

Marktconsultatie Telefonie Edam-Volendam 2023

Datum	29 september 2023
Status	Definitief
Versie	1.0



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Ondernemend en betrokken.

Inhoud

1	Inleiding	2
2	Aanleiding van deze marktconsultatie	3
3	Visie op gemeentelijke telefonie	4
3.1	Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden	4
4	Doelstelling	4
5	Scope	5
5.1	Telefonie	5
5.2	Klant Contact Center	5
5.3	Bestaande telefoonnummers en VoIP SIP trunks	5
5.4	Apparatuur	5
5.5	Integratie	6
5.6	Dienstverlening	6
6	Persona's	7
7	Klant cases vanuit persona's	8
7.1	Bereikbaarheid Gemeente Edam-Volendam via Klant Contact Center (KCC)	8
7.2	Ondersteuning bestuurssecretariaat aan College van burgemeester en wethouders.	8
7.3	Mobiel bellen en gebeld worden	9
7.4	Hybride werken, telefonische bereikbaarheid	9
7.5	Groepsnummers, of inschakelen in groepen	9
7.6	Piketdienst	10
7.7	Externe inhuur	10
8	Traject en planning Marktconsultatie + vervolg	11
8.1	Traject	11
8.2	Planning	11
8.3	Communicatie	11
8.4	Procedure	11
8.5	Overige bepalingen	11
9	Eventuele Presentatie/demo (zie hoofdstuk 2)	12

1 Inleiding

Gemeente Edam-Volendam

Met meer dan 36.000 inwoners en een oppervlakte van ruim 8.000 hectare bestaat de gemeente Edam-Volendam uit tien kernen en buurtschappen met een eigen verhaal, eigen tradities en een rijke cultuur. Vissers, boeren en stedelingen. Klederdracht, kaas, paling, veenweiden, polder, water, talloze monumenten, sport, toerisme en muziek. Nuchter, eigenwijs, sociaal, onafhankelijk, coöperatief, betrouwbaar, ambitieus, slagvaardig en werklustig. Een palet van verscheidenheid dat kleur geeft aan de gemeente, maar dat ook nieuwe opgaven voor de toekomst in zich herbergt. Nieuwe opgaven voor zowel de inwoners als de gemeentelijke organisatie. Van leefbaarheid tot bedrijvigheid, van natuurontwikkeling tot stedelijke ontwikkeling en van kleinschaligheid tot regionale en internationale samenwerking. We moeten aan het werk! Samen! Dat is waar we voor staan en wat we op alle fronten willen uitstralen. Edam-Volendam is 'Ondernemend en Betrokken'.

De organisatie

De organisatie bestaat uit vier afdelingen met een onderverdeling in secties en drie afzonderlijke secties, zijnde "de Programmamanager", "HRM-CB" en "Veiligheid". Laatstgenoemde secties vallen rechtstreeks onder de secretaris/algemeen directeur. Voor elke andere afdeling is een MT-lid eindverantwoordelijk.

De afdelingen zijn als volgt opgebouwd:

- 2 Afdeling Samenleving (Beleid, Publiek en het Breed Sociaal Loket).
- 3 Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling (Omgevingsbeleid, Bouwen & milieu).
- 4 Afdeling Openbare Werken (Werken & Projecten, Operationele taken & Ondersteuning, Wijkbeheer).
- 5 Afdeling Bedrijfsvoering (Informatievoorziening, Facilitair, Financiën en Advies en coördinatie).

In totaal zijn er ca. 350 medewerkers bij de Gemeente Edam-Volendam werkzaam.

Hierbij nodigen wij u uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

2 Aanleiding van deze marktconsultatie

Telefonische bereikbaarheid is essentieel om goede dienstverlening en digitale samenwerking te kunnen leveren. Omdat ons oude bedrijfscommunicatiemiddel niet meer voldoet, zijn wij op zoek naar een nieuwe telefonieoplossing, passend bij de technologische ontwikkelingen en mogelijkheden van deze tijd. Wat wij zoeken is uiteengezet in hoofdstuk 2 'Visie op telefonische bereikbaarheid'. In lijn met deze visie is digitaal en hybride werken een uitgangspunt. Wij willen dat binnen deze visie Microsoft 365 functionaliteiten en specifiek Microsoft Teams (Calling) de basis vormt. Hiertoe heeft de gemeente de beschikking over Microsoft 365 E5 licenties en daarmee ook de beschikking over Microsoft Teams Calling licenties.

