

Nummer	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Leidraad Marktconsultatie Persoonsgebonden Telefonie Algemeen	Kunt u toelichten in hoeverre deze marktconsultatie open staat voor de daadwerkelijke alternatieven. Uit de stukken blijkt herhaaldelijk dat Opdrachtgever volledig tevreden is met de huidige leverancier en oplossing. In deze context willen wij begrijpen of Opdrachtgever actief een marktverkenning nastreeft met het oog op potentiële verbeteringen of dat de marktconsultatie met name bedoeld is als formele stap richting de verlichte aanbesteding vanwege het aflopen van de contracten. Daarnaast vraagt Opdrachtgever naar mogelijke alternatieven om kosten te beheersen op mobiele data. Dit impliceert dat financiële aspecten de belangrijkste drijfveer zijn. Overstappen naar een andere leverancier en andere oplossingen brengen altijd hogere kosten met zich mee dan dat Opdrachtnemer de huidige omgeving, waar Opdrachtgever tevreden over is, niet kan overnemen. Denkt u onder andere aan implementatie, training en beheer van bedienposten enz. Zonder inzicht in bovenstaande ontstaat de indruk dat de marktconsultatie en de aanbesteding slechts een formele verplichting is vanwege het aflopen van het huidige contract. Wij ontvangen daarom graag duidelijkheid over de daadwerkelijke mate van openstelling en de criteria waarop een andere aanbieder überhaupt kansrijk zou kunnen zijn.	Opdrachtgever staat open voor alternatieven en onderzoekt door middel van deze marktconsultatie de mogelijkheden voor verdere optimalisatie. Behoud van huidige omgeving (en leverancier) is niet het uitgangspunt. Opdrachtgever zal de huidige Teams omgeving wel aanhouden.
2	Leidraad Marktconsultatie Persoonsgebonden Telefonie 5.3.1 Vaste Telefonie	Opdrachtgever geeft aan de voorkeur te hebben voor de bedienpost van Pridis Connecsy. Opdrachtgever geeft ook aan open te staan voor alternatieven. Houdt Opdrachtgever er rekening mee dat niet iedere aanbieder deze applicatie kan leveren en hiervoor een alternatief moet aanbieden, die een andere investering met zich mee brengt? Hierdoor ontstaat er geen level playingfield. Kunt u dit toelichten?	Opdrachtgever is content met gebruik van huidige (Connecsy) applicatie en de Teams inrichting. Vraagstelling gaat er met name om om zicht te krijgen of het product Connecsy bij meerdere marktpartijen leverbaar is. Opdrachtgever staat zeker ook open voor alternatieven. Hoe deze verwerkt worden in de uiteindelijke aanbesteding zal door opdrachtgever, mede op basis van de opgehaalde resultaten bij deze marktconsultatie, op een later moment bepaald worden.

3	Leidraad Marktconsultatie Persoonsgebonden Telefonie 5.3.1 Vaste Telefonie A	Opdrachtgever is tevreden over de bestaande omgeving. Opdrachtgever vraagt om de huidige omgeving in beheer te nemen. Wat wordt verstaan onder 'in beheer nemen'? Welke componenten vallen hier onder?	De Teams en Bedienpost omgeving wordt nu door huidige leverancier beheerd; initiële implementatie, koppeling aan Teams omgeving/publieke telefonie. Inrichting van call-flows, preventief en correctief (technisch) onderhoud van de omgeving, uitvoeren van (software) upgrades in beheerwindow. Voor functionele inrichting wil opdrachtgever de basis elementen zelf kunnen uitvoeren (aanmaken en aanpassen call-flows, toevoegen en verwijderen van deelnemers, tijden wijzigen, achtervang, spraakboodschappen etc.). De leverancier zou hierbij 2e/3e lijns ondersteuning moeten verrichten wanneer benodigd.
4	Leidraad Marktconsultatie Persoonsgebonden Telefonie 5.3.1 Vaste Telefonie C	Opdrachtgever vraagt een koppeling met het eigen CRM systeem. Welk CRM wordt hiermee bedoeld?	Dit betreft op dit moment Zaaksysteem.nl t.b.v. klantinformatie en Topdesk t.b.v. reserveringen. Opdrachtgever wil toekomstige mogelijkheid tot koppeling open houden. Is niet bij aanvang direct benodigd.
5	Leidraad Marktconsultatie Persoonsgebonden Telefonie 5.3.2 Mobiele Telefonie A	Kan Opdrachtgever toelichten waar de mobiele data (data communicatie) voor wordt gebruikt? Op de mobiele telefoons? In routers voor management, beheer en calamiteiten? Als back-up voorziening? Wat is het huidige mobiele data verbruik?	Deze aanbesteding betreft alleen persoonsgebonden telefonie; data in dit kader betreft alleen data t.b.v. smartphones en tablets (voorzien van sim). Mobiele dataverbruik is momenteel gemiddeld 2,5 GB per sim per maand op basis van 4G. In totaal gemiddeld rond de 3.500 GB per maand. We zien hierin een stijgende lijn.
6	Leidraad Marktconsultatie Persoonsgebonden Telefonie 5.3.2 Mobiele Telefonie C	Aan welke gebieden moet Opdrachtnemer denken? Stedelijk gebied? Landelijk gebied? Bedoelt Opdrachtgever verminderde outdoor dekking of verminderde indoor dekking?	Dit betreft met name verminderde outdoordekking in buitengebieden; duinen, strand en bosgebied binnen het werkbied van Opdrachtgever. Veel meldingen van slechter bereik in regio Katwijk, zowel in buitengebied als binnenshuis bij thuiswerken.

