

Aanbestedingsstrategie GT Connect 2

V1.0



VNG Realisatie

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

2 november 2022

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Positie en context GT Connect 2	4
3.	Vorbereiding publicatie en participatie	6
3.1.	Onderzoek Opvolger GT Connect.....	6
3.2.	Aanbestedingsstrategie.....	6
3.3.	Opstellen beschrijvend document.....	7
4.	Doelstelling.....	8
5.	Deelnemers en aanbestedende diensten	10
6.	Scope	12
6.1.	Telefonie.....	12
6.2.	Klant Contact Centrum.....	12
6.3.	Session Border Controller	13
6.4.	Apparatuur.....	13
6.5.	Integratie	13
6.6.	Dienstverlening.....	13
7.	Aanbestedingsprocedure	14
7.1.	Type aanbesteding.....	14
7.2.	Samenstelling van de relevante markt.....	14
7.3.	Samenvoeging van opdrachten en verdeling in percelen.....	15
8.	Overeenkomst.....	16
8.1.	Soort overeenkomst	16
8.2.	Looptijd.....	16
9.	Kwaliteit	18
9.1.	Kwaliteit in eisen	18
9.2.	Pre-assessment	18
9.3.	Beoogde gunningcriteria	19
9.4.	Praktijktoets.....	19
10.	Planning	21

1. Inleiding

In 2018 heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) namens een groot aantal gemeenten de aanbesteding GT Connect uitgevoerd voor het verwerven van een dienst waarmee de afhandeling van zowel intern communicatieverkeer als omnichannel communicatieverkeer ten behoeve van klantcontactcentra wordt verzorgd, evenals aanvullende communicatiefunctionaliteiten. De VNG heeft deze overeenkomst in april 2019 gesloten en eind 2020 ontbonden. Desondanks bestaat bij gemeenten de behoefte de GT Connect functionaliteit en dienstverlening gezamenlijk in te kopen. Hiertoe heeft de VNG in het voorjaar van 2021 goedkeuring gegeven aan de uitvoering van een onderzoek naar de mogelijke opvolger van GT Connect (zie paragraaf 3.1).

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek heeft het Strategisch Beraad in april 2022 opdracht gegeven tot de start van het project ten behoeve van de opvolger van GT Connect, GT Connect 2. Doelstelling van het project is om de beschreven functionaliteit en dienstverlening in deze aanbestedingsstrategie begin 2023 te contracteren, zodat deelnemers vanaf dat moment gebruik kunnen maken van de nieuwe overeenkomst.

Het doel van deze aanbestedingsstrategie is enerzijds om de markt en potentiële deelnemers een eerste inzicht te geven in de inhoud, opzet en aanpak van de aanbesteding, en anderzijds om de stuurgroep GT, die namens gemeenten optreedt, van de benodigde informatie te voorzien om een besluit te nemen over het al dan niet vervolgen van het project. De inhoud en gemaakte keuzes zijn initieel tot stand gekomen in overleg met de klankbordgroep en diverse gemeenten en mede gevormd op basis van de uitkomsten van de marktconsultaties, uitgevoerd tijdens het onderzoek Opvolger GT Connect en het project GT Connect 2. In de marktconsultatie die tijdens het project GT Connect 2 heeft plaatsgevonden, is tevens getoetst of voldoende draagvlak in de markt aanwezig is voor deze aanbesteding.

2. Positie en context GT Connect 2

Eind 2014 en begin 2015 heeft het programma GT zich gebogen over de vraag welke telecommunicatiediensten voor een gezamenlijke aanbesteding in aanmerking komen en wat de beste manier is om deze diensten uit de markt te betrekken. Vastgesteld is toen dat het volledige programma zich op hoofdlijnen zou gaan richten op mobiele en vaste spraaktransmissie, mobiele en vaste datatransmissie, internet access en een (omnichannel) communicatieplatform.

Bij het bepalen van de wijze waarop deze diensten het best kunnen worden verworven heeft GT verschillende alternatieven overwogen. De belangrijkste aspecten die bij een dergelijke overweging een rol spelen zijn enerzijds de mogelijkheden die in de markt worden geboden en anderzijds het belang van de (potentiële) deelnemers. Het belang van deelnemers is dat de verworven diensten optimaal invulling geven aan de behoeften van deze deelnemers tegen een zo laag mogelijk kostenprofiel. Deelnemers zijn derhalve niet primair op zoek naar de allerlaagste tarieven maar eerder naar zo groot mogelijke kostenbesparingen door inzet van de telecommunicatiediensten. Een en ander heeft begin 2015 geleid tot het besluit het dienstenpakket in drie pakketten te verwerven:

- Mobiele spraak- en datatransmissie (GT Mobiele Communicatie).
- Vaste spraak- en datatransmissie en internet access (GT Vaste Communicatie).
- Een (omnichannel) communicatieplatform (GT Connect).

Voorafgaand aan de nu geplande aanbesteding GT Connect 2 heeft het projectteam bekeken of er, gegeven de huidige mogelijkheden in de markt en behoeften van de deelnemers, aanleiding is de (omnichannel) communicatieplatform-diensten samen te voegen of uit te breiden met telecommunicatiediensten uit één van de andere pakketten. Kijkend naar de mogelijkheden in de markt, komt naar voren dat in de afgelopen jaren de reeds eerder ingezette consolidatie van telecommunicatiedienstverlening verder is doorgezet. Waar jaren geleden sprake was van een te geringe marktwerking als alle gewenste telecommunicatiediensten in één opdracht op de markt zouden worden gezet, is nu zichtbaar dat meerdere partijen in de volle breedte oplossingen aanbieden. Hierdoor ontstaan opties om, met behoud van goede marktwerking, telecommunicatiediensten die nu nog in verschillende pakketten worden verworven, samen te voegen.

