

GT Connect

Verwervingsstrategie v1.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
0. Managementsamenvatting	4
1. Inleiding.....	6
2. Positie en context GT Connect.....	7
3. Doelstelling GT Connect	8
4. Deelnemers en aanbestedende dienst	10
5. Scope.....	11
5.1 Dienstverlening	11
5.2 Platform functionaliteit en apparatuur	11
5.3 Gebruikersfunctionaliteit.....	12
5.4 Positie Unified communicatie en Team Samenwerking	12
6. Hosting van het communicatieplatform.....	14
7. De markt	16
8. Aanbestedingsprocedure en contract	17
8.1 Aanbestedingsprocedure	17
8.2 Contractvorm en aantal leveranciers	17
8.3 Duur van de overeenkomst	18
9. Kwaliteit.....	20
9.1 Kwaliteit in eisen	20
9.2 Toetsing op kwaliteit dienstverlening	20
9.3 Praktijktoets	21

0. Managementsamenvatting

Inleiding

Met GT Connect wordt een dienst verworven waarmee de afhandeling van zowel intern communicatieverkeer als omni-channel communicatieverkeer ten behoeve van klantcontactcentra wordt verzorgd. Daarnaast kunnen de deelnemers gebruikmaken van aanvullende communicatiefaciliteiten, waaronder chat-, presence-, conferencing- en collaboratiefunctie. Net als de reeds afgeronde GT-aanbestedingen richt GT Connect zich op 'Commercial of the Shelf' verkrijgbare functionaliteit. De dienstverlening rondom de functionaliteit is echter rijker en complexer dan de uitgevraagde dienstverlening in de eerdere GT-aanbestedingen.

Positie en Context GT Connect

GT Connect vormt het 'intelligente hart' van de telecommunicatiefunctie van deelnemers. Voor de afhandeling van het communicatieverkeer worden onder meer de oplossingen uit de eerder afgeronde GT-aanbestedingen (Vast en Mobiel) ingezet. Daarnaast is het mogelijk andere ICT-systemen, zoals in gebruik zijnde zaaksystemen, aan GT Connect te koppelen.

Doelstelling

Het doel van GT Connect is om een overeenkomst met de markt te sluiten die de deelnemers gedurende de looptijd van de overeenkomst in staat stelt functioneel passende, marktconforme telecommunicatiediensten af te nemen tegen een zo scherp mogelijk tarief. Aan deze doelstelling ligt een aantal doelstellingen van de deelnemers ten grondslag:

- **Kostenbesparing**
- **Kwaliteitsverbetering**
- **Verbeteren dienstverlening aan burgers**

Deelnemers en aanbestedende dienst

Deelname aan GT Connect 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. Het is voor de toegang tot GT Connect niet noodzakelijk om ook aan eerdere GT-aanbestedingen te hebben deelgenomen. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) zal namens de deelnemers optreden als aanbestedende Dienst.

Scope

De scope van GT Connect is onderverdeeld in:

- **Dienstverlening**
Dit betreft adviesdiensten, integratiewerk met andere ICT-omgevingen, ketenbeheer (op verzoek van een deelnemer), functioneel beheer en ondersteuning bij gebruikersadoptie.
- **Platform functionaliteit en apparatuur**
 - Routing
 - Recording
 - Rapportage
 - Apparatuur
- **Gebruikersfunctionaliteit**
 - Geavanceerde telefonie
 - Klant Contactcentrum (KCC)
 - Unified Messaging (waaronder voice-mail)

- Unified Communicatie (UC)
- Team Samenwerking (TS)

De deelnemers krijgen ten aanzien van UC en TS keuzevrijheid om al dan niet de oplossingen van de leverancier op dit gebied in te zetten. Deze keuzevrijheid houdt tevens in dat een deelnemer nu of gedurende de looptijd van de overeenkomst voor een UC of TS oplossing van een derde partij kan kiezen.

Hosting

Op verzoek van potentiële deelnemers en in lijn met de trend in de markt zal de uit te vragen communicatiefunctie als dienst worden afgenomen. De hosting van het platform zal derhalve niet op een eigen locatie plaatsvinden. GT Connect zal niet voorschrijven hoe en waar hosting plaats moet vinden, maar stelt wel diverse eisen die de keuze voor de hostingomgeving beïnvloeden. Dit betreft onder andere eisen op het gebied van beveiliging, privacy, beschikbaarheid, servicelevels en integratie met andere ICT-systemen. GT Connect zal voor ingebruikname van het platform een praktijktoets uitvoeren waarin veel aandacht wordt gegeven aan het voldoen aan deze eisen door de leverancier.

De markt

De markt kan op hoofdlijnen worden onderverdeeld in twee typen leveranciers:

- **Fabrikanten**
- **ICT-dienstverleners**

De verwachting is dat voldoende marktpartijen zullen inschrijven op GT Connect voor een gezonde marktwerking, zonder dat sprake is van een overdadige hoeveelheid inschrijvers.

Aanbestedingsprocedure en contract

GT Connect wordt in de markt gezet door middel van een openbare Europese aanbestedingsprocedure. Er is gekozen om de verplichtingen vast te leggen in een raamovereenkomst die wordt gesloten met één leverancier. De raamovereenkomst krijgt een looptijd van vier jaar, maar kan een beperkt langere duur krijgen als na inschrijving van deelnemers mocht blijken dat een aantal deelnemers pas na vier jaar diensten kan gaan afnemen. Iedere deelnemer sluit één nadere overeenkomst waaronder de diensten worden afgenomen. Deze nadere overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier jaar en kan in verschillende stappen worden verlengd tot maximaal acht jaar.

Kwaliteit

De belangrijke positie van GT Connect voor de afhandeling van het communicatieverkeer maakt dat in de aanbesteding extra aandacht wordt gegeven aan de borging van de kwaliteit van de dienstverlening. Deze kwaliteit zal net als bij de eerdere GT-aanbestedingen vooral worden vastgelegd in 'harde' eisen, maar aanvullend zal ook op een aantal gevraagde dienstverleningsonderwerpen vooraf een beoordeling/toetsing plaatsvinden. Hoe en op welke onderdelen exact wordt getoetst, is nog in onderzoek. Ter illustratie kan worden gedacht aan de volgende onderwerpen:

- **Aanpak migratie en implementatie**
- **Aanpak integratie**
- **Aanpak user adoption**

Tot slot wordt, om de kans op een mismatch tussen het geëiste en aangeboden verder te reduceren, voorafgaand aan ingebruikname van het platform een praktijktoets afgenomen.