7	Toelichting op vraag A:	Gegadigde kan de antwoord goed beantwoorden wanneer we goed inzicht hebben in de omgeving. Kan Opdrachtgever inzicht geven in de huidige configuratie, middels een schematische weergave met daarin oa: - o Hoe/waar is de koppeling gemaakt met het PSTN (eigen data of bij provider) - o Eventuele onderlinge koppelingen tussen (niet) benoemde componenten, zoals end points, waaronder intercoms - o Aantal SIP spraakkanalen - o Aantal gebruikers	o Hoe/waar is de koppeling gemaakt met het PSTN (eigen data of bij provider) Een redundante koppeling ligt nu bij Vodafone, huidige partij waar PSTN door wordt ontsloten middels direct route. o Eventuele onderlinge koppelingen tussen (niet) benoemde componenten, zoals end points, waaronder intercoms Een zijn een een beperkt aantal koppelingen naar End-points. Nadere aantallen zullen worden gespecificeerd bij de aanbesteding. Er zijn geen andere verbindingen die via de Teams omgeving lopen. o Aantal SIP spraakkanalen 50 SIP spraakkanalen o Aantal gebruikers Teams telefonie betreft alleen gebruiker die in een groep deelnemen (schatting 150 gebruikers) Aantal mobiele telefoniegebruikers: 1600, stijgend naar 1900.
8		Type licentisering die zijn toegepast op de verschillende onderdelen	Alleen licenties voor de Bedienpost omgeving (inclusief Wallboard/rapportage) is hierbij relevant. Licentie voor Bedienpost is gebaseerd op aantallen gebruikers. Teams E5 licenties zijn/worden door Opdrachtgever aangekocht.
9	Toelichting op vraag B	Indien Gegadigde een alternatief wil aanbieden voor Pridis Connecsy, wat zijn de functionele requirements	Zie antwoord vraag 2, functionele requirements zullen tijdens de aanbestedingsfase worden opgesteld.
10		Hoeveel Connecsy applicaties zijn gelicenseerd	1 applicatie, 2 bedienpostomgevingen (071 en 010), max 20 gebruikers op dit moment. Zal uitgebreid worden met een 3e omgeving waar KlantContactTeam ook gebruik gaat maken van de applicatie (4 gebruikers).
11	Toelichting op vraag B	Waaraan dienen de inkomende rapportages te voldoen	Het betreft standaardrapportages t.a.v. verkeersstromen bij de call-queue's. Zal nader worden gespecificeerd bij de aanbesteding.
12		Welk CRM wenst Opdrachtgever gekoppeld hebben en waaraan dient de koppeling te voldoen	Zie antwoord vraag 4.

13		Al is een breed begrip en zien we op meerdere momenten bij een contact moment; voor, tijdens en na een gesprek. Voorafgaand aan-, Tijdens- en na een contact moment. Waar ziet u de mogelijkheden waaraan moeten we denken.	Graag horen we van marktpartijen wat mogelijkheden zijn dit toe te passen voor telefonie-relevante onderdelen.
14		Zou u graag een Kennisbank gekoppeld hebben, voor een consistent manier van antwoorden?	Is op dit moment nog niet als behoefte geconstateerd. Opdrachtgever staat open voor toepassingen met toegevoegde waarde.
15		Ziet u mogelijkheden om contact momenten via webchat en/of Email af te handelen.	Naast beperkt gebruik van mail in de bedienpostomgeving m.b.t. terugbelnotities bij het niet bereiken van een collega worden verdere mogelijkheden niet toegepast. Opdrachtgever staat open voor toepassingen met toegevoegde waarde.