

Marktconsultatie

Integrale oplossing voor vaste & mobiele telefonie

MBO Amersfoort



Aanbestedende dienst: MBO Amersfoort
Procedure: Marktconsultatie
Referentienummer: 31/05TK
Versie: V1.0
Datum: 16 mei 2022

© 2022 Inkada B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Inkada B.V.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Inleiding.....	3
1.2. Over MBO Amersfoort	3
1.3. Procedure.....	4
1.4. Digitaal inschrijven via TenderNed.....	4
2. Planning & Informatieverstrekking	5
2.1. Planning van de marktconsultatie	5
2.2. Nota van Inlichtingen.....	5
2.3. Communicatie.....	5
3. Voorwaarden	6
4. Marktconsultatie – huidige & gewenste situatie	7
4.1. Huidige situatie	7
4.2. Gewenste situatie.....	8
5. Marktconsultatie – Vraagstellingen.....	9

Bijlage 1: Format Nota van Inlichtingen

1. Inleiding

1.1. Inleiding

Ter voorbereiding op de beoogde Europese openbare aanbesteding 'vaste en mobiele telefonie' heeft MBO Amersfoort besloten om een schriftelijke marktconsultatie te organiseren. MBO Amersfoort organiseert een marktconsultatie omdat zij de markt de gelegenheid wil bieden om, aan de hand van de huidige en gewenste situatie, adviezen te geven met betrekking tot de uit te vragen telefonie-oplossing en de uitwerking van de aanbestedingsdocumentatie. Met de informatie die tijdens deze marktconsultatie wordt vergaard wil MBO Amersfoort een aanbesteding in de markt zetten die optimaal aansluit bij zowel de behoeften van de eigen organisatie als de mogelijkheden van marktpartijen. MBO Amersfoort vindt het daarbij waardevol dat deelnemers aan deze marktconsultatie ook met eigen ideeën of innovaties komen, die mogelijk goed toepasbaar zijn binnen de situatie van MBO Amersfoort.

Resultaten van deze marktconsultatie worden verwerkt tot een geanonimiseerd marktconsultatierapport. Dit rapport wordt naar verwachting begin augustus 2022 gepubliceerd.

De publicatie van de uiteindelijke Europese openbare aanbestedingsprocedure staat gepland voor 3 oktober 2022. De beoogde startdatum van de migratieperiode betreft 1 februari 2023 en de beoogde deadline voor de migratie (en eveneens de ingangsdatum van de algehele dienstverlening) betreft 1 juli 2023.

In dit marktconsultatiedocument treft u aan:

- Een korte omschrijving van MBO Amersfoort (hoofdstuk 1)
- De planning van de marktconsultatie en informatieverstrekking (hoofdstuk 2)
- Voorwaarden die van toepassing zijn bij deze marktconsultatie (hoofdstuk 3)
- Omschrijving van de huidige en gewenste situatie (hoofdstuk 4)
- Overzicht van de te beantwoorden vraagstellingen (hoofdstuk 5)

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijwillig en wordt door MBO Amersfoort zeer op prijs gesteld.

1.2. Over MBO Amersfoort

MBO Amersfoort is een innovatieve onderwijsinstelling voor middelbaar beroepsonderwijs in Amersfoort en omgeving. MBO Amersfoort onderscheidt zich doordat het onderwijs in de daadwerkelijke beroepspraktijk geeft: Onderwijs In Bedrijf. Dit onderwijsconcept heeft de afgelopen jaren aan de basis gestaan van een kwantitatieve en kwalitatieve groei van de organisatie. Door pionieren en lef tonen heeft MBO Amersfoort het onderwijs op unieke wijze een stap dichterbij de arbeidsmarkt gebracht. Ook voor de toekomst wil de organisatie in co-creatie tot nieuwe perspectieven komen en van elkaar en van andere branches dan onderwijs leren.

