



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Strategie IWR2018 Addendum op Strategiedocument OT2017

Programma Aanbesteding IWR

Versie 1.0

Datum 23 november 2017
Status Definitief

Dit document betreft de definitieve versie van de strategie van IWR2018. Het is een addendum op het eerder uitgebrachte Strategiedocument OT2017 en dient daarmee in samenhang te worden beschouwd. Waar nodig wordt terugverwezen naar het Strategiedocument OT2017.

Het IWR programma behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, op basis van nieuwe inzichten, de strategische kaders als beschreven in dit document bij te stellen.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
1. Historie strategiedocument	6
1.1. Documentlocatie.....	6
1.2. Revisiehistorie.....	6
1.3. Goedkeuringen.....	6
1.4. Distributie	6
2. Inleiding	7
2.1. Projectcontext IWR2018.....	7
2.2. Indeling aanbestedingen	7
2.3. Relatie met huidige overeenkomsten.....	8
2.4. Opzet van het strategiedocument	8
3. IWR2018 Vaste telefonie	9
3.1. Scope	9
3.2. Marktanalyse Vaste telefonie.....	9
3.3. Deelnemers	10
3.4. Huidige jaarvolumes	10
3.5. Schatting financiële omvang van de opdracht.....	11
3.6. Sourcingstrategie	11
3.7. Aanbestedingsprocedure	11
3.8. Rechtvaardiging deelnemersveld en indeling in opdrachten.....	11
3.9. Gunningcriteria	11
3.10. Perceelindeling	11
3.11. Beoogde contractduur	12
4. IWR2018 VoIP-centrales	14
4.1. Scope	14
4.2. Marktanalyse VoIP-centrales	14
4.3. Deelnemers	15
4.4. Huidige jaarvolumes	15
4.5. Schatting financiële omvang van de opdracht.....	16
4.6. Sourcingstrategie	16
4.6.1. Vaste telefonie en VoIP-centrales in één aanbesteding.....	16
4.6.2. Full outsourcing versus Multi sourcing.....	16
4.6.3. Resumé	17

4.7.	<i>Aanbestedingsprocedure</i>	17
4.8.	<i>Rechtvaardiging deelnemersveld en indeling in opdrachten</i>	17
4.9.	<i>Gunningcriteria</i>	18
4.10.	<i>Perceelindeling</i>	18
4.11.	<i>Beoogde contractduur</i>	18

Managementsamenvatting

Inleiding

Dit strategiedocument IWR2018 is een addendum op het strategiedocument OT2017 en gaat in op de strategische oriëntatie van IWR2018 ten behoeve van Vaste telefonie en VoIP-centrales. Het vormt daarmee een basis voor de verdere uitvoering van de IWR2018 aanbestedingen vanuit het programma Aanbesteding IWR (ICT Werkomgeving Rijk).

IWR2018|Vaste telefonie

Scope

De scope van IWR2018|Vaste telefonie bestaat uit aansluitingen voor telefonieverbindingen met het openbare netwerk (PSTN), al dan niet met tussenkomst van een VoIP-centrale. Meer bepaald gaat het om SIP en ISDN30, aansluitingen, de verkeersstromen en inclusief de verkeersafhandeling, billing, monitoring en rapportage. Daarnaast zijn laag volume inkomende verkeersstromen en facsimile (kortweg: fax) binnen scope.

Legacy (t.w. ISDN1/2 en analoge telefoonlijnen) is buiten scope. Er is door een aantal deelnemers aangegeven dat aan analoge telefoonlijnen bij de rijksoverheid geen gebruikersbehoefte meer is, maar dat moet nog een grotere groep deelnemers worden bevestigd. Voor dit document is die behoefte aan analoge telefoonlijnen voorshands buiten scope geplaatst. De diensten die vallen onder IWR2018|Vaste telefonie kunnen in veel gevallen worden geleverd over verschillende soorten fysieke infrastructuur. Ten aanzien van koperverbindingen, glasvezelverbindingen en coax-verbindingen geldt dat de toekomstige opdrachtnemer zelf een keuze kan maken welke fysieke drager hij wenst in te zetten.

Sourcingstrategie

Voor de aanbesteding inzake Vaste telefonie heeft de stuurgroep van het programma Aanbesteding IWR in het strategiedocument OT2017 besloten tot het contracteren van één leverancier ("Full outsourcing"). Er zijn bij het tot stand brengen van de voorliggende strategie geen aanleidingen naar voren gekomen die maken dat dit besluit voor heroverweging in aanmerking komt.

Aanbestedingsprocedure

Bij de Europese aanbesteding voor OT2010|Cluster Vast is mede op grond van het relatief beperkte aantal marktpartijen gekozen voor de openbare aanbestedingsprocedure, hetgeen naar tevredenheid heeft gewerkt. Voor IWR2018|Vaste telefonie is om dezelfde redenen eveneens gekozen om gebruik te maken van de openbare aanbestedingsprocedure.

