

Terugkoppeling Marktconsultatie Beeldbellen

23 oktober 2023

Op deze marktconsultatie hebben twee aanbieders gereageerd. Hieronder staan de geanonimiseerde antwoorden op de door ons gestelde vragen.

Indien er andere geïnteresseerde leveranciers zijn die na kennisneming van de resultaten van deze marktconsultatie, hun beeldbel-product als mogelijke oplossing zien voor de Gemeente Súdwest-Fryslân, dan is het verzoek om dit uiterlijk 31 oktober a.s. te melden via de Berichtenmodule van TenderNed of via een mail naar inkoop@sudwestfryslan.nl met als Onderwerp "Marktconsultatie Beeldbellen".

Na deze datum zal de Gemeente Súdwest-Fryslân uw melding niet meer in behandeling nemen in de te organiseren Meervoudige Onderhandse Procedure voor Beeldbellen.

Terugkoppeling Marktconsultatie beeldbellen DEELNEMER 1

Organisatie

1. welke ontwikkelingen vinden er op het gebied van beeldbellen plaats?

Geeft hier ook aan of uw oplossing een SAAS of 'on-premise' oplossing is.

We zien de ontwikkelingen niet zozeer in beeldbellen specifiek maar meer in het zorgen voor een volledige 'klantreis', ook wel CX/omnichannel genoemd. Onze oplossing is SAAS.

Ondersteuning

2a. Kunt u aangeven in hoeverre uw oplossing het toestaat dat zaken naar wens kunnen worden aangepast aan SWF en waar hier eventueel consultancy voor nodig is?

Bij implementatie wordt ervoor gezorgd dat deze ingericht wordt naar de wensen van SWF waarbij het inregelen van de admins en training hiervoor ook belangrijk is. Als er extra ondersteuning nodig is kan dat gegeven worden.

2b. Hebben uw klanten invloed op de doorontwikkeling van uw oplossing en zo ja, in hoeverre zijn deze ontwikkelingen van invloed op SWF?

De wensen van SWF kunnen als feature request aangeleverd worden. De doorontwikkeling is grotendeels gebaseerd op de klantenbehoeften en- wensen.

SLA

3. Wat zijn gangbare response- en oplostijden van de servicedesk binnen de beeldbelbranche?

Gangbare response en oplostijden bedragen 48 uur. Tegen betaling kan een SLA afgesloten worden met veel kortere responsetijden..

Functionaliteiten en uitvoeringseisen

4a. Zijn onderstaande functionaliteiten mogelijk: scherm delen, opnemen van vergaderingen, integratie met andere software, wachtruimte-omgeving, documenten delen, documenten bewerken, aantal personen in een gesprek, betalingen.

Alle functionaliteiten zijn mogelijk.

4b. Ontbreken in bovenstaande opsomming functionaliteit die naar uw mening wel nodig/wenselijk is? etc.

Er zijn nog veel meer interessante mogelijkheden/functionaliteiten. Bijvoorbeeld op het gebied van chatbot en rapportages en statistieken, meerdere talen e.d..

5. Wat is uw visie op het gebruik van MS-Teams voor beeldbellen? Indien uw toepassing gebaseerd is op MS-Teams, onderbouw deze keuze.

Er zijn oplossingen die beter inzetbaar zijn voor externe communicatie

6. Kunt u aangeven of uw oplossing ook architectuur eisen heeft die mogelijk van belang kunnen zijn voor SWF?

Belangrijk is dat het netwerk het te gebruiken applicatie-verkeer toestaat.

7. Hanteert u een (kwaliteits)certificering voor uw toepassing? Motiveer uw keuze van certificering.

Onze oplossing houdt zich aan hoge kwaliteit standaarden wat betreft softwareontwikkeling, privacy, en veiligheid.

8. SWF heeft vanuit de privacy wetgeving AVG een zorgplicht dat gevoelige gegevens en persoonsgegevens goed beschermd worden door passende maatregelen.

Welke maatregelen heeft uw bedrijf genomen om te voldoen aan de verplichtingen vanuit de AVG? Benoem hier minimaal welke gegevens u opslaat.

Informatie wordt beveiligd d.m.v. encryptie. Organisatie heeft de mogelijkheid zelf te kiezen in welke regio gegenereerde data wordt opgeslagen.

9. Welke standaard rapportages en dashboards zijn gangbaar in de markt.

Alle relevante kenmerken en variabelen in het beeldbel-gebruik.

