

Verslag marktconsultatie telefonie- en KCC-oplossing Gemeente Gooise Meren mei 2025 – update oktober 2025

Inleiding

Op 5 februari 2025 heeft gemeente Gooise Meren een marktconsultatie gepubliceerd voor een telefonie- en KCC-oplossing. De marktconsultatie is georganiseerd om een beter beeld te krijgen van hetgeen de markt te bieden heeft omtrent telefonieoplossingen en KCC-oplossingen, om de behoefte van de gemeente scherper te krijgen en te onderzoeken welke ideeën de markt heeft. De gemeente Gooise Meren dient te allen tijde bereikbaar te zijn voor onze inwoners middels een stabiele telefonieoplossing. De gemeente is op zoek naar een telefonieoplossing en KCC-oplossing. 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. Het betreft een telefonie- en KCC-oplossing voor de gemeente Gooise Meren om zo te allen tijde bereikbaar te zijn voor de inwoners van de gemeente Gooise Meren.

Er zijn twaalf ondernemers geweest die een beantwoording hebben ingediend op de gestelde vragen. Dit document bevat een geanonimiseerd verslag waarin op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie zijn samengevat.

Vervolgstappen

Op basis van de verkregen input uit de marktconsultatie zal de gemeente Gooise Meren de eisen en wensen voor een telefonie- en KCC-oplossing verder uitwerken. De gemeente zal eerst intern de behoeften en wensen binnen de organisatie in kaart brengen, gebruikmakend van de opgedane inzichten.

Vervolgstappen update oktober 2025

Naar aanleiding van de verkregen input en de gedane inzichten via de marktconsultatie is gemeente Gooise Meren tot de conclusie gekomen tevreden te zijn over de huidige software Roger365. De gemeente Gooise Meren is hierom voornemens om het beheer van deze software aan te besteden.

Disclaimer

Aan de informatie die is verstrekt tijdens de marktconsultatie en de antwoorden die in dit verslag worden gegeven kunnen geen rechten worden ontleend. De informatie die hierin wordt gedeeld betreft de informatie die op het moment van uitvoering van de marktconsultatie beschikbaar is. Het is daarom niet uitgesloten dat er nog wijzigingen zullen plaatsvinden.

Ook aan het voornemen voor het publiceren van een aanbesteding kunt u geen rechten ontleen, immers kunnen omstandigheden nog leiden tot wijzingen.

Verslag marktconsultatie

Er zal ten eerste een samenvatting worden gegeven van de schriftelijk gegeven antwoorden op de door gemeente Gooise Meren gestelde vragen. Ten tweede wordt per gestelde vraag een samenvatting gegeven van de input die gemeente Gooise Meren heeft verkregen uit de marktgesprekken en de constatering van de gemeente Gooise Meren.

Vraag 1 + samenvatting antwoorden marktpartijen

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)?*

Samenvatting gegeven antwoorden:

Uit de gegeven antwoorden van de marktpartijen blijkt dat het mogelijk is om een oplossing te bieden die voldoet aan de wensen en eisen en strookt met de visie en doelstellingen van de gemeente Gooise Meren. Verschillende partijen bieden een oplossing die zowel via Microsoft Teams kan werken als zonder of onafhankelijk van Microsoft Teams. Wegens antwoorden die zijn verstrekt in het kader van bedrijfsgevoelige informatie kunnen wij in deze samenvatting niet verder in detail treden. Op basis van de input die is verkregen uit de beantwoording van de gestelde markt vragen en de gevoerde markt gesprekken, is duidelijk geworden dat het voor sommige partijen niet geheel duidelijk was dat de gemeente op zoek is naar een telefonie- én KCC-oplossing.

Bevindingen op basis van de gevoerde markt gesprekken:

Voor de gemeente Gooise Meren was het ten tijde van het voeren van de gesprekken nog onduidelijk of een telefonie- en KCC-oplossing die werkt via Microsoft Teams een deugdelijke oplossing gaat zijn voor de gemeente. Uit sommige markt gesprekken is gebleken dat een oplossing die werkt via Microsoft Teams stabiel is, uit andere markt gesprekken is gebleken dat het werken met een telefonieoplossing via Microsoft Teams voor uitdagingen zorgt. Met name in de doorschakeling naar mobiele telefonie.

Op basis van de markt gesprekken is het duidelijk geworden dat er telefonie- en KCC-oplossingen zijn die zonder SBC kunnen werken.

