



Gemeente Gouda



Verslag Marktconsultatie Telefonie

Kenmerk GDA/edh/2200209

9 februari 2022.

1 Inleiding

De gemeente Gouda bereidt een uitvraag voor namens de Gemeenten Gouda, Waddinxveen, Montfoort en IJsselstein voor vaste en mobiele telefonie en een Call Center applicatie. ICT Gouwe-IJssel, stafafdeling van de gemeente Gouda, beheert de centrale ICT-omgeving voor bovengenoemde gemeenten in een ICT-samenwerkingsverband. Vaste en mobiele telefonie maken onderdeel uit van de centrale ICT-omgeving.

Om tot een goede uitvraag te komen, is besloten om een marktconsultatie uit te voeren. De doelstelling van deze consultatie was:

- Een dialoog te voeren en kennismaken te maken met potentiële opdrachtnemers.
- Antwoord te krijgen op een aantal specifieke vraagstukken.

2 Procedure

Een drietal partijen waren uitgenodigd voor individuele gesprekken van 1 uur met leden van het projectteam. Ter voorbereiding op het gesprek hadden zij informatie ontvangen over de huidige en gewenste situatie, de voorgenomen scope van de uitvraag en een 3-tal concrete vragen. De beantwoording van deze vragen heeft mondeling plaatsgevonden tijdens de gesprekken en is niet schriftelijk opgevolgd.

3 Vooraf ontvangen informatie

3.1 Huidige situatie

De gemeenten Gouda en Waddinxveen maken gebruik van een gezamenlijke PABX en contracten voor vaste en mobiele telefonie. De gemeenten Montfoort en IJsselstein hebben beiden hun eigen PABX en eigen vaste en mobiele contracten.

De PABX-en van Gouda en IJsselstein zijn binnenkort of reeds EOL en moeten worden vervangen. De contracten voor vast en mobiel van alle gemeente expireren per november 2022.

Bij de gemeenten Gouda en Waddinxveen is het beleid mobiel tenzij. Bij de gemeenten Montfoort en IJsselstein nog niet. In totaal zijn er zo'n 1300 medewerkers met een mobiel en vast nummer en daarnaast zo'n 150 gebruikers met alleen een vast telefoonnummer.

Alle genoemde gemeenten beschikken over een eigen Klant Contact Center, de centrale ingang voor de burger tot gemeentelijke diensten. Tevens zijn er nog een aantal afdelingen, zoals het ICT Servicepunt, met een centrale telefonische ingang. De KCC's en andere afdelingen maken in meer of mindere mate gebruik van Call Center functionaliteit.

De werkplek wordt centraal aangeboden via een Published Citrix desktop aangeboden. Veel applicaties, zoals Office en Exchange mail, staan (nog) onprem. Er worden voorzichtige stappen gezet naar de Cloud en O365. Het tempo verschilt per gemeente.

Voor Videoconferencing wordt Zoom gebruikt, zowel de business als de gratis versie.

3.2 Gewenste situatie

De gemeenten hebben vastgesteld dat de bereikbaarheid van de gemeenten optimaal wordt gefaciliteerd door communicatiemiddelen die aangeboden worden als een geïntegreerd en samenhangend geheel, een "communicatieplatform". Dit toekomstige platform kan tijd, locatie en device onafhankelijk gebruikt worden door de ambtenaar, partners en - voor zover toepasselijk - de inwoner en is aangesloten op relevante informatiesystemen.

Om invulling te geven aan het op langere termijn realiseren van een communicatieplatform hebben de gemeenten besloten om gebruik te maken van MS Teams voor vaste telefonie.

Alle (toekomstig) communicatiediensten dienen aangeboden te worden via de Cloud en onderdeel uit te maken van dit op MS Teams gebaseerde platform. Idealiter wenst de Gemeente Gouda daarnaast één eindverantwoordelijke partij en daarmee één aanspreekpunt te hebben voor alle geleverde functionaliteiten en diensten.

De gemeente Gouda is hierbij expliciet op zoek een partner die toekomstige ontwikkelingen naar één geïntegreerd “communicatieplatform” voor de gemeente Gouda en haar klantgemeenten kan invullen.

In dit kader wil de gemeente Gouda marktconforme contracten afsluiten voor het leveren van vaste en mobiele telefonie diensten. In de gewenste situatie worden de huidige PABX-en vervangen door een vaste telefonie oplossing gebaseerd op MS Teams. De af te nemen mobiele diensten worden hiermee geïntegreerd (vast-mobiel integratie).

De eerder genoemde KCC's willen hun dienstverlening verbeteren door het inzetten van een Omnichannel Callcenter applicatie. Deze applicatie moet uitgebreide functionaliteit bieden waarmee de bereikbaarheid van de gemeenten en hun diensten kan worden verbeterd en de beller een betere klantbeleving krijgt. Een belangrijk aspect hierbij is het registreren en monitoren van terugbelverzoeken. Naast integratie met het MS Teams platform, is het tevens van belang om de applicatie te kunnen koppelen met andere systemen.

