



MARKTCONSULTATIE

VOORBEREIDING AANBESTEDING VASTE EN MOBIELE TELEFONIE



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
1.1	VOORWOORD	3
1.2	VOORWAARDEN EN UITGANGSPUNTEN.....	4
1.3	DOEL VAN DEZE MARKTCONSULTATIE	4
1.4	ALGEMENE INFORMATIE	5
1.5	LEESWIJZER VAN DEZE MARKTCONSULTATIE VASTE EN MOBIELE TELEFONIE.....	5
2	SITUATIESCHETS.....	6
3	PLANNING EN PROCEDURE.....	15
3.1	PLANNING	15
3.2	PROCEDURE.....	16
3.3	VRAAGSTELLINGEN	16

Bijlage 1: format vraag en antwoord

1 INLEIDING

1.1 Voorwoord

Voor u ligt het document ten behoeve van de marktconsultatie van Stichting Voortgezet Onderwijs Parkstad Limburg. Zij is voornemens om een Europese aanbesteding voor vaste en mobiele telefonie in begin 2026 te publiceren.

Waarom de aanbesteding?

De aanleiding is de expiratie van de ondersteuning van de huidige telefonie, deze is verouderd en wordt niet meer ondersteund. De geschatte waarde in combinatie met de gewenste looptijd overstijgen mogelijk de drempelwaarde voor Europees aanbesteden.

Stichting Voortgezet Onderwijs Parkstad Limburg wil voorafgaand aan een (Europese) aanbesteding, vrijblijvend relevante informatie verkrijgen vanuit diverse marktpartijen. Deze informatie wordt noodzakelijk geacht om een goede uitvraag (aanbesteding) te beschrijven en kennis en ervaringen op te doen over de huidige markt en ontwikkelingen op het gebied van vaste en mobiele telefonie. De uitkomsten zullen moeten leiden tot een juiste keuze in de aanbestedingsstrategie, keuze in procedure en keuze in scope van de opdracht. Uw bijdrage is niet alleen zeer waardevol maar wordt vooral bijzonder op prijs gesteld! Stichting Voortgezet Onderwijs Parkstad Limburg vindt het erg belangrijk om marktpartijen te betrekken bij een aanbesteding en zich eerst goed te laten informeren over de (laatste) marktontwikkelingen. Daarnaast wil de Aanbestedende dienst eventuele kennisvoorsprong zoveel mogelijk mitigeren om tot een zoveel mogelijk gelijk speelveld te kunnen komen.

1.2 Voorwaarden en uitgangspunten

Bij deze marktconsultatie zullen de algemene principes van het Europees aanbestedingsrecht worden gehanteerd. Dat betekent concreet: het in acht nemen van transparantie, non-discriminatie, proportionaliteit en objectiviteit. De te nemen keuzes met betrekking tot de aanbestedingsprocedure en de vormen van (raam) overeenkomst kunnen mogelijk afhangen van de beantwoording verkregen uit deze marktconsultatie. De inhoud van de aan te besteden opdracht(en) kan/kunnen zo worden afgestemd op de (on)mogelijkheden die er zijn in de huidige markt binnen dit onderwerp. Er gelden geen verplichtingen om naar aanleiding van deze marktconsultatie een aanbesteding te publiceren. Met betrekking tot de te verkrijgen informatie kunnen wij u het volgende mededelen:

- Alle communicatie geschiedt via TenderNed.
- Alle informatie zal vertrouwelijk worden behandeld.
- Informatie kan gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en).
- Deelname aan deze marktconsultatie is uiteraard geen verplichting.
- Deelname schept geen verplichting bij een nadien in te zetten aanbestedingsprocedure.
- Deelnemers kunnen geen rechten ontleen aan de beschikbaar gestelde informatie.
- Er is geen sprake van enige vergoeding van kosten met betrekking tot deze marktconsultatie.