Vraag 2 + samenvatting antwoorden marktpartijen

Wat voor oplossing kunt u bieden zodat vaste en mobiele telefonie binnen de gemeente Gooise Meren beide bereikbaar zijn vanuit het KCC?

Samenvatting gegeven antwoorden:

De marktpartijen bieden verschillende oplossingen aan voor vaste en mobiele telefonie om bereikbaar te zijn vanuit het KCC. Omdat de gegeven antwoorden verstrekt zijn in het kader van bedrijfsgevoelige informatie kunnen wij in deze samenvatting niet verder in detail treden.

Bevindingen op basis van de gevoerde markt gesprekken:

Op basis van de gevoerde markt gesprekken is duidelijk geworden dat er ondernemers zijn die adviseren om voor een omnichanneloplossing te kiezen. Verder adviseren ondernemers om ook AI in de oplossing mee te nemen, al dan niet voor de toekomst.

Vraag 3 A, B + samenvatting antwoorden marktpartijen

- *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?*

Samenvatting gegeven antwoorden:

- Deel A. Voor deel A van vraag 3 zullen wij geen samenvatting verstrekken wegens bedrijfsgevoelige informatie.
- Deel B: Volgens de marktpartijen dienen de volgende aspecten worden opgenomen in het prijsmodel:
 - Gebruikersinformatie: Aantal named en concurrent gebruikers, inclusief supervisors en beheerders.

- Licentiemodellen: Keuze tussen named en concurrent licenties, waarbij concurrent licenties gedeeld worden en ideaal zijn voor organisaties met wisselende diensten, terwijl named licenties specifiek voor gebruikers zijn.
- Functionaliteit: Gewenste telefonie-functionaliteit, inclusief toekomstige uitbreiding naar andere kanalen.
- Prijscomponenten: Licentiekosten per gebruiker, integratiekosten, implementatie- en migratiekosten, beheer- en onderhoudskosten, en kosten voor training en adoptie.
- Maandelijkse kostenstructuur: Een vast platformtarief plus een maandelijks bedrag per gebruiker, met flexibiliteit om op- of af te schalen. Specifieke kosten voor integraties, AI etc.
- Implementatie en support: Eenmalige implementatiekosten, SLA's, beheer en de mogelijkheid voor extra support-uren via servicebundels.
- Uitbreidingsmogelijkheden: Eventuele uitbreidingskosten voor digitale kanalen zoals WhatsApp, webchat, en SMS, alsook voor infrastructuur zoals SIP-trunks.

Input op basis van de marktgesprekken:

Op basis van de gevoerde marktgesprekken is op bovenstaande samenvatting geen toevoeging te geven.

Vraag 4 + samenvatting antwoorden marktpartijen.

Hoe richt u de support in?

Samenvatting gegeven antwoorden:

De marktpartijen bieden verschillende vormen van support aan, afgestemd op de behoeften van de klant. Het gaat om support op basis van gebruikersondersteuning tot meer technische ondersteuning. De ondersteuning is vaak gebonden aan service level agreements (SLA's). Omwille van verstrekte bedrijfsgevoelige informatie, kunnen wij in deze samenvatting niet verder in detail treden.

Bevindingen op basis van de gevoerde marktgesprekken:

Op basis van de gevoerde marktgesprekken is op bovenstaande samenvatting geen toevoeging te geven.

Vraag 5 A, B + samenvatting antwoorden marktpartijen.

- *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?*

Vraag 5. Samenvatting gegeven antwoorden:

Deel A. De doorontwikkeling voor de telefonie- en KCC-oplossing zit in technologische innovaties, klantfeedback, en marktontwikkelingen. Verder zullen wij geen nadere samenvatting verstrekken wegens bedrijfsgevoelige informatie.

Deel B. De antwoorden van de ondernemers op de vraag over doorontwikkeling binnen de scope van de aanbesteding en het prijsmodel variëren. In de basis komt het neer op het advies aan de gemeente om rekening te houden met toekomstige opschaling- en afschalen en om rekening te houden met innovaties en uitbreidingen. Onder andere op de volgende gebieden:

1. **Flexibiliteit:** Meerdere ondernemers adviseren een modulair prijsmodel. En om hierin rekening te houden met uitbreidingen en nieuwe functionaliteiten.