Het uiteindelijke doel is een om een aanbesteding uit te schrijven waarbij we op zoek gaan naar een overeenkomst met één dienstverlener die verantwoordelijk is voor het leveren, implementeren en technisch onderhouden van een totale telefonieoplossing die perfect bij onze gemeente past.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de doelstelling die wij met deze marktconsultatie beogen te behalen.

In hoofdstuk 4 benoemen we per onderdeel de scope van de aanbesteding die wij als gemeente willen uitzetten.

In Hoofdstuk 5 is een overzicht opgenomen van de Persona's die we vanuit de organisatie voor deze aanbesteding kunnen aanwijzen. Een "persona" staat voor een gebruikersgroep van het nieuw aan te schaffen bedrijfscommunicatiemiddel. Het gebruik van Persona's maakt het makkelijker om klant cases te formuleren.

Om de marktconsultatie toch van structuur en planning te voorzien hebben we enkele klantcases uitgewerkt. Wij verzoeken de leveranciers die deelnemen aan de marktconsultatie in de door hun te leveren oplossing te laten zien hoe deze cases daarin behandeld worden. Wij willen deze uitwerkingen schriftelijk, via TenderNed, ontvangen, opdat wij ons eigen kunnen maken wat de markt te bieden heeft. Wanneer de schriftelijke consultatie heeft plaatsgevonden, houden wij de mogelijkheid open om eventuele partijen uit te nodigen, zodat zij hun product kunnen presenteren, waardoor duidelijk wordt wat het product te bieden heeft.

In hoofdstuk 6 zijn 7 klant cases benoemd. Zij beschrijven de invulling van bepaalde situaties. Wij willen graag van u horen en zien hoe uw telefonieoplossing daarop inspeelt, voldoet, naar toe werkt of met een alternatief het anders oplost.

3 Visie op gemeentelijke telefonie

Als gemeente hebben we richting onze inwoners, bedrijven en instellingen de verplichting bereikbaar te zijn. Dit kan op verschillende manieren. Telefonisch, elektronisch via internet (klantportaal), via webformulieren of e-mail en fysiek aan de balie.

Deze bereikbaarheid willen we constant, wat niet voor alle kanalen kan.

Met deze marktconsultatie focussen we op de telefonische bereikbaarheid van de gemeente, zowel extern voor onze inwoners als intern voor onze organisatie.

3.1 Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden

- We zijn op zoek naar een optimaal digitaal en hybride functionerende telefonieoplossing waarmee de Microsoft 365 E5 functionaliteiten volledig benut kunnen worden;
- Door deze telefonieoplossing en de integratie met ons Social Intranet kan telefonie device-, plaats- en tijdonafhankelijk plaatsvinden;
- Deze telefonieoplossing bevat minimaal functionaliteiten om gesprekken te kunnen beheren, zoals call pickup, call sharing, bijschakelen, doorschakelen, samenvoegen, wachtrij beheren, voice respons.
- Binnen onze organisatie is het gebruik van enkele vaste digitale telefoontoestellen nog gewenst. B.v. bij het KCC en Bestuurssecretariaat. Dit is bij deze marktconsultatie inbegrepen;
- De verhouding in gebruik van vaste of mobiele telefonie is ongeveer 20 om 350;
- Mobiele telefonieabbonementen en toestellen vallen buiten de scope en daarmee ook buiten deze marktconsultatie en een eventuele aanbesteding;
- Alle medewerkers beschikken over een zakelijk mobiele telefoon voor gebruik voor het werk, maar ook, in gezonde mate, voor privé. Dat geldt ook voor ingehuurd medewerkers;
- Bereikbaarheid op één zakelijk telefoonnummer, dat kan zijn een mobiel of vast (verkort) telefoonnummer (Keuze is nog niet gemaakt);

4 Doelstelling

Met deze marktconsultatie verwachten wij meer duidelijkheid te krijgen in de huidige technische en functionele mogelijkheden op het gebied van bedrijfscommunicatie en in het bijzonder van het gebruik van een (omnichannel) communicatieplatform.