1.3 Doel van deze marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is daarom ook om een beter inzicht te krijgen in de (on)mogelijkheden en mededinging met betrekking tot deze inkoopbehoefte. Daarnaast wil Stichting Voortgezet Onderwijs Parkstad Limburg de markt en de interesse van de markt op mogelijke deelname aan de geplande aanbesteding onderzoeken. Zij wil een goed beeld krijgen van wat er mogelijk is en wat er leeft in de markt en wat bepaalde vraagstukken met de mededinging doen. We hopen met deze marktconsultatie een goed beeld te genereren van de mate van interesse en de (on)mogelijkheden in de markt en de dienstverlening door antwoorden te krijgen op de gestelde vragen.

1.4 Algemene informatie

Het begeleidende inkoopadviesbureau BiC is de penvoerder van deze marktconsultatie.

	Stichting Voortgezet Onderwijs Parkstad Limburg
Bezoekadres	Akerstraat 85-87
Vestigingsplaats	6417 BK Heerlen
Contactpersoon	Rob Bennink, inkoopadviesbureau BiC
Contact voor deze aanbesteding verloopt uitsluitend via:	TenderNed (berichtenmodule) Of indien TenderNed niet bereikbaar via: tenderdesk@bic-bv.nl

Meer informatie over de aanbestedende dienst vindt u op www.svo|pl.nl.

1.5 Leeswijzer van deze marktconsultatie vaste en mobiele telefonie

De opbouw van dit marktconsultatiedocument is als volgt:

- Hoofdstuk één beschrijft de voorwaarden en uitgangspunten en geeft algemene informatie over Aanbestedende dienst.
- Hoofdstuk twee beschrijft de doelstelling, de opdracht en de huidige en gewenste situatie van Aanbestedende dienst.
- Hoofdstuk drie gaat in op de procedure en de planning van de marktconsultatie.
- Bijlage 1: betreft de vragen van de marktconsultatie en het format voor het beantwoorden van de marktconsultatievragen.

2 SITUATIESCHETS

SVO|PL heeft het besluit genomen om haar communicatieomgeving te vernieuwen. De reden voor deze vernieuwing ligt in de toenemende behoefte aan een gebruikersvriendelijk, stabiel, betrouwbaar en veilig platform dat klaar is voor de toekomst en SVO|PL ondersteunt in de realisatie van haar businessdoelstellingen. SVO|PL bereidt zich voor op een volgende stap in optimalisatie en modernisering gericht op een implementatie van een nieuw communicatieplatform, wat SVO|PL in staat stelt nog efficiënter, nauwkeuriger en 'real-time' samen te werken, inclusief de mogelijkheid om medewerkers plaats- en tijd onafhankelijk te laten werken. Kortom, de wens voor een geïntegreerde oplossing die optimaal aansluit op de bedrijfsprocessen, flexibel werken en die efficiënte klantgerichte communicatie maximaal centraal stelt.

Belangrijke aspecten die hieraan zijn gerelateerd:

- Optimalisatie van de bereikbaarheid van medewerkers.
- Betrouwbaar en stabiel.
- Toekomstvastheid.
- Innovatief.
- Flexibele manier van communiceren die plaats-, tijd en device onafhankelijk is.
- Een oplossing die aansluit bij het gekozen werkplekconcept.
- Schaalbaar.

SVO|PL is op dit moment in het bezit van een onpremise telefonie centrale. Een nieuwe oplossing zal de bereikbaarheid moeten gaan verbeteren voor zowel de interne communicatie als de externe communicatie.

Er wordt aangegeven dat medewerkers elkaar op dit moment niet makkelijk kunnen bereiken en er geen duidelijk standaard beleid is op het gebied van communicatie (zowel intern als extern). Medewerkers binnen de organisatie moeten in de toekomst makkelijker/sneller bereikbaar zijn voor elkaar. Belangrijk is dat er rekening moet worden gehouden met het nieuwe werken. In de toekomst moet het mogelijk zijn om hybride te kunnen werken.

SVO|PL wil dat alle locaties, schoollocaties en tevens ook de locatie bestuursbureau worden geïntegreerd in de nieuwe telefonie communicatieoplossing.