- Missie: *'Wij inspireren en ontwikkelen mensen zodat zij een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de arbeidsmarkt. Samengevat: wij inspireren en ontwikkelen tot waardevolle vakmensen.'*
- Visie: *'Studenten van MBO Amersfoort ontwikkelen zich tot waardevolle vakmensen. Zij zijn met geloof in eigen kunnen toegerust voor het leren en werken voor nu en later. Dat helpt hen bij het steeds weer vinden van hun plek op de arbeidsmarkt en in de samenleving.'*
- Waarden: *'Wij zijn goed in wat we doen, in verbinding met elkaar en onze omgeving met een ondernemende mentaliteit. Ondernemend, verbindend en kundig.'*

Met circa 810 medewerkers, docenten en medewerkers van de ondersteunende diensten zet MBO Amersfoort zich in om het beste onderwijs te verzorgen voor de studenten. Vanuit de interconfessionele wortels staat MBO Amersfoort open voor studenten en medewerkers van alle levens- en geloofsovertuigingen waarbij wordt gehecht aan waarden als respect, toegankelijkheid, persoonlijke aandacht en geborgenheid. Voor meer informatie kunt u terecht op de website <https://www.mboamersfoort.nl/>.

MBO Amersfoort bestaat uit de volgende scholen:

School	Adres	Plaats
School voor Gezondheidszorg	Leusderweg 30-34	Amersfoort
School voor Welzijn	Leusderweg 30-34	Amersfoort
Dutch HealthTec Academy	St. Laurensdreef 22	Utrecht
Hotelschool Amersfoort	Daam Fockemalaan 10	Amersfoort
	Stadsring 69	Amersfoort
Kappersschool Amersfoort	Brabantsestraat 19	Amersfoort
School voor Schoonheidsspecialisten	Brabantsestraat 19	Amersfoort
School voor Toerisme en Management	Brabantsestraat 23	Amersfoort
Entree-opleidingen	Valutaboulevard 20	Amersfoort
	Chromiumweg 81	Amersfoort
School voor Veiligheid	Valutaboulevard 20	Amersfoort
School voor Economie en Ondernemen	Nieuwe Poort 21	Amersfoort
MHBO Amersfoort	Nieuwe Poort 21	Amersfoort
School voor Techniek	Hardwareweg 15	Amersfoort
	Modemweg 3	Amersfoort
Sportacademie Amersfoort	Bokkeduinen 11	Amersfoort

1.3. **Procedure**

Er wordt door MBO Amersfoort een marktconsultatie georganiseerd, conform de mogelijkheid die geboden wordt binnen artikel 2.25 Aw2012. Deze marktconsultatie is op geen enkele wijze verbonden aan een eventueel op te starten (Europese) aanbestedingsprocedure. De marktconsultatie vindt in beginsel schriftelijk plaats, waarbij marktpartijen worden verzocht de vraagstellingen zoals opgenomen in hoofdstuk 5 van dit marktconsultatiedocumentatie te beantwoorden. Mocht MBO Amersfoort aanleiding zien om, na het analyseren van de ingediende antwoorden, verdiepende gesprekken te organiseren, dan kan zij van deze mogelijkheid gebruik maken. Eventuele verdiepende gesprekken staan gepland voor 12 juli 2022.

1.4. **Digitaal inschrijven via TenderNed**

Een antwoord op deze marktconsultatie kan uitsluitend worden ingediend via TenderNed. Meer informatie over digitaal inschrijven is opgenomen op de website van Inkada (www.inkada.nl). Daarnaast is op <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/starten-met-tenderned#> meer informatie te vinden over registreren op TenderNed en eHerkenning gebruiken voor TenderNed. Bij vragen en/of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

2. Planning & Informatieverstrekking

2.1. Planning van de marktconsultatie

Fase	Actie	Datum
1.	Publicatie marktconsultatie	31 mei 2022
2.	Sluiting schriftelijke vragenronde	14 juni 2022, 12.00 uur
3.	Toezening Nota van Inlichtingen	16 juni 2022
4.	Sluiting indienen van deelname marktconsultatie	27 juni 2022, 12:00 uur
5.	<i>Verdiepende gesprekken – Indien van toepassing</i>	<i>12 juli 2022</i>
6.	Publicatie marktconsultatierapport	Begin augustus 2022