Kijkend naar de behoefte aan (omnichannel) communicatieplatform-diensten bij de deelnemers, komt naar voren dat zich door het coronavirus COVID-19 de afgelopen tweeënhalve jaar veranderingen hebben voorgedaan in het ICT-landschap van de deelnemers. Hierdoor liggen de kaarten ten aanzien van GT Connect 2 beduidend anders dan voor het coronavirus COVID-19. Het thuiswerken heeft een vlucht genomen en lijkt niet meer weg te denken. In de aanbesteding dient dan ook een modus te worden gevonden tussen het fysiek aanwezig zijn enerzijds en het werken vanaf een andere locatie anderzijds (plaatsonafhankelijk). Hierbij neemt Microsoft Teams een belangrijke rol in binnen het gemeentelijke ICT landschap. Deelnemers willen gebruik (blijven) maken van Microsoft Teams als telefonieplatform en op basis van de al bestaande infrastructuur gezamenlijk functionaliteit inkopen die bijdraagt aan het inzetten van Microsoft Teams als primair communicatieplatform.

De keuze voor de onderverdeling van telecommunicatiediensten in pakketten komt tot stand op basis van een weging van belangen. Uit het voorgaande zal duidelijk zijn dat bij deze weging in ieder geval is meegenomen dat deelnemers concreet de vraag bij de VNG hebben neergelegd om gezamenlijk GT Connect 2 functionaliteit en dienstverlening in te kopen als aanvulling op en in koppeling met Microsoft Teams, waardoor deelnemers in staat worden gesteld Microsoft Teams in te zetten als primair communicatieplatform. Tevens hebben deelnemers in veel gevallen op dit moment nog lopende overeenkomsten voor de onder de andere twee pakketten te verwerven diensten. Mede om deze reden is besloten GT Connect 2 dienstverlening in een zelfstandig pakket aan te besteden.

Met GT Connect 2 besteedt de VNG namens de deelnemers c.q. aanbestedende diensten telecommunicatiebouwstenen aan waarmee deelnemers zelf hun telecommunicatiebehoefte verder in kunnen vullen. Daar waar GT Mobiele Communicatie en GT Vaste Communicatie de onderliggende infrastructuur bieden voor het transport van data en spraak, kan GT Connect 2 worden gezien als de optimalisatie van en uitbreiding op het bij de deelnemer bestaande Microsoft Teams telefonieplatform. Op basis hiervan worden deelnemers in staat gesteld dit platform in te zetten als primair communicatieplatform, ofwel het 'intelligente hart' waarmee de afhandeling van het communicatieverkeer wordt verzorgd.

De techniek en functionaliteit die onder GT Connect 2 vallen zijn, net als de techniek en functionaliteit van de andere GT-aanbestedingen, als standaard product en/of dienst verkrijgbaar. GT Connect 2 kent naast uitgebreide technische en functionele eisen ook een omvangrijke behoefte aan advies- en implementatiediensten. Met GT Connect 2 worden in andere GT-aanbestedingen verworven diensten met elkaar in relatie gebracht, wordt een verdere professionalisering van de communicatie met de inwoner mogelijk gemaakt, wordt een koppeling gemaakt met andere componenten uit de IT-architectuur en komen communicatiemiddelen beschikbaar die voor veel medewerkers nu nog niet beschikbaar zijn. Daarnaast is het mogelijk andere ICT-systemen, zoals in gebruik zijnde zaaksystemen, aan GT Connect 2 te koppelen.

3. Voorbereiding publicatie en participatie

3.1. Onderzoek Opvolger GT Connect

Ter voorbereiding op de mogelijke opvolger van GT Connect, heeft een onderzoek plaatsgevonden dat in het teken stond van het in kaart brengen van de behoefte van deelnemers (gemeenten en gemeentelijke organisaties, niet per definitie zijnde deelnemers aan GT Connect) aan GT Connect dienstverlening, de huidige marktsituatie inclusief bijbehorende trends en ontwikkelingen en de wijze waarop de VNG dit contractueel zou kunnen realiseren. De onderzoeksvraag luidde:

'Welke behoefte heeft de deelnemer, wat kan de markt leveren en hoe kan de VNG dit binnen de juiste kaders contractueel realiseren?'

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag, is tijdens het onderzoek een questionnaire uitgezet bij deelnemers (gemeenten en gemeentelijke organisaties, niet per definitie zijnde deelnemers aan GT Connect) en is een klankbordgroep samengesteld met daarin afvaardiging van zowel grote, middelgrote als kleine gemeenten en samenwerkingsverbanden om in kaart te brengen welke behoeften deelnemers hebben. Tevens is een marktconsultatie uitgevoerd waarin met marktpartijen is gesproken over de huidige marktsituatie en te verwachten trends en ontwikkelingen.

Het Strategisch Beraad heeft in april 2022 opdracht gegeven tot de start van het project ten behoeve van de opvolger van GT Connect, GT Connect 2. De uitkomsten van het onderzoek Opvolger GT Connect vormen een belangrijke initiële bron van informatie voor de aanpak van GT Connect 2.

3.2. Aanbestedingsstrategie

Daar waar tijdens het onderzoek Opvolger GT Connect in kaart is gebracht welke behoeften deelnemers hebben, wat de markt kan leveren en hoe de VNG dit contractueel zou kunnen realiseren, wordt in de fase waarin de aanbestedingsstrategie vorm krijgt vooral gekeken naar de wijze waarop deze drie pijlers samen komen en uiteindelijk tot het gewenste resultaat leiden.

