



Verslag marktconsultatie Inzicht in Telefonie

Dit verslag is een samenvatting op hoofdlijnen van de ontvangen reacties op de vragen uit 3.1 van de marktconsultatie voor het project Inzicht in Telefonie. De reacties zijn per vraag geanonimiseerd opgenomen in de kolom 'Reacties op hoofdlijnen'.

Commercieel vertrouwelijke informatie is niet opgenomen in het verslag. Daar waar twijfel is of er sprake is van commercieel vertrouwelijke informatie, is dit niet opgenomen in het verslag. Dit verslag wordt als bijlage toegevoegd aan het aanbestedingsdocument Inzicht in Telefonie.

3.1 Vragen

Het SNN nodigt u van harte uit om ons te adviseren over de haalbaarheid van de *best practice* uitvoering van ons eisen- en wensenpakket.

1. Algemeen	1. Reacties op hoofdlijnen
a. Welke applicatie zou u ons aanbieden? b. Werkt deze applicatie samen met de bestaande telefonie via Microsoft Teams? Als dat niet het geval is, kunt u uitleggen waarom u deze keuze maakt? c. Wat zijn voor u de belangrijkste trends en ontwikkelingen als het gaat om een inzicht in telefonie applicatie in relatie tot het SNN? d. Welke functionaliteiten biedt u in uw 'standaard' applicatie(s)? e. Welke toekomstige (relevante) functionaliteiten, waaronder AI, ontwikkelt u op dit moment die voor het SNN interessant zijn? f. Hoe heeft u updates en beheer van uw applicatie voorzien?	a. Alle leveranciers bieden een passende applicatie aan. b. In alle gevallen werkt de applicatie samen met Microsoft Teams. In sommige gevallen is de applicatie ook beschikbaar als applicatie op je laptop (zonder Teams) of in de browser. c. De leveranciers hebben hun belangrijkste trends en ontwikkelingen gedeeld. Overeenkomstige onderwerpen zijn hierin de toepassing van AI en het uitwisselbaar gebruik van de applicatie op mobiel en laptop. d. Alle leveranciers hebben duidelijk gemaakt wat binnen de applicatie valt en wat niet. Het SNN merkt op dat sommige applicaties werken met verschillende licenties. Waarbij voor bepaalde gevraagde functionaliteiten andere of aanvullende licenties nodig zijn. e. Alle leveranciers geven aan dat AI-gerelateerde functionaliteiten, waarbij spraak naar tekst wordt vertaald, interessant kan zijn voor het SNN. f. Alle leveranciers hebben hun eigen visie gegeven over updates en het beheer van de applicatie.

2. Implementatie Het overstappen op een nieuw inzicht in telefonie applicatie betekent implementatie van het systeem in de organisatie. Uiteraard willen we graag dat dit zo ‘geruisloos’ mogelijk verloopt; in die zin dat de medewerkers hiervan zo min mogelijk hinder ondervinden. - Op welke wijze ondersteunt de leverancier de implementatie van de applicatie? - Aan welke randvoorwaarden moet het SNN inhoudelijk voldoen voor een succesvolle implementatie van de applicatie? - Hoe lang neemt in een ideale situatie de implementatie van de applicatie in beslag?	2. Reacties op hoofdlijnen - Alle leveranciers hebben hun eigen aanpak voor de implementatie van de applicatie beschreven. - De leveranciers hebben de randvoorwaarden meegegeven om hun applicatie te kunnen implementeren bij het SNN. - Niet alle leveranciers geven een concrete periode mee. Uit de ontvangen informatie maakt het SNN op dat een volledige implementatie binnen 6 maanden haalbaar moet zijn.
3. Programma van eisen - Kunt u met uw <i>best practice</i> oplossing voldoen aan het programma van eisen (bijlage 1)? Als er eisen instaan waaraan u niet kunt voldoen kunt u dan aangeven: - Welke eis(en) betreft dit, en - Waarom deze eis in uw visie niet noodzakelijk is, en - Waarom uw applicatie dan toch geschikt is om te kunnen voldoen aan onze uitvraag. - Welke eisen en wensen die overlappend zijn met functionaliteiten van Teams (bijlage 1, pagina <i>requirements</i> overlappend Teams) zou SNN volgens u wel moeten meenemen in het programma van eisen? - We willen werken met een plafondbedrag voor leveren en implementeren van de applicatie (inclusief onderhoud) voor een initiële contractperiode van 2 jaar (met daarna eventueel verlenging op basis van gelijkblijvende condities van twee keer een jaar). - Om een realistisch plafondbedrag vast te kunnen stellen vragen wij u aan te geven voor welk bedrag (exclusief BTW) u uw applicatie kunt aanbieden voor de initiële contractperiode?	3. Reacties op hoofdlijnen - Tijdens de nota van inlichtingen werd terecht opgemerkt dat er weinig eisen waren gesteld aan de beveiliging van de applicatie. Deze is bij de beantwoording alsnog meegegeven aan de partijen. Sommige leveranciers hebben opmerkingen teruggegeven aan het SNN over specifieke eisen. - Niet alle leveranciers hebben deze vraag beantwoord. Met wat het SNN heeft gezien tijdens de demo’s en de ontvangen stukken, blijkt wel dat deze eisen zoveel mogelijk moeten worden meegenomen in de aanbesteding. En dat deze functionaliteit ofwel in Teams beschikbaar is of in de applicatie van de leverancier. - Leveranciers werken elk met hun eigen prijsmodel. Dit heeft SNN veel inzichten gegeven. Tegelijkertijd betekent dit dat SNN bij de aanbesteding scherper de eisen moet formuleren wat zij nodig heeft. Sommige leveranciers kwamen met voorstellen die de opdracht verbreden of functionaliteiten aanbieden die al in de E5-licentie van het SNN zitten. Daardoor betaalt het SNN mogelijk dubbel voor dezelfde functionaliteiten. Het SNN onderzoekt deze punten verder en geeft in de aanbesteding aan hoe leveranciers hiermee om moeten gaan.

II. Zitten er in ons programma van eisen en wensen kostenverhogende eisen of wensen die niet opwegen tegen de baten? En zo ja, welke zijn dit en kunt u aangeven hoe dit anders opgelost kan worden?	
4. Afsluitende vraag Zijn we dingen vergeten of heeft u aanvullende suggesties of adviezen voor ons?	4. Reacties op hoofdlijnen Leveranciers kwamen met aanvullende suggesties of adviezen. Het SNN bestudeert deze suggesties en neemt ze ter voorbereiding mee in de aanbesteding.