Contractduur

Voor IWR2018|Vaste telefonie wordt een looptijd van in totaal 7 jaar voorzien, welke bestaat uit de volgende componenten:

- a. een initiële meerjarenperiode die eindigt op 24 januari 2021;
- b. variabel te kiezen verlengopties tot maximaal drie extra jaren;
- c. een periode van zes maanden voor migratie bij aanvang contract;
- d. een periode van zes maanden voor migratie bij einde contract;

- e. een verlengoptie van de migratiedatum bij einde contract van zes maanden.

IWR2018|VoIP-centrales

Deze aanbesteding betreft de aanbesteding van beheer, onderhoud en beperkte vernieuwing op de bestaande Mitel-omgevingen die middels de overeenkomst OT2010|VoIP-centrales zijn verworven. De bestaande Mitel-omgevingen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst IWR2018|VoIP-centrales grotendeels in stand blijven.

Scope

Deze aanbesteding betreft het onderhoud en support op de bestaande Mitel-omgevingen die middels de overeenkomst OT2010|VoIP-centrales zijn verworven inclusief vervanging van Mitel hard- en software. Tevens dient het mogelijk te zijn om bestaande Mitel hard- en software geheel of gedeeltelijk uit te faseren, eventueel per deelnemer, en dienen binnen nader vast te stellen grenzen uitbreiding op de bestaande Mitel-omgevingen mogelijk te zijn. Indien noodzakelijk kan vergelijkbare functionaliteit die niet van Mitel is, via andere overeenkomsten voor standaard software (EASP of vergelijkbaar) en rekencentrum hardware (ROAD en vergelijkbaar) worden verworven.

Sourcingstrategie

Voor deze aanbesteding is in dit addendum beschreven dat de beste sourcingstrategie voor deze aanbesteding uitkomt op het contracteren van één leverancier ("Full outsourcing") vanwege:

- het verkrijgen van een marktconforme prijs;
- het minimaliseren van beheerinspanningen; en
- een efficiënte inkoop.

Aanbestedingsprocedure

Bij de Europese aanbestedingen voor OT2010 is mede op grond van het relatief beperkte aantal marktpartijen gekozen voor de openbare aanbestedingsprocedure, hetgeen naar tevredenheid heeft gewerkt. Voor IWR2018 is om dezelfde redenen eveneens gekozen om gebruik te maken van de openbare aanbestedingsprocedure.

Contractduur

Voor deze aanbesteding wordt een looptijd van de overeenkomst voorzien die dusdanig is dat deze gelijk eindigt met de expiratiedatum van de initiële looptijd van zowel IWR2017|Mobiele communicatiediensten als IWR2018|Vaste telefonie. Daarna kan de overeenkomst IWR2018|VoIP-centrales met variabel te kiezen verlengingsopties verlengd worden tot in totaal vier jaren. De reden hiervoor is gelegen in de wens om in de komende jaren te komen tot een gelijktijdige einddatum van (raam)overeenkomsten die een relatie hebben met communiceren in de breedste zin van het woord.

1. Historie strategiedocument

1.1. Documentlocatie

Het strategiedocument v1.0 is openbaar gemaakt op de website:

<https://www.hisict.nl/aanbesteding-iwr>.

1.2. Revisiehistorie

Versie doc.	Revisiedatum	Doel versie	Aangegeven wijzigingen
0.1	05-10-2017	Kopie gemaakt vanuit strategiedocument OT2017 en aangepast naar IWR2018	n.v.t.
0.2	10-10-2017	Review PM	Aanpassingen nav review PM doorgevoerd
0.3	24-10-2017	Review PM	o.a. Architectuur-overzichten verwerkt
0.9	13-11-2017	Toestemming vragen aan stuurgroep	Feedback markt verwerkt. Advies Tenderboard en juridische adviezen verwerkt.
1.0	23-11-2017	Definitieve versie	Vastgesteld door stuurgroep. Geschikt maken voor openbare publicatie.

1.3. Goedkeuringen

Naam	Uitgifte-datum	Versie
Voorzitter Stuurgroep Aanbesteding IWR	13-11-2017	0.9
Voorzitter Stuurgroep Aanbesteding IWR	23-11-2017	1.0

1.4. Distributie

Naam	Uitgifte-datum	Versie
Tenderboard	12 oktober 2017	0.3
Gebruikersgroep	25 oktober 2017	0.3
Openbare publicatie t.b.v. Marktconsultatie	24 oktober 2017	0.4
Stuurgroep Aanbesteding IWR	13 november 2017	0.9
Openbare publicatie t.b.v. alle geïnteresseerde partijen	23 november 2017	1.0

2. Inleiding

2.1. Projectcontext IWR2018

IWR2018 maakt deel uit van het programma Aanbesteding IWR. Binnen dit programma zijn eerder zeven aanbestedingen uitgevoerd onder de naam IWR2016 (EASI2016) en IWR2017 (OT2017).