2.2. Nota van Inlichtingen

Marktpartij wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en opmerkingen te maken over dit marktconsultatiedocument. Bij de vragen/opmerkingen dient geïnteresseerde nauwkeurig aan te geven op welk deel van het marktconsultatiedocument de vraag betrekking heeft. Vragen en opmerkingen kunnen uitsluitend door middel van **Bijlage 1** via de berichtenmodule van TenderNed tot uiterlijk 14 juni 2022, 12.00 uur ingediend worden. De ingediende vragen en de antwoorden worden geanonimiseerd opgenomen in een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op 16 juni 2022 op TenderNed gepubliceerd wordt.

2.3. Communicatie

Alle communicatie verloopt uitsluitend via TenderNed. De communicatie kan worden gericht aan:

Inkada B.V.
De heer T. Kruger

3. Voorwaarden

De onderstaande voorwaarden zijn van toepassing bij (deelname aan) onderhavige marktconsultatie:

1. Het in deze marktconsultatie gestelde is gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en gewenste situatie bij MBO Amersfoort. Marktpartijen kunnen op geen enkele wijze rechten ontleen aan de informatie die opgenomen is in dit marktconsultatiedocument. De informatie binnen dit marktconsultatiedocument schetst enkel het kader, zodat marktpartijen de vraagstellingen gericht kunnen beantwoorden.
2. MBO Amersfoort behoudt zich te allen tijde het recht voor om deze marktconsultatie om voor haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, in te trekken of te beëindigen. De beslissing van de MBO Amersfoort om de marktconsultatie te stoppen zal in dat geval via TenderNed aan alle Inschrijvers worden meegedeeld.
3. Het intellectueel eigendom van door MBO Amersfoort verstrekte informatie berust bij MBO Amersfoort. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van MBO Amersfoort niets van de aan marktpartij verstrekte informatie worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt anders dan voor intern gebruik binnen de onderneming van marktpartij voor deelneming aan onderhavige marktconsultatie. Het is marktpartij niet toegestaan met betrekking tot deze marktconsultatie in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MBO Amersfoort.
4. Deelname aan onderhavige marktconsultatie is vrijwillig. Marktpartijen hebben geen recht op vergoeding van welke kosten dan ook die zij in het kader van deelname aan deze marktconsultatie maken, ook niet wanneer MBO Amersfoort besluit om deze marktconsultatie (vroegtijdig) te stoppen. Deelname aan deze marktconsultatie biedt geïnteresseerde geen enkel voordeel of een garantie bij de uiteindelijke aanbestedingsprocedure.
5. Marktpartij is verplicht vertrouwelijk om te gaan met de documenten en informatie die in deze marktconsultatie aan hem ter beschikking is gesteld. Marktpartij geeft deze documenten en informatie slechts vrij aan zijn medewerkers en andere hulppersonen als zij daarvan in het kader van deze marktconsultatie kennis moeten nemen. Deze medewerkers en hulppersonen zijn eveneens verplicht de vertrouwelijkheid van de documenten en informatie in acht te nemen. Zonder schriftelijke toestemming van MBO Amersfoort is het geïnteresseerde niet toegestaan de documenten en informatie aan derden te verstrekken.
6. Indien marktpartij besluit deel te nemen aan onderhavige marktconsultatie, gaat zij akkoord met het feit dat MBO Amersfoort eigenaar wordt van alle verstrekte informatie. Het staat MBO Amersfoort vrij om de informatie van marktpartij te gebruiken ter verdere voorbereiding van de toekomstige aanbestedingsprocedure. MBO Amersfoort heeft de vrijheid om zelf te bepalen in welke mate de door marktpartij verstrekte informatie wordt gebruikt.
7. Deelname aan deze marktconsultatie biedt marktpartij geen garantie op een uitnodiging voor een verdiepend gesprek. MBO Amersfoort of, en zo ja welke, deelnemers voor een verdiepend gesprek worden uitgenodigd.

