



Nota van Inlichtingen behorende bij: Marktconsultatie 23.310-BV Marktconsultatie Telefonie

Nota van inlichtingen nummer :	1
Datum:	19 oktober 2023

Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de inschrijvingsleidraad.
De gestelde vragen (nr. **1** tot en met **23**) zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn letterlijk overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Deze Nota van Inlichtingen is ter beschikking gesteld op www.tenderned.nl

Uiterlijke datum inschrijving:	27 oktober 2023 / 10:00 uur
---------------------------------------	------------------------------------

De volgende documenten dienen bij inschrijving bijgevoegd te worden (ref Document Marktconsultatie Telefonie dd. 29-09-2023):
- Uitwerking van de cases, zoals beschreven in Hoofdstuk 7 van betreffend document (par. 7.1 tot en met 7.7)

Historie

Nota van inlichtingen ... bevatte vraag	n.v.t.
Nota van inlichtingen ... bevatte vraag	n.v.t.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1.	Marktconsultatie	Marktconsultatie Telefonie Bij hoofdstuk 2 aanleiding op pagina 3 geeft u aan:	Microsoft Teams (Calling) vormt de basis. Hiertoe heeft de gemeente de beschikking over Microsoft 365 E5 licenties en daarmee ook de beschikking over Microsoft Teams Calling licenties. Vraag: Kunt u aangegeven wat de beoogde contractperiode is van de bedrijfscommunicatie voorzieningen en of u tijdens deze periode de Microsoft licenties beschikbaar heeft? Inschrijver biedt meerdere oplossingen en op basis van uw terugkoppeling kunnen wij de meest geschikte oplossingen verwerken in de beoogde klant cases uitwerking.	Beoogde contractsduur is 4 jaar met 6x1 jaar verlening. De Microsoft licenties worden jaarlijks verlengd.
2.	Marktconsultatie	Marktconsultatie Telefonie Bij hoofdstuk 3 visie op pagina 4 geeft u aan:	"Dat de marktconsultatie zich focust op telefonische bereikbaarheid terwijl u in de visie aangeeft dat de gemeente op meerdere kanalen bereikbaar is zoals Telefonisch, elektronisch via internet (klantportaal), via webformulieren of e-mail en fysiek aan de balie. Vraag: Kunt u aangeven waarom de marktconsultatie alleen ingaat op telefonie en niet alle communicatie kanalen?"	Deze marktconsultatie is voor de invulling van het telefonie kanaal. De telefonische bereikbaarheid. Voor de overige kanalen zijn al bestaande oplossingen in gebruik.



Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
3.	Marktconsultatie	Marktconsultatie Telefonie Bij hoofdstuk 4 doelstelling geeft u een aanvulling aan:	Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden. Uw beoogde vertrekpunt van de bedrijfscommunicatie dient Social intranet van Embrace te zijn. Vraag: Kunt u aangeven op welke inhoudelijke wijze dit is geïntegreerd met uw Microsoft 365 omgeving (inclusief Teams, OneDrive en SharePoint) en waar in uw visie het functionele en technische demarcatiepunt m.b.t. de nieuwe bedrijfstelefonie (en KCC) applicatie?	Social intranet is (nog) niet geïntegreerd in de Microsoft 365 omgeving. Wij voegen bij deze NVI een bijlage waarin onze beoogde omgeving is te raadplegen. Wij zien voorstellen vanuit de uitwerking van de cases tegemoet. De Marktconsultatie is mede bedoeld om de markt de kans te geven wat de mogelijkheden zijn m.b.t. de uitvraag.
4.	Marktconsultatie	Marktconsultatie Telefonie Bij hoofdstuk 5 scope op pagina 5 omschrijft u:	Beoogde bouwstenen inclusief advies -en implementatie diensten. U geeft daarbij ook de behoefte voor trainingen aan. Vraag: Inschrijver ziet dat bij een migratie van een traditioneel telefonieplatform naar een op MS Teams gebaseerde telefonie omgeving een continuërend adoptietraject van essentieel belang is voor het slagen van de beoogde migratie. Training zijn hier dan een onderdeel van. Inschrijver vindt dat naast de gevraagde functionele en technische invulling van de verschillende klant cases er een beschrijving van een adoptieplan inzicht moet geven voor uw marktconsultatie. Gaat u daarmee akkoord? En biedt u daar de ruimte voor?	Adoptieplan voor M365 is in een ander traject opgenomen. Dat staat los van deze marktconsultatie. Hiervoor dient men ervan uit te gaan dat MS Teams volledig in gebruik is en de telefonie functionaliteiten eraan toegevoegd worden.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
5.	Marktconsultatie	Marktconsultatie Telefonie 5.3 pagina 5 Bestaande telefoonnummers en VoIP SIP trunks.	Vraag: Kunt u aangeven wie uw huidige provider is met bijbehorende contractduur voor de SIP trunks?	TSV, waarbij dit vervolgens is belegd bij Tele2. Tele2 is inmiddels onderdeel van ODIDO. De contractduur voor betreffende trunks is jaarlijks, stilzwijgende verlengend. Betreffend contract is dus jaarlijks opzegbaar.
6.	Marktconsultatie	Marktconsultatie Telefonie 5.4 pagina 5 Apparatuur	Vraag: U wenst advies over conferencing hardware bedoelt u dan ook video conferencing of enkel audio conferencing? Dit, aangezien de scope van de marktconsultatie geënt is op bedrijfstelecommunicatie. Indien u ook advies over video conferencing hardware verwacht kunt u dan aangeven waar u het demarcatiepunt ziet in de Microsoft 365 Teams omgeving?	Audio conferencing.
7.	Marktconsultatie	Marktconsultatie Telefonie 5.5 pagina 5 integratie	Vraag: Kunt u, in het kader van een betrouwbare reeds werkende integratie, aangeven welk zaaksysteem de gemeente op dit moment gebruikt en wat de looptijd is van eventuele contracten rondom dit zaaksysteem?	Er zijn verschillende zaaksystemen in gebruik. Van generiek, zoals JKC en JOIN van Decos, naar domein specifiek, zoals iBurgerzaken en iSamenleving van PinkRoccade en RxMission van Roxit.
8.	Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden	3.1	Wat verstaat u onder “een optimaal digitaal en hybride functionerende telefonieoplossing”; kunt u dit nader toelichten wat u bedoelt met Hybride en wat is voor u Digitaal?	Wij verwachten een per situatie passende oplossing waarbij communicatie met de verschillende bronnen (laptop, telefoon,...alternatieve devices) naadloos aansluit bij de vraag.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
9.	Doelstellingen	4	Kunt u meer uitleggen over de verwachting van de integratie tussen het Social Intranet en de toekomstige telefonie oplossing?	Social Intranet van Embrace wordt geïntegreerd met M365. Vanuit het intranet kan gebruik gemaakt worden van functionaliteiten van M365. Verwachting is dat we vanuit MS Teams kunnen bellen. Zie ook het antwoord op vraag 3, inclusief de bijlage.
10.	Doelstellingen	4	Heeft het Social Intranet Embrace de mogelijkheid om de "Teams app" op het startscherm te plaatsen?	Ja
11.	Klant Contact Center	5.2	In de praktijk werken wij het liefst samen met Microsoft gecertificeerde Teams partijen. De huidige nummers kunnen hierbij worden meegenomen, maar de provider dient hiervoor te wisselen. Dit zorgt voor een end-to-end ketenborging. Gaat u hiermee akkoord?	Ja