Het uiteindelijke doel is om middels een aanbesteding een overeenkomst met één dienstverlener die verantwoordelijk is voor het leveren, implementeren en technisch onderhouden van een totale telefonieoplossing die perfect bij onze gemeente past, te sluiten.

Aanvullend op de “Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden. Binnen onze organisatie maken we gebruik van een Social Intranet van Embrace. Dit Social Intranet is geïntegreerd met Microsoft 365 E5, zoals MS Teams, OneDrive en SharePoint. Andere kantoor- en veel taakspecifieke SAAS-applicaties zijn dan ook via ons intranet portaal aan te roepen en op te starten.

Het dient min of meer als opstartscherm voor onze werkplekken.

Met deze marktconsultatie zijn wij benieuwd naar de oplossingen die hierop aansluiten en onze huidige inrichting versterkt.

5 Scope

De scope van deze marktconsultatie omvat de techniek, functionaliteit, service, onderhoud en support die we als bouwstenen kunnen kiezen en nodig hebben om, als aanvulling op en in koppeling met, Microsoft Teams als optimaal telefonieoplossing te kunnen gaan gebruiken.

Er is tevens een omvangrijke behoefte aan advies- en implementatiediensten, dus behoort dienstverlening ook tot de scope van deze marktconsultatie.

5.1 Telefonie

Als eerste bouwsteen zien we graag een uiteenzetting van de functionaliteiten en dienstverlening van uw telefonieoplossing, die bijdragen aan het kunnen gebruiken van Microsoft Teams als primair telefonieplatform, door alle medewerkers binnen onze organisatie.

De minimale functionaliteiten zijn eerder bij de uitgangspunten benoemd. Onder deze dienstverlening wordt verstaan het inrichten van het Microsoft Teams telefonieplatform, inclusief de benodigde extra bouwstenen, en trainen van medewerkers in het bedienen van uw telefonieoplossing binnen Microsoft Teams op gebruikers- en beheerniveau.

5.2 Klant Contact Center

Als tweede bouwsteen zien we graag de Klant Contact Centrum (KCC)-functionaliteiten van uw telefonieoplossing die nodig zijn om op een professionele manier centraal klantcontact af te handelen. Wij denken dan bijvoorbeeld aan vormen van 'Line of Business integratie' en zien graag de mogelijkheden van uw oplossing in het kunnen koppelen met zaakafhandeling- of CRM-systemen. Dit ter ondersteuning van de medewerkers van het KCC. Zij maken voor de klantcontacten gebruik van Join Klant Contact (JKC).

Het gaat hierbij ook om het efficiënt kunnen beheren en routeren van gesprekken via de communicatiekanalen telefonie, WhatsApp, Webchat, e-mail en social media en het integraal kunnen afhandelen van deze kanalen binnen een KCC.

Daarnaast willen we graag meegenomen worden in de wijze van implementeren en inrichten van de KCC-oplossing, het verlenen van service, onderhoud en support en verzorgen van gebruikers- en beheertrainingen.

We willen graag op basis van aangeleverde rapportages inzicht krijgen in de bereikbaarheid van de organisatie om vervolgens op basis daarvan in staat gesteld te worden de bereikbaarheid zo nodig te verbeteren.

5.3 Bestaande telefoonnummers en VoIP SIP trunks

Voor de derde bouwsteen zien we graag of en hoe wij gebruik kunnen maken van onze huidige externe telefoonnummers en VoIP Sip trunks in combinatie met Microsoft Teams.

5.4 Apparatuur

Als vierde bouwsteen horen we graag welke aan de telefonieoplossing gerelateerde apparatuur benodigd is om deze optimaal te kunnen gebruiken en daarmee Microsoft Teams als primair communicatieplatform in te zetten. Wij denken dan aan vaste digitale telefoontoestellen, headsets en conferencing hardware. Ook horen wij graag hoe dat zit met het certificeren van deze apparatuur met Microsoft Teams.

5.5 Integratie

Als vijfde bouwsteen zien wij graag hoe de te verwerven functionaliteit is geënt op de integratie van ICT-systemen en communicatiekanalen met het bestaande Microsoft Teams telefonieplatform en/of de nieuwe oplossing voor het Klant Contact Center, zoals zaaksystemen en de koppelvlakken die zijn benoemd onder de bouwsteen KCC.