4. Marktconsultatie – huidige & gewenste situatie

In dit hoofdstuk van het marktconsultatiedocument heeft MBO Amersfoort globaal de huidige en gewenste situatie met betrekking tot telefonie omschreven. Marktpartij wordt verzocht om aan de hand van deze omschrijving de vraagstellingen (zie hoofdstuk 5) te beantwoorden.

4.1. Huidige situatie

De huidige situatie bij MBO Amersfoort met betrekking tot de telefonie is te kenmerken als verouderd en traditioneel. Momenteel heeft MBO Amersfoort voor de mobiele spraak- en datacommunicatiediensten een overeenkomst met T-Mobile. Voor de vaste telefonie (VoIP) heeft MBO Amersfoort een overeenkomst met Tele2.

Mobiele telefonie

- MBO Amersfoort heeft op dit moment ruim 780 actieve mobiele abonnementen bij T-Mobile. Dit betreffen zowel spraak/data als data-only abonnementen. De databundel geldt voor de algehele organisatie en wordt dus organisatie-breed beoordeeld.
- Mobiele telefonie is op dit moment niet geïntegreerd binnen de algehele telefonie-oplossing binnen MBO Amersfoort.
- MBO Amersfoort maakt op dit moment gebruik van 4G. Het mobiele netwerk is binnen de locaties van MBO Amersfoort goed; hier ontvangt de organisatie geen klachten over. Er zijn wel enkel meldingen dat medewerkers die thuis werken niet altijd een goede verbinding hebben.

Vaste telefonie

- Voor de vaste telefonie wordt gebruik gemaakt van een glasvezel verbinding van Tele2 (SIP Trunk met 30 kanalen). De telefonie-oplossing wordt beheerd door Acknowledge. MBO Amersfoort voert zelf de 1^e-lijns support uit.
- Op het datacentrum van MBO Amersfoort is de huidige (Linux IPO) server geïnstalleerd waarop de telefooncentrale draait. MBO Amersfoort maakt gebruik van een telefooncentrale van Avaya. Met betrekking tot deze telefooncentrale zijn de volgende kerngetallen te verstrekken:

Functie	Aantal	Apparaat / Functie
3rd Party Endpoints	7	Gigaset C530 H
Avaya IP endpoints	152	Avaya 1616L / Avaya 1608L
Power User	6	
Preferred Edition Additional Voicemail Ports	4	
Receptionist	10	Softconsole
Server Edition R9.1	1	Linux IPO Server
SIP Trunk Channels	30	Afh. van aantal bellers op dat moment

- MBO Amersfoort maakt op dit moment gebruik van 13 nummerblokken, waarvan in totaal 633 nummers in gebruik zijn.
- MBO Amersfoort heeft de beschikking over 42 USB toestellen (Clarity P340), deze zijn op dit moment niet in gebruik door de organisatie.
- De huidige telefooncentrale is verouderd en mist voor MBO Amersfoort essentiële functies. Het systeem is qua flow niet goed te programmeren en biedt te weinig inzicht met betrekking tot gebruiksgegevens (bijvoorbeeld rapportages/dashboards met betrekking tot wachttijden). Daarnaast biedt de huidige oplossing te weinig flexibiliteit; voor sommige lijnen is het namelijk noodzakelijk dat er een toestel op het bureau wordt opgenomen. Dit sluit niet meer aan bij de behoeften van de organisatie.

4.2. **Gewenste situatie**

De organisatie van MBO Amersfoort is toe aan een nieuwe oplossing op het gebied van telefonie. Om dit vorm te geven is MBO Amersfoort voornemens om een aanbestedingsprocedure te organiseren waarbij er een Overeenkomst wordt gesloten met één leverancier die een integrale oplossing biedt voor zowel vaste als mobiele telefonie. De toekomstige oplossing dient flexibel te zijn en medewerkers van MBO Amersfoort de mogelijkheid bieden om locatie onafhankelijk de telefoon te beantwoorden (of dit nou via een 'vast' toestel is of met een mobiele telefoon).