Een nader beeld van de behoeften van deelnemers wordt in dit stadium op verschillende manieren verkregen. Er vinden diverse een-op-een gesprekken plaats met deelnemers die input willen leveren of waarvan het projectteam graag input wil hebben. Ook worden (virtuele) groepsbijeenkomsten georganiseerd voor deelnemers die zich al in een groter verband hebben georganiseerd of voor groepen die door het projectteam bij elkaar zijn gebracht. Een belangrijke rol bij de vaststelling van de behoefte is tot slot weggelegd voor de speciaal voor het project ingerichte klankbordgroep. In dit gremium komt veel en verschillende expertise samen en vindt finale afstemming en besluitvorming plaats over de inhoudelijke behoefte binnen de deelnemende overheden.

Om nader inzicht te krijgen in de mogelijkheden die de markt te bieden heeft, is een tweede marktconsultatie uitgevoerd. Voor deelname aan deze marktconsultatie is een oproep gedaan op TenderNed. Naar aanleiding van deze oproep hebben achttien marktpartijen zich aangemeld en met tien van deze marktpartijen is een gesprek gevoerd. De informatie die is verkregen uit deze gesprekken vormt de basis voor het vaststellen van een beeld van de markt.

Met de publicatie van het nu voorliggende document is tevens de fase om tot een passende aanbestedingsstrategie te komen beëindigd. De aanbestedingsstrategie wordt openbaar gepubliceerd zodat alle belanghebbende partijen zich op de hoogte kunnen stellen van de plannen van het projectteam op hoofdlijnen.

3.3. Opstellen beschrijvend document

Na vaststelling van de aanbestedingsstrategie gaat de fase van start waarin het beschrijvend document wordt opgesteld. Naast het schrijven van documenten is dit ook de fase waarin het contact met deelnemers wordt geïntensiveerd. Het informeren van deelnemers en het ophalen van hun ideeën en wensen vinden onder meer plaats in één-op-één gesprekken en met behulp van webinars. Daarnaast wordt de frequentie van de bijeenkomsten met de klankbordgroep verhoogd.

4. Doelstelling

Het doel van GT Connect 2 is uitnutting van de te sluiten overeenkomsten tussen leverancier(s) en deelnemers op basis waarvan deelnemers in staat worden gesteld functionaliteit te integreren in het bij de deelnemers bestaande Microsoft Teams telefonieplatform wat bijdraagt aan een betere bereikbaarheid en daarmee het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners tegen scherpe en voorspelbare kosten.

Naast deze hoofddoelstelling kent GT Connect 2 tevens een aantal subdoelstellingen:

- **Kostenbesparing**

Door gezamenlijk aan te besteden worden op de volgende punten besparingen voorzien:

- **Aanbestedingskosten**

Door per aanbesteding voor meerdere gemeenten de behoefte in de markt te zetten wordt voorkomen dat iedere gemeente (of aanbestedende dienst) zelfstandig moet aanbesteden. Omdat de aanbesteding tot op zekere hoogte niet significant complexer wordt als het aantal deelnemers toeneemt, zal de uiteindelijke besparing oplopen naarmate meer gemeenten zich als deelnemer opgeven. In verband met de door deelnemers verwachte snelle doorlooptijd en de mogelijke complexiteit die gepaard gaat met GT Connect 2, wordt elke GT Connect 2 aanbesteding voor een beperkte groep van deelnemers (circa 50) in de markt gezet. Hiermee zijn de aanbestedingskosten per deelnemer op voorhand bekend en dus voorspelbaar.

- **Tarifering van de diensten**

De verwachting is dat door gezamenlijk aanbesteden van GT Connect 2 dienstverlening mogelijkheden ontstaan om betere voorwaarden, inclusief scherpere tarieven, te realiseren.

- **Samenwerking**

Door gezamenlijk in te kopen ontstaat de mogelijkheid om in gezamenlijkheid te leren van ervaringen van anderen in het collectief en deze lessen toe te passen op bijvoorbeeld een eigen implementatie of ontwikkeling van bepaalde toepassingen. Door deze verbeterde samenwerkingsmogelijkheden ontstaat de mogelijkheid kosten te reduceren.

- **Kwaliteitsverbetering**

Gezamenlijk aanbesteden biedt mogelijkheden om kwalitatief betere diensten uit te vragen dan bij individueel aanbesteden het geval is. De markt is immers bij grotere afnamevolumes eerder bereid om te investeren in nieuwe diensten of in het verbeteren van bestaande diensten dan bij kleinere volumes.

- **Verbeteren dienstverlening aan inwoners**

Gezamenlijk gebruik maken van (integratie van) dezelfde functionaliteit op basis van het reeds bij de deelnemers bestaande Microsoft Teams telefonieplatform biedt veel kansen om de dienstverlening naar inwoners te verbeteren. In dit kader kan worden gedacht aan:

- **Inzet communicatiemogelijkheden bij Klant Contact Centrum**
GT Connect 2 biedt de mogelijkheid niet alleen telefonisch maar in beginsel via alle bekende communicatiekanalen met het Klant Contact Centrum te communiceren, en zorgt voor een integrale opvolging en monitoring van alle beschikbare communicatiemogelijkheden. GT Connect 2 zorgt er bovendien voor dat er voldoende flexibiliteit gecreëerd wordt om ook toekomstige ontwikkelingen op dit gebied te faciliteren. Deze flexibiliteit in bereikbaarheid van gemeenten ondersteunt een positieve klantbeleving en klanttevredenheid.
- **Integratie met overige ICT-systemen**
GT Connect 2 biedt de mogelijkheid voor een goede integratie van externe ICT systemen met het reeds bij de deelnemers bestaande Microsoft Teams telefonieplatform en/of de nieuwe oplossing voor het Klant Contact Center. Bijzondere aandacht wordt bijvoorbeeld besteed aan de koppeling met bij de deelnemers in gebruik zijnde zaaksystemen. Voor ambtenaren en inwoners betekent dit dat bij communicatie met de gemeente snel bestaande, achterliggende dossiers beschikbaar zijn. De dienstverlening wordt hierdoor efficiënter en effectiever.
- **Bereikbaarheid**
Verbeterde bereikbaarheid en inzicht in de bereikbaarheid van ambtenaren binnen een gemeente geven betere mogelijkheden om snel de juiste personen toe te wijzen bij het beantwoorden van vragen van inwoners of actie te ondernemen op gebeurtenissen binnen de gemeente.
- **Samenwerking**
Als een substantieel deel van de gemeenten meedoet aan GT Connect 2 wordt de functionele interoperabiliteit om met elkaar samen te werken aangejaagd. Informatie kan eenvoudiger worden gedeeld op basis waarvan gemeenten op een eenvoudigere manier samen kunnen werken aan projecten. Een betere samenwerking binnen en tussen gemeenten leidt uiteindelijk tot een betere, efficiëntere dienstverlening naar inwoners.