De projectgroep geeft aan dat de meeste medewerkers straks nog bereikbaar zullen zijn op minder devices en er meer integratie zal moeten plaatsvinden tussen de verschillende communicatieoplossingen, via een laptop (softphone) of het mobiele toestel. Het is een eis om deze mobiele toestellen te integreren met de nieuwe telefonie communicatieoplossing. In de huidige situatie zijn er op het moment medewerkers die met 2 mobiele toestellen rondlopen, een mobiel toestel (06-nummer) en een DECT-toestel (zakelijk nummer) om bereikbaar te zijn. In de toekomst zullen de DECT-toestellen moeten worden uitgefaseerd en moet er gekeken worden naar een vervangende oplossing waarbij deze medewerker toch nog zakelijk bereikbaar is.

Scholieren/Ouders en andere personen die contact wensen met SVO|PL kunnen contact opnemen via het hoofdnummer van haar locatie De verschillende scholen locaties:

- Sintermeertencollege	045-5711664
- BCPL – Scholen voor praktijkonderwijs	045-5615555
- BCPL – Locatie Herle	045-5721010
- De Nieuwe Thermen	045-5717532
- Scholen van het Bernardinuscollege	045-5740150
- Charlemagne College Eijkhagen	045-5315656
- BCPL – Locatie Brandenburg	045-5311962
- BCPL – Locatie Holz	045-5473500
- BCPL – Locatie Techniekcollege	n.v.t.
- Bestuursbureau	045-5712597

De “bellers” komen binnen bij de receptie per scholenlocatie, deze is immers verantwoordelijk voor het aannemen van de gesprekken. Indien het een algemene vraag betreft of een verzoek is voor een andere collega fungeert de receptie/balie afdeling per locatie als “doorgeefluik” en schakelt de oproep door naar desbetreffende personen. Er wordt niet doorgeschakeld vanuit deze receptiepost naar afdelingen, enkel naar personen.

Momenteel wordt het onderstaande als uitgangspunt genomen voor de beoogde aanbesteding, dit vanuit verschillende rollen bekeken.

Persona 1: Flexmedewerker

Flexmedewerker is een medewerker van SVO|PL die bereikbaar is op zijn/haar vaste nummer met enkel een softphone (bellen via de computer met een headset). De medewerkers hebben een (intern) vast nummer beschikbaar voor collega's om direct aangebeld te worden. Deze medewerker is enkel bereikbaar als zijn/haar laptop aan staat.

De flexmedewerker is bereikbaar voor ouders/klanten/collega's, deze gesprekken komen binnen via de laptop. Deze flexmedewerker kan via de softphone zijn/haar bereikbaarheid zelf bepalen en aangeven wanneer hij/zij wel en niet beschikbaar is om gesprekken te ontvangen.

De medewerker heeft de mogelijkheid om in de nieuwe oplossing hybride te werken (kantoor/thuis). De medewerker is ongeacht op welke locatie altijd goed bereikbaar zolang er maar internet aanwezig is en de medewerker de laptop aan heeft staan kunnen gesprekken binnenkomen en worden aangenomen. Zo kan deze medewerker met dit profiel ook makkelijk en ergonomisch thuiswerken (hybride werken).

Middels de softphone applicatie op de computer heeft de medewerker zelf ook bepaalde inzage in bereikbaarheid van collega's om zo te bepalen of het schikt om op dat moment de collega's te contacteren.



Naast de mogelijkheid van inzage in bereikbaarheid heeft deze medewerker ook een telefoonboek ter beschikking. Zo kan de medewerker centraal via de computer alle collega's en groepen opzoeken in het telefoonboek en hier makkelijk efficiënt naartoe bellen. Wanneer er een gesprek binnenkomt kan de medewerker net zoals bij het vaste toestel een gesprek weigeren, in de wacht plaatsen en doorverbinden.

Voor sommige medewerkers is het wenselijk om dit profiel uit te breiden met een vast toestel, daar kan de medewerker dan op inloggen en zo het vaste nummer ook laten binnenkomen op dit vaste toestel. Wanneer de laptop op stand-by staat is de medewerker toch bereikbaar via dit vaste toestellen en kunnen gesprekken gewoon binnenkomen en worden aangenomen. Dit vaste toestel biedt dezelfde functionaliteiten zoals doorverbinden, in de wacht plaatsen en een volwaardig telefoonboek.