1. Inleiding

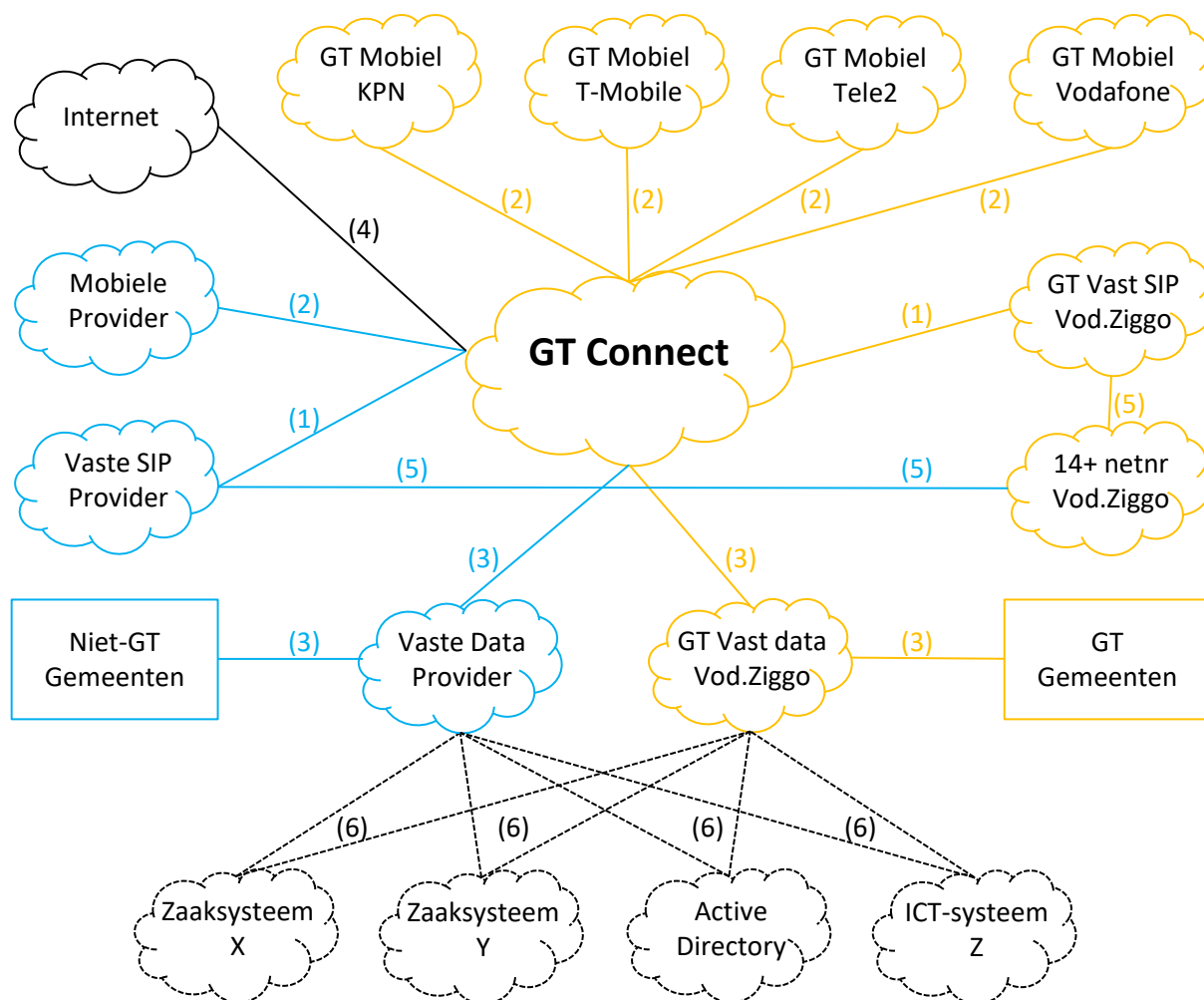
GT Connect is het vierde aanbestedingsproject dat plaatsvindt onder het projectprogramma Gemeentelijke Telecommunicatie (GT). Met dit project wil VNG Realisatie een dienst verwerven waarmee de afhandeling van zowel intern communicatieverkeer als omni-channel communicatieverkeer ten behoeve van klantcontactcentra wordt verzorgd. Daarnaast kunnen de deelnemers gebruikmaken van aanvullende communicatiefaciliteiten, waaronder chat-, presence-, conferencing- en collaboratiefunctiefunctionaliteit.

GT besteedt telecommunicatiebouwstenen aan waarmee deelnemers zelf hun telecommunicatiebehoefte kunnen invullen. Daar waar GT Mobiele Communicatie en GT Vaste Communicatie de onderliggende infrastructuur bieden voor het transport van data en spraak, kan GT Connect worden gezien als het 'intelligente hart' waarmee de interne afhandeling van het communicatieverkeer wordt verzorgd. De techniek en functionaliteit die onder GT Connect vallen zijn, net als de techniek en functionaliteit van de andere GT-aanbestedingen, 'Commercial of the Shelf' verkrijgbaar. GT Connect is echter door de (veel) uitgebreidere functionele eisen en de eisen op het gebied van advies- en implementatiediensten, een inhoudelijk omvangrijkere en complexere aanbesteding dan de tot nu toe onder GT uitgevoerde aanbestedingen. Met GT Connect worden in andere GT-aanbestedingen verworven diensten met elkaar in relatie gebracht, wordt een verdere professionalisering van de communicatie met de burger mogelijk gemaakt, wordt een koppeling gemaakt met andere componenten uit de IT-architectuur, worden stappen gezet naar een verdere samenwerking van gemeenten op telecommunicatiegebied, en komen communicatiemiddelen beschikbaar die voor veel medewerkers nu nog niet beschikbaar zijn.