10. Voor SAAS oplossingen hanteren wij een verplichting dat proces(rapportage) gegevens in ons gegevensmagazijn worden opgeslagen. Indien uw oplossing een SAAS oplossing is: kan uw applicatie hieraan voldoen (op een effectieve en efficiënte manier)

De applicatie heeft een dashboard waarop rapportage gegevens beschikbaar zijn met mogelijk tot export/koppeling.

Koppeling met andere systemen

11. Voor het maken van afspraken maakt de gemeente gebruik van het afspraken systeem van JCC. Kunt u met deze software koppelen?

Het is mogelijk API's in te zetten om een koppeling te leggen met JCC.

12. Om de klant te identificeren maakt de gemeente vooral gebruik van DigiD en E-herkenning. Kunt u met deze toepassingen koppelen?

Ja, er kan met DigiD een koppeling gemaakt worden.

Gebruiksvriendelijkheid

13. Wat is de belasting voor onze technisch-, applicatie- en functioneel beheer voor uw toepassing?

De belasting zal zeer beperkt zijn.

14. SWF hecht veel waarde aan de ervaring van gebruiksvriendelijkheid van de applicatie voor beeldbellen van de gebruikers van deze applicatie. De gebruikers zijn burgers, bedrijven en medewerkers.

- Kunt u uw visie geven op dit thema?
Gebruiksgemak is een topprioriteit.
- Benoem de risico's en kansen behorende bij dit thema.
Kansen: met een optimale invulling van de klantreis zal de tevredenheid van de burgers over de gemeente groter worden.
Risico's: de juiste implementatie en adoptie van de tooling is het belangrijkste.

Implementatie

15. Indien een demo onderdeel wordt van de gunningssystematiek, wat kunt u dan bij ons op locatie demonstreren?

Alles kan gedemonstreerd worden.

16. Kunt u een inschatting geven van de benodigde doorlooptijd van de implementatie van uw oplossing?

- Wat is uw ervaring met het implementeren van dergelijke oplossingen?
De snelheid van de implementatie is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van de medewerkers van de klant. Normaliter kan er rekening gehouden worden met een termijn van 4 tot 8 weken.
- Welke lessons learned kunt u met SWF delen?
Dat het zonde zou zijn om voor de contactoptimalisatie met de burgers alleen te kijken naar het beeldbellen. Daarnaast is het belangrijk om aandacht te besteden aan de medewerker- en gebruikersadoptie.

17. Welke inspanning zal er vanuit SWF en vanuit u als leverancier worden verwacht?

Het beschikbaar stellen medewerkers die in het proces een rol spelen. Daarnaast de centrale IT-administrator en interne eigenaar van het JCC.

18. Wat zijn de minimale systeemvereisten zodat uw toepassing functioneert?

Er wordt verwezen naar een link van de fabrikant.

19. SWF overweegt een Proof of Concept als verificatiemiddel in te zetten. Welke punten kunnen/moeten volgens u in een PoC worden geverifieerd? En waarom?

Is de oplossing makkelijk te implementeren? Voldoen de analytics en rapportages? Voldoet de oplossing aan de kwaliteitseisen? Is de oplossing gebruiksvriendelijk? Gebruik van API?

Kosten en contract

20. Kunt u een inschatting geven van de totale incidentele en structurele kosten (exclusief btw) voor SWF gerekend over een periode van de eerste 4 contractjaren?

Neem hierbij naast de project- en licentiekosten s.v.p. de gemiddelde support en consultancy kosten voor een organisatie van als SWF).

Deze antwoorden worden niet vermeld aangezien deze als bedrijfsvertrouwelijk zijn te beschouwen.

21. Kan uw platform gemakkelijk worden opgeschaald als onze gebruikersorganisatie groeit?

Ja dat is mogelijk, De applicatie is een zeer schaalbaar platform.

22. SWF heeft voor ogen om uiteindelijk een overeenkomst af te sluiten met één leverancier voor de periode van maximaal 4 jaar en 2 x 2 optie jaren. Hoe kijkt u aan tegen de contractduur van overeenkomsten, gezien de SaaS ontwikkelingen?

Langere contracttermijnen komen geregeld voor. Er wordt middels service management updates gegeven over de laatste trends en ontwikkelingen en er wordt constant getoetst welke nieuwe features van belang zijn voor SWF.

Bij een contractduur langer dan 4 jaar rekening houden met prijsindexatie en flexibiliteit wat betreft prijsmodellen en packages.

Geschikheids/selectie-eisen

23. SWF hecht eraan onder concurrentiestelling zaken te doen met de meest geschikte partijen in de markt. Daarom overweegt/wenst SWF een meervoudige aanbestedingsprocedure te doorlopen. Welke geschiktheidseisen, uitvoeringseisen en gunningscriteria zijn volgens u marktconform en belangrijk?