2. **Innovatie en evaluatiemomenten:** Marktpartijen stellen voor om een innovatieroadmap en periodieke evaluaties op te nemen in het contract. Dit zorgt ervoor dat er ruimte is voor doorontwikkeling en dat het systeem up-to-date blijft met nieuwe technologieën en ook de klantbehoeften.
3. **Kwaliteit:** Verschillende ondernemers adviseren om de doorontwikkeling expliciet als kwalitatief gunningscriterium in de aanbesteding op te nemen, met een focus op implementatieplan, partnership plan, en beheerplan.
4. **Digitale Kanalen en AI:** Meerdere ondernemers adviseren rekening te houden met digitale kanalen zoals chat, SMS, e-mail, en social media, AI-gestuurde toepassingen en bijvoorbeeld een kennisbank.
5. **Kostenmodellen voor doorontwikkeling:** Een abonnementsmodel wordt voorgesteld waarin toekomstige updates en nieuwe functionaliteiten zijn inbegrepen, zodat de gemeente geen onverwachte kosten voor doorontwikkeling heeft. Zo krijgt de gemeente een meer voorspelbaar kostenplaatje.
6. **Modulair prijsmodel:** Het hanteren van een modulair prijsmodel, zodat zaken eenvoudig onder het contract kunnen worden toegevoegd zonder heraanbesteding.

Bevindingen op basis van de gevoerde marktgesprekken:

Op basis van de gevoerde marktgesprekken is op bovenstaande samenvatting geen toevoeging te geven.

Vraag 6 + samenvatting antwoorden marktpartijen.

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?

Samenvatting gegeven antwoorden:

De ondernemers bieden verschillende aanbevelingen en inzichten voor de gemeente Gooise Meren met betrekking tot de aanbesteding van een nieuwe telefonie- en KCC-oplossing:

1. **Medewerkers betrekken:** Medewerkers die met de uiteindelijke oplossing gaan werken, moeten vroegtijdig betrokken worden bij de aanbesteding en ook bij de eventuele demo's van de oplossing.
2. **Certificeringen en referenties:** Er wordt aangeraden om certificeringen zoals ISO 9001 en 27001 mee te nemen in de geschiktheidseisen en om referenties van andere overheidsinstellingen te vragen.
3. **Flexibiliteit en innovatie:** Het is belangrijk om ruimte te bieden voor doorontwikkeling en innovatie, bijvoorbeeld door een flexibel prijsmodel en periodieke evaluatiemomenten.
4. **Adoptieservices:** De implementatie moet niet alleen training omvatten, maar ook adoptieondersteuning om het (juiste) gebruik van de oplossing te bevorderen.
5. **Omnichannel en klantbeleving:** Ondernemers raden omnichannel aan. Dit voor een consistente klantbeleving via verschillende contactkanalen zoals telefoon, e-mail, chat en sociale media, met integratie van deze kanalen binnen één platform.
6. **Data-analyse:** Geadviseerd wordt om rekening te houden met data-analysemogelijkheden. Dit kan helpen bij het verbeteren van de dienstverlening door inzicht te geven in klantgedrag en knelpunten in het contactproces.
7. **Duurzaamheid:** Er wordt geadviseerd om ook aandacht te besteden aan duurzaamheid en circulariteit in de aanbesteding.
8. **Veiligheid en compliance:** Er wordt geadviseerd rekening te houden met normen voor privacy en gegevensbeveiliging, zoals ISO 27001 en AVG.
9. **Juiste prijs-kwaliteitsverhouding:** Een verhouding van 30% prijs, 70% kwaliteit wordt geadviseerd.
10. **Programma van eisen:** Het maken van een programma van eisen op basis van user-cases wordt geadviseerd. Er wordt geadviseerd om niet elk klein detail in het programma van eisen op te nemen: dit kan er namelijk voor zorgen dat een hele geschikte oplossing niet kan voldoen aan de eisen, terwijl de eis eigenlijk helemaal niet zo streng gesteld had hoeven worden (bijv. 'wij willen alle knoppen in het groen').

Bevindingen op basis van de gevoerde marktgesprekken:

Op basis van de gevoerde marktgesprekken is het advies gegeven om niet alleen telefonie uit te vragen, maar een all-in one oplossing waarbij AI ook een rol speelt. Verder is het advies gegeven om alle afdelingen goed in kaart te brengen binnen de gemeente Gooise Meren en daarbij de hoeveelheid gebruikers in kaart te brengen. Het advies is om een functioneel ontwerp te maken voor de publicatie van de aanbesteding. Daarnaast is het advies gegeven om niet technische te specificeren maar om functioneel te specificeren.

Waar de ene partij adviseert om een proof of concept te houden met de winnaar van de aanbesteding, adviseert de ander juist om dit niet te doen.