Bij het uitbellen bestaat de mogelijkheid om het directe nummer NIET te tonen, in plaats hiervan dient het centrale nummer getoond te worden.

Persona 2: Mobiele medewerker

Het profiel van een mobiele medewerker is een medewerker van SVO|PL die bereikbaar is op zijn/haar vaste nummer met een mobiel toestel en een softphone (bellen via de computer met een headset).

De medewerkers hebben een vast nummer beschikbaar voor collega's om direct aangebeld te worden. De mobiel is van de zaak (standaard is Apple iPhone) en wordt in gebruik genomen door de medewerker om een goede bereikbaarheid te creëren.

Personen die het hoofdnummer contacteren voor vragen/meldingen komen in een wachtrij terecht waar de receptie collega's hun te woord zal staan en kan doorverbinden naar deze "mobiele medewerker". In de nieuwe oplossing is het belangrijk dat het duidelijk zichtbaar is voor andere collega's wat de bereikbaarheid is van deze mobiele medewerker zodat er niet onnodig zal worden doorverbonden wanneer deze persoon niet bereikbaar is.

Er zijn twee varianten voor dit vast-mobiel integratie profiel, het verschil tussen deze varianten zit in de manier van verbinden. Het is mogelijk om middels een applicatie te bellen en gebeld te worden op het mobiele toestel, hier wordt dan gebruik gemaakt van bellen over het internet (3G/4G/5G of Wifi). Het is ook mogelijk om gebruik te maken van een VAMO koppeling waarbij er een integratie wordt gemaakt met het netwerk van de provider, bellen zonder applicatie via de "native dialer".

Ook deze medewerker heeft de mogelijkheid om in de nieuwe oplossing hybride te werken. De medewerker kan zijn/haar eigen bereikbaarheid bepalen en creëert zo optimale bereikbaarheid voor zichzelf. Dit betekent dat deze medewerker goed bereikbaar is, er inzage is in de bereikbaarheid op specifieke momenten, maar dat deze medewerker ook duidelijk kan aangeven wanneer hij/zij niet bereikbaar wil zijn.

Wanneer deze medewerker met dit profiel wordt aangebeld, zal in basis het mobiele toestel overgaan omdat er een vast-mobiel integratie mogelijk is. Daarnaast kan de medewerker het gesprek ook aannemen middels de laptop en een headset. Zo kan de medewerker makkelijk en ergonomisch thuiswerken (hybride werken) en wanneer deze medewerker onderweg is ook makkelijk het gesprek aannemen via het mobiele toestel.

De medewerker heeft zelf ook bepaalde inzage in bereikbaarheid van collega's om zo te bepalen of het schikt om op dat moment de collega's te contacteren. Hier wordt een softphone applicatie voor gebruikt en een mobiele applicatie op het mobiele toestel. Naast de mogelijkheid van inzage in bereikbaarheid heeft deze medewerker ook een telefoonboek ter beschikking, kan er worden doorverbonden en kan hij/zij iemand in de wacht plaatsen of gesprekken weigeren. De medewerker kan, centraal via de applicatie op het mobiele toestel en via de computer alle collega's en groepen opzoeken in het telefoonboek en hier makkelijk efficiënt naartoe bellen. Bij het uitbellen bestaat de mogelijkheid om het directe nummer NIET te tonen, in plaats hiervan dient het centrale nummer getoond te worden.



Persona 3: Receptie/balie medewerker + ICT-afdeling support

Het receptieprofiel is voor de gebruiker die fungeert als eerstelijns in de telefonieoplossing. Op elke locatie van SVO|PL is er een receptie aanwezig waar een Receptie/balie profiel moet komen. De medewerkers hebben enkel een vast nummer beschikbaar voor collega's om direct aangebeld te worden.

Ouders/leerlingen/klanten die het hoofdnummer contacteren voor vragen/meldingen komen in een wachtrij terecht waar deze receptie medewerkers hun te woord zullen staan en verder kunnen helpen. Door de softphone functionaliteit, applicatie op de laptop, heeft de medewerker een duidelijk overzicht van alle collega's en de bereikbaarheid ervan.