We gaan ervan uit dat bij SWF zelf een aantal duidelijke minimale eisen hanteert. Het enige wat wij u willen meegeven is dat dit het moment is om een oplossing te vinden die ook in de toekomst SWF de juiste features biedt. Een keuze voor een Nederlandse implementatiepartij die ervaring heeft binnen het publieke domein is een pré.

24. Duurzaamheid/circulair inkopen: SWF hecht veel waarde aan mogelijkheden voor circulariteit. Is het marktconform om uitvoeringseisen en/of gunningsvragen te stellen op het gebied van duurzaamheid/circulariteit? Zo ja, welke?

Het is van belang om te kijken hoe de oplossing zelf maar ook de aanbieder een rol kan spelen in het leveren van een bijdrage aan de grootste uitdaging van dit moment. Hoe dit meetbaar gemaakt kan worden in de uitvraag is niet eenvoudig te bepalen.

Overige vragen

25. Heeft u tenslotte verder nog opmerkingen of aanvullingen voor SWF, die de aanbesteding kunnen verbeteren?

Er wordt gehoopt met deze antwoorden een denkrichting te geven die verder gaat dan de 'originele' vraag.

26. Heeft u een demo-omgeving of videomateriaal van uw oplossing welke u aan ons ter beschikking kunt stellen?

Een eigen demo omgeving is mogelijk en kan beschikbaar worden gesteld.

Terugkoppeling Marktconsultatie beeldbellen DEELNEMER 2

Organisatie

1. welke ontwikkelingen vinden er op het gebied van beeldbellen plaats?

Geeft hier ook aan of uw oplossing een SAAS of 'on-premise' oplossing is.

Op het gebied van beeldbellen worden de volgende ontwikkelingen gezien; online identificatie, veiligheid, toenemende acceptatie en verwachting van burger/inwoner.

Ondersteuning

2a. Kunt u aangeven in hoeverre uw oplossing het toestaat dat zaken naar wens kunnen worden aangepast aan SWF en waar hier eventueel consultancy voor nodig is?

De beeldbeloplossing biedt de mogelijkheid tot maatwerk. De gemeente is daarnaast in staat om specifieke instellingen en configuraties aan te passen naar haar eigen behoeften.

2b. Hebben uw klanten invloed op de doorontwikkeling van uw oplossing en zo ja, in hoeverre zijn deze ontwikkelingen van invloed op SWF?

De feedback en wensen van klanten spelen een essentiële rol in de doorontwikkeling van het product.

SLA

3. Wat zijn gangbare response- en oplostijden van de servicedesk binnen de beeldbelbranche?

Er worden verschillende niveaus wat betreft SLA gehanteerd. Dit betreft hoog, gemiddeld en laag. Deze tijden verschillen van 2 werkuren tot 16 werkuren c.q. best effort.

Functionaliteiten en uitvoeringseisen

4a. Zijn onderstaande functionaliteiten mogelijk: scherm delen, opnemen van vergaderingen, integratie met andere software, wachtruimte-omgeving, documenten delen, documenten bewerken, aantal personen in een gesprek, betalingen.

Alle functionaliteiten zijn mogelijk, ook de betalingsfunctie, maar die zit niet standaard in het product.

4b. Ontbreken in bovenstaande opsomming functionaliteit die naar uw mening wel nodig/wenselijk is? etc.

In de markt wordt een toename in de vraag gezien naar de volgende functionaliteiten: identificeren, personalisatie, planningstool en rapportage.

5. Wat is uw visie op het gebruik van MS-Teams voor beeldbellen? Indien uw toepassing gebaseerd is op MS-Teams, onderbouw deze keuze.

Bij gebruikers neemt het vertrouwen af in MS Teams dat door negatieve berichtgeving in de media over de veiligheid van gevoelige informatie en privacy. Dit mede door het feit dat Microsoft een Amerikaans bedrijf is en er daardoor gegeven opgevraagd mogen worden door Amerikaanse (inlichting)diensten. Daarnaast worden wijzigingen in het product na updates als onprettig ervaren; bepaalde knoppen staan op andere plaats, waardoor het zoeken is wat de nieuwe locatie is. Ten slotte wordt het door de vele (onnodige) opties als vrij complex beschouwd.

6. Kunt u aangeven of uw oplossing ook architectuur eisen heeft die mogelijk van belang kunnen zijn voor SWF?

Er wordt gekoppeld d.m.v. Open API. Dit biedt flexibiliteit voor integratie met andere systemen en applicaties. Het doel is om het product naadloos te integreren in het huidige werkproces.