5. Deelnemers en aanbestedende diensten

Deelname aan GT Connect 2 staat open voor alle Nederlandse gemeenten (met uitzondering van de overzeese gebiedsdelen) en organisaties/rechtspersonen waarin één of meer Nederlandse gemeenten gezamenlijk een meerderheidsbelang hebben. Deelname aan GT Connect 2 is ook mogelijk als niet eerder aan één of meer GT-aanbestedingen (waaronder GT Connect) is deelgenomen.

De VNG zal in de hoedanigheid van aankoopcentrale een aanvullende aankoopactiviteit verrichten zoals bedoeld in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet door namens en voor rekening van de deelnemers c.q. aanbestedende diensten een aanbestedingsprocedure voor te bereiden en uit te voeren en om ondersteuning te bieden bij de implementatie van de op basis daarvan gesloten overeenkomsten. Omdat het voor geïnteresseerde marktpartijen van belang is om inzicht te hebben in de omvang van af te nemen diensten, is het noodzakelijk om alle deelnemers afdoende aan de aanbesteding en de te sluiten overeenkomst te binden. De deelnemers worden in de aanbestedingsstukken benoemd en zijn daarmee niet meer vrij om via een andere weg de binnen de scope van GT Connect 2 vallende diensten af te nemen. Op basis van het bouwstenen-model hebben deelnemers wel de vrijheid een bepaalde bouwsteen niet af te nemen als zij daar geen behoefte aan hebben omdat zij deze bijvoorbeeld al hebben ondergebracht in een andere aanbesteding en/of overeenkomst. Aan de deelnemers zal derhalve een schriftelijke verklaring van deelname worden gevraagd, waarin onder meer mandaat wordt gegeven aan de VNG om namens hen de aanbesteding uit te voeren, waarin op voorhand akkoord wordt gegaan met alle besluiten die de VNG in het kader van de aanbesteding neemt, en waarin op voorhand akkoord wordt gegaan met de binding van de organisatie aan de te sluiten individuele overeenkomst en de door de VNG te voeren implementatieondersteuning. Deelnemers gaan derhalve akkoord met de kosten die daarbij horen alsmede met de inschrijvergoeding die deze aanbesteding met zich meebrengt. De verklaring wordt ondertekend door een functionaris die bevoegd is een dergelijke verklaring voor de deelnemende organisatie af te geven.

GT Connect 2 vindt plaats onder het programma GT. Het programma GT wordt uitgevoerd door VNG Realisatie, de organisatie van de VNG die zorgt voor ondersteuning van gemeenten op het gebied van gezamenlijke uitvoering. De VNG zal namens en voor rekening van de deelnemers aanbestedingsdocumenten opstellen, de aankondiging van de overheidsopdracht bekendmaken, vragen van ondernemers beantwoorden door middel van nota's van inlichtingen, beoordelen en verifiëren van inschrijvingen, nemen van een gunningsbeslissing en mededelen en toelichten daarvan aan de inschrijvers, bekendmaken van de aankondiging van een gegunde opdracht, bieden van implementatieondersteuning en het voeren van juridische procedures met betrekking tot de aanbestedingsprocedure. Het projectteam wordt inhoudelijk bijgestaan door vertegenwoordigers van de diverse gemeenten en aan gemeenten gelieerde organisaties in de vorm van een klankbordgroep. De klankbordgroep levert input en geeft advies aan het projectteam, dat dient als input voor toekomstige eisen en wensen. Het projectteam vertaalt deze input en dit advies naar de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten. De VNG verzamelt dus de benodigde informatie en bereidt de aanbesteding voor, doorloopt deze en verwerft op basis daarvan diensten voor de deelnemers. De deelnemer sluit op basis van het resultaat van de aanbesteding individueel een overeenkomst met de winnende leverancier van het perceel waaraan hij heeft deelgenomen. Daar deelnemers

individueel een overeenkomst sluiten met de winnende leverancier van het perceel waaraan zij hebben deelgenomen, wordt het beheer over die overeenkomst direct belegd bij de deelnemer zelf. VNG levert na contractering implementatieondersteuning aan de deelnemers tot het moment dat de (individuele) implementaties zijn afgerond.

De aanbestedingsstrategie is op 1 november 2022 goedgekeurd door de stuurgroep GT, die namens gemeenten optreedt. Voor de aanbestedingsprocedure wordt een aparte aanbestedingsgerelateerde stuurgroep samengesteld om deel te nemen aan de besluitvorming met betrekking tot de aanbestedingsprocedure. De aanbestedingsgerelateerde stuurgroep bestaat uit vijf leden en wordt samengesteld uit vertegenwoordigers van de deelnemers aan de aanbesteding en besluit op basis van unanimiteit.