Deze verwervingsstrategie is het eindresultaat van de vooronderzoeksfase van het project GT Connect. Het doel van het document 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 van de benodigde informatie te voorzien om een besluit te nemen over de 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. Daarna is door uitvoering van een marktverkenning getoetst of voldoende draagvlak in de markt voor deze aanbesteding aanwezig is.

2. Positie en context GT Connect

Figuur 1 bevat een schematische weergave van de positie die GT Connect inneemt in de telecommunicatie-omgeving van deelnemers, alsmede de context waarbinnen GT Connect functioneert. GT Connect vormt in dit figuur het hart van de telecommunicatiefunctie van deelnemers. Spraak-, video- en berichtenverkeer wordt via GT Connect gerouteerd. Spraakverkeer met burgers of externe organisaties wordt afgehandeld via SIP-verbindingen van vaste providers die via GT Connect zijn gekoppeld aan het openbare spraaknet (verbindingen 1 in het figuur). Spraakverkeer dat moet worden gerouteerd naar mobiele apparatuur van deelnemers kan worden afgehandeld via vast-mobiel koppelingen die zijn gerealiseerd tussen GT Connect en de mobiele providers van de deelnemers (verbindingen 2). De locaties van de deelnemers worden met behulp van vaste dataverbindingen verbonden met de GT Connect omgeving (verbindingen 3). GT Connect is aangesloten op het internet (verbinding 4), bijvoorbeeld om communicatie via een webbrowser mogelijk te maken, thuiswerk mogelijkheden te realiseren, (beheer)instellingen te wijzigen of documenten uit te wisselen. GT Connect heeft geen directe verbinding met de 14+ netnummer provider. Dit verkeer wordt afgeleverd bij de door de deelnemers gebruikte vaste SIP providers (verbindingen 5) en wordt vervolgens via deze route bij GT Connect afgeleverd. Tot slot kan GT Connect optioneel worden verbonden met ICT-systemen die door deelnemers worden gebruikt, zoals zaakssystemen of systemen voor Identity en Access Management (verbindingen 6).



Figuur 1: Positie en context van GT Connect

3. Doelstelling GT Connect

Het doel van GT Connect is om een overeenkomst met de markt te sluiten die de deelnemers gedurende de looptijd van de overeenkomst in staat stelt functioneel passende, marktconforme telecommunicatiediensten af te nemen tegen een zo scherp mogelijk tarief.

Aan deze hoofddoelstelling van GT Connect ligt een aantal doelstellingen van de deelnemers ten grondslag:

- **Kostenbesparing**
Door gezamenlijk aan te besteden worden op de volgende punten besparingen voorzien:
 - **Aanbestedingskosten**
Door eenmalig voor meerdere gemeenten de behoefte in de markt te zetten wordt voorkomen dat iedere gemeente (of aanbestedende dienst) zelfstandig moet aanbesteden. Omdat de aanbesteding niet significant complexer wordt als het aantal deelnemers toeneemt, zal de uiteindelijke besparing oplopen naarmate meer gemeenten zich als deelnemer opgeven.
 - **Tarifering van de diensten**
De verwachting is dat gezamenlijk aanbesteden een drukkend effect zal hebben op de prijsstelling van de opdrachtnemer.
 - **Beheer van de overeenkomst**
Het centraal laten uitvoeren van het strategische beheer door de CBO levert een aanzienlijke kostenreductie op in vergelijking met de situatie waarin alle deelnemers zelf het beheer ter hand nemen.
 - **Reductie en dimensionering spraakverbindingen**
Door de koppeling met het openbare spraaknetwerk bij het centrale communicatieplatform, kan bij de deelnemers een drastische reductie van het aantal spraakverbindingen worden gerealiseerd. Bovendien is een efficiëntere dimensionering mogelijk als gebruik wordt gemaakt van slechts een paar breedbandige spraakverbindingen in vergelijking met de benodigde dimensionering bij veel relatief kleine spraakverbindingen.
 - **Samenwerking**
Deelnemers krijgen legio mogelijkheden om door verbeterde samenwerkingsmogelijkheden kosten te reduceren. Als voorbeeld kan het delen van telecommunicatiekennis dienen. Een deelnemer kan zich specialiseren in het functioneel beheer van het platform en dat vervolgens mede namens andere deelnemers uitvoeren. Een ander voorbeeld is het delen van capaciteit van klantcontactcentra (KCC). Door gebruik te maken van hetzelfde platform zijn er op ICT-gebied geen (of weinig) belemmeringen meer om bij tijdelijke drukte of bij tijdelijke capaciteitsproblemen verkeer van het ene KCC naar een ander KCC te leiden.

- **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 kleine volumes. Kansen kunnen zich in dit kader zowel voordoen op technisch/inhoudelijk gebied (bijvoorbeeld het verkrijgen van een hogere beschikbaarheid of een betere bereikbaarheid) als op 'administratief' gebied (bijvoorbeeld in de vorm van een beter op de deelnemers toegesneden bestelproces of door het aanleveren van specifieke rapportages).

- **Verbeteren dienstverlening aan burgers**

Gezamenlijk gebruikmaken van één communicatieplatform voorzien van moderne communicatiemiddelen, biedt veel kansen om de dienstverlening naar burgers te verbeteren. In dit kader kan worden gedacht aan:

