

Telefonieoplossing

Marktconsultatie

Gemeente Gooise Meren

Versie 1
Februari 2025

Contactpersoon	Mieke Kruyt
Afdeling	FIA
Datum	Februari 2025
Behandeling	Digitaal
Opdrachtgever	Gemeente Gooise Meren
Zaaknummer	1164059

Inhoudsopgave

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Achtergrond	4
1.2	Doel marktconsultatie	4
1.3	Proces en planning marktconsultatie	4
2	Voorwaarden marktconsultatie	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen	6
2.3	Communicatie	6
3	Vraagspecificatie	7
3.1	Visie & doelstellingen gemeente Gooise Meren	7
3.2	Wat verandert er in de gewenste nieuwe situatie	7
3.3	Bijlage marktconsultatie	7

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Binnen de gemeente Gooise Meren gebruiken we op dit moment sinds januari 2024 een Klant Contact Centre-oplossing binnen Teams en onze eigen Tenant. De grote afhankelijkheid van de MS Graph API en wijzigingen in de Tenant, en beperkingen die Teams-native zijn (zoals de beperkte doorschakeling op mobiele nummers) zorgen ervoor dat de huidige oplossing niet duurzaam stabiel gebleken is. De gemeente Gooise Meren is derhalve op zoek naar een nieuwe telefonieoplossing.

1.2 Doel marktconsultatie

Ter voorbereiding op een eventuele aanbesteding heeft de gemeente Gooise Meren de behoefte om beter inzicht te krijgen in de wijze waarop en de mate waarin de markt de doelen voor een nieuwe telefonieoplossing kan realiseren (zie hoofdstuk 3). Dit inzicht wil de gemeente verkrijgen door middel van kennisuitwisseling in een marktconsultatie. De uitwisseling van kennis heeft tot doel om te komen tot een goede uitvraag aan de markt.

De marktconsultatie wordt georganiseerd om een beter beeld te krijgen van hetgeen de markt te bieden heeft omtrent telefonieoplossingen, om de behoefte van de gemeente scherper te krijgen en te onderzoeken welke ideeën de markt heeft. De technologische ontwikkelingen op het gebied van telefonie gaan razendsnel, en de gemeente heeft nog niet volledig in kaart wat mogelijk is. De gemeente wil verkennen welke oplossingen de markt kan bieden en op welke wijze rekening gehouden kan worden met de wensen en eisen van de gemeente Gooise Meren aan de gewenste oplossing.

De input verkregen uit deze marktconsultatie wordt gebruikt om te bepalen of een inkoopproces gestart gaat worden en welk inkoopproces de gemeente dan gaat starten. Het is mogelijk dat de gemeente er op basis van de informatie verkregen uit een marktconsultatie voor kiest om geen inkoopprocedure te starten. Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure.

1.3 Proces en planning marktconsultatie

De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk deel en uit een mondeling gedeelte indien de deelnemende partij daartoe wordt uitgenodigd door de gemeente:

- **Schriftelijk gedeelte:** Iedere deelnemende partij wordt gevraagd een aantal vragen te beantwoorden zoals opgenomen in Bijlage 1. U dient Bijlage 1 Antwoordformulier, te gebruiken om op deze vragen te reageren. U wordt verzocht om uiterlijk conform de planning uw schriftelijke reactie via de berichtenmodule van TenderNed aan te leveren.
- **Mondeling gedeelte:** Op basis van de beantwoording van de schriftelijke vragen, zoals bedoeld als hierboven, kan de gemeente ervoor kiezen om één of meer deelnemers te vragen deel te nemen aan het mondelinge gedeelte. De gemeente is er vrij in een deelnemer wel of niet uit te nodigen voor het mondelinge gedeelte. De gemeente kan er bijvoorbeeld voor kiezen een deelnemer wel uit te nodigen indien de gegeven antwoorden in het schriftelijke gedeelte ertoe leiden dat de gemeente verdiepende vragen wenst te stellen, bijvoorbeeld omdat de oplossing die de deelnemer kan bieden past bij de doelstellingen van de gemeente en de gemeente hier aanvullende vragen over heeft. De gemeente is er dus niet toe verplicht om elke deelnemer aan de marktconsultatie uit te nodigen voor het mondelinge gedeelte.