Binnen het strategiedocument OT2017 is de strategie voor Vaste telefonie reeds beschreven. Deze strategie is binnen dit addendum herijkt.

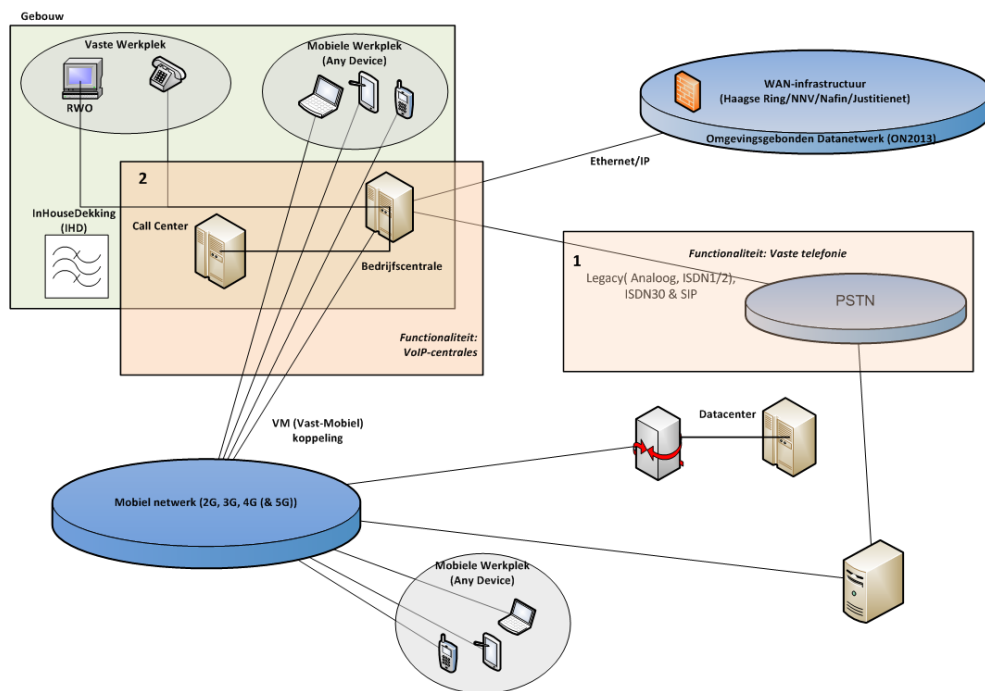
Aanvullend op de strategie zoals beschreven in het strategiedocument OT2017 is in dit addendum de strategie voor VoIP-centrales opgenomen.

2.2. Indeling aanbestedingen

Binnen de scope van IWR2018 worden de volgende aanbestedingen uitgevoerd:

- Vaste telefonie;
- VoIP-centrales.

In onderstaand Figuur 1, Aanbestedingen, is de indeling van de aanbestedingen op basis van functionaliteiten weergegeven (zie vlakken 1 en 2). Voor een breder grafisch overzicht van de telefonieomgeving van de rijksoverheid, zie verder Bijlage 1, Telefoonomgeving rijksoverheid. VoIP-centrales zijn in te delen in een aantal functionele "bouwblokken", deze zijn in Bijlage 2, Bouwblokken OT2010|VoIP-centrales nader uitgewerkt.



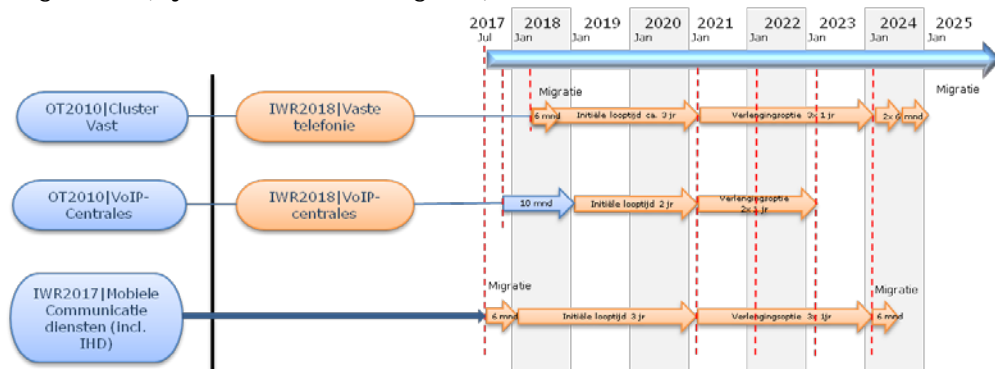
Figuur 1, Aanbestedingen IWR2018

Toelichting Figuur 1, Aanbestedingen IWR2018:

De analoge verbindingen, ISDN30 verbindingen en SIP verbindingen betreffen de verbindingen tussen de (VoIP) telefoniecentrale van de deelnemer en het vaste PSTN netwerk van de provider. De VM (Vast-Mobiel) koppeling betreft de verbinding tussen het mobiele netwerk van de provider en de telefoniecentrale van de deelnemer.