- **Inzet moderne communicatiemogelijkheden bij KCC**
GT Connect biedt de mogelijkheid niet alleen telefonisch maar in beginsel via alle bekende communicatiekanalen met het KCC te communiceren, en zorgt voor een integrale opvolging en monitoring van alle beschikbare communicatiemogelijkheden. Denk hierbij aan inzet en monitoring van communicatie via e-mail, chat (ook bijvoorbeeld WhatsApp), webinterfaces, en de verschillende social media platformen. GT Connect zorgt er bovendien voor dat er voldoende flexibiliteit wordt gecreëerd 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 zorgt voor een goede integratie van het communicatieplatform met andere ICT-systemen. Bijzondere aandacht wordt bijvoorbeeld besteedt aan de koppeling met bij de deelnemers in gebruik zijnde zaaksystemen. Voor ambtenaren en burgers betekent dit dat bij communicatie met de gemeente snel bestaande, achterliggende dossiers beschikbaar zijn. De dienstverlening wordt hierdoor efficiënter en effectiever.
- **Onderlinge bereikbaarheid**
Verbeterde bereikbaarheid en inzicht in de bereikbaarheid van ambtenaren binnen een gemeente en, indien gewenst, over gemeenten heen, geeft betere mogelijkheden om snel de juiste personen toe te wijzen bij het beantwoorden van vragen van burgers of actie te ondernemen op gebeurtenissen binnen de gemeente.
- **Samenwerking**
Een betere samenwerking binnen een gemeente leidt uiteindelijk tot een betere, efficiëntere dienstverlening naar burgers. Ook de toegenomen mogelijkheden voor deelnemers om onderlinge samenwerking uit te breiden kan hiertoe leiden. Gemeenten die in hun klantcontact samenwerken kunnen de efficiencywinst bijvoorbeeld inzetten voor uitgebreidere openingstijden van het KCC, of in een verdieping van de specialisatie van alle beschikbare KCC medewerkers met als doel nog gericht in te spelen op vragen van burgers.

4. Deelnemers en aanbestedende dienst

Deelname aan GT Connect 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. Hoewel deelnemers aan eerdere GT-aanbestedingen maximaal kunnen profiteren van de voordelen die GT Connect biedt, is het voor de toegang tot GT Connect niet noodzakelijk om ook aan eerdere GT-aanbestedingen te hebben deelgenomen. Ook voor de gemeenten/organisaties die nog niet eerder aan GT-projecten hebben deelgenomen blijft deelname aan GT Connect aantrekkelijk. GT Connect is daarmee geschikt en toegankelijk voor dezelfde populatie deelnemers als bij GT Vaste Communicatie en GT Mobiele Communicatie.

De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) zal namens de deelnemers optreden als aanbestedende Dienst. 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 vallende diensten af te nemen. Aan de deelnemers zal derhalve een schriftelijke verklaring van deelname worden gevraagd, waarin onder meer mandaat wordt gegeven aan de VNG om mede 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 overeenkomst en het door de VNG te voeren centraal contractmanagement. De verklaring wordt ondertekend door een functionaris die bevoegd is een dergelijke verklaring voor de deelnemende organisatie af te geven.

5. Scope

5.1 Dienstverlening

Een belangrijk verschil tussen GT Connect en de andere GT-aanbestedingen is te vinden in de dienstverlening die wordt verworven. Met name de beoogde integratie van de toekomstige GT Connect omgeving met andere ICT-omgevingen en de daarmee gepaard gaande advisering op een breed ICT-gebied, is wezenlijk anders dan de dienstverlening in de eerder aanbestede GT-projecten waar het vooral gaat om standaard dienstverlening rond de eigen aangeboden producten. Ook de dienstverlening en advisering bij migraties naar de toekomstige GT Connect omgeving is hoogwaardiger. Deze migraties kunnen immers niet of slechts zelden plaatsvinden zonder advies en ondersteuning bij de inrichting en implementatie.

De leverancier van GT Connect krijgt de verantwoordelijkheid om nieuwe en bestaande telecommunicatiediensten (of bouwstenen) 'aan elkaar te knopen' tot één werkend geheel. Het is in het verlengde daarvan denkbaar dat een aantal deelnemers zal vragen om de tactische/operationele regie over bestaande telecomcontracten over te nemen. Met name de al eerder aanbestede GT contracten lijken hiervoor in aanmerking te komen. In een dergelijk regiemodel blijft het operationeel beheer bij de huidige contractpartners, maar dient wel één partij aanspreekbaar te zijn voor de telecommunicatiedienstverlening als geheel. De leverancier van GT Connect dient deze laatstgenoemde rol, als een deelnemer dat wenst, in te vullen. Voor de aanbesteder is het hierbij van belang dat veel aandacht wordt besteed aan het beheer van de gehele keten aan diensten (ketenbeheer).

Op verzoek van een deelnemer kan de leverancier worden ingezet voor uitvoering van (onderdelen van) het functioneel beheer. Een deelnemer die dit wenst kan bijvoorbeeld ondersteuning vragen bij het gebruikersbeheer (toevoegen, wijzigen, verwijderen van gebruikers), en bij het ontwerpen, wijzigen en implementeren van call flows.

Bijzondere aandacht zal tot slot worden gegeven aan end-user adoption. Het platform moet gebruiksvriendelijk zijn en bij ingebruikname van een nieuw communicatieplatform is het van belang om eindgebruikers wegwijs te maken in het gebruik van de communicatiemogelijkheden. De doelstellingen van GT Connect kunnen alleen in de volle breedte worden gehaald bij een optimaal gebruik van de beschikbare faciliteiten door de eindgebruikers.

5.2 Platform functionaliteit en apparatuur

Routing

GT Connect zorgt voor de juiste routing van communicatieverkeer van en naar de aangesloten mobiele en vaste eindgebruikersapparatuur. Het betreft zowel interne routing als routing van verkeer van en naar externe bestemmingen.

Recording

Indien door een deelnemer gewenst kan actuele communicatie die via GT Connect loopt worden opgeslagen, bijvoorbeeld in het kader van veiligheid of voor trainingsdoeleinden.

Rapportage

Het platform biedt de deelnemers de juiste rapportages om inzicht te geven in de bereikbaarheid van de organisatie en de bereikbaarheid op basis van deze informatie zo nodig te verbeteren.

Apparatuur

De leverancier van GT Connect levert op verzoek van een deelnemer voor het platform geschikte communicatieapparatuur, zoals vaste toestellen, headsets en vergaderapparatuur.

5.3 Gebruikersfunctionaliteit

Geavanceerde telefonie

Complexere afhandeling van spraakverkeer, zoals bij manager-secretaresse schakelingen en groepsschakelingen, wordt door GT Connect ondersteund.

Klant Contactcentrum (KCC)

GT Connect biedt alle functionaliteit die nodig is om op een professionele manier klantcontacten af te handelen. Het gaat hierbij niet alleen om het efficiënt intern routeren van inkomend spraakverkeer, maar ook om het verwerken van binnengekomen e-mails, chatberichten, webformulieren, en overige berichten, bijvoorbeeld via verschillende social mediakanalen (omni-channel). Veel aandacht wordt bovendien gegeven aan de mogelijkheden om het KCC-systeem te koppelen aan andere ICT-systemen in de back-office. Tot slot dient het systeem ondersteuning te bieden bij de planning van inzet van medewerkers (WFM – Workforce Management).