12.	Bestaande telefoonnummers en VOIP SIP trunks	5.3	Wat wordt verstaan onder vaste digitale telefoontoestellen?	VOIP geschikt. Uiteraard staan wij open voor het presenteren van verschillende opties m.b.t. deze markt.
13.	Apparatuur	5.4	Kunt u toelichten welke omvang maatwerk-koppelingen met ICT-systemen heeft en het aantal applicaties dat gekoppeld dient te worden met maatwerk?	Wij nemen aan dat de vraag betrekking heeft op paragraaf 5.5 van het marktconsultatiedocument. Als antwoord op de vraag. Zie betreffend document waarin e.e.a. staat beschreven.
14.	Dienstlevering	5.6	Indien een Omnichannel KKC alles ondersteunt behalve e-mail integratie is de E-mail koppeling afhandeling in JKC of een aparte applicatie in dit geval afdoende?	Wij begrijpen deze vraag niet. Zou u deze wellicht nader willen omschrijven, opdat wij gericht kunnen antwoorden.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
15.	Marktconsultatie	3.1 Algemene uitgangspunten en randvoorwaarden en Doelstelling Zie Bladzijde 4	"Mobiele telefonieabbonementen en toestellen vallen buiten de scope en daarmee ook buiten deze marktconsultatie en een eventuele aanbesteding; '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.' O.a. klant case 7.1 en 7.3 impliceren een volledige vast- en mobiel integratie. Opdrachtnemer kan deze integratie maken in het netwerk. Een vereiste is dat zowel vaste telefonie als mobiele telefonie onderdeel is van de aanbesteding. Alleen de huidige leverancier(s) kunnen deze integratie maken. Vraag: Is opdrachtgever bereid om vast en mobiele telefonie in de telefonie aanbesteding mee te nemen, zodat er een level playingfield ontstaat?"	Nee, voor mobiele telefonie loopt een aanbesteding via GT Mobiel 3 van de VNG.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
16.	Marktconsultatie	5.3 Scope bladzijde 5	"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. Indien de kavels bij verschillende dienstverleners is onder gebracht, zal er, buiten de huidige leverancier(s), nooit sprake zijn van één dienstverlener voor de gehele telefonie omgeving. Vraag: Is Gemeente Edam-Volendam bereid om de SIP Trunks en het vaste telefonieverkeer in de aanbesteding mee te nemen, zodat er een level playingfield ontstaat?"	Ja, hier zijn wij toe bereid m.b.t. SIP trunks. Eventueel via partnerlevering.
17.	Marktconsultatie	6 Persona's & 7 Klant cases vanuit persona's	Vanuit de informatie is het onderscheid tussen Marjan en Lida niet duidelijk. Het lijkt erop dat beide dezelfde functionaliteit nodig hebben. Kunt u toelichten op basis waarvan er onderscheid is gemaakt tussen beide persona's?	Lida handelt als KCC medewerker en Marjan is sectie casemanager omgevingsvergunningen. Bepaalde functionaliteiten zullen zowel door Marjan als Lida gebruikt kunnen worden, KCC medewerker zal vooral intern moeten kunnen schakelen en de beschikbaarheid van collega's in moeten zien. De casemanager ontvangt vooral doorgeschakelde telefoontjes vanuit het KCC.
18.	Marktconsultatie	Algemeen	Kunt u aangeven wie de huidige SIP trunk provider is en welke specifieke dienst u afneemt?	Zie het antwoord op vraag 5. Het betreft 10 SIP trunks waarover telefonie plaatsvindt.
19.	Marktconsultatie	Algemeen	Welke telefonie- en KCC- oplossing gebruikt u nu?	KCC via JKC van Decos en Telefonie via AVAYA
20.	Marktconsultatie	Algemeen	Maakt u gebruik van Mobile Device Management software?, zo ja welke? Welke	Ja, via VMware Airwatch en vanaf Q4 2024 via MS Intune.
21.	Marktconsultatie	Algemeen	Zaaksysteem gebruikt u? (<i>Waarschijnlijk moet er "Welk" voor</i>)	Zie het antwoord op vraag 7

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
22.	Marktconsultatie	Algemeen	Wie is uw mobiele provider?	Mobiele telefonie valt buiten de scope van deze Marktconsultatie.
23.			Na het stellen van de vragen voor de NVI stuitte wij aan het einde van het document nog op een alinea in de uitvraag van uw marktconsultatie onder punt 9. 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). Deze datum is niet opgenomen in de weergegeven planning op pagina 11. Ook is ons niet helemaal duidelijk hoe u dit wenst te ontvangen. Kunt u dit voor ons specificeren? In welke vorm wenst u dit te ontvangen op op welke manier?	Betreffende datum is abusievelijk niet meegekomen in de planning op pagina 11 van het Marktconsultatiedocument. M.b.t. de indicatieve prijs zijn wij tot de conclusie gekomen dat wij deze na ontvangst van de uitwerking van de cases eventueel nader uit zullen vragen.