De receptie heeft inzichtelijk wie aanwezig is, wie in gesprek is en wie met verlof is. Wanneer er moet worden doorverbonden kan er eerst gekeken worden naar de actuele bereikbaarheid van deze medewerker voordat er wordt doorverbonden.

Het moet vrij gemakkelijk zijn om als medewerker (met de juiste rechten) zich aan te melden voor de receptie wachtrij om zo op piekmomenten te kunnen bijspringen en gesprekken af te handelen. Deze configuratie routing geldt ook voor de ICT-support afdeling.

Samengevat: de receptie medewerker

- Beschikt over een desktop pc of laptop.
- Beschikt over een vast nummer voor bedrijfscommunicatie.
- Zal voornamelijk gebruik maken van een softphone (communiceren via de laptop) i.c.m. headset.
- Kan inloggen op kantoor maar tevens ook thuiswerken met een laptop en de softphone i.c.m. headset.
- Via de softphone kan de gebruiker zich aanmelden voor de desbetreffende wachtrij of zelfs meerdere wachtrijen indien dit nodig is en kan gebruiker gesprekken aannemen.
- De zakelijke bel functionaliteiten zoals doorverbinden, inzicht in status van collega's, telefoonboek functies zijn hier een eis.



Voorlopige eisen zijn daarbij:

Alle schoollocaties dienen bereikbaar te zijn	
Automatische beantwoording	Moet mogelijk zijn om uiteindelijk in een automatische beantwoording terecht te komen waarbij de beller een bericht kan achterlaten.
Keuzemenu	Het dient mogelijk te zijn om verschillende keuzemenu's op verschillende niveaus en achter verschillende nummers te activeren.
Belgroepen	Daar waar nodig dienen belgroepen geactiveerd te kunnen worden.
Aan-/Afmelden	De gebruiker moet de mogelijkheid hebben om zich aan- of af te melden aan een belgroep.
Telefoonboek	Een telefoonboek waarin de medewerkers vermeld staat.
Beschikbaarheidsindicatie	Er dient begrijpelijk zichtbaar te zijn of een medewerker beschikbaar is, bezet is, of niet gestoord kan/mag worden. Andere statussen mogen aanwezig zijn.
Bereikbaarheid	De gebruiker moet zelf kunnen bepalen wanneer de gebruiker bereikbaar is.
Bereikbaarheid	De bereikbaarheid moet op basis van een tijdschema ingesteld kunnen worden.
Bereikbaarheid	In geval van Calamiteit/Functie moet de mogelijkheid bestaan dat vooraf gedefinieerde nummers deze instellingen "overrulen" en de gebruiker toch aangeroepen wordt.
Telefoontoestellen	De standaard worden Softphones met Headsets, via de aan de gebruikers beschikbaar gestelde zakelijke laptop.
Thuiswerk	Deze softphone kan ook vanuit thuis gebruikt worden, op de laptop, via het thuisnetwerk, zonder extra kosten.
Mobiele toestellen	Daar waar noodzakelijk, passend binnen de persona, wordt een mobiel toestel ingezet en is de mobiele integratie actief. Standaard volgt SVO PL de Apple iPhone lijn.
Mobiele toestellen	Gebruik van privé-toestellen wordt ontmoedigd.
Mobiele toestellen	Integratie vindt plaats op basis van applicatie met alle functionaliteiten aanwezig.
Mobiele telefoontoestellen	Het dient mogelijk te zijn om, op verzoek, mobiele telefoons (beschikbaar gesteld door SVO PL) te integreren in de aangeboden oplossing.
Telefoonnummers	Het moet mogelijk zijn dat de medewerker via één uniek telefoonnummer bereikbaar is, zowel via mobiel als vast.
DECT oplossing	DECT moet uitgefaseerd worden en maakt geen deel uit van de gevraagde oplossing.
Microsoft producten	De geboden oplossing biedt de integratie met Microsoft 365 producten aan. Dit omvat, maar is niet gelimiteerd tot, Azure AD en Unified Communication met gebruik van MS-Teams. En eventuele toekomstige ontwikkelingen.
Bestaande infrastructuur	De dienstverlening maakt zo veel mogelijk gebruik van de reeds aanwezige infrastructuur.
Telefoonboek	Een centraal en actueel telefoonboek, raadpleegbaar via integraties met MS-Teams, Outlook, telefoonboekfunctie van mobiel toestel.
Doorverbinden	Doorverbinden van een gesprek naar interne of extern nummer.
Teamgesprek	Opzetten van een groepsgesprek.
Voicemail	Mogelijkheid om gesprek in de voicemail te laten landen.
Bereikbaarheid instellen	Instellen of de gebruiker wel of niet bereikbaar is. Tevens op basis van een tijdschema.
Beschikbaarheid weergeven	Aangeven of gebruiker beschikbaar is voor een gesprek.
Inzage beschikbaarheid collega's	Inzage of collega's beschikbaar zijn voor een gesprek.
Status weergave in applicaties	Status van beschikbaarheid weergeven in veel voorkomende applicaties, zoals MS-Teams, Outlook.
Doorverbinden	