Unified Messaging (waaronder voice-mail)

Inkomende berichten die niet real-time worden afgehandeld, kunnen op het platform worden opgeslagen. Deze berichten kunnen later worden bekeken/beluisterd en vervolgens worden afgehandeld.

Unified Communicatie (UC)

Eindgebruikers kunnen met behulp van de desktop of mobiele apparatuur via het communicatieplatform bellen, chat berichten uitwisselen, en audio- en videoconferencing sessies starten of bijwonen. Via het platform wordt bovendien informatie over de bereikbaarheid/beschikbaarheid van eindgebruikers geregistreerd en verspreid (presence). Omdat het spraakverkeer via het platform loopt, komen meer routeringsopties beschikbaar. Dit biedt onder meer de mogelijkheid om bij externe gesprekken via mobiele apparatuur het algemene vaste telefoonnummer van de organisatie mee te zenden in plaats van een eigen 06-nummer.

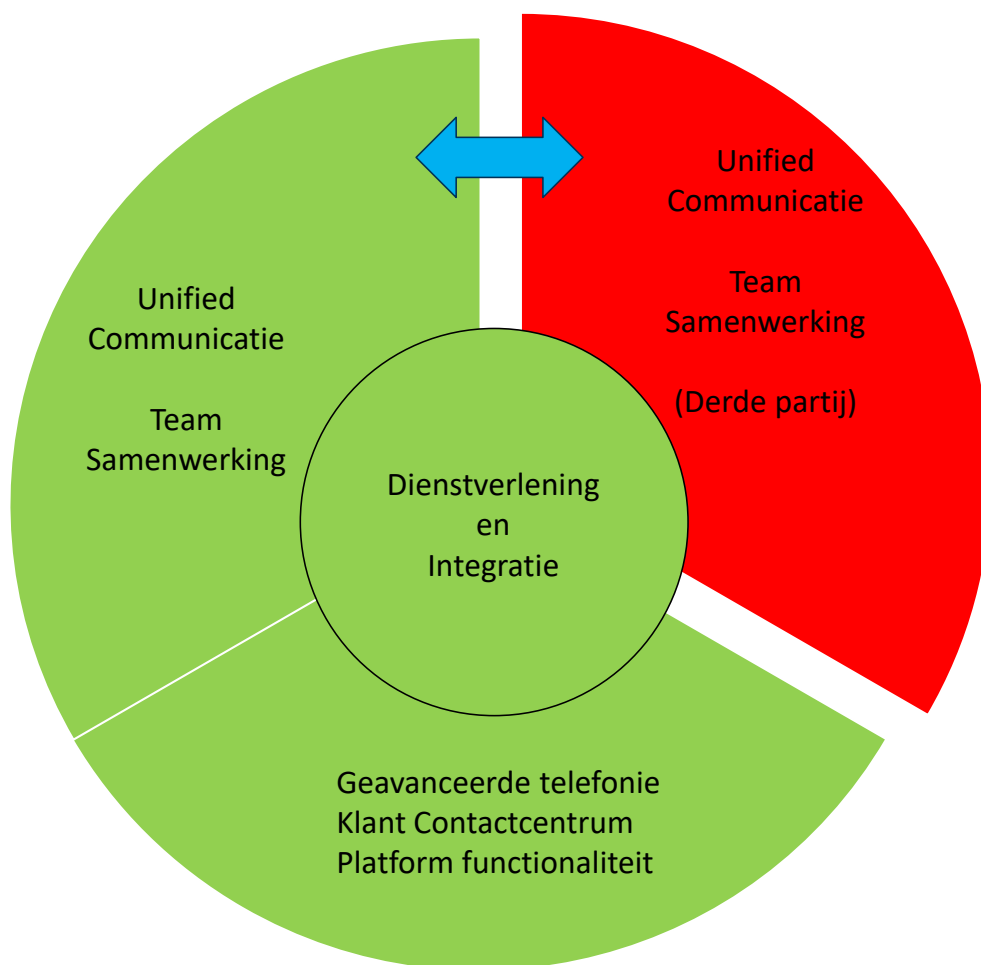
Team Samenwerking (TS)

GT Connect biedt virtuele ruimtes waarin eindgebruikers in teamverband kunnen samenwerken. In deze ruimtes kunnen onder andere documenten worden gedeeld, kan gebruik worden gemaakt van een whiteboard, kunnen berichten worden uitgewisseld, kan worden vergaderd (audio en video conferencing) en kan de beschikbaarheid en bereikbaarheid van teamleden worden bijgehouden.

5.4 Positie Unified communicatie en Team Samenwerking

De functionaliteit die door Unified Communicatie (UC) en Team Samenwerking (TS) wordt geboden is nog sterk in beweging. De mate waarin deelnemers aan GT Connect UC en TS hebben ingevoerd of de plannen die zij hebben om dit in te voeren verschillen. Sommige deelnemers hebben al een keuze gemaakt en hebben (een deel van) hun eindgebruikers al van UC of TS functionaliteit voorzien en ze opgeleid voor het gebruik ervan. Andere deelnemers zijn zich nog aan het oriënteren op invoering. Ook de in de markt beschikbare producten zijn nog in ontwikkeling. Bestaande functionaliteit wordt verder uitgewerkt en nieuwe mogelijkheden worden aan de producten toegevoegd. De stand van zaken en ontwikkelingen ten aanzien van UC en TS bij deelnemers en de markt maakt dat deelnemers nu nog geen gefundeerde keuze kunnen maken of, wanneer en op welke wijze zij UC en TS in de eigen organisatie willen invoeren. Het is om deze reden dat GT Connect flexibiliteit

vraagt aan de leverancier over de inzet van UC en TS bij de deelnemers. De flexibiliteit betreft in dit geval niet alleen de keuzevrijheid van deelnemers om al dan niet gebruik te maken van de oplossingen van de leverancier, maar heeft ook betrekking op de keuzevrijheid van een deelnemer om nu of gedurende de looptijd van de overeenkomst voor een oplossing van een derde partij te kiezen. In figuur 2 is deze keuzevrijheid schematisch weergegeven. Uit het figuur komt naar voren dat deelnemers, indien er behoefte is, de diensten 'Geavanceerde telefonie', 'Klant Contactcentrum' en 'Platform functionaliteit' bij de leverancier van GT Connect zullen afnemen. Ook alle dienstverlening en integratiewerkzaamheden rondom het platform zullen altijd bij de leverancier worden afgenomen. De blauwe pijl tussen de twee bovenste delen van de grote cirkel geeft echter aan de UC en TS betrokken kan worden van de leverancier van GT Connect maar ook betrokken kan worden van een andere partij. De kleinere cirkel in het midden maakt echter ook duidelijk dat, als UC en TS worden betrokken van een derde partij, de integratie van deze andere oplossing in handen is van de leverancier van GT Connect.



