

Bijlage N – Onderbouwing Eisen 142 t/m 150 vanuit Architectuur

Microsoft Teams is door BVO NL aangewezen als het primaire communicatie- en telefonieplatform voor de organisatie. De gevraagde CCaaS-oplossing dient deze architectuur te ondersteunen en daarop aan te sluiten.

Architecturen waarbij de CCaaS-oplossing het primaire telefonieplatform vormt of waarbij de mediastroom buiten de Microsoft Teams-architectuur wordt afgehandeld, sluiten niet aan bij de door BVO NL gekozen inrichting en worden daarom niet geaccepteerd.

Deze keuze is bewust gemaakt op basis van de beheerdoelstellingen, governance, operationele inrichting en andere uitgangspunten van BVO NL.

Onderbouwing

1. Eén integraal beheermodel

BVO NL verlangt één opdrachtnemer die integraal verantwoordelijk is voor de volledige telefonie- en contactcenterketen.

Gezien de beperkte interne capaciteit voor tweede- en derdelijns beheer is het uitgangspunt dat de leverancier de volledige technische beheerlast overneemt. Daarbij past een architectuur waarbij Microsoft Teams het primaire communicatieplatform blijft en de CCaaS-oplossing daarop aanvullend functioneert.

Deze inrichting sluit het beste aan bij het uitgangspunt van één integraal beheermodel, één aanspreekpunt en een eenduidige verantwoordelijkheid voor incidenten, wijzigingen en beheer.

2. Beperking van operationele complexiteit

Een belangrijke doelstelling van deze aanbesteding is het terugbrengen van de operationele complexiteit.

BVO NL wil voorkomen dat gebruikerscommunicatie over meerdere primaire telefonieplatformen wordt verdeeld of dat voor dagelijkse beheerprocessen meerdere afzonderlijke telefonieomgevingen moeten worden beheerd.

Door Microsoft Teams als centraal communicatieplatform te behouden ontstaat bij voorkeur één uniforme werkplek voor medewerkers en één logisch beheer- en governance-model voor de organisatie.

Deze architectuur sluit aan bij de bestaande Microsoft 365-strategie van BVO NL.

3. Integrale identity- en autorisatievoorziening

BVO NL heeft de inrichting van identiteiten, autorisaties en lifecycle management centraal georganiseerd via Microsoft Entra ID in combinatie met de bestaande Identity & Access Management-oplossing HelloID.

Deze inrichting is operationeel en vormt het uitgangspunt voor de beheerprocessen binnen de organisatie. BVO NL kiest daarom nadrukkelijk voor een architectuur die voorkomt dat aanvullende integraties met afzonderlijke gebruikersadministraties, provisioningprocessen of autorisatiemodellen noodzakelijk zijn. De aangeboden oplossing dient zoveel mogelijk aan te sluiten op de bestaande IAM-governance, zodat identiteiten, organisatorische wijzigingen en lifecycle management centraal via Entra ID en HelloID kunnen worden beheerd. Hiermee worden onnodige beheercomplexiteit, dubbele administraties en aanvullende integraties voorkomen.

4. Beheerbaarheid en ondersteuning

De doelstelling van BVO NL is niet uitsluitend het realiseren van contactcenterfunctionaliteit, maar vooral het realiseren van een duurzaam beheerbare oplossing.

BVO NL kiest daarom voor een architectuur waarbij:

- Microsoft Teams het primaire communicatieplatform blijft;
- de CCaaS-oplossing daarop aanvullend functioneert;
- de leverancier integraal verantwoordelijk is voor de volledige telefonie- en contactcenter-keten;
- wijzigingen en incidenten zoveel mogelijk binnen één architectuur kunnen worden afgehandeld.

Deze uitgangspunten sluiten aan bij voorschrift 3.9A van de Gids Proportionaliteit, waarin is bepaald dat verantwoordelijkheden moeten worden belegd bij de partij die deze het beste kan beheersen.

5. Continuïteit en afhankelijkheid van Microsoft

Enkele inschrijvers voeren aan dat een traditionele Connect-architectuur voordelen biedt ten aanzien van digitale soevereiniteit en continuïteit.

BVO NL heeft deze argumenten meegewogen, maar acht deze voor de eigen organisatie onvoldoende zwaarwegend om af te wijken van de gekozen architectuur.

De bedrijfsvoering van BVO NL is reeds in hoge mate gebaseerd op Microsoft 365. Naast telefonie maken onder meer e-mail, samenwerking, identiteitsbeheer en andere primaire bedrijfsprocessen gebruik van hetzelfde platform.

Het afzonderlijk positioneren van uitsluitend de contactcentermedia buiten deze architectuur vermindert deze afhankelijkheid niet wezenlijk, terwijl dit wel leidt tot een complexere technische inrichting en een zwaardere beheerorganisatie.

Daarnaast heeft BVO NL het contactcenter expliciet aangemerkt als een belangrijke, maar niet hoog-kritische bedrijfsfunctie. Er gelden geen continuïteitseisen die vergelijkbaar zijn met die van een meldkamer, alarmcentrale of andere vitale dienstverlening. Vanuit dit risicoprofiel acht BVO NL de gekozen Teams-first architectuur passend en proportioneel.

Conclusie

BVO NL is van oordeel dat de Eisen 142 t/m 150, als architectuuruitgangspunten objectief gerechtvaardigd zijn vanuit de beheerdoelstellingen, de operationele inrichting en de governance van de organisatie. De gevraagde architectuur beperkt de mededinging naar het oordeel van BVO NL niet onnodig. Er zijn meerdere leveranciers in de markt die oplossingen aanbieden die voldoen aan de gevraagde Teams-first architectuur en de functionele eisen van deze aanbesteding.