Bij integratieoplossingen dient tenminste rekening te worden gehouden met de standaard koppelvlakken volgens de open standaarden van het Forum Standaardisatie en de standaarden uit de GEMMA, zoals beschreven in de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) - bijlage Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen. Integraties en koppelingen zullen worden opgezet op basis van API's.

5.6 Dienstverlening

De zesde bouwsteen betreft dienstverlening. Hieronder wordt onder meer verstaan het ondersteunen bij het realiseren van maatwerk-koppelingen met ICT-systemen en applicaties en het ondersteunen bij het implementeren van aanvullende/ afwijkende diensten en functionaliteiten.

6 Persona's

Naam	Persona	Omschrijving	Aantal mdw
Mien	Chef/Bestuur Secretaresse	Kantoormedewerker die werkt met een gedelegeerde functionaliteit, in outlook en Teams, en die hierbij een ondersteunende rol vervult voor een afdelingshoofd/bestuurder.	5
Klaas	Bode	Medewerker die belangrijke boodschappen overbrengt voor het bestuur. Meldt zich nu aan op een toestel op de betreffende locatie en schakelt deze door naar gsm.	4
Bob	Belgroepmedewerker Teams	Teams - medewerker die onder een centraal nummer te bereiken is middels een Teams Call Queue	75
Marjan	Belgroepmedewerker met extra functionaliteit	Medewerker die onder een centraal nummer te bereiken is, en daarbij beschikt over aanvullende contactcenter functionaliteit omdat Teams Calling niet volstaat.	15
Lida	KCC-medewerker	KCC-medewerker gebruikt contact center functionaliteit in combinatie met Teams.	15
Anne	Receptie medewerker	Front office/ baliemedewerker. Wordt niet vaak op een toestel gebeld	5
Henk	Buitendienst medewerker	Medewerker die veelal enkel mobiel bereikbaar is, en weinig gebruik maakt van een laptop/werkplek.	80
Tineke	Kantoormedewerker (incl. management)	De kantoormedewerker van de gemeente werkt hybride, met een laptop/werkplek zowel vanaf kantoor als vanuit huis. Er wordt door deze medewerker zowel intern als extern gebeld.	300
Frank	Piketdienst medewerker	Een medewerker, die in diensten een rol vervult. Doorgaans rouleren hiervoor enkele GSM's. Er wordt veel gecommuniceerd met externen (bijv. Politie). Omdat deze veel onderweg is wordt ook meer gebruik gemaakt van de mobiele cliënt.	10
Willem	Bestuur	Is in het kader van communicatie en adoptie aparte groep	5
Klaas	BHV-er	Medewerker, die worden opgeroepen bij calamiteiten, zoals bij brand of onwel wording om binnen en rondom het gemeentelijke gebouw hulp te bieden. De BHV-organisatie is nieuw ingericht, en vormt mogelijk een aparte groep in het kader van de implementatie van teams Calling. Alle BHV'ers behoren ook tot een andere persona.	25
Jasper	Externe (met AD-account)	Medewerker die (tijdelijk) ingehuurd wordt vanuit een andere organisatie en die een AD-account van de gemeente krijgt.	75

7 Klant cases vanuit persona's

7.1 Bereikbaarheid Gemeente Edam-Volendam via Klant Contact Center (KCC)

De gemeente is te bereiken via een algemeen telefoonnummer 0299-398398.

Als inwoners dit telefoonnummer bellen dan komen deze gesprekken binnen in een groepswachtrij bij het Klant Contact Center (KCC).

Lida handelt als KCC-medewerker, samen met nog 15 andere KCC-collega's, deze gesprekken af. Dat doet ze 4 dagen per week, waarvan ze 2 dagen thuiswerkt. Thuis werkt ze dan achter een laptop die ze van de gemeente in bruikleen heeft gekregen.

Op kantoor maakt ze gebruik van een vast telefoontoestel. Thuis gebruikt ze een headset, die gekoppeld is aan haar mobiele telefoon.

Een vast telefoontoestel vindt ze praktisch en prettig. Ze heeft nog niet eerder digitaal via de laptop gebeld, maar laat zich graag overhalen.

Als KCC-medewerker kan **Lida** gebruik maken van enkele specifieke KCC-functionaliteiten, die zij kan opstarten vanuit haar Microsoft Teams omgeving.