Figuur 2: Positie Unified Communicatie en Team Samenwerking

6. Hosting van het communicatieplatform

In de afgelopen twee decennia heeft er een verschuiving plaatsgevonden betreffende de locatie waar organisaties centrale telecommunicatie-apparatuur plaatsen. Traditionele PABX telefoniecentrales stonden vrijwel zonder uitzondering op de locaties waar de ondersteuning van bedrijfstelefonie plaatsvond. Ook na de introductie van VoIP werd in eerste instantie voornamelijk gekozen voor plaatsing van het platform op de locatie zelf. Goede dataverbindingen tussen locaties maakten het echter wel steeds haalbaarder om sublocaties van een organisatie ook voor spraakverkeer te verbinden met een hoofdlocatie, zodat kon worden volstaan met één centraal VoIP-platform op de hoofdlocatie. Hierop voortbordurend ontstond onder samenwerkende organisaties steeds meer een verdere consolidatiebeweging waarbij verschillende organisaties gebruik zijn gaan maken van één centraal beheerd communicatieplatform. Dergelijke platforms werden echter veelal nog gehost in een eigen rekencentrum op een eigen locatie. De laatste trend op hostinggebied is dat organisaties er steeds meer voor kiezen om communicatiefunctie als dienst af te nemen, waarbij ook de hosting niet meer op een eigen locatie plaatsvindt.

De potentiële deelnemers aan GT Connect hebben zonder uitzondering aangegeven de GT Connect functionaliteit als dienst af te willen nemen. Hosting op de eigen locatie is daarbij niet (meer) gewenst. Het voornaamste genoemde voordeel van dit model is dat centraal hosten betekent dat het platform voor alle deelnemers slechts eenmalig hoeft te worden ingericht en dat het operationeel beheer uitsluitend op deze ene locatie plaatsvindt. De deelnemers hoeven bij storingen, configuratiewijzigingen of upgrades geen toegang meer te verlenen tot eigen serverruimtes, en de werkzaamheden vinden voor de leverancier plaats op één locatie. Ten aanzien van de keuze om communicatiediensten vanaf één centrale locatie af te nemen, geldt dat hiermee de doelstellingen van de deelnemers maximaal worden ondersteund (zie hoofdstuk 3). Het biedt de meeste mogelijkheden om kosten te reduceren, de kwaliteit te verhogen, samenwerking vorm te geven en de bereikbaarheid te verbeteren.

GT Connect zal derhalve een communicatieplatform uitvragen, inclusief hosting door de leverancier. Hierbij zal niet specifiek worden voorgeschreven hoe en waar hosting plaats moet vinden, maar worden uiteraard wel diverse eisen gesteld die de keuze voor de hostingomgeving beïnvloeden. Eisen die van invloed zijn op de hostinglocatie zijn onder andere eisen op het gebied van:

- **Beveiliging**
De opdrachtnemer dient te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving op dit gebied. Dit betreft in ieder geval het voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG). Meer specifiek is in ieder geval de handreiking over BIG Cloud Computing van toepassing. Daarnaast zullen de aanbevelingen van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), zoals beschreven in hun whitepaper over cloudcomputing, en security, worden opgevolgd.
- **Privacy**
De Opdrachtnemer dient in ieder geval te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- **Beschikbaarheid**
- **Servicelevels**
- **Integratie met andere ICT-systemen**

GT Connect zal voor ingebruikname van het platform een praktijktoets uitvoeren (zie

paragraaf 9.3) waarin op cruciale punten wordt getoetst of het platform aan de eisen voldoet. De hiervoor genoemde eisen die de keuze voor de hostingomgeving beïnvloeden zullen in deze toets veel aandacht krijgen.

7. De markt

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

- **Fabrikanten**

Dit 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 zogenaamde telecom-providers verstaan.

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

8. Aanbestedingsprocedure en contract

8.1 Aanbestedingsprocedure

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 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 aanbidding te doen.

Voor GT Connect geldt dat er veel partijen actief zijn in de markt, maar 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 daarom open worden gehouden en de kans worden geboden om een passende, interessante inschrijving te doen. Met name om deze reden wordt voor de aanbesteding GT Connect gekozen voor de openbare procedure.

8.2 Contractvorm en aantal leveranciers

Bij aanbestedingen dient te worden gekozen voor de contractvorm waarin de voorwaarden worden vastgelegd; een raamovereenkomst of een duurovereenkomst. 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. GT Connect heeft bij het maken van een keuze voor de contractvorm de volgende afwegingen op de volgende onderwerpen gemaakt:

- **Aantal gewenste leveranciers**

GT Connect biedt communicatiefunctionaliteit voor de deelnemers. De inzet van verschillende typen platforms die deze functionaliteit ondersteunen is niet zonder meer mogelijk en zal in ieder geval leiden tot een aanzienlijk verlies aan functionaliteit. Om een zo hoog mogelijke kwaliteit van diensten en een optimale voedingsbodem voor verregaande samenwerking te bereiken, is het noodzakelijk om

één type platform in te zetten. Ook de doelstelling van de deelnemers om kosten te reduceren wordt het best ondersteund door te kiezen voor één platform, onder meer door maximalisering van de mogelijkheden tot samenwerking, maximale reductie van verbindingen, en de minimale inspanningen die nodig zijn om complexe koppelingen met andere ICT omgevingen te realiseren. GT Connect kiest om voorgaande redenen voor het gebruik van één type platform en als gevolg daarvan voor één leverancier van de dienstverlening.

