten

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van deze marktconsultatie. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie moet worden gezien als algemene mogelijkheden voor de inkoopprocedure en de aanpak door GVB.

2.6 Vertrouwelijkheid

U dient de door GVB verstrekte informatie in het kader van deze marktconsultatie vertrouwelijk te behandelen. De verplichting tot geheimhouding geldt tevens voor uw medewerkers en de door u in te schakelen derden. GVB zal de verkregen informatie uiteraard ook vertrouwelijk behandelen.

2.7 Aangeleverde gegevens

Zoals aangegeven kan GVB de uit deze marktconsultatie verkregen informatie gaan gebruiken om de aanbesteding voor de vernieuwing van de klantenservice systemen in de markt te gaan zetten. Derhalve worden of zijn alle antwoorden die door marktpartijen worden ingediend bij in het kader van



deze marktconsultatie eigendom van GVB. GVB mag derhalve vrijelijk met deze informatie omgaan. GVB stelt het zeer op prijs indien alle vragen worden voorzien van een antwoord.

2.8 Status informatie

De status van de informatie is indicatief.

2.9 Melding onregelmatigheden

Indien een deelnemende marktpartij meent dat informatie en/of een bepaling in het voorliggende marktconsultatiedocument en/of andere documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient de deelnemende marktpartij binnen vijftien dagen na ontvangst van het desbetreffende marktconsultatiedocument GVB schriftelijk te attenderen op die vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

Als een deelnemende marktpartij niet tijdig op de voorgeschreven wijze GVB aldus heeft geattendeerd, dan heeft die deelnemende marktpartij daarmee ieder recht jegens GVB verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

2.10 Prioriteit van de documenten

In geval van strijdigheid tussen de aankondiging van de marktconsultatie en voorliggend marktconsultatiedocument, dan prevaleert voorliggend marktconsultatiedocument.

3 Onderwerp marktconsultatie

3.1 Huidige situatie

De afdeling klantenservice van GVB is verantwoordelijk voor het afhandelen van vragen en klachten van reizigers. Deze vragen en klachten komen binnen via de telefoon, emails, webformulieren, Whatsapp, Twitter en Facebook. De afdeling bestaat uit ca 35 medewerkers die per maand ca 10.000 klantcontacten afhandelen.

GVB heeft MS Dynamics geïmplementeerd als CRM oplossing. Dit systeem wordt binnen Klantenservice gebruikt voor het vastleggen van klantcontacten en klantgegevens. MS Dynamics is het basissysteem binnen Klantenservice waaraan andere systemen gekoppeld zijn.

Zoals MS Dynamics nu is ingericht, voldoet het niet meer aan de (veranderende) behoefte van de afdeling klantenservice. Daarom zijn er de afgelopen jaren andere systemen/applicaties aangeschaft om te voorzien in de noodzakelijke functionaliteit. Naast MS Dynamics werkt de afdeling klantenservice ook met onderstaande andere applicaties:

- Een applicatie voor de routing van klantvragen naar de juiste medewerker en en kwaliteitsmonitoring;
- Een Kennisbank, kennisbron waarin vele vragen & antwoorden en informatie is opgenomen, waaruit klantenservice medewerkers kunnen putten bij de dienstverlening aan onze klanten;
- Een applicatie voor het beheren van social media (Facebook, Twitter, WhatsApp) werkstromen;
- Een applicatie voor meting en analyse van de kwaliteit en klanttevredenheid.

Vanuit GVB bestaat de behoefte om het aantal klantenservice systemen terug te brengen om te zorgen voor meer gebruikersgemak (minder schakelen tussen applicaties), meer efficiëntie en eenvoudiger (technisch) beheer zodat er minder koppelingen tussen systemen onderhouden hoeven te worden. Daarnaast is de behoefte om zoveel mogelijk alle kanalen (telefoon, email, webformulieren, Whatsapp, Twitter en Facebook), data en informatie in één bron samen te brengen, waardoor de datakwaliteit van analyses en rapportages ook verbeterd wordt en makkelijker te beheren is.