Zo krijgt zij ook specifieke zaak en contactgegevens te zien van de inwoner die zij aan de lijn heeft. Hierdoor kan zij het gesprek snel en efficiënt afhandelen.

Anne is vaak werkzaam bij de receptiebalie. Samen met nog 5 andere collega's ontvangt ze inwoners en helpt ze bij het aanmelden van hun afspraak voor b.v. een product van de sectie Burgerzaken. Ook ontvangt ze mensen die een afspraak hebben met bestuursleden of andere collega's van de gemeente. Daarvoor neemt ze dan contact op met de betrokken medewerker.

Dat doet ze vanuit een algemeen telefoonnummer voor de Receptie waar zij, maar ook haar collega's gebruik van maken. Dit algemene telefoonnummer wordt ook getoond bij diegene die gebeld wordt, zodat die weet dat de receptie contact probeert op te nemen.

Wij willen graag zien hoe bovengenoemde situaties met uw telefoonoplossing kunnen worden ingevuld en uitgevoerd.

7.2 Ondersteuning bestuurssecretariaat aan College van burgemeester en wethouders.

Net als **Lida** werkt **Mien** 2 dagen per week thuis. Als bestuurssecretaresse ondersteunt ze de burgemeester, de wethouders, de gemeentesecretaris en de afdelingshoofden in het afhandelen van de inkomende telefoongesprekken en het plannen en onderhouden van hun afspraken in hun Outlook agenda's. Daarvoor hebben ze regelmatig contact met zowel interne medewerkers, maar vooral externen vanuit de gemeente en de regio.

Mien doet dit samen met 5 collega's, waarbij ze ook elkaar vervangen.

Het bestuurssecretariaat is bereikbaar via één algemeen telefoonnummer.

Deze kan gebeld worden door zowel interne collega's als door inwoners, bedrijven en instellingen van buitenaf. **Mien** kan bij het doorverbinden en afhandelen van deze gesprekken gebruik maken van enkele specifieke functionaliteiten. Zo wordt dit algemene telefoonnummer ook getoond bij diegene die gebeld wordt, zodat die weet dat het bestuurssecretariaat contact probeert op te nemen.

Wij willen graag zien hoe bovengenoemde situaties met uw telefoonoplossing kunnen worden ingevuld en uitgevoerd.

7.3 Mobiel bellen en gebeld worden

Henk is als buitendienst medewerker op veel verschillende plaatsen werkzaam. Hij is mobiel bereikbaar via één telefoonnummer, net als zijn collega's in zowel de buiten dienst als op kantoor. Nu werkt hij niet veel op kantoor, maar als hij achter zijn laptop/werkplek zit dan is hij ook met datzelfde telefoonnummer te bereiken.

Dat telefoonnummer wordt ook meegestuurd naar degene die hij belt. Zo weet diegene ook via welk telefoonnummer **Henk** teruggebeld kan worden.

Klaas is als bode ook veelvuldig onderweg en werkt sporadisch achter zijn laptop/werkplek.

Klaas heeft nog wel een vast telefoontoestel op zijn bureau staan, maar die gebruikt hij eigenlijk niet meer. In de telefoonlijst staat hij genoemd met zowel een vast als een mobiel telefoonnummer. Hij wil graag naar één telefoonnummer maar kan niet kiezen welke van beide de voorkeur heeft.

Klaas is ook BHV'er. De BHV wordt ingeval van calamiteiten in een bepaalde locatie van de gemeente via een algemeen intern toestelnummer opgeroepen. Daarvoor maken zij gebruik van een specifieke app genaamd Picasse.

De BHV-organisatie van onze gemeente is recent nieuw ingericht met nieuwe mobiele telefoons en met enkele collega's uitgebreid.

Deze app is op alle mobiele telefoons van de BHV'ers geïnstalleerd, waaruit ze worden aangestuurd om hun BHV-taken uit te voeren.

Wij willen graag zien hoe bovengenoemde situaties met uw telefoonoplossing kunnen worden ingevuld en uitgevoerd.

7.4 Hybride werken, telefonische bereikbaarheid

Tineke is beleidsmedewerker bij de sectie Sociaal domein. Ze werkt 5 dagen voor de gemeente, waarvan ze 2 dagen thuiswerkt. Thuis werkt ze dan achter een laptop die ze van de gemeente in bruikleen heeft gekregen.

