

Bijlage 8 – Samenvatting marktconsultatie

MBO Amersfoort heeft ter voorbereiding op de Europese aanbesteding 'Integrale oplossing voor vaste & mobiele telefonie' een schriftelijke marktconsultatie uitgevoerd. Met de partijen die deelgenomen hebben heeft een verdiepend gesprek plaatsgevonden. In totaal hebben er 4 marktpartijen deelgenomen aan de marktconsultatie. In dit document vindt u, aan de hand van de vragen die voorgelegd zijn aan marktpartijen, een samenvatting van de marktconsultatie.

Onderdeel 1 – 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.

Alle partijen die deelgenomen hebben aan de marktconsultatie hebben aangegeven een telefonieoplossing aan te kunnen bieden op basis van MS Teams, met daarbij een losse telefooncentrale (KCC-oplossing) voor de recepties en klantenservice. De aangedragen oplossingen van partijen komen sterk overeen.

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.
 - Meerdere deelnemers geven aan dat ze een trend zien met betrekking tot de inzet van MS Teams. MS Teams wordt daarbij steeds meer gezien als het communicatieplatform van de toekomst.
 - Menselijke interacties nemen steeds verder af. Waar mogelijk wordt het contact steeds verder geautomatiseerd.
 - Het aantal vaste toestellen binnen organisaties neemt steeds verder af. Medewerkers maken vaker gebruik van enkel een mobiele telefoon.
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)?

Alle partijen die deelgenomen hebben moedigen een oplossing op basis van MS Teams aan. Met dien verstande dat er een separate KCC-oplossing meegenomen dient te worden aangezien MS Teams zelfstandig niet aan alle functionaliteiten kan voldoen.

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?

Partijen hebben geen concrete tariefstelling of budgettering verstrekt binnen de marktconsultatie. Zij hebben enkel aangegeven met welke soorten kostenposten rekening gehouden kan worden.

5. Kunt u een inschatting geven van de door u benodigde migratietijd?

De aangegeven migratietijd varieert tussen de 3 tot 6 maanden.

6. Zijn er volgens u onmogelijkheden opgenomen binnen de gewenste situatie omschrijving van MBO Amersfoort?

Geen van de partijen heeft onmogelijkheden kenbaar gemaakt. Alle wensen van MBO Amersfoort, zoals opgenomen binnen de marktconsultatie, zouden ingevuld kunnen worden met de omschreven oplossing.

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?
 - Partijen hebben aangegeven dat er rekening gehouden dient te worden met de wijze waarop KPI's worden gehanteerd. Bij een integratie met MS Teams zijn er immers afhankelijkheden waar een marktpartij geen invloed op heeft (o.a. uptime van MS Teams).
 - Daarnaast is aangegeven dat MBO Amersfoort er rekening mee dient te houden dat er voldoende resources beschikbaar zijn voor de migratie.

Onderdeel 2 – 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?

Partijen vinden dit een verstandige keuze, mede in verband met de beheersbaarheid van de oplossing.

2. Welke informatie, met betrekking tot de opdrachtomschrijving, dient MBO Amersfoort voor u op te nemen binnen de aanbestedingsdocumentatie om een goede inschatting te kunnen maken van de scope?

Partijen hebben aangeven dat de volgende informatie opgenomen dient te worden binnen de aanbestedingsdocumentatie:

- Aantal gebruikers per locatie, vast en/of mobiel
 - Functionele beschrijving van eisen/wensen per gebruikersgroep
 - Vereiste integraties (met externe applicaties)
 - Verkeersstromen en belvolumes
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?
- Er moet een gelijk speelveld zijn, zeker wanneer de huidige leverancier geen migratiekosten hoeft te rekenen. MBO Amersfoort heeft hierbij aangegeven dat dit niet aan de orde is, aangezien er een volledige nieuwe oplossing ingekocht zal worden.
 - Advies is om een volledig geïntegreerde vast-mobiel integratie vanuit MS Teams uit te vragen binnen het Programma van Eisen.
 - Wanneer er een mobiel tenzij beleid gevoerd gaat worden binnen MBO Amersfoort, zal er aandacht besteed moeten worden aan de indoor dekking binnen de panden van MBO Amersfoort.
 - Zorg ervoor dat de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid van MS Teams niet bij de Opdrachtnemer komt te liggen.
4. Welk advies wilt u MBO Amersfoort meegeven met betrekking tot de inhoud van de Overeenkomst?

Er wordt door partijen aangegeven om aansprakelijkheid en eventuele boetes in de juiste proportie mee te nemen.

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?

Partijen hebben de volgende onderwerpen als voorbeeld voorgedragen:

- Functionaliteiten communicatieplatform
 - Onderliggende infrastructuur
 - Security
 - Service en Beheer
 - Implementatie
 - MVO
 - Technologische ontwikkelingen
 - Adoptie
6. Welk advies wilt u MBO Amersfoort meegeven met betrekking tot de opbouw van een calculatieblad; welke onderdelen en waardes moeten opgenomen worden?

Partijen hebben aangegeven welke onderdelen minimaal opgenomen dienen te worden binnen het calculatieblad. Dit betreft onder andere:

- Eenmalige kosten
- Kosten per gebruiker / per maandag
- Abonnementskosten
- Optionele modules
- Aantal te trainen gebruikers, per type gebruiker
- Nummerblokken
- Beheerskosten

Onderdeel 3 – Overige opmerkingen

Partijen hebben geen overige opmerkingen ingediend.