De aan te besteden opdracht zal – naar verwachting – onder andere uit de volgende elementen bestaan:

- Het aanbieden van een telefonie-oplossing middels Hosted VoIP of een lokale SIP Trunk. De Opdrachtnemer dient de vereiste (internet)lijnen en (rand)apparatuur (bijvoorbeeld een Session Border Controller) te leveren om de oplossing volledig werkbaar te krijgen voor alle locaties van MBO Amersfoort. De volledige bestaande telefonie-oplossing van MBO Amersfoort komt, na migratie, te vervallen. Er zijn geen onderdelen die in stand gehouden dienen te worden door de Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer levert mobiele abonnementen (voice/data en data-only) en integreert dit met de vaste telefonie van MBO Amersfoort. Onderling bellen dient kosteloos te zijn en medewerkers moeten met hun mobiele telefoon over dezelfde functionaliteiten kunnen beschikken als met een 'vaste telefoon' (bijvoorbeeld doorschakelen). Er wordt zowel 4G als 5G geboden door de Opdrachtnemer, tegen gelijke kosten. Medewerkers van MBO Amersfoort kunnen met hun mobiele telefoon kiezen om met een vast nummer of met een mobiel nummer te bellen.
- De telefonie-oplossing biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van zowel hard- als softphones. Hardphones zullen met name ingezet worden voor de recepties, beveiliging en servicedesks van MBO Amersfoort. De uiteindelijke Opdrachtnemer levert deze apparatuur. MBO Amersfoort sluit de apparatuur in samenspraak met de opdrachtnemer aan op het interne netwerk.
- Het optimaliseren c.q. terugdringen van het aantal nummerblokken/nummers.
- MBO Amersfoort wil gebruik kunnen maken van een telefonie-oplossing met telefooncentrale/-applicatie en toestellen met uitgebreide functionaliteiten. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan:
 - Voicemail met indicator voor wachtende berichten en automatische voicemail2mail.
 - Mogelijkheid om voicemail voor bepaalde sets uit te schakelen.
 - Inkomende beller ID op toestellen en overdracht naar mobiele telefoon.
 - Uitgaande beller ID (mogelijkheid om het hoofdnummer en individuele nummer uit te schakelen).
 - Busy Lamp Field (BLF)
 - Oproepdoorschakeling
 - Doorschakelen (bij geen antwoord of niet bereikbaar)
 - Doorverbinden
 - Wisselgesprek
 - Remote Call Forward – Activeren/Deactiveren
 - Oproep in de wacht / Gesprek parkeren
 - Aangepaste vakantiemodus
 - All Call functionaliteit
 - Onderscheidend rinkelen
 - Indicatie; niet storen, afwezig, vergadering, pauze etc..
 - Gespreksopname, inclusief opslag
 - Muziek & Gesproken tekst in wachtstand
 - Telefoonboek; per persoon / afdeling
 - (Mobiele) applicatie voor Windows, Apple en Android
 - Active directory integratie
 - Chat & SMS functie
 - Call Whisper mogelijkheid
 - Gemiddelde wachttijd instelbaar
 - Callback optie
 - Vaste toestellen inloggen per gebruiker
- MBO Amersfoort wil dat de uiteindelijke Opdrachtnemer een tool biedt waarmee MBO Amersfoort real-time de beschikking krijgt over managementinformatie. Middels dashboarding dient het telefoniegebruik binnen de organisatie inzichtelijk gemaakt te worden, zodat MBO Amersfoort hier – indien noodzakelijk – op kan aansturen.

- De uiteindelijke opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de migratie naar de nieuwe telefonie-oplossing. Na migratie voert de Opdrachtnemer het beheer uit en wordt er een **2°/3°-lijns** servicedesk ter beschikking gesteld. MBO Amersfoort wil door de uiteindelijke Opdrachtnemer ontzorgd worden.