3.2 Gewenste situatie

1. Een vermindering in complexiteit in de klantenservicesystemen, en eenvoudiger gebruik en beheer door zoveel als mogelijk, functionaliteit in MS Dynamics onder te brengen, in combinatie met het (indien nodig) handhaven van bestaande systemen of integratie met (aanvullende) systemen.
2. Klantenservice systemen die voldoen aan de gewenste functionaliteiten op het gebied van CRM, kennismanagement, het verdelen en beheren van werkstromen, rapportage en analyse, en het meten van kwaliteit en klanttevredenheid.
3. Een nieuwe partner voor MS Dynamics die verantwoordelijk is voor de doorontwikkeling van MS Dynamics, de implementatie, integratie en het (technisch) beheer en onderhoud, en die de GVB organisatie zoveel mogelijk ontzorgt.

3.3 Omvang en scope opdracht

GVB is voornemens de opdracht in de markt te zetten bij één leverancier voor een periode van minimaal 4 jaar met mogelijkheden tot verlenging tot een maximale looptijd van 8 jaar. De opdracht bestaat uit twee delen:

- Beheer- en onderhoud van MS Dynamics verzorgen gedurende de looptijd van het contract;
- Het herinrichten en doorontwikkelen van de huidige MS Dynamics omgeving van GVB Klantenservice én eventuele benodigde inrichting en integraties met aanvullende applicaties o.b.v. de gewenste functionaliteit.

GVB onderzoekt of en welke marktpartijen het beheer- en onderhoud én de doorontwikkeling van MS Dynamics en eventuele benodigde integraties met aanvullende applicaties o.b.v. de gewenste functionaliteit kunnen verzorgen.

Wensen m.b.t. doorontwikkeling van functionaliteit:

- De gebruiker (Klantenservice medewerker) kan zoveel mogelijk vanuit één systeem alle werkzaamheden doen;
- Vanuit één systeem de werkverdeling over alle kanalen (telefoon, webformulier, email, Whatsapp, Twitter, Facebook) over de medewerkers;
- Automatische werkverdeling met prioritering (bijv. telefoon over mail etc.);
- Een geïntegreerde Kennisbank die komt met suggesties, zoeken op trefwoorden etc.;
- Kennisbank artikelen zijn vanuit één plek te beheren en redigeren voor intern gebruik (aan medewerker die case behandelt) en extern gebruik (content aanbieden via website en app);
- Chatbot functionaliteit aangeboden op web en app, met als bron het basissysteem;
- Telefoon functionaliteit: klantherkenning o.b.v. telefoonnummer;
- Social listening functionaliteit (sentiment, webcare);
- Rapportages: data analyse en rapportages over alle kanalen vanuit één bron;

Wensen m.b.t. de partner:

- Partij die expert is in MS Dynamics en de bestaande MS Dynamics omgeving verder kan inrichten en ontwikkelen en kan voorzien in de eventuele benodigde inrichting en integraties met aanvullende applicaties o.b.v. behoefte van GVB afdeling klantenservice;
- De expertise van de partij in MS Dynamics is breder dan alleen Klantenservice oplossingen in Dynamics, maar partij heeft ook kennis en kunde in andere modules, o.a. de verkoopmodule en integratie tussen verschillende modules;
- Partij die de integratie tussen MS Dynamics en andere applicaties en GVB systemen kan ontwikkelen en implementeren;
- Partij die ontzorgt en actief meedenkt en oplossingen aandraagt;
- Partij die capaciteit heeft voor ontwikkeling en implementatie van aanpassingen of nieuwe functionaliteit in MS Dynamics (incl. integratie met GVB systemen);
- Partij die het beheer en onderhoud van MS Dynamics verzorgt.



3.4 Doel aanbesteding

GVB beoogt de volgende doelstellingen te realiseren met de aankomende aanbesteding:

- Een partner vinden voor het beheer- en onderhoud van MS Dynamics, de doorontwikkeling van de huidige MS Dynamics én eventuele benodigde inrichting en integraties met aanvullende applicaties o.b.v. de gewenste functionaliteit
- Borgen van de continuïteit van de dienstverlening;
- Het ontzorgen van GVB m.b.t. beheer, onderhoud en ontwikkeling van MS Dynamics.

4 Vragen marktconsultatie

Het verzoek is om onderstaande vragen te beantwoorden. Deze zien toe op meerdere zaken. Allereerst ontvangt GVB graag informatie over uw bedrijf en de markt, bestaande uit contactinformatie en algemene informatie. Daarnaast ontvangt GVB graag antwoorden op de door ons gestelde specifieke vragen. Tot slot wordt u de mogelijkheid geboden om eventuele opmerkingen en/of suggesties aan te leveren.