Op maandag 3 maart en woensdag 5 maart 2025 vindt het mondelinge gedeelte plaats. De gesprekken duren per ondernemer maximaal 1,5 uur. Deze vinden plaats per ondernemer en dus niet met alle ondernemers die uitgenodigd worden gezamenlijk. De gesprekken zijn bedoeld ter verduidelijking van de door de ondernemer gegeven antwoorden. Ter ondersteuning van de beantwoording van de vragen

tijdens de gesprekken is het gewenst dat de ondernemer indien mogelijk een demo geeft van zijn oplossing. De informatie die de gemeente opdoet wordt gebruikt in het kader van het doel van deze marktconsultatie.

Marktverslag en vertrouwelijkheid

De antwoorden van de deelnemers worden gebruikt bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Er wordt een beknopt verslag gemaakt van de belangrijkste conclusies. Dit verslag wordt aan de deelnemers van de marktconsultatie teruggekoppeld via een publicatie op TenderNed. Daarmee is het verslag ook openbaar toegankelijk. De verslagen worden zodanig opgesteld, dat niet herleidbaar is van welke partij informatie afkomstig is. **Vertrouwelijk verstrekte informatie wordt alleen intern gebruikt en niet openbaar gemaakt.**

Vragen/inlichtingen

Er is voor deze marktconsultatie één vragenronde gepland. Vragen kunnen **uiterlijk tot 11 februari 2025** worden gesteld via de berichtenmodule van TenderNed. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij de gemeente van mening is dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle deelnemende marktpartijen.

De geanonimiseerde vragen worden omstreeks 12 februari 2025 door de gemeente beantwoord in de Nota van Inlichtingen, die gepubliceerd wordt op TenderNed.

Activiteit	(uiterste) Datum
Publicatie aankondiging marktconsultatie	5 februari 2025
Uiterste datum stellen vragen marktpartijen over de marktconsultatie voor 10:00 uur	11 februari 2025
Publiceren antwoorden door de gemeente	12 februari 2025
Sluiting reactietermijn schriftelijke vragen voor 17:00 uur	18 februari 2025
Versturen uitnodiging mondeling gedeelte	Week van 24 februari 2025
Mondelinge gedeelte, locatie: <i>Gemeente Gooise Meren, Brinklaan 35 Bussum</i>	Week van 3 maart 2025 (3 maart of 5 maart)
Marktverslag gereed	Week van 24 maart 2025

2 Voorwaarden marktconsultatie

2.1 Algemeen

De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is middels een vooraankondiging gepubliceerd op TenderNed. Alle geïnteresseerde partijen worden uitgenodigd om deel te nemen aan de marktconsultatie.

2.2 Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen

De beginselen van Europees aanbestedingsrecht worden gehanteerd in deze aanbesteding: transparantie, non-discriminatie, proportionaliteit en gelijkheid. De deelname aan de marktconsultatie is niet verplicht en schept ook geen verwachtingen of verplichtingen. Anderzijds is de gemeente Gooise Meren ook niet verplicht de verkregen informatie toe te passen in de voorgenomen aanbesteding.

De marktconsultatie is een apart onderdeel en wordt uitgevoerd voorafgaand aan een eventuele aanbestedingsprocedure. De consultatie is dan ook geen oproep tot inschrijving en maakt dan ook geen deel uit van een pre-kwalificatie of aanbesteding. De informatie uit de marktconsultatie kan gebruikt worden om in de uitvraag de verwachtingen van de gemeente te formuleren richting de markt. Tot slot wordt de marktconsultatie schriftelijk vastgelegd zodat er geen oneigenlijk voordeel ontstaat.

Voor de marktconsultatie is geen vergoeding beschikbaar voor de deelnemende ondernemers. Het doel van de consultatie is om de uitvraag en de aanbestedingsstrategie vorm te geven. De informatie wordt eigendom van de gemeente Gooise Meren en kan worden gebruikt in de aanbestedingsstrategie.

2.3 Communicatie

De deelnemers worden verzocht via TenderNed met de gemeente te communiceren en geen andere kanalen te gebruiken. Van de marktconsultatie wordt een verslag gemaakt dat publiek beschikbaar wordt. Indien u concurrentiegevoelige informatie deelt in de marktconsultatie kunt u dit aangeven; deze informatie wordt dan niet in het openbare verslag opgenomen.