Overwegingen

- MBO Amersfoort maakt als organisatie steeds intensiever gebruik van Microsoft Teams (MS Teams). De organisatie overweegt om de nieuwe telefonie-oplossing te laten integreren met MS Teams. Binnen deze marktconsultatie worden marktpartijen verzocht om met een advies te komen met betrekking tot de door MBO Amersfoort overwogen integratie met MS Teams.

Niet binnen de scope

De volgende onderdelen zullen in ieder geval geen onderdeel gaan uitmaken van de scope van de beoogde Europese aanbesteding:

- De beveiliging maakt gebruik van een aparte lijn voor het pieperssysteem, hiervoor heeft MBO Amersfoort een aparte overeenkomst afgesloten.

5. Marktconsultatie – Vraagstellingen

MBO Amersfoort verzoekt marktpartijen om informatie te delen aan de hand van onderstaande vraagstellingen. U kunt de vraagstellingen opnemen in een eigen op te maken document (PDF of Word). Uw antwoorden dient u in te dienen via TenderNed. De deadline voor het indienen van uw deelname aan onderhavige marktconsultatie betreft **27 juni 2022, 12:00 uur**.

Oplossing

1. Welke (technische) oplossing zou u, rekening houdend met de omschreven gewenste situatie, MBO Amersfoort aanbevelen? Geef (per oplossing indien u er meerdere aandraagt) ook aan wat de voor- en nadelen zijn.
2. Welke innovaties of ontwikkelingen ziet u op dit moment binnen de markt en welke zou MBO Amersfoort volgens u in acht moeten nemen richting de toekomstige aanbesteding? Geef daarbij ook aan waarom.
3. Zoals aangegeven overweegt MBO Amersfoort om de telefonie-oplossing te laten integreren met MS Teams. Wat is uw advies met betrekking tot een dergelijke integratie (in relatie tot de wensen van MBO Amersfoort)?
4. Met betrekking tot de toekomstige oplossing wil MBO Amersfoort graag een beeld schetsen van de budgettaire consequenties. Kunt u voor uw oplossing globaal aangeven hoe de kosten worden bepaald, oftewel welke componenten invloed hebben op de uiteindelijke tariefstelling?
5. Kunt u een inschatting geven van de door u benodigde migratietijd?
6. Zijn er volgens u onmogelijkheden opgenomen binnen de gewenste situatie omschrijving van MBO Amersfoort?
7. Zijn er risico's waar MBO Amersfoort rekening mee moet houden? Zo ja, kunt u aangeven welke risico's dat zijn en hoe MBO Amersfoort deze kan verkleinen of zelfs vermijden?

Aanbestedingsprocedure/-documentatie

1. MBO Amersfoort overweegt de toekomstige aanbesteding als één perceel (combinatie vast/mobiel) in de markt te zetten omdat zij behoefte heeft aan een Overeenkomst met een dienstverlening die de volledige telefonie-oplossing verzorgt en beheert. Wat is uw visie met betrekking tot deze beoogde keuze?
2. Welke informatie, met betrekking tot de opdrachtoomschrijving, dient MBO Amersfoort voor u op te nemen binnen de aanbestedingsdocumentatie om een goede inschatting te kunnen maken van de scope?

3. Welk advies wilt u MBO Amersfoort meegeven met betrekking tot het Programma van Eisen? Wat moet MBO Amersfoort niet vergeten of wat moet zij absoluut niet doen?
4. Welk advies wilt u MBO Amersfoort meegeven met betrekking tot de inhoud van de Overeenkomst?
5. Op welke wijze zou MBO Amersfoort volgens u de kwalitatieve gunningscriteria het beste kunnen opbouwen, oftewel op welke onderwerpen zouden marktpartijen hun onderscheidend vermogen het beste aan kunnen tonen?
6. Welk advies wilt u MBO Amersfoort meegeven met betrekking tot de opbouw van een calculatieblad; welke onderdelen en waardes moeten opgenomen worden?

Overig

1. Heeft u nog overige opmerkingen en/of adviezen voor MBO Amersfoort?
2. Bent u eventueel beschikbaar op 12 juli 2022 voor een verdiepend gesprek?