Het is niet verplicht alle vragen te beantwoorden, maar volledige beantwoording wordt zeer op prijs gesteld. Volledige beantwoording gaat GVB naar haar idee helpen bij een juiste opdrachtformulering en programma van eisen voor een eventuele aanbesteding. Hierbij benadrukken wij nogmaals dat de beantwoording van onderstaande vragen niet worden gebruikt voor een leveranciersselectie. De gestructureerde vragenlijst heeft als doel vergelijkbare antwoorden van verschillende leveranciers te selecteren. Wij moedigen u aan om kanttekeningen te zetten bij de vragen en waar u denkt noodzakelijk alternatieven voor te dragen.

Contactinformatie		
1.	Officiële naam van uw organisatie	
2.	Bezoekadres van uw organisatie	
3.	Postadres van uw organisatie	
4.	Naam contactpersoon van deze RFI	
5.	E-mail van contactpersoon	
6.	Telefoonnummer contactpersoon	
7.	Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel	

Algemene bedrijfs- en marktinformatie		
1.	Producten, diensten A. Welke oplossingen biedt uw bedrijf m.b.t klantenservice systemen? B. Welke ervaring heeft u met andere modules in MS Dynamics (o.a. de verkoopmodule) bij andere opdrachtgevers? C. Bent u reseller van gespecialiseerde klantenservice oplossingen?	A. <omschrijving> B. <omschrijving> C Ja / nee



	D. Heeft u zelf specialisten in dienst om de gevraagde vernieuwing samen met GVB te realiseren?	D. Ja / nee
2.	In hoeverre, in welke mate en voor welke doeleinde maakt u gebruik van onderaannemers?	

Marktanalyse

1.	Welke andere marktpartijen kunnen (naast uw bedrijf) naar uw mening het complete gevraagde pakket van diensten aanbieden?	
2.	Wat is naar uw mening uw marktaandeel?	
3.	Kunt u aangeven waarin uw bedrijf zich onderscheidt ten opzichte van concurrerende bedrijven in de markt? Graag zowel de sterke punten als de minder sterke punten van uw bedrijf benoemen.	
4.	Hoe kijkt u naar de gevraagde omvang (in geld, tijd en benodigde capaciteit/functies) van de benoemde dienstverlening?	

Specifieke vragen marktconsultatie

1.	Gezien de gewenste functionaliteit zoals genoemd in hoofdstuk 3.2: • Wat voor oplossingen kan uw organisatie bieden in MS Dynamics? • Welke functionaliteit kan niet in MS Dynamics? • Als bepaalde functionaliteit niet vanuit MS Dynamics kan worden voorzien, welke mogelijke oplossingen kunt u daarvoor aandragen?	
2.	Welke suggesties, ideeën en kansen ziet u voor GVB m.b.t. het verbeteren van, en het werken met de Klantenservice systemen?	
3.	Kunt u een indicatie van de benodigde investering afgeven voor de vernieuwing van de klantenservice systemen? Graag vernemen wij een minimale en maximale investering. Kunt u daarbij aangeven wat het beheer en onderhoud maandelijks kost voor de vernieuwde omgeving.	

4.	Bent u van plan in te schrijven op deze mogelijke aanbesteding? Kunt motiveren waarom wel of waarom niet? Kunt u eventuele breekpunten formuleren?	
5.	Welke gegevens heeft u minimaal inzicht in nodig om een goede aanbidding te kunnen doen? Over welke jaargangen dienen deze gegevens betrekking te hebben? Waarom heeft u deze gegevens nodig?	
6.	Welke vragen zijn in deze marktconsultatie niet gesteld die volgens u wel van belang zijn?	
7.	Zijn er andere ontwikkelingen of overige zaken die u aan de aanbestedende dienst wilt meegeven?	
8.	Zou u interesse hebben in een mondeling gesprek, en zo ja, wat zou u in dergelijke gesprek willen bespreken wat niet al in deze marktconsultatie naar voren is gekomen?	

Bijlage 1 Standaardformulier indienen vragen

Eventuele vragen en/of opmerkingen dienen middels onderstaande tabel te worden ingediend via het berichtenverkeer van Tendered.

Nr.	Document	Pag. nr	Onderwerp	Vraag