In de marktconsultatie die tijdens het onderzoek Opvolger GT Connect heeft plaatsgevonden, heeft de markt aangegeven dat zij 50 deelnemers tegelijkertijd in een relatief korte periode zou kunnen implementeren. In de marktconsultatie van het project GT Connect 2 is echter gebleken dat het implementeren van 50 deelnemers in één kwartaal op basis van de huidige beschikbare capaciteit in de markt zou betekenen dat de markt wordt overvraagd als alle 50 deelnemers bij één leverancier zouden worden ondergebracht. Op het moment dat implementatie van 50 deelnemers over een jaar heen wordt verspreid, is de markt in algemene zin in staat te leveren. De VNG is, vanwege de behoefte van deelnemers aan GT Connect 2 dienstverlening op korte termijn nog steeds voornemens per aanbesteding 50 deelnemers mee te nemen en zal, gezien de huidige (beperkte) beschikbare capaciteit in de markt, de perceelindeling mede laten afhangen van de op basis van de in de marktconsultaties door de markt aangegeven beschikbare capaciteit. De keuze voor welke 50 deelnemers in welke aanbesteding meedoen is afhankelijk van onder andere afloopdata van huidige overeenkomsten van deelnemers.

6. Scope

De scope van GT Connect 2 omvat techniek, functionaliteit, service, onderhoud en support in bouwstenen als aanvulling op en in koppeling met Microsoft Teams, als reeds bestaand telefonieplatform bij deelnemers. Daar bij deelnemers tevens een omvangrijke behoefte bestaat aan advies- en implementatiediensten, behoort ook dienstverlening tot de scope van deze aanbesteding. De aanschaf van Microsoft Teams, evenals de benodigde licenties om Microsoft Teams in te zetten als telefonieplatform, valt nadrukkelijk buiten de scope van deze aanbesteding. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de rechtmatige aanschaf van Microsoft Teams en de benodigde licenties om Microsoft Teams in te zetten als telefonieplatform.

6.1. Telefonie

In de eerste bouwsteen wordt dienstverlening verworven die bijdraagt aan het kunnen gebruiken van Microsoft Teams als primair telefonieplatform, bedoeld voor de niet-Klant Contact Centrum medewerkers. Onder deze dienstverlening wordt verstaan het inrichten van het Microsoft Teams telefonieplatform (configureren telefonieomgeving naar de bereikbaarheidswensen van de deelnemer) en trainen van medewerkers in het bedienen van Microsoft Teams telefonie op gebruikers- en beheerniveau.

6.2. Klant Contact Centrum

In de tweede bouwsteen wordt Klant Contact Centrum (KCC)-functionaliteit verworven die nodig is om op een professionele manier centraal klantcontact af te handelen. Het gaat hierbij om het efficiënt routeren van de communicatiekanalen telefonie, WhatsApp, Webchat, e-mail en social media en het integraal kunnen afhandelen van deze kanalen binnen een KCC. Daarnaast omvat deze bouwsteen het implementeren en inrichten van de KCC-oplossing, het verlenen van service, onderhoud en support en verzorgen van gebruikers- en beheertrainingen. Deelnemers dienen tevens op basis van aangeleverde rapportages inzicht te krijgen in de bereikbaarheid van de organisatie en worden op basis daarvan in staat gesteld de bereikbaarheid zo nodig te verbeteren.

De gevraagde oplossing voor het KCC kent een integratie met Microsoft Teams.

Koppelvlakken ten behoeve van het KCC betreffen onder meer:

- Voice.
- WhatsApp.
- Instagram.
- Facebook.
- Web chat.
- E-mail.
- Twitter.

6.3. Session Border Controller

De derde bouwsteen omvat de Session Border Controller, welke in de basis functionaliteit betreft ten behoeve van het ontsluiten van SIP-trunk(s) op Microsoft Teams als (het reeds bij de deelnemers bestaande) telefonieplatform.

6.4. Apparatuur

De vierde bouwsteen omvat alle aan het telefonieplatform gerelateerde apparatuur die de deelnemer nodig heeft om de GT Connect 2 oplossing te gebruiken en daarmee Microsoft Teams als primair communicatieplatform in te zetten. De leverancier van GT Connect 2 levert op verzoek van een deelnemer voor het gebruik van Microsoft Teams als het (reeds bij de deelnemers bestaande) telefonieplatform geschikte communicatieapparatuur, zoals vaste telefoontoestellen, headsets en conferencing hardware. Deze apparatuur dient Microsoft Teams gecertificeerd te zijn en kan uitsluitend worden afgenomen bij aanvang van de opdracht.

6.5. Integratie

De in bouwsteen vijf te verwerven functionaliteit is geënt op de integratie van ICT-systemen en communicatiekanalen met het bestaande Microsoft Teams telefonieplatform en/of de nieuwe oplossing voor het Klant Contact Center, zoals zaaksystemen en de koppelvlakken die zijn benoemd onder de bouwsteen KCC. Bij integratieoplossingen dient tenminste rekening te worden gehouden met de standaard koppelvlakken volgens de open standaarden van het Forum Standaardisatie en de standaarden uit de GEMMA, zoals beschreven in de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) - bijlage Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen. Integraties en koppelingen zullen worden opgezet op basis van API's.

6.6. Dienstverlening

De zesde bouwsteen betreft dienstverlening. Hieronder wordt onder meer verstaan:

- Het op orde brengen van de openstaande punten uit het pre-assessment (zie paragraaf 9.2).
- Het ondersteunen bij het realiseren van maatwerk-koppelingen met ICT systemen en applicaties.
- Het ondersteunen bij het implementeren van aanvullende / afwijkende diensten en functionaliteit.

Het implementeren van de oplossingen zoals geboden in bouwstenen 1 (Telefonie) en 2 (Klant Contact Centrum) behoort niet tot de bouwsteen Dienstverlening.