In de gewenste situatie maken alle medewerkers gebruik van Teams Videoconferencing in plaats van Zoom. Met de ingebruikname van Teams als telefonie platform ligt het ook voor de hand om Teams Videoconferencing te gebruiken i.p.v. Zoom.

Het implementeren van Teams Telefonie en Videoconferencing in de organisatie is een ingrijpende transitie waarbij ruim aandacht moet worden gegeven aan veranderingsmanagement en adoptie.

3.3 Scope

De scope van de uitvraag betreft:

Het leveren, inrichten en implementeren van vaste en mobiele telefonie diensten voor zo'n 1300 gebruikers en alleen vaste telefonie diensten voor zo'n 150 gebruikers.

Het leveren, inrichten en implementeren van een Omnichannel Callcenter applicatie voor de diverse Klant Contact Centra met in totaal zo'n 50-tal users.

Het vervangen van een 3-tal fysieke PABX-en door een nieuwe Cloud telefonie omgeving gebaseerd op MS Teams. De nieuwe oplossing wordt geïntegreerd met de vaste en mobiele diensten van de opdrachtnemer en de Omnichannel Callcenter applicatie.

Het implementeren van genoemde MS Teams telefonie omgeving binnen de betrokken gemeenten.

Het implementeren van MS Teams Videoconferencing binnen deze gemeenten.

Buiten scope zijn het leveren van mobiele hardware en MS Teams licenties. De laatste maken onderdeel uit van een reeds bestaand contract.

4 Vragen en beantwoording

1. Omdat Gouda één partij wenst te contracteren die eindverantwoordelijk en het aanspreekpunt is voor alle diensten, wil Gouda vaste & mobiele telefonie en de Omnichannel Callcenter applicatie in de uitvraag combineren in één perceel. Wij willen derhalve aan u vragen om de Omnichannel Callcenter applicatie te leveren, te implementeren en te onderhouden.

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen op dit gebied. In het bijzonder met het implementeren van Omnichannel functionaliteiten en integratie met andere systemen, zoals bijvoorbeeld een gemeentelijk zaakstelsel of een CRM-systeem.

- Het samenvoegen van alle onderdelen tot één perceel is mogelijk.
- Een eindverantwoordelijke ook voor support is mogelijk.
- Iedere aanbieder heeft een eigen separate preferred omnichannel omgeving
- Integraties met andere systemen als zaaksysteem is mogelijk.
- Integratie met Microsoft Teams is mogelijk.
- Teams in combinatie met een Citrix omgeving is een aandachtspunt. Zowel qua verwachtingen als qua integratie. Beschrijf in de aanbestedingsstukken goed de technische uitgangssituatie en de verwachtingen, zoals: bellen en videovergaderen buiten Citrix.
- Aangezien de Opdrachtgever gebruik maakt van losse Microsoft Tenants, zal de aansluiting op Microsoft Teams geen probleem zijn.

2. Wij verwachten dat het datagebruik, dat momenteel gemiddeld ruim 1 GB/medewerker is, zal toenemen met de inzet van Teams telefonie. Wij denken aan de inzet van fors grotere bundels tot zelfs onbeperkt data gebruik. Wat raadt u ons aan met betrekking tot de omvang van de af te nemen data groepsbundel?

Een van de gemeenten overigens heeft een substantieel hoger datagebruik van 2GB/medewerker. Wat zou uw advies zijn met betrekking tot mogelijke diversificatie van databundels tussen de verschillende gemeentes.

- Vraag in het prijzenblad staffels uit en ga voor groepsbundels, want de groei van het gebruik van data in de toekomst is moeilijk in te schatten.
- Een onbeperkte databundel is niet gebruikelijk.

3. Zoals eerder is geschreven, gaan wij uit van een op Teams gebaseerde telefonie oplossing, daarnaast willen wij graag één partij als contract- en implementatiepartner hebben. Wij willen daarom aan u vragen om de implementatie van Teams (Telefonie en Videoconferencing) uit te voeren.

Het in gebruik nemen van Teams zal naar verwachting een behoorlijke impact hebben op onze gebruikers, die gemiddeld genomen minder digitaal vaardig zijn. Veel aandacht zal derhalve besteed moeten worden aan de adoptie van Teams door gebruikers. Wat zijn uw gedachten over het implementeren van Teams en adoptie in het bijzonder?

- Er zijn verschillende trainingen mogelijk, van klassikaal tot e-Learning en Train the trainer ook voor het KCC. Het is aan de Opdrachtgever om hier een keuze in te maken.