Voor de telefonische bereikbaarheid maakt ze zowel op kantoor als thuis gebruik van haar mobiele telefoon. Dat mobiele telefoonnummer wordt ook meegestuurd naar degene die zij belt. Zo weet diegene ook via welk telefoonnummer **Tineke** teruggebeld kan worden.

Voor **Tineke** geldt dus dat zij onder één telefoonnummer bereikbaar is. Dat is haar mobiele nummer.

7.5 Groepsnummers, of inschakelen in groepen

Bob is als projectondersteuner werkzaam bij de sectie RO. Samen met nog 5 andere collega projectondersteuners is Bob voor zijn telefonische bereikbaarheid opgenomen in een belgroep. Deze belgroep is zodanig ingericht dat er gerouleerd wordt op basis van het laatst toegekende telefoongesprek.

Marjan is als casemanager werkzaam bij de sectie Omgevingsvergunningen.

De sectie beschikt over een algemeen telefoonnummer, die zowel intern voor collega's als ook van buitenaf voor inwoners, bedrijven en instellingen bereikbaar is.

Aan het algemene telefoonnummer is een belgroep gekoppeld die de gesprekken onder de ingelogde medewerkers van de sectie rouleert op basis van het laatste toegekende telefoongesprek.

Als **Marjan** een telefoongesprek toebedeeld krijgt, krijgt ze eerst de laatst bekende CRM en/of zaak informatie van de beller, in haar Microsoft Teams omgeving in beeld.

Zo heeft **Marjan** direct meer achtergrondinformatie van de beller en kan ze het gesprek snel en efficiënt afhandelen.

Wij willen graag zien hoe bovengenoemde situaties met uw telefoonoplossing kunnen worden ingevuld en uitgevoerd.

7.6 Piketdienst

Frank is als buitendienst medewerker ook opgenomen in de piketdienst voor calamiteiten.

Als buiten dienst medewerker heeft hij de beschikking over een mobiele telefoon. Echter hij doet het werk met nog 10 andere collega's die dat niet hebben.

Daarvoor zijn piket telefoontoestellen aangeschaft. Dit zijn mobiele telefoontoestellen. Deze worden dan aan het begin van een piketdienst door de medewerker meegenomen.

Deze rouleren tussen 5 medewerkers. Iedere week heeft een andere medewerker het toestel in gebruik.

Deze medewerkers hebben veelal ook al zelf, privé, een mobiele telefoon. Gevolg is dus dat ze steeds 2 mobiele telefoontoestellen mee hebben. Als een medewerker instellingen op het bedrijfstoestel wijzigt, dan heeft de collega daar vervolgens last van daarmee loopt de piketdienst risico.

Het heeft de voorkeur om aan iedere buiten dienst medewerker een mobiele telefoon in bruikleen te geven. En dat hiermee ingelogd kan worden op een algemeen telefoonnummer voor de piketdienst. Maar wellicht dat hier betere oplossingen voor zijn.

Wij willen graag zien hoe bovengenoemde situaties met uw telefoonoplossing kunnen worden ingevuld en uitgevoerd.

7.7 Externe inhuur

Jasper is een externe consultant die is ingehuurd door de afdeling Sociaal Domein om een bepaalde taak of functie uit te voeren. Aan een inhuuropdracht is een begindatum en een einddatum gekoppeld. Als externe is **Jasper** dus net als 75 andere medewerkers voor een bepaalde tijd werkzaam voor de gemeente.

Net als **Tineke** en **Henk** werkt **Jasper** soms op een laptop/werkplek, maar was ook veel in gesprek of in overleg. Daarvoor heeft hij een zakelijk mobiel telefoontoestel in bruikleen gekregen.

Voor **Jasper** geldt dat vandaag zijn laatste dag is en dat **Eric** de meeste werkzaamheden wel gaat overnemen, maar **Eric** gaat ook 2 dagen aan het werk voor de sectie Omgevingswet en neemt daarvoor deel aan de belgroep, samen met **Marjan**.

Het verloop van ingehuurde medewerkers is groot. De in bruikleen gegeven mobiele telefoontoestellen moeten dan ook vaker aangepast worden dan normaal.