3 Vraagspecificatie

3.1 Visie & doelstellingen gemeente Gooise Meren

De gemeente Gooise Meren dient te allen tijde bereikbaar te zijn voor onze inwoners middels een stabiele telefonieoplossing. Dat heeft gemeente Gooise Meren geregeld middels een goed gevuld Klant Contact Centre (hierna: KCC) dat 7 uur per dag bereikbaar is. De callcenteragenten van het KCC (hierna ook wel: de KCC-agenten) moeten op meerdere borden tegelijk schakelen, en kunnen van ons dan ook een stabiele, eenduidige telefonieoplossing verwachten. Maar dat is niet alles. Vragen die de callcenteragenten niet kunnen beantwoorden, dienen zij zonder al te veel moeite neer te kunnen leggen bij de Backoffice. Of die collega's zich nu binnen op kantoor bevinden, of buiten lopen met hun mobiele telefoon: zij dienen bereikbaar te zijn. Ook buiten openingstijden dient de gemeente Gooise Meren 24/7 bereikbaar te zijn middels een piketdienst, bijvoorbeeld voor spoedgevallen in de openbare ruimte, SIEM SOC-diensten, de pers of bijvoorbeeld voor gladheidsbestrijding. Ten slotte zijn wij een datagedreven organisatie aan het worden met een eigen datawarehouse waar we bij voorkeur op aansluiten, waar elke manager, teamleider en coach van het KCC op kunnen vertrouwen en sturen.

3.2 Wat verandert er in de gewenste nieuwe situatie

De gemeente Gooise Meren is op zoek naar een leverancier voor de komende jaren die het volgende kan leveren en beheersen:

- We zijn op zoek naar een technische inrichting waarin we op ons eigen nummerblok bereikbaar zijn. Deze is voorzien van een redundante-oplossing en aansluiting op 2 providers. Op dit moment hebben we een Session Border Controller (hierna: SBC) on premise, maar zijn daar bereid vanaf te stappen.
- Het vervangen van het KCC-component dat zowel op vaste (teams-) nummers, als op 06 nummers kan uitbellen op basis van groepsschakelingen. De KCC-component dient bij voorkeur **niet** embedded te zijn in Teams. Op dit moment hebben wij 40 callcenteragenten, waarvan ongeveer de helft tegelijk aan het werk is.
- Het bieden van support op de KCC-oplossing.
- Het bieden van een KCC-oplossing die moet voorzien zijn van reporting en aan te sluiten zijn op datawarehouse, eventueel via een API.
- Het bieden van Callrecording op alleen de KCC-agenten.
- Het onderbrengen van de (momenteel 5) piketdiensten. Deze nummers dienen buiten kantoor tijden bereikbaar te zijn, op 1 vast nummer, en uit te bellen zijn op een mobiel nummer van een dienstdoende medewerker ongeacht provider. De medewerker moet zelf kunnen aangeven dienst te hebben. Dit mag derdensoftware betreffen.

3.3 Bijlagen marktconsultatie

Het document bevat 1 bijlage, te weten:

Bijlage 1 : Vragenlijst marktconsultatie

Bijlage 1 Vragenlijst

Deel 1	Antwoord
Technische oplossing SBC en KCC	
1. Kunt u een oplossing aanbieden die voldoet aan de wensen en eisen (zie hoofdstuk 3.2) en strookt met de visie en doelstellingen van de gemeente Gooise Meren (hoofdstuk 3.1)? • Zo ja, kunt u aangeven op welke wijze uw oplossing voldoet aan de gestelde wensen en eisen uit hoofdstuk 3.2 en hoe deze past bij onze visie en doelstellingen (hoofdstuk 3.1)? • Zo nee, kunt u aangeven op welke wijze de wensen en eisen (hoofdstuk 3.2) zo gesteld kunnen worden dat deze wel haalbaar zijn binnen de visie en doelstelling van de gemeente (hoofdstuk 3.1)?	
2. Wat voor oplossing kunt u bieden zodat vaste en mobiele telefonie binnen de gemeente Gooise Meren beide bereikbaar zijn vanuit het KCC?	
3. A. Kunt u een globale kostenraming per jaar geven voor bovenstaande door u genoemde oplossing? B. En welke prijscomponenten dienen in ieder geval terug te komen in het prijsmodel in een eventuele aanbesteding?	
Deel 2	
Ondersteuning en doorontwikkeling	
4. Hoe richt u de support in?	
5. A. Op welke wijze wordt de telefonieoplossing doorontwikkeld en kan de gemeente Gooise Meren hier voordeel uit behalen? B. Op welke wijze adviseert u rekening te houden met doorontwikkeling binnen de scope van de opdracht binnen een eventuele aanbesteding en in het prijsmodel van de eventuele aanbesteding?	
Overig	
6. Zijn er nog zaken die u wilt meegeven op basis van de visie en doelstellingen van de gemeente Gooise Meren, die u niet kwijt kunt in een van de bovenstaande vragen?	