7. Hanteert u een (kwaliteits)certificering voor uw toepassing? Motiveer uw keuze van certificering.

Er worden certificeringen gehanteerd ISO 27001, NEN 7510, NEN 7512 en ISAE 3000. Veiligheid is een van de kernwaarden van het bedrijf.

8. SWF heeft vanuit de privacy wetgeving AVG een zorgplicht dat gevoelige gegevens en persoonsgegevens goed beschermd worden door passende maatregelen. Welke maatregelen heeft uw bedrijf genomen om te voldoen aan de verplichtingen vanuit de AVG? Benoem hier minimaal welke gegevens u opslaat.

Bij de ontwikkeling van het product is altijd aandacht voor privacy en dataminimalisatie. Vanuit de organisatie is het belangrijk dat er alleen gegevens verwerkt (metadata) die nodig zijn om de dienstverlening te kunnen doen. Er zijn 7 controleniveaus.

9. Welke standaard rapportages en dashboards zijn gangbaar in de markt.
In de markt wordt gezien dat basisrapportages aangeboden worden, maar gebruikers/beheerders hebben ook behoefte aan managementinformatie die resultaten en klanttevredenheid bevat.

10. Voor SAAS oplossingen hanteren wij een verplichting dat proces(rapportage) gegevens in ons gegevensmagazijn worden opgeslagen. Indien uw oplossing een SAAS oplossing is: kan uw applicatie hieraan voldoen (op een effectieve en efficiënte manier) Middels een koppeling is dat mogelijk.

Koppeling met andere systemen

11. Voor het maken van afspraken maakt de gemeente gebruik van het afspraken systeem van JCC. Kunt u met deze software koppelen?
Meerdere klanten maken al succesvol gebruik van een koppeling met JCC.

12. Om de klant te identificeren maakt de gemeente vooral gebruik van DigID en E-herkenning. Kunt u met deze toepassingen koppelen
Om er voor te zorgen dat de best mogelijke oplossing geboden van worden en zo min mogelijk gegevens verwerkt worden, wordt er gebruik gemaakt van de diensten van een bedrijf dat gespecialiseerd is in authenticatie.

Gebruiksvriendelijkheid

13. Wat is de belasting voor onze technisch-, applicatie- en functioneel beheer voor uw toepassing?
Gemak is een van de kernwaarden. De updates zijn zo ontworpen dat ze zonder aanpassingen voor de klant geïmplementeerd worden.

14. SWF hecht veel waarde aan de ervaring van gebruiksvriendelijkheid van de applicatie voor beeldbellen van de gebruikers van deze applicatie. De gebruikers zijn burgers, bedrijven en medewerkers.

- **Kunt u uw visie geven op dit thema?**
Gemak is een van de belangrijkste speerpunten en dat zie je overal in het product terug.
- **Benoem de risico's en kansen behorende bij dit thema.** □
Kansen: Door de focus te leggen op gebruiksgemak kunnen meer gesprekken succesvol gemaakt worden en de tevredenheid vergroten. Dit leidt tot een grotere acceptatie en adoptie van beeldbellen als communicatiemiddel.

Risico's: het ontwerp en de ontwikkeling van de applicatie vraagt meer tijd en aandacht om aan eisen van gemak en gebruiksvriendelijkheid te voldoen.

Implementatie

15. Indien een demo onderdeel wordt van de gunningssystematiek, wat kunt u dan bij ons op locatie demonstreren?

Er kan op locatie een demonstratie gegeven worden over wat gevraagd wordt in het document marktconsultatie beeldbellen SWF.

16. Kunt u een inschatting geven van de benodigde doorlooptijd van de implementatie van uw oplossing?

De doorlooptijd van implementatie is afhankelijk van de wensen en behoefte van SWF. Bij een stand-alone oplossing van het product is de doorlooptijd zeer kort.

- **Wat is uw ervaring met het implementeren van dergelijke oplossingen?**
Er wordt geadviseerd om op een gestage en doordachte manier te beginnen met de implementatie van de dienst. In het voortraject worden alle wensen en eisen van de klant besproken zodat een op maat gemaakte implementatie geleverd kan worden.
- **Welke lessons learned kunt u met SWF delen?**
Training is een essentieel onderdeel van het implementatiestappenplan. Door training kan de acceptatiegraad en het succes van de implementatie vergroot worden.