7. Aanbestedingsprocedure

7.1. Type aanbesteding

De Europese aanbestedingsregelgeving kent op hoofdlijnen twee aanbestedingsvarianten die gebruikt kunnen worden bij de verwerving van goederen en diensten: de openbare procedure en de niet-openbare procedure. Andere beschikbare aanbestedingsvarianten zijn vaak gebaseerd op deze twee hoofdprocedures en zijn bedoeld voor meer specifieke situaties. De aanbesteding van GT Connect 2 is niet van een zodanige bijzondere aard dat gekozen zou moeten worden voor een andere procedure dan de hiervoor genoemde twee hoofdvormen.

Het meest kenmerkende verschil tussen een openbare en een niet-openbare procedure is dat een niet-openbare procedure onderscheid maakt tussen een selectiefase (selectie van inschrijvers) en een gunningsfase (gunning aan de hand van de inschrijvingen). Bij een openbare procedure zijn deze twee fasen niet strikt gescheiden en vindt selectie en gunning in één traject plaats. Een niet-openbare procedure vergt iets meer tijd en inspanning, en wordt met name gebruikt als de gevraagde goederen of diensten door veel marktpartijen geleverd kunnen worden. Het is in zo'n situatie zinvol eerst een selectie van de meest geschikte leveranciers te maken, en die dan vervolgens in staat te stellen om een aanbieding te doen.

Voor GT Connect 2 geldt dat er diverse partijen actief zijn in de markt. Mede op basis van de door deelnemers verwachte snelle doorlooptijd en de op dit moment (beperkte) beschikbare capaciteit in de markt, is de verwachting dat het aantal potentiële inschrijvers niet overdadig groot is. Om deze reden is het niet nodig een aparte selectiefase in de procedure op te nemen. De gehele markt kan open worden gehouden en de kans worden geboden om een passende, interessante inschrijving te doen. Voor de aanbesteding GT Connect 2 wordt dan ook gekozen voor de openbare procedure.

7.2. Samenstelling van de relevante markt

Leveranciers van GT Connect 2 diensten kunnen op hoofdlijnen worden onderverdeeld in twee typen:

- **Fabrikanten**

Fabrikanten zijn bedrijven die platforms leveren waarmee de gevraagde functionaliteit wordt verkregen. Deels zijn deze bedrijven al langer in de markt actief, bijvoorbeeld als oorspronkelijke leveranciers van telefooncentrales, netwerkapparatuur of kantoorautomatiseringsomgevingen. Deels betreft het jongere bedrijven die relatief recent in eigen beheer nieuwe platforms hebben ontwikkeld. De al wat langer in de markt opererende organisaties leveren hun producten veelal met behulp van een dealernetwerk. Jongere organisaties nemen vaker zelf de implementatie en het beheer van de eigen producten ter hand.

- **ICT-dienstverleners**

ICT-dienstverleners leveren telecommunicatiediensten over het algemeen als onderdeel van een breder ICT-dienstverleningsportfolio. Zij hebben zelf geen platform voor levering van de gevraagde functionaliteit ontwikkeld, maar zetten hiervoor een platform in van één van de hiervoor genoemde fabrikanten. Onder de ICT-dienstverleners worden in het kader van dit stuk ook de zogenoemde telecomproviders verstaan.

In zowel het onderzoek Opvolger GT Connect als het project GT Connect 2 is een marktconsultatie gehouden. Aan deze marktconsultaties hebben zowel diverse fabrikanten als ICT-dienstverleners deelgenomen. Op basis van deze marktconsultaties, aangevuld met verder onderzoek, wordt het aannemelijk geacht dat voldoende marktpartijen zullen inschrijven op GT Connect 2 om te kunnen spreken van een gezonde marktwerking. Aan de andere kant wordt tevens geconcludeerd dat de hoeveelheid potentiële inschrijvers niet overdadig is.

7.3. **Samenvoeging van opdrachten en verdeling in percelen**

Reeds eerder is aangegeven dat een aanbesteding op basis van bouwstenen het beste aansluit bij de huidige situatie bij deelnemers én de markt. Deelnemers worden op deze manier in staat gesteld alleen diensten af te nemen die passen bij het gewenste volwassenheidsniveau en toekomstperspectief. De markt wordt uitgedaagd deze dienstverlening voor de betreffende deelnemers op de best passende wijze te implementeren.

Marktpartijen hebben in de marktconsultaties in het onderzoek Opvolger GT Connect en het project GT Connect 2 aangegeven de GT Connect 2 dienstverlening te scharen onder zogenoemde standaard dienstverlening, die het beste tot zijn recht komt als deze bij één leverancier wordt ondergebracht. Zo hebben deelnemers voor de verschillende functionaliteiten één aanspreekpunt. De verwachte situatie bij deelnemers is echter zo, dat niet alle deelnemers exact dezelfde (combinatie van) bouwstenen zullen afnemen. De VNG is daarom voornemens logische clusters van bouwstenen in percelen uit te vragen in de aanbesteding. Bij het toewijzen van deelnemers aan bepaalde percelen wordt, naast de vraag naar de dienstverlening in het betreffende perceel, tevens rekening gehouden met het niveau van de huidige telefonieoplossing bij de deelnemer (uitkomst pre-assessment en op basis daarvan benodigde kennis en kunde uit de markt) (zie paragraaf 9.2) en de op basis van de in de marktconsultaties door de markt aangegeven beschikbare capaciteit.

Een dergelijke perceelindeling draagt bij aan het voorkomen dat deelnemers (indirect) betalen voor dienstverlening die zij niet afnemen en het op slot zetten van de markt (de opdracht wordt eerlijk verdeeld).