2.3. Relatie met huidige overeenkomsten

In onderstaande Figuur 2 is een contract-synchronisatiemodel weergegeven, dat de tijdsrelatie weergeeft tussen de bestaande overeenkomsten uit OT2010 en nieuwe overeenkomsten IWR2018. Hierdoor ontstaat een beeld van de momenten waarop contracten gelijktijdig (kunnen) expireren. Het contract-synchronisatiemodel toont de initiële looptijden, de minimale termijn van het betreffende contract, de optionele verlengingen, of de periode waarin alleen het uitdienen van aangegane nadere overeenkomsten is toegestaan (bijvoorbeeld t.b.v. migratie).



Figuur 2, Grafische weergave contact-synchronisatiemodel

De verticale stippellijnen geven startmomenten en contractuele expiratiemomenten weer, waarbij de stippellijnen vanaf januari 2021 beschouwd kunnen worden als mogelijke synchronisatiemomenten. Door synchronisatie wordt het mogelijk om een toekomstige aanbesteding te richten op functionele integratie, bijvoorbeeld door het bundelen van de aanbestedingen IWR2017|Mobiele communicatiediensten, IWR2018|Vaste telefonie en IWR2018|VoIP-centrales in één aanbesteding die is ingericht om de communicatiefunctie van het rijk als geheel onder te brengen in één nieuw contract (in plaats van in deelcontracten). Uitaard voor zover (aanbestedings)wet- en regelgeving dit toelaat en het op dat moment voortvloeit uit de nog vast te stellen sourcingstrategie.

2.4. Opzet van het strategiedocument

Dit strategiedocument IWR2018 is een addendum op het strategiedocument OT2017 en gaat in op de strategische oriëntatie van IWR2018 ten behoeve van Vaste telefonie en VoIP-centrales. Het vormt daarmee een basis voor de verdere uitvoering van de IWR2018 aanbestedingen vanuit het programma Aanbesteding IWR (ICT Werkomgeving Rijk).

3. IWR2018|Vaste telefonie

3.1. Scope

De scope van IWR2018|Vaste telefonie bestaat uit aansluitingen voor telefonieverbindingen met het openbare netwerk (PSTN), al dan niet met tussenkomst van een VoIP-centrale. Meer bepaald gaat het om SIP en ISDN30, aansluitingen, de verkeersstromen inclusief de verkeersafhandeling, billing, monitoring en rapportage. Daarnaast zijn laag volume inkomende verkeersstromen en facsimile (kortweg: fax) binnen scope.

Legacy (t.w. ISDN1/2 en analoge telefoonlijnen) is buiten scope. Er is door aan aantal deelnemers aangegeven dat aan analoge telefoonlijnen bij de rijksoverheid geen gebruikersbehoefte meer is, maar dat moet nog een grotere groep deelnemers worden bevestigd. Voor dit document is de behoefte aan analoge telefoonlijnen voorshands buiten scope geplaatst. De diensten die vallen onder IWR2018|Vaste telefonie kunnen in veel gevallen worden geleverd over verschillende soorten fysieke infrastructuur. Ten aanzien van koperverbindingen, glasvezelverbindingen en coax-verbindingen geldt dat de toekomstige opdrachtnemer zelf een keuze kan maken welke fysieke drager hij wenst in te zetten.

ISDN1/2 wordt begin 2019 in de markt uitgefaseerd omdat de technologie is verouderd. Gangbare alternatieven voor legacy zijn mobiele tele- en datacommunicatie en Voice over IP.

Een consequentie van de uitfasering van ISDN1/2 is dat het voor het afwickelen van faxverkeer een alternatieve oplossing moet worden gevonden. Daar komen drie varianten voor in aanmerking:

1. De deelnemers vervangen hun huidige faxapparatuur door nieuwe faxapparaten die geschikt zijn voor het netwerk van de (nieuwe) vaste telefonie provider.
2. Het afwickelen van faxverkeer over IP (FoIP). Dit laatste heeft soms een mindere quality-of-service/class-of-service¹ (QoS/CoS) ten opzichte van ISDN, vooral naarmate de berichten die via faxverkeer worden verstuurd groter zijn.
3. Faxen over internet bijv. via e-mail of als faxdienst (E-Fax). Deze oplossing is evenwel niet in alle situaties toepasbaar wegens het vertrouwelijke karakter van de informatie die per fax wordt verstuurd.

Om de QoS/CoS van faxverkeer te borgen wordt hierop in de aanbesteding specifiek ingegaan, wat inhoudt dat de markt een passende oplossing kan aanbieden die voorziet in de door ons gestelde kwaliteitscriteria.