Wachtstand	Met wachtmuziek of overgangstoon.
Groepsnummers	Lineair, circulair, parallel.
Oproepovername (pick-up)	Eigen nummers Groepsnummers
Doorschakelmogelijkheden	Bij niet beschikbaar vast nummer Bij geen gehoor Bij Bezet Voicemailbox
Bij groepsschakeling, het In- en uit de groep schakelen.	
Voicemailbox naar e-mail	
Naambellen	
Verkorte nummers bellen	
Telefoonnummers	SVO PL heeft een aantal nummerblokken tot haar beschikking. Hier zou meer structuur en uniformiteit in bewerkstelligd moeten worden.
Inzicht	Statusinformatie van collega's, middels software applicatie op de werkplek.
Gesprekken voeren	Middels een headset via de laptop Computer 2 Computer PSTN gesprekken middels vast nummer van SVO PL Select2dial of click2dial vanuit andere applicaties
Gesprekken starten	o.b.v. naam zoeken.
Naamherkenning van binnenkomende oproepen	
Aanpassing van eigen statusinformatie	Handmatig O.b.v. agenda afspraken O.b.v. locatie O.b.v. tijdschema
Afspelen	Wachtmuziek.
Afspelen	Teksten, situationeel (een moment geduld a.u.b./Calamiteit/Periode).
Afspelen	Periodieke informatieve teksten o.b.v. info uit ACD (aantal wachtende, gemiddelde wachttijd).
Terugbelfunctionaliteit	
Nawerkijd voor gebruiker na gesprek	
Nawerkijd handmatig opheffen	
Beschikbaarheidsstatus activeren	Bijvoorbeeld: beschikbaar/Niet beschikbaar. Eventueel toevoegen van reden.
Bij geen reactie	Terugvallen in de wachtrij.
Noodalarmering	T.b.v. noodalarmering en/of consignatiediensten (waakdiensten) dient het callcenter pakket geschikt te zijn om deze routeringen uit te voeren. De gebruiker dient over een "user-friendly" interface te beschikken om de aan/afwezigheid in deze diensten aan te geven/aan te passen.
Taal	Applicatie is Nederlandstalig.
Alternatieven	Een beller kan een alternatieve bestemming(en) geboden worden afhankelijk van de situatie in de wachtrij. Alternatieve bestemming(en) kunnen zowel geboden worden bij overschrijding van: - Een vooraf gedefinieerde maximale wachtrijlengte. - Een vooraf gedefinieerde maximale wachttijd.
Routering	Oproepen dienen gerouteerd te worden op basis van tijd van de dag, dag van de week, feestdagen en aangekozen nummer (conditioneel routeren).
Buiten telefonische openingstijden	Oproepen via het centrale nummer dienen buiten kantoortijd goed doorgeleid te worden naar (een) alternatieve bestemming (of) middels een aan de beller voor te leggen keuzemenu (of) gesloten bandje/voicemail.
Thuiswerkmogelijkheden	Voor alle medewerkers.
IVR routering middels een keuzemenu	Meerdere lagen o.b.v. statische inrichting.