8. Overeenkomst

8.1. Soort overeenkomst

Bij aanbestedingen dient te worden gekozen voor de contractvorm waarin de voorwaarden worden vastgelegd; een raamovereenkomst of een duurovereenkomst. Een duurovereenkomst wordt gesloten met één leverancier. Een raamovereenkomst kan met één leverancier worden gesloten maar kan ook, in tegenstelling tot een duurovereenkomst, worden gesloten met drie of meer leveranciers. De uiteindelijke opdrachten die komen te vallen onder een raamovereenkomst worden vastgelegd in nadere overeenkomsten. Als sprake is van meerdere leveranciers in de raamovereenkomst worden deze nadere overeenkomsten gegund na het doorlopen van een minicompetitie. Raamovereenkomsten bieden meer flexibiliteit ten aanzien van het vooraf specificeren van de exacte omvang van de inkoopbehoefte dan een duurovereenkomst. Bij een duurovereenkomst wordt verwacht dat de inkoopbehoefte vooraf grotendeels vastligt.

Reeds eerder is aangegeven dat door een logische samenhang van dienstverlening en functionaliteit de voor de deelnemers betreffende bouwstenen geclusterd zullen worden uitgevraagd en al dan niet in percelen (per geclusterde groep van bouwstenen en deelnemers) in de markt worden uitgezet. De winnende leverancier van een perceel (indien aanwezig) zal een overeenkomst gegund krijgen voor de opgenomen deelnemers onder dat perceel, individueel per deelnemer. Elke deelnemer uit het betreffende perceel sluit dus een individuele overeenkomst met de winnende leverancier van 'zijn' perceel.

Daar deelnemers bij inschrijving op de aanbesteding aangeven welke bouwstenen zij zullen gaan afnemen gedurende de looptijd van de overeenkomst, in combinatie met het inzicht in de voor die deelnemer(s) gewenste dienstverlening op basis van de uitkomst van het pre-assessment, is de verwachting dat bij publicatie van de aanbesteding concreet informatie aan de markt kan worden meegegeven over de exacte omvang van de inkoopbehoefte. Daarnaast is de verwachting dat de piek van implementatie van de dienstverlening ligt in de eerste paar maanden van uitrol van de overeenkomst(en), daar een grote groep deelnemers heeft aangegeven snel te willen starten met implementeren vanwege aflopende contracten, telefonieoplossingen die nodig aan vervanging toe zijn of het opvullen van het gat dat is ontstaan na het ontbinden van de overeenkomst GT Connect. Voor GT Connect 2 is dit de hoofdreden om ervoor te kiezen de (op basis van bouwstenen en deelnemers geclusterde) dienstverlening onder te brengen in een duurovereenkomst per deelnemer met één leverancier. De VNG zal hiertoe een model overeenkomst opstellen waarin voor zover mogelijk gebruik wordt gemaakt van en wordt aangesloten op de uniforme voorwaarden zoals beschreven in de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT).

8.2. Looptijd

De implementatie van de GT Connect 2 diensten bij deelnemers is complexer en gaat gepaard met hogere kosten dan de implementaties van de andere tot nu toe aanbestede GT-diensten. De implementatie en ingebruikname kent een projectmatige aanpak waarin de deelnemer door de

leverancier aan de hand wordt meegenomen in de professionelere en veranderde communicatieaanpak.

Voor definitieve ingebruikname dient de nieuwe functionaliteit als aanvulling op en in koppeling met het reeds bij deelnemers bestaande Microsoft Teams telefonieplatform afdoende te worden getest om bereikbaarheidsproblemen te voorkomen. Bovendien dient aandacht te worden besteed aan de adoptie van de functionaliteiten en mogelijkheden door de eindgebruikers. Zij zullen immers bekend moeten worden met de nieuwe functionaliteiten die beschikbaar worden gesteld. Voor grote organisaties is het niet ondenkbaar dat een overstap naar GT Connect 2 maanden van zorgvuldige voorbereiding vergt. Zowel de leverancier als de deelnemer zullen derhalve tijd en capaciteit beschikbaar moeten stellen tijdens de periode van voorbereiding en ingebruikname.

De afname van diensten gaat van start na het sluiten van de duurovereenkomst. De kosten en inspanningen die gepaard gaan met de implementatie van de nieuwe functionaliteit maakt dat het voor zowel de markt als de deelnemers opportuun is om voor langere tijd diensten te leveren en af te nemen. De duurovereenkomst zal daarom een initiële duur krijgen van vier jaar, en kan vervolgens in twee verlengingen met twee extra jaren worden verlengd. De duurovereenkomst kan aan het einde van de initiële looptijd of van een verlenging worden verlengd met een extra verlenging van zes maanden ten behoeve van de transitie naar een opvolgende leverancier. Hierdoor ontstaat een totale looptijd van maximaal acht jaar en zes maanden.

9. Kwaliteit

9.1. Kwaliteit in eisen

GT Connect 2 vormt straks voor de deelnemers 'het kloppend hart' voor de afhandeling van communicatie met inwoners en andere relaties en doelgroepen. Het hoeft daarom geen betoog dat een ondermaatse kwaliteit van de dienstverlening onacceptabel is. Inwoners verwachten immers terecht dat gemeenten te allen tijde goed bereikbaar zijn, dat deze bereikbaarheid met moderne communicatietechnieken wordt ondersteund, en dat communicatie op een professionele manier wordt verwerkt en afgehandeld.

In eerdere GT-projecten is de kwaliteit met name vastgelegd in de eisen die aan de dienstverlening zijn gesteld. Het voorwerp van deze aanbestedingen leende zich daar goed voor, en het vastleggen van kwaliteit in 'harde eisen' heeft als voordeel dat er weinig ruimte voor discussie overblijft omtrent het beoogde kwaliteitsniveau van de diensten. Bovendien vergemakkelijkt deze werkwijze het inschrijvingsproces bij leveranciers en het beoordelingsproces bij de VNG aanzienlijk. Het is immers bij alle partijen duidelijk dat een leverancier die niet akkoord gaat met alle gestelde kwaliteitseisen niet meer in aanmerking komt voor gunning van de overeenkomst.