8 Traject en planning Marktconsultatie + vervolg

8.1 Traject

Wij vragen u om de informatie in dit document te beoordelen. Indien u vragen over het document hebt, kunt u deze tot en met 13 oktober 2023 via de berichtenmodule in TenderNed stellen. Wij begrijpen dat de hoeveelheid cases tot vragen zouden kunnen leiden. Wij zullen alle door u verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

8.2 Planning

Omschrijving/ Fase	Datum
Aankondiging marktconsultatie	29 september 2023
Indienen vragen tot uiterlijk 10:00	13-10-2023
Verzending antwoorden op gestelde vragen door marktpartijen	20-10-2023
Indiening uitgewerkte cases via TenderNed tot uiterlijk 10:00	27-10-2023
Eventuele Presentaties in locatie te Edam-Volendam	08-11-2023
Indicatie start aanbestedingsprocedure	17-11- 2023
Start overeenkomst	02-02-2024

8.3 Communicatie

Nico Plat, Inkoopregisseur, zal het proces van de marktconsultatie verzorgen en gedurende het traject als enig aanspreekpunt fungeren voor de genodigden.

Voor vragen en opmerkingen over deze procedure dient u zich uitsluitend te wenden tot de eerder aangegeven contactpersoon.

Het is - op straffe van uitsluiting - niet toegestaan om in het kader van de procedure op een andere dan de in dit document aangegeven wijze contact te zoeken met de gemeente Edam-Volendam ter verkrijging van welke informatie dan ook.

8.4 Procedure

1. De marktconsultatie start door het versturen van dit document naar de verschillende partijen.
2. De marktpartijen hebben de gelegenheid om vragen te stellen over dit marktconsultatiedocument met als doel te zorgen voor transparantie.
3. De partijen komen in de toekomst (zie pagina 3 onder 2) fysiek langs voor een (uitgebreide) presentatie van hun product en de wijze waarop het werkt en staan dan open voor functionele en technische vragen.

8.5 Overige bepalingen

Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is volledig vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor de uitkomst van de aanbestedingsprocedure die daarna volgt. De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de eventuele aanbestedingsprocedure.

De partijen die meedoen aan de marktconsultatie kunnen aanspraak maken op vergoeding van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie. Mocht u hier aanspraak op willen maken, gaarne een inschatting van de kosten vooraf. De gemeente Edam-Volendam behoudt zich het recht voor om:

1. De planning zoals in dit document geschetst is, naar eigen inzicht aan te passen;

2. De marktconsultatie en daaropvolgende eventuele aanbesteding op een andere wijze uit te voeren dan in dit document beschreven is;
3. Het traject van de marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te staken.

Verder geldt dat:

4. Op geen enkele wijze rechten kunnen worden ontleend aan de verstrekte informatie. De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de voorgenomen aanbestedingsprocedure.
5. De grondbeginselen van aanbesteden, te weten objectiviteit, transparantie en non-discriminatie, ook bij deze marktconsultatie gerespecteerd zullen worden.
6. Deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden beïnvloedt voor deelname aan de aanbestedingsprocedure.
7. Door deelname aan de marktconsultatie de deelnemende marktpartij verklaart ondubbelzinnig akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

9 Eventuele Presentatie/demo (zie hoofdstuk 2)

1. De presentatie marktconsultatie beslaat maximaal anderhalf uur per demonstratie;
2. Wij hopen op een interactieve uiteenzetting waarbij duidelijk wordt hoe uw product werkt voor de doelen die worden beoogd;
3. Stellen van vragen door een afvaardiging van gebruikers van uw product is essentieel;

Ten slotte: aan de leverancier wordt gevraagd om schriftelijk een indicatie te geven van de waarde van deze opdracht. De uitwerking hiervan dient aangeleverd te worden een dag voor de dag van inlevering van de uitwerking van de cases (26-10-2023).

De locatie voor de presentatie/demonstratie is:

Vergadercentrum Deimpt
De Deimpt 7
1132 JV Volendam

Eventuele uitnodigingen volgen uiteraard



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Ondernemend en betrokken.

W. van der Knoopdreef 1
1132 KN Volendam
Telefoon: 0299-398398
Email: info@edam-volendam.nl

www.edam-volendam.nl