Rapportages	Rapportages op periodieke basis op ad-hoc basis (op te vragen door stuurgroep, managers en andere geautoriseerde personen), enkele voorbeelden van rapportages maar niet gelimiteerd tot: Agent rapportage • Status informatie (duur in queue, duur in gesprek) • Ontvangen gesprekken • Gemiste gesprekken • Gevoerde gesprekken Skill rapportage Aantal gesprekken (gemist, ontvangen, lost). Duur van gesprekken. Queue rapportage • Aantal gesprekken (gemist, ontvangen, lost). • Duur van gesprekken. • Servicelevel rapportage wachttijd (variabel instelbaar). Rapportages m.b.t. de bereikbaarheid van medewerkers en afdelingen.
Rapportages	Dienen geëxporteerd te kunnen worden naar een CSV en Excel bestandsformaat.
Technisch beheer	De kandidaat leverancier ontzorgt SVO PL in de aangeboden oplossing. SVO PL vult een regierol in. Het beheer dient in een managed-oplossing aangeboden te worden. De kandidaat leverancier zal pro-actief de omgeving bewaken en beheren. De kandidaat leverancier zal als single-point of contact fungeren bij storingen en verzoeken en middels SLA gesprekken de kwaliteit waarborgen en dit aantoonbaar maken voor de opdrachtgever.
Functioneel beheer	SVO PL zal zelf functioneel beheer uitvoeren op de (tele)communicatievoorziening en binnen telefonieapplicaties. Voor het uitvoeren van functioneel beheer eist SVO PL vanuit het oogpunt van eenvoud te beschikken over administrator functionaliteit waar zaken zelf zijn aan te passen.

Primair valt binnen de scope:

- Vaste en mobiele telefonie (abbonementen) en de integratie hiervan.
- Integratie met MS-teams.

Buiten de scope vallen:

- Mobiele smartphones.
- Vaste internetverbinding.
- Wifi-apparatuur en overige ICT-hardware.

3 PLANNING EN PROCEDURE

3.1 Planning

De onderstaande planning is gebaseerd op Nederlandse tijden.

Activiteit	Datum
<i>Publicatie marktconsultatie op TenderNed</i>	<i>19 november 2025</i>
<i>Uiterste termijn indienen schriftelijke beantwoording van de marktconsultatievragen</i>	<i>Indienen schriftelijke beantwoording</i> <i>27 november 2025 uiterlijk 17:00 uur</i> <i>Week 49</i> <i>De schriftelijke beantwoording wordt doorgenomen door de projectgroep. Indien gewenst kan de projectgroep vragen om een telefonische toelichting.</i>
<i>Planning aanbesteding</i>	<i>Publicatie: 2 februari 2026</i> <i>Indienen inschrijvingen: 2 april 2026</i> <i>Bekendmaking voorlopige gunning: week 19</i> <i>Implementatie vanaf 1 juli 2026</i> <i>Gefaseerde implementatie vanaf 1 oktober 2026 (iedere week een school)</i> <i>Uiterste afronding 31 december 2026</i>

NOTE: Door (onvoorziene) omstandigheden kan een aanpassing in deze planning komen.

3.2 Procedure

Voor deze marktconsultatie is gekozen voor een schriftelijke consultatie. Na ontvangst van de schriftelijke antwoorden via TenderNed kan Stichting Voortgezet Onderwijs Parkstad Limburg partijen, indien nodig, uitnodigen voor een telefonische of persoonlijke toelichting bij eventuele onduidelijkheden. Stichting Voortgezet Onderwijs Parkstad Limburg is niet verplicht alle partijen uit te nodigen, maar zal een gerichte keuze maken wanneer dit naar aanleiding van de beantwoording nodig wordt geacht om een verdiepingsslag te maken.

3.3 Vraagstellingen

Voor deelname aan deze marktconsultatie verzoekt Aanbestedende dienst de marktpartijen om de schriftelijke vragen zoals beschreven in bijlage 1 te beantwoorden. De deelnemende partijen wordt verzocht om conform de planning alle vragen uit te werken door middel van bijlage 1 van de marktconsultatiedocumenten en in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed. Beantwoording van de vragen die na de deadline worden ingediend kunnen terzijde worden gelegd.

Copyright 2025

inkoopadviesbureau BiC

BiC-bv.nl