Ook bij GT Connect 2 blijft het een speerpunt om de kwaliteit van de gevraagde dienstverlening vooral in eisen vast te leggen. Het belang van een goede dienstverlening onder GT Connect 2 is echter dermate groot dat het projectteam naast de vastlegging van kwaliteit in eisen ook op andere manieren wil borgen dat het vereiste kwaliteitsniveau van de dienstverlening wordt gehaald. Ook meerdere marktpartijen hebben tijdens de marktconsultaties tijdens het onderzoek Opvolger GT Connect en het project GT Connect 2 geadviseerd meer mogelijkheden in de aanbesteding in te bouwen waarmee zij zich in bredere zin op het onderwerp kwaliteit (positief) kunnen onderscheiden.

In de volgende paragrafen wordt beschreven op welke manieren en op welke onderwerpen GT Connect 2 invulling denkt te geven aan de wens van de markt en deelnemers om voor implementatie van de diensten het kwaliteitsniveau te maximaliseren.

9.2. Pre-assessment

In aansluiting op het doel uitnutting van de te sluiten overeenkomsten tussen leverancier(s) en deelnemers, is het van belang dat de door deelnemers gevraagde dienstverlening en functionaliteit aansluit bij wat de markt kan. Als de gevraagde dienstverlening en functionaliteit aansluit bij wat de markt kan, wordt het ook gebruikt en vindt uitnutting van de overeenkomst plaats.

Om de markt in staat te stellen op de juiste wijze invulling te kunnen geven aan de behoefte(n) van deelnemers, wordt na inschrijving door deelnemers op de aanbesteding (door deelnemers) een zogenoemd pre-assessment uitgevoerd. Dit pre-assessment heeft tot doel het bepalen van de volwassenheid van (de ICT-omgeving van het bestaande Microsoft Teams telefonieplatform van) deze deelnemers, op basis waarvan kan worden vastgesteld wat er nodig is om tot succesvolle implementatie van GT Connect 2 te komen. Het bij een deelnemer uitgevoerde pre-assessment

geeft inzicht in lopende contracten, de huidige telefonie- en IT-infrastructuur, de beheer- en projectorganisatie en de gewenste afname van bouwstenen, welke op hoofdlijnen met de markt zal worden gedeeld bij publicatie van het beschrijvend document.

9.3. Beoogde gunningcriteria

GT Connect 2 is voornemens inschrijvers te vergelijken en te waarderen op een aantal gevraagde dienstverleningsonderwerpen. Hoewel nog in onderzoek is welke onderdelen hiervoor in aanmerking komen en hoe deze beoordeling exact plaats gaat vinden, kan in het kader van de beoogde gunningcriteria worden gedacht aan de volgende onderwerpen:

- Aanpak implementatie.
- Aanpak integratie.
- Aanpak user adoption.
- Planning en beschikbare capaciteit.

In het kader van deze aanbestedingsstrategie wordt voor nu volstaan met voornoemde voorbeelden. Er zijn uiteraard meer onderwerpen denkbaar die voor de in deze paragraaf bedoelde vergelijking en waardering geschikt kunnen zijn. GT Connect 2 zal de gunningcriteria nader beschrijven in het beschrijvend document. Uiteraard zullen leveranciers vooraf op de hoogte worden gebracht van de wijze waarop de beoordeling zal plaatsvinden en hoe scores op de gevraagde criteria tot stand komen.

9.4. Praktijktoets

Het op een duidelijke wijze vastleggen van de kwaliteit van de diensten in eisen verkleint de kans op een mismatch tussen het geëiste en aangeboden. Om deze kans verder te reduceren is met de markt in de marktconsultaties tijdens het onderzoek Opvolger GT Connect en het project GT Connect 2 de mogelijkheid besproken om voorafgaand aan implementatie van de dienst de werking en conformiteit met de gestelde eisen in de praktijk te toetsen. Er is geconcludeerd dat het afnemen van een praktijktoets positief kan bijdragen aan de succesvolle implementatie van de dienst.

Het opzetten van een goede praktijktoets vergt aandacht en zorgvuldigheid. Gedurende het opstellen van het beschrijvend document zal de opzet, uitvoering en afronding van de praktijktoets verder worden uitwerkt. Voor deze nadere uitwerking gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- **Heldere beschrijving opzet en consequenties**
Het is belangrijk om vooraf, in de aanbestedingsdocumenten, helder te beschrijven op welke wijze de toets gaat plaatsvinden en wat de consequenties zijn van de resultaten van de toets. De criteria op basis waarvan een dienst wordt goedgekeurd of afgekeurd, dan wel beter of slechter scoort, dienen vooraf duidelijk te zijn.

- **Haalbaarheid van de toets**

De toets dient in een beperkte tijd plaats te vinden en moet redelijkerwijs haalbaar zijn voor de leverancier. Er zullen derhalve keuzes moeten worden gemaakt wat wel en wat niet getoetst gaat worden.

10. Planning

In de zomer van 2022 zijn de voorbereidingen op de voorgenomen aanbesteding getroffen, waar deze aanbestedingsstrategie deel van uitmaakt. De VNG verwacht op basis van de aanbestedingsstrategie begin november de inschrijving voor deelnemers te kunnen openen. Na inschrijving ontvangen deelnemers de pre-assessment, welke zij kunnen (laten) uitvoeren ten behoeve van het bepalen van de volwassenheid van (de ICT-omgeving van het bestaande Microsoft Teams telefonieplatform van) hun organisatie. Na publicatie van de aanbestedingsstrategie start tevens de fase waarin het beschrijvend document wordt opgesteld.

Doelstelling van het project is om de beschreven functionaliteit en dienstverlening in deze aanbestedingsstrategie begin 2023 te contracteren, zodat deelnemers vanaf dat moment gebruik kunnen maken van de nieuwe overeenkomst.