3.2. Marktanalyse Vaste telefonie

De Nederlandse markt voor vaste telefonieverbindingen op de schaal van deze aanbesteding bestaat uit een klein aantal grote marktpartijen: BT, KPN, Tele2 en VodafoneZiggo. Het MKB is voor deze aanbesteding in beginsel een minder relevante doelgroep, behoudens in een eventuele rol als onderaannemer. Marktpartijen zijn (deels) afhankelijk van KPN bij het verkrijgen van vaste telefonie verbindingen, met name omdat KPN van oudsher in geheel Nederland

¹ T.g.v. Latency en Packet Loss

verbindingen heeft gelegd naar haar klanten. De andere marktpartijen betrekken in een aantal gevallen hun verbindingen via KPN (o.b.v. Wholesale Line Rental) in plaats van zelf verbindingen aan te leggen. Dienstverlening op het gebied van Vaste telefonie kan beschouwd worden als een "commodity".

De telecommarkt wordt door de ACM structureel gemonitord en op sommige onderdelen gereguleerd. Momenteel is met name ISDN1/2 en het inbound verkeer onderhavig aan regulering².

3.3. Deelnemers

Het deelnemersveld van IWR2018|Vaste telefonie bestaat uit organisatieonderdelen die deel uitmaken van de rechtspersoon de Staat der Nederlanden, aangevuld met enkele deelnemers die daar nauw aan verbonden zijn en aan bepaalde criteria voldoen.

3.4. Huidige jaarvolumes

In de onderstaande tabel zijn de gerealiseerde jaarvolumes van het jaar 2016 (in Euro en exclusief BTW) weergegeven, welke zijn verkregen op basis van recente rapportages uit de OT2010 overeenkomsten. Aan de jaarvolumes kunnen geen rechten worden ontleend.

Rijksoverheid	Jaarvolume o.b.v. rapportages (2016) Vaste telefonie
Omzet (ex. BTW)	Ca. € 6 miljoen ³
Kentallen (schatting)	Analoge aansluitingen: ca. 3.700 stuks Digitale aansluitingen: ca. 1.900 stuks Gesprekken: ca. 17,5 miljoen Belminuten: ca. 39,5 miljoen Hiervan betreft ca. 5% laagvolume inbound
Huidige leverancier	Tele2

Tabel 1, Huidige jaarvolumes

² Zie op internet: Marktanalyse Vaste Telefonie d.d. 23 februari 2017 door de ACM met kenmerk: ACM/DTVP/2017/201216

³ Op basis van extrapolatie inzake rapportage 1Q2017

3.5. Schatting financiële omvang van de opdracht

In de onderstaande tabel is het geschatte financiële jaarvolume als indicatie opgenomen; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Aanbesteding	Geschatte financiële omvang (in € mln per jaar)
Vaste telefonie ⁴	3 – 7

Tabel 2, Omvangsindicatie IWR2018|Vaste telefonie

3.6. Sourcingstrategie

Voor de aanbesteding inzake Vaste telefonie heeft de stuurgroep van het programma Aanbesteding IWR in het strategiedocument OT2017 besloten tot het contracteren van één leverancier ("Full outsourcing"). Er zijn bij het tot stand brengen van de voorliggende strategie geen aanleidingen naar voren gekomen die maken dat dit besluit voor heroverweging in aanmerking komt.

3.7. Aanbestedingsprocedure

Bij de Europese aanbesteding voor OT2010|Cluster Vast is mede op grond van het relatief beperkte aantal marktpartijen gekozen voor de openbare aanbestedingsprocedure, hetgeen naar tevredenheid heeft gewerkt. Voor IWR2018|Vaste telefonie is om dezelfde redenen eveneens gekozen om gebruik te maken van de openbare aanbestedingsprocedure.

3.8. Rechtvaardiging deelnemersveld en indeling in opdrachten

Zie paragraaf 7.2 van het strategiedocument OT2017.

3.9. Gunningcriteria

Voor IWR2018|Vaste telefonie wordt gekozen voor beste prijs-kwaliteitverhouding. Hoewel het bij deze aanbesteding om een "commodity" type inkoop gaat, kan er mogelijk toch onderscheidend vermogen in kwaliteit tussen de leveranciers worden aangebracht door wensen aan te brengen die tot kwaliteitspunten kunnen leiden. De verhouding tussen wensen en prijs wordt in de gunningsformule in die situatie dusdanig gekozen, dat er de facto geen sprake zal zijn van een laagste prijs aanbesteding.

3.10. Perceelindeling

De mogelijkheden om synergievoordeel te behalen en voor indeling in percelen zijn onderzocht, maar hebben niet geleid tot een andere benadering voor de aanbesteding van IWR2018|Vaste telefonie. Voor de volledigheid zijn de drie scenario's in deze paragraaf nader uitgewerkt.

Scenario 1. Geheel IWR2018 in scope van één aanbesteding

Onderzocht is of er synergievoordelen zijn te behalen indien Vaste telefonie en VoIP-centrales gezamenlijk in één aanbesteding zijn uit te voeren.