- **Contractvorm**

Hoewel GT Connect voor een groot deel van de behoefte behoorlijk nauwkeurig de omvang vooraf kan specificeren, vraagt GT Connect op twee onderdelen meer dan gemiddelde flexibiliteit ten aanzien van de afnamehoeveelheid. Allereerst betreft dit de eerder beschreven afname van Unified Communication (UC) en Team Samenwerking (TS). UC en TS zijn nog zodanig in beweging in de markt en bij de deelnemers dat het niet mogelijk en wenselijk is om nu op dit gebied nu al harde, onomkeerbare keuzes te maken. Dat de deelnemers deze functionaliteit nu of op termijn wensen in te zetten vormt hierbij geen discussie, maar wel het moment waarop inzet plaats gaat vinden alsmede de exacte inbedding in de totale kantoorautomatiseringsinfrastructuur. De deelnemers dienen derhalve de vrijheid te hebben om gedurende de looptijd van de overeenkomst UC en TS met andere producten in te vullen dan de door de leverancier aangeboden oplossing. De leverancier zal overigens in een dergelijk geval wel verantwoordelijk zijn om de door een derde partij geleverde UC- en TS-oplossingen, voor zover mogelijk, te integreren met de overige functionaliteit van GT Connect. Een ander onderwerp waar GT Connect flexibiliteit vraagt betreft het afnamemoment van de deelnemers. In het beschrijvend document zal een inschatting worden gegeven van het moment waarop deelnemers zullen gaan afnemen, maar gezien de complexiteit van migratietrajecten naar nieuwe communicatieplatformen en de financiële consequenties zullen op dit gebied minder harde waarborgen worden gegeven. Overigens wil GT Connect de leverancier ook de mogelijkheid bieden om diensten eerder dan de genoemde data te leveren, als bestaande contracten dat toelaten. De flexibiliteit ten aanzien van het afnamemoment werkt derhalve beide kanten op.

De gevraagde flexibiliteit en daarmee gepaard gaande onzekerheid omtrent de exacte afnamehoeveelheid maakt dat GT Connect kiest voor het sluiten van een raamovereenkomst.

8.3 Duur van de overeenkomst

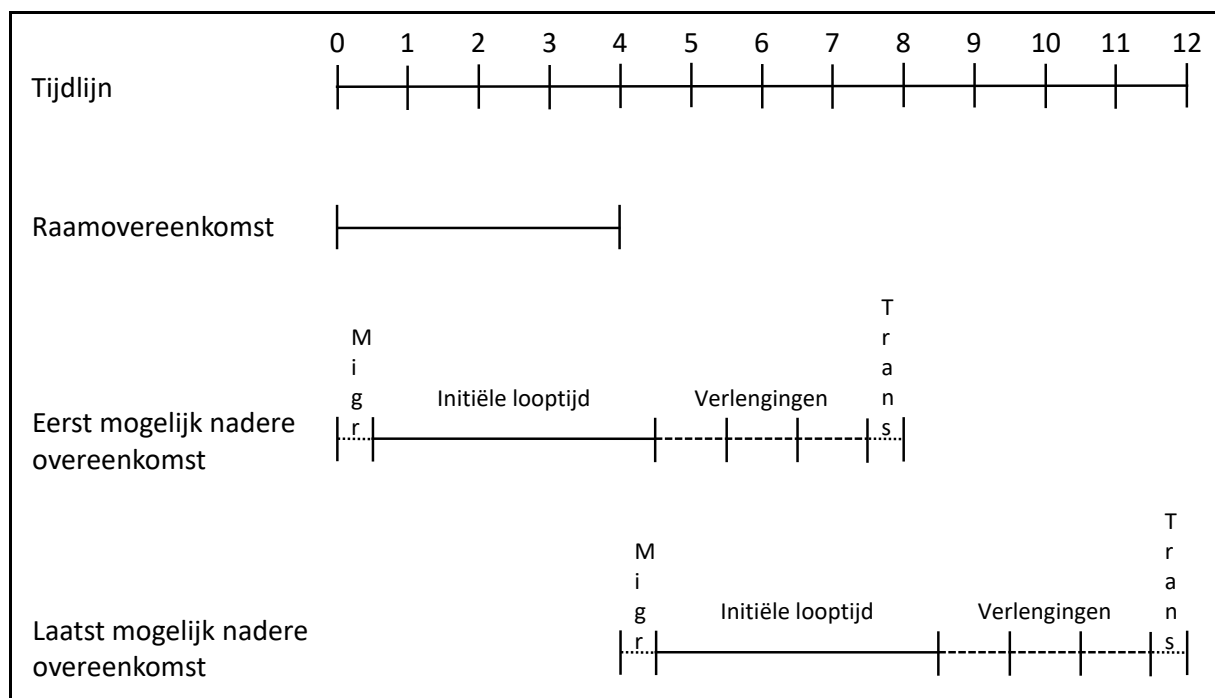
Hoewel een aantal van de deelnemers voornemens is, bijvoorbeeld door aflopende contracten of verouderde bestaande voorzieningen, om kort na het sluiten van de overeenkomst het migratie- en implementatietraject in gang te zetten, zal voor andere deelnemers het pas na een paar jaar opportuun zijn om hiermee te starten. In de aanbestedingswet is vastgelegd dat een raamovereenkomst maximaal vier jaar kan duren. Het is echter mogelijk om deze termijn te verruimen mits hier een deugdelijke motivatie aan ten grondslag ligt. Op het moment van schrijven van dit stuk hebben gemeenten zich nog niet als deelnemer aan GT Connect kunnen inschrijven, en is derhalve ook nog geen zicht op de verwachte start van afname van diensten door deelnemers. De aanbestedende dienst is voornemens de looptijd van de raamovereenkomst een beperkt langere duur te geven als na inschrijving van deelnemers mocht blijken dat een aantal deelnemers pas na vier jaar diensten kan gaan afnemen.

