

Perceel 1

Wens 1 Implementatieplan mobiele abonnementen (15 punten)

Gemeente Sluis vindt het belangrijk, dat bij een overgang naar een nieuwe provider, de organisatie en haar medewerkers daar zo min mogelijk hinder van ondervinden. Opdrachtgever ontvangt daarom van Opdrachtnemer een implementatieplan, waarin wordt beschreven hoe deze implementatie wordt uitgevoerd.

Van Opdrachtgever wordt een implementatieplan verwacht waarin minimaal de volgende onderwerpen aan bod komen en welke voldoet aan de gestelde eisen omtrent de implementatie:

- Hoe de overgang naar de nieuwe telecomprovider zonder verstoring van dienstverlening wordt uitgevoerd;
- Hoe u in het geval er toch een verstoring of onderbreking nodig is u dit tot een minimum beperkt zodat de dienstverlening (met name de bereikbaarheid) van de gemeente niet in het geding komt;
- Hoe u een efficiënte implementatie van nieuwe simkaarten voor alle gebruikers inclusief de overgang naar het nieuwe abonnement organiseert;
- Wat u van de Opdrachtgever verwacht m.b.t. inzet van mensen en middelen;
- Hoe u de Opdrachtgever meeneemt;
- Hoe u de communicatie naar de eindgebruikers daarbij invult;
- Overige relevante zaken t.a.v. het implementatieplan.

Opdrachtgever ziet in het implementatieplan verder graag een taakverdeling terug.

Uw beantwoording dient SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) te zijn uitgewerkt. De beantwoording mag niet meer zijn dan drie (3) pagina's A4, met lettertype Arial en lettergrootte 10, inclusief eventuele afbeeldingen. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste drie (3) pagina's A4 beoordeeld. Verwijzingen naar externe bronnen of het toevoegen van toelichtende bijlagen zullen niet worden beoordeeld.

Wens 2: Implementatieplan Teams (15 punten)

Gemeente Sluis maakt voor telefonie momenteel gebruik van een Mitel-centrale in- de cloud. De verbinding vindt plaats op basis van een SIP-trunk.

De bedoeling was om een vlekkeloze vast/mobiel oplossing te maken. Dat is tot op dit moment ten dele gelukt. De vaste telefoons zijn nu zo goed als uit gefaseerd en vervangen door een app op de mobiele telefoons, de zgn. MiCollab-app. Met deze app kan men zeer eenvoudig de beschikbaarheid/bereikbaarheid aangegeven. Zoals “op Kantoor”, “in vergadering”, “thuiswerken” enz. Deze functionaliteit ondersteunt ook het callcenter. De status van de betreffende persoon is direct inzichtelijk en daardoor wordt er niet onnodig doorverbonden bijvoorbeeld.

De Mitel-centrale heeft ook een callcenter oplossing waarin een dergelijk overzicht te zien is. Echter werkt de combinatie van de app op het mobiele device en het callcenter niet naar wens. De app valt uit of is niet werkend beschikbaar.

Gemeente Sluis staat erop dat de overstap naar een nieuwe provider van de Teams oplossing soepel verloopt, zodat dat het werk van de organisatie en haar medewerkers zo min mogelijk wordt verstoord. Daarom ontvangt de opdrachtgever een gedetailleerd implementatieplan van de opdrachtnemer. In dit plan wordt uitgelegd hoe de implementatie zal worden uitgevoerd, inclusief de integratie met Teams.

Van Opdrachtgever wordt een implementatieplan verwacht waarin minimaal de volgende onderwerpen aan bod komen en welke voldoet aan de gestelde eisen omtrent de implementatie:

- Hoe de gewenste Teams integratie kan worden uitgevoerd;
- De wijze waarop u de verstoring of onderbreking van de dienstverlening tot een minimum beperkt, waarmee de bereikbaarheid van de gemeente niet in het geding komt.
- Welke tijdlijnen daarbij horen;
- Welke randvoorwaarden Opdrachtgever daarvoor dient in te vullen;
- Wat u van de Opdrachtgever verwacht m.b.t. inzet van mensen en middelen;
- Hoe u Opdrachtgever instrueert zodat zij zelf het beheer om de omgeving kan gaan uitvoeren;
- Alle overige relevante aspecten t.a.v. deze wens.

Uw beantwoording dient SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) te zijn uitgewerkt. De beantwoording mag niet meer zijn dan drie (3) pagina's A4, met lettertype Arial en lettergrootte 10, inclusief eventuele afbeeldingen. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste drie (3) pagina's A4 beoordeeld. Verwijzingen naar externe bronnen of het toevoegen van toelichtende bijlagen zullen niet worden beoordeeld.