Uit eigen onderzoek is gebleken dat dergelijke synergievoordelen momenteel niet te behalen zijn, maar op termijn mogelijk wel. Op dit moment is het niet opportuun om beide onderwerpen in één aanbesteding uit te voeren, om de volgende redenen:

⁴ Schatting bijgesteld ten opzichte van Strategiedocument OT2017 op basis van actuele inzichten.

- vanwege de expiratedatum van OT2010|Cluster Vast, die tevens niet is te verlengen, dient er op korte termijn een aanbesteding voor vaste telefonie te starten. OT2010|Cluster VoIP-centrales is nog te verlengen;
- de kans is aanwezig dat er, op dit moment, in juridische zin nog sprake is van het onnodig samenvoegen van ongelijksoortige opdrachten in de zin van artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012, omdat:
 - de te leveren diensten momenteel zodanig verschillend zijn dat gesteld kan worden dat geen sprake is van een hoge mate van samenhang, ondanks dat beide opdrachten in functionele zin “bellen” gemeenschappelijk hebben;
 - de samengevoegde opdracht niet voor zowel de grootzakelijke markt als voor (samenwerkingsverbanden van) het midden- en kleinbedrijf toegankelijk is (behoudens via onderaanneming).

Scenario 2. Splitsen legacy en SIP

Ondanks dat legacy buiten scope is van IWR2018|Vaste telefonie, is in een voorafgaand stadium voor Vaste telefonie een perceelindeling in ‘legacy’ (analoog, ISDN) en SIP overwogen. Deze perceelindeling is echter niet passend geacht om de volgende redenen:

- Een perceel voor legacydiensten is niet aantrekkelijk voor partijen om op in te schrijven, immers het volume is relatief klein en neemt af.
- Een perceel voor legacydiensten verhoogt potentieel de no-bid kans en verhoging van de tarieven.
- Indeling in percelen kan leiden tot twee verschillende leveranciers (multi-sourcing), hetgeen niet aansluit bij de overwegingen die in de het strategiedocument OT2017 zijn opgenomen.
- Het leidt tot een toename in contractbeheer, vergroting van complexiteit in nummerplanning en migratieactiviteiten.

De huidige situatie in de markt geeft geen aanleiding om SIP in een apart perceel onder te brengen⁵.

Scenario 3. Laag volume inkomende verkeersstromen

In het Strategiedocument OT2017 is reeds uiteengezet waarom het groot volume inbound verkeer als aparte aanbesteding is aangemerkt. Gelet op het verloop van IWR2017 is gebleken dat de markt zich in deze strategie heeft kunnen vinden. Tevens is uit de aanbesteding IWR2017|Inbound gebleken dat ten aanzien van groot volume inbound verkeer de ACM-regulering van invloed is op de wijze waarop marktpartijen zich verhouden tot elkaar en de inschrijving.

Vanwege het kleine percentage inkomend verkeer dat onderdeel uitmaakt van de scope van IWR2018|Vaste telefonie, is deze component niet vergelijkbaar met IWR2017|Inbound. Mede daarom wordt hierop weinig dynamiek vanuit de markt verwacht en ontbreekt een aanleiding om de strategie of het prijsmodel op het punt van inbound aan te passen.

3.11. Beoogde contractduur

Het is de uitdrukkelijke wens van de deelnemers om in de komende jaren te komen tot een gelijktijdige einddatum van (raam)overeenkomsten die een

⁵ Bij de onlangs succesvol afgeronde aanbesteding van GT Vaste Communicatie (VNG/KING), die qua omvang vergelijkbaar is, is SIP ook niet in een apart perceel ondergebracht.

relatie hebben met communiceren in de breedste zin van het woord. Deze wens is geuit voor in ieder geval de (raam)overeenkomsten IWR2017|Mobiele communicatiediensten, IWR2018|Vaste telefonie en IWR2018|VoIP-centrales. Om dit doel te bereiken dient elke (raam)overeenkomst te beschikken over variabele verlengingsmogelijkheden.

Voor IWR2018|Vaste telefonie wordt een looptijd van in totaal 7 jaar voorzien, welke bestaat uit de volgende componenten:

- a. een initiële meerjaren⁶ periode die eindigt op 24 januari 2021 (inclusief zes maanden migratie bij aanvang);
- b. variabel te kiezen verlengopties tot maximaal drie extra jaren;
- c. een periode van zes maanden voor migratie bij aanvang contract⁷;
- d. een periode van zes maanden voor migratie bij einde contract (dit is geen onderdeel van de meerjaren periode bij a.);
- e. een verlengoptie van de migratiedatum bij einde contract van zes maanden.

Ad a.