De migratie naar de GT Connect diensten door deelnemers is complexer en gaat gepaard met hogere kosten dan de migraties de andere tot nu toe aanbestede GT diensten. De migratie en ingebruikname kent een projectmatige aanpak waarin door middel van diverse ontwerpen (van globaal naar gedetailleerd) de bedrijfscommunicatiebehoefte in kaart wordt

gebracht en vervolgens wordt geïmplementeerd. Voor definitieve ingebruikname dient de nieuwe omgeving 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, mogelijk anders uitziende hulpmiddelen die beschikbaar worden gesteld. Voor grote organisaties is het niet ondenkbaar dat een overstap naar GT Connect maanden van zorgvuldige voorbereiding vergt. Zowel de opdrachtnemer 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 een nadere overeenkomst onder de raamovereenkomst. De kosten en inspanningen die gepaard gaan met de overstap naar een nieuwe communicatie-omgeving maakt dat het voor zowel de markt als voor de deelnemers opportuun is om voor langere tijd diensten te leveren en af te nemen. Een nadere overeenkomst zal daarom een initiële duur krijgen van vier jaar, en kan vervolgens in drie verlengingen met maximaal drie extra jaren worden verlengd. Hierdoor ontstaat een totale looptijd van zeven jaar. Daarnaast is het mogelijk aan het begin van de nadere overeenkomst een half jaar extra tijd te reserveren voor migratie naar de nieuwe omgeving, en kan aan het eind van de nadere overeenkomst een extra half jaar worden gereserveerd voor de transitie naar een volgende leverancier of omgeving. Iedere De maximale looptijd van een nadere overeenkomst komt daarmee op acht jaar.

Omdat de deelnemers verspreid over de looptijd van de raamovereenkomst nadere overeenkomsten zullen sluiten, zal de totale periode van dienstverlening door de opdrachtnemer in het kader van GT Connect langer dan acht jaar zijn. In het volgende figuur is schematisch weergegeven dat een deelnemer onder de door hem te sluiten nadere overeenkomst voor maximaal 8 jaar diensten kan afnemen. De diensten kunnen echter voor een totale periode van maximaal 12 jaar bij de opdrachtnemer worden afgenomen, uitgaande van een looptijd van vier jaar van de raamovereenkomst.



Figuur 3: looptijden raamovereenkomst en nadere overeenkomsten

9. Kwaliteit

9.1 Kwaliteit in eisen

GT Connect vormt straks voor de deelnemers 'het kloppend hart' voor de afhandeling van communicatie met burgers en andere relaties en doelgroepen. Het hoeft daarom geen betoog dat een ondermaatse kwaliteit van de dienstverlening onacceptabel is. Burgers 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 de projecten GT Vaste Communicatie en GT Mobiele Communicatie 1 en 2 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 aanbestedende dienst 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 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 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 marktconsultatie 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 invulling denkt te geven aan de wens van markt en deelnemers om voor ingebruikname van de diensten het kwaliteitsniveau te maximaliseren.

9.2 Toetsing op kwaliteit dienstverlening

GT Connect is voornemens inschrijvers te vergelijken en te waarderen op een aantal gevraagde dienstverleningsonderwerpen (zie paragraaf 5.1). Hoewel nog in onderzoek is welke onderdelen hiervoor in aanmerking komen en hoe deze beoordeling exact plaats gaat vinden, kan in het kader van deze toetsing bijvoorbeeld worden gedacht aan de volgende onderwerpen:

- **Aanpak migratie en implementatie**
Het doel van een eventuele toetsing op dit vlak is om een beeld te krijgen in welke mate verwacht mag worden dat een leverancier succesvol (veel gelijktijdige) migraties/implementaties af kan ronden. De leverancier zou inzicht in zijn aanpak kunnen geven in een beschrijving, waarin bijvoorbeeld eventuele ingezette methodieken worden benoemd alsmede te gebruiken ontwerptemplates. Een andere mogelijkheid is om het gevraagde inzicht te geven in een presentatie.
- **Aanpak integratie**
Het is voor de deelnemers van belang dat de leverancier in staat is GT Connect succesvol te integreren met andere ICT-omgevingen. Aan de leverancier zou kunnen worden gevraagd aan te geven welke soort integraties hij reeds heeft volbracht en wat zijn aanpak is bij verzoeken voor nieuw te realiseren koppelingen met andere

systemen. Meer concreet zou ook kunnen worden gevraagd daadwerkelijk een koppeling met een (nieuw) systeem te ontwerpen.

- **Aanpak user adoption**

Een nieuw communicatieplatform met nieuwe functionaliteiten kan uitsluitend ten volle worden benut als de eindgebruikers succesvol om kunnen gaan met de geboden mogelijkheden. Eindgebruikers dienen hiertoe goede instructies te krijgen en eventueel te worden opgeleid. Aan leveranciers kan worden gevraagd te beschrijven op welke wijze zij invulling geven aan user adoption. Meer concreet zou kunnen worden gevraagd om een groep onervaren gebruikers kennis te laten maken met bepaalde functionaliteiten die door het platform van de leverancier worden geboden, en te meten bij welke leverancier deze gebruikers als eerste in staat zijn de functionaliteiten met succes in te zetten.

In het kader van dit strategiedocument wordt voor nu volstaan met voornoemde voorbeelden. Er zijn uiteraard meer onderwerpen denkbaar die voor de in deze paragraaf bedoelde toetsing van kwaliteit geschikt kunnen zijn. GT Connect zal uit te voeren toetsen op dit gebied nader beschrijven in het beschrijvend document of, indien opportuun, in een eerder op de website van GT te publiceren beschrijving. Uiteraard zullen leveranciers vooraf op de hoogte worden gebracht van de wijze waarop de beoordeling zal plaatsvinden en hoe scores op de gevraagde gebieden tot stand komen.

9.3 Praktijkttoets

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 de mogelijkheid besproken om voorafgaand aan de ingebruikname van het nieuwe platform de werking en conformiteit met de gestelde eisen in de praktijk te toetsen. Er is geconcludeerd dat het afnemen van een praktijktoets positief bij kan dragen aan de succesvolle invoering van een nieuw platform.

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 product 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 opdrachtnemer. Er zullen derhalve keuzes moeten worden gemaakt wat wel en wat niet getoetst gaat worden.