17. Welke inspanning zal er vanuit SWF en vanuit u als leverancier worden verwacht?

Er wordt gestreefd naar een open samenwerking met SWF waarin duidelijk inzicht wordt gegeven in het gewenste proces. Tijd voor training speelt hierbij ook een rol.

18. Wat zijn de minimale systeemvereisten zodat uw toepassing functioneert?

Inwoner ontvangt van medewerker een gepersonaliseerde uitnodigingsmail met daarin de link naar het gesprek. De link kan door de inwoner geopend worden op elk device en internetbrowser, op voorwaarde dat er een functionerende camera, microfoon en een internetverbinding aanwezig zijn.

19. SWF overweegt een Proof of Concept als verificatiemiddel in te zetten. Welke punten kunnen/moeten volgens u in een PoC worden geverifieerd? En waarom?

- ISO 27001, NEN 7510, NEN 7512 en ISAE 3000 gecertificeerd door een geaccrediteerde organisatie;
- Omschrijving van de huidige werkprocessen binnen de diverse afdelingen van gemeente SWF;
- Gemak voor de ambtenaar en voor de burger;
- Applicatie blijven vernieuwen zonder inspanning van het beheerteam van SWF;
- Integratiemogelijkheden door gebruik te maken van een OpenAPI.

Kosten en contract

20. Kunt u een inschatting geven van de totale incidentele en structurele kosten (exclusief btw) voor SWF gerekend over een periode van de eerste 4 contractjaren?

Neem hierbij naast de project- en licentiekosten s.v.p. de gemiddelde support en consultancy kosten voor een organisatie van als SWF).

Deze antwoorden worden niet vermeld aangezien deze als bedrijfsvertrouwelijk zijn te beschouwen.

21. Kan uw platform gemakkelijk worden opgeschaald als onze gebruikersorganisatie groeit?

Het platform kan makkelijk worden opgeschaald.

22. SWF heeft voor ogen om uiteindelijk een overeenkomst af te sluiten met één leverancier voor de periode van maximaal 4 jaar en 2 x 2 optiejaren. Hoe kijkt u aan tegen de contractduur van overeenkomsten, gezien de SaaS ontwikkelingen?

Voorstander van langdurige samenwerkingen met klanten. Daarom met de SaaS-dienst geen bezwaar tegen de voorgestelde contractduur inclusief de optiejaren.

Geschiktheids/selectie-eisen

23. SWF hecht eraan onder concurrentiestelling zaken te doen met de meest geschikte partijen in de markt. Daarom overweegt/wenst SWF een meervoudige aanbestedingsprocedure te doorlopen. Welke geschiktheidseisen, uitvoeringseisen en gunningscriteria zijn volgens u marktconform en belangrijk?

- ISO 27001, NEN 7510, NEN 7512 en ISAE 3000 gecertificeerd door een geaccrediteerde organisatie;
- Data wordt uitsluitend verwerkt binnen de EU;
- End- to- end encryptie als versleuteling;
- De applicatie biedt een marktconforme standaard (bijvoorbeeld OpenAPI) om synchronisatie en aansluiting met andere systemen mogelijk te maken;
- Ambtenaar en inwoner hoeft niks te downloaden en/ of te installeren voor het gebruik van de applicatie, deze is geheel browser based;
- De beeldbel applicatie behoeft geen wijziging in het applicatie landschap van de gemeente;
- Mogelijkheid tot het personaliseren van de digitale wachtkamer voor herkenbaarheid en vertrouwen bij de inwoner;
- Domeinnaam van leverancier mag niet aan klant getoond worden (Whitelabel);
- De applicatie dient een indeling naar rollen dan wel gebruikersprofielen mogelijk te maken.

24. Duurzaamheid/circulair inkopen: SWF hecht veel waarde aan mogelijkheden voor circulariteit. Is het marktconform om uitvoeringseisen en/of gunningsvragen te stellen op het gebied van duurzaamheid/circulariteit? Zo ja, welke?

Hoewel het lastig kan zijn circulariteit direct toe te passen op SaaS-diensten, worden duurzaamheidsinitiatieven en keuzes in de bedrijfsvoering aangemoedigd om een positieve impact op het milieu te hebben.

Overige vragen

25. Heeft u tenslotte verder nog opmerkingen of aanvullingen voor SWF, die de aanbesteding kunnen verbeteren?

De behoeften en ervaringen van de burger en de ambtenaar zijn topprioriteit, naast de veiligheid.

26. Heeft u een demo-omgeving of videomateriaal van uw oplossing welke u aan ons ter beschikking kunt stellen?

De ervaring is dat een demonstratie het beste werkt. Deze kan zonder verplichtingen gegeven worden aan SWF.