Dit moment is gelijk aan het einde van de Raamovereenkomst IWR2017|Mobiele communicatiediensten, die op 24 juli 2017 is ingegaan en gestart met een migratieperiode van zes maanden. De gekozen einddatum sluit de mogelijkheid niet uit -en biedt daarmee kansen – om bij een nieuwe aanbesteding synergievoordelen te behalen door in ieder geval Vaste telefonie en Mobiele communicatiediensten te kunnen bundelen in één gecombineerde uitvraag⁸.

Ad e.

In deze verlengoptie voor de migratie is voorzien omdat uit de praktijk blijkt dat een migratieperiode van zes maanden doorgaans niet voldoende is.

6 Uitgaande van ingangsdatum van de IWR2018|Vaste telefonie in mei 2018, is de initiële meerjaren periode drie jaar.

7 De overeenkomst voor OT2010|Cluster Vast expireert op 24 oktober 2018 van rechtswege waarna een migratieperiode van zes maanden in gaat.

8 Uiteraard als daarvoor de juiste (juridische) voorwaarden op dat moment aanwezig zijn.

4. IWR2018|VoIP-centrales

Deze aanbesteding betreft de aanbesteding van beheer, onderhoud en beperkte vernieuwing op de bestaande Mitel-omgevingen die middels de overeenkomst OT2010|VoIP-centrales zijn verworven. De bestaande Mitel-omgevingen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst IWR2018|VoIP-centrales grotendeels in stand blijven.

4.1. Scope

Voor bedrijfscentrales wordt vooralsnog het bestaande contract OT2010|Cluster VoIP-centrales toegepast. Deze overeenkomst expireert op 29 maart 2018. Een verlenging van deze overeenkomst met maximaal één jaar is nodig om de aanbesteding IWR2018|VoIP-centrales uit te kunnen voeren. Deze overeenkomst kan flexibel verlengd worden tot uiterlijk 29 maart 2020.

Het contract OT2010|Cluster VoIP-centrales voorziet in de levering van op IP gebaseerde communicatiesystemen, inclusief de basisdienstverlening die nodig is voor het inrichten, implementeren en beheren van die systemen. In de opvolging van dit bestaande contract dienen de thans in gebruik zijnde VoIP-centrales (Mitel-omgevingen) in stand gehouden te worden. VoIP-centrales zijn in te delen in een aantal functionele "bouwblokken", deze zijn in Bijlage 2, Bouwblokken OT2010|VoIP-centrales nader uitgewerkt.

De aanbesteding betreft dan ook het onderhoud en support op de bestaande Mitel-omgevingen inclusief vervanging van Mitel hard- en software. Tevens dient het mogelijk te zijn om bestaande Mitel hard- en software geheel of gedeeltelijk uit te faseren, eventueel per deelnemer, en dienen binnen nader vast te stellen grenzen uitbreiding op de bestaande Mitel-omgevingen mogelijk te zijn. Indien noodzakelijk kan vergelijkbare functionaliteit die niet van Mitel is, via andere overeenkomsten voor standaard software (EASP of vergelijkbaar) en rekencentrum hardware (ROAD en vergelijkbaar) worden verworven. Door deze mogelijke afbouw kan de omvang van de scope afnemen. De mate waarin deze afbouw plaatsvindt zal zo goed als mogelijk in de aanbestedingsdocumenten worden beschreven.

Optioneel bestaat behoefte aan aanvullende dienstverlening binnen de scope van de aanbesteding. Niet alleen functioneel (te denken valt hierbij aan toekomstige ontwikkelingen, onder andere op het gebied van UC en collaboratie en koppeling met andere bedrijfssystemen), maar ook op het gebied van beheer, onderhoud en op het gebied van logistieke dienstverlening. De behoefte aan aanvullende dienstverlening varieert sterk per Shared Service Organisatie. Daarom zal de invulling in de aanbesteding een optioneel en variabel karakter kennen.

4.2. Marktanalyse VoIP-centrales

De markt van leveranciers voor het uitvoeren van het beheer, onderhoud en, indien noodzakelijk, vervangen van de middels OT2010|VoIP-centrales verworven Mitel-omgevingen bestaat voornamelijk uit MKB-bedrijven die officieel partner van Mitel zijn⁹. Mitel heeft op dit moment drie platinum partners

⁹ Zie voor de actuele situatie

[http://mitel.nl/partners?circle_op=%3C&circle\[location\]=Nederland&circle\[value\]=1001](http://mitel.nl/partners?circle_op=%3C&circle[location]=Nederland&circle[value]=1001)

in Nederland, vier gold partners en vier silver partners. Verder zijn er ruim tien authorized partners.

VoIP en UC

Voice over IP (VoIP) centrales en Unified Communications (UC) zijn in de analyse als een verbonden geheel bekeken, omdat VoIP-centrales en UC en de toepassingen constant evolueren en de markspelers zich in beide gebieden bewegen. Denk hierbij aan concrete overgangsgebieden als softphone toepassing vs. bureau (vaste) toestellen, mobiele telefonie toepassing en encryptie over het internet.

In de markt is een ontwikkeling gaande waarbij fysieke telefooncentrales steeds meer worden vervangen door softwarematige oplossingen die vervolgens veelal in de cloud worden opgenomen en als dienst worden aangeboden. Voor de analyse van marktpartijen heeft dit geen invloed, echter is een scheiding van VoIP en UC bij het opstellen van een aanbestedingsstrategie wel van belang. Enerzijds bestaan VoIP-centrales uit een combinatie van zowel hardware als software en betreft UC uitsluitend software (software die wel een grote relatie heeft en blijft houden met VoIP), anderzijds heeft de rijksoverheid onder OT2010|VoIP-centrales een grote investering gedaan, die nog niet is afgeschreven.

In de analyse is voor VoIP – UC vooral gekeken naar de z.g. ‘on-premises’ oplossingen en marktpartijen, echter moet in toenemende mate ook worden gekeken naar Unified Communications as a Service (UCaaS).

UCaaS is een zeer bruikbaar alternatief voor UC, waarbij UCaaS dezelfde functionaliteiten ondersteunt als het op on-premises gebaseerd UC echter is gebaseerd op het z.g. Cloud (diensten)model.

UCaaS kent twee typen van architectuur, multitenant (gedeelde gemeenschappelijke (single) software) en multi-instance (klant toegewezen software). Van de multitenant architectuur wordt het meest gebruik gemaakt vanwege de eenvoudige support en werking met nieuwe diensten en applicaties (b.v. Microsoft Office 365 en Google apps for work (GAfW)).

4.3. Deelnemers

Zie paragraaf 7.1 van het strategiedocument OT2017.

4.4. Huidige jaarvolumes

In de onderstaande tabel zijn de gerealiseerde jaarvolumes van het jaar 2016 (in Euro en exclusief BTW) weergegeven, welke zijn verkregen op basis van recente rapportages uit de OT2010 overeenkomsten. Aan de jaarvolumes kunnen geen rechten worden ontleend.

Rijksoverheid	Jaarvolume o.b.v. rapportages (2016)
Omzet (ex. BTW)	Ca. € 2 miljoen
Kentallen (schatting)	Aantal centrales: 30
Huidige leverancier	Detron

Tabel 3, Jaarvolumes OT2010|VoIP centrales

4.5. Schatting financiële omvang van de opdracht

In de onderstaande tabel zijn per voorgenomen aanbesteding de geschatte financiële jaarcijfers als indicatie opgenomen. Aan deze jaarcijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

Aanbesteding	Geschatte financiële omvang (in € mln per jaar; excl. BTW)
VoIP-centrales	1 – 3

Tabel 4, Omvangsindicatie IWR2018|VoIP-centrales

4.6. Sourcingstrategie

4.6.1. Vaste telefonie en VoIP-centrales in één aanbesteding

Onderzocht is of er synergievoordelen zijn te behalen indien Vaste telefonie en VoIP-centrales gezamenlijk in één aanbesteding uitgevoerd worden.

Uit dit onderzoek is gebleken dat dergelijke synergievoordelen op lange(re) termijn zeker te behalen zijn. Op dit moment is het niet opportuun om beide onderwerpen in één aanbesteding uit te voeren, om de volgende redenen:

- vanwege de expiratedatum van OT2010|Cluster Vast, die tevens niet is te verlengen, dient er op korte termijn een aanbesteding voor vaste telefonie te starten. OT2010|Cluster VoIP-centrales is nog te verlengen;
- de kans is aanwezig dat er, op dit moment, in juridische zin nog sprake is van het onnodig samenvoegen van ongelijksoortige opdrachten in de zin van artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012, omdat:
 - de te leveren diensten momenteel zodanig verschillend zijn dat gesteld kan worden dat geen sprake is van een hoge mate van samenhang, ondanks dat beide opdrachten in functionele zin "bellen" gemeenschappelijk hebben;
 - de samengevoegde opdracht niet voor zowel de grootzakelijke markt als voor (samenwerkingsverbanden van) het midden- en kleinbedrijf toegankelijk is (behoudens via onderaanneming).

4.6.2. Full outsourcing versus Multi sourcing

Voor VoIP-centrales zijn de volgende voor- en nadelen van de toepasbare sourcingstrategieën benoemd in onderstaande tabel:

VoIP-centrales	
Voordelen Full outsourcing	Voordelen Multi Sourcing
a) Betere tarieven door Economies of Scale en relatie met fabrikant door marktpartij; b) Betere mogelijkheid om integrale oplossing te behouden voor alle gebruikers; c) Lagere regielast (contractmanagement), optimale logistiek en factuurstroom (met name bij toepassing van DigilInkoop); d) Voorkomen van discussie over scheidingslijnen.	a) Geen afhankelijkheid 1 partij; b) Bevordering concurrentiestelling.

VoIP-centrales	
Nadelen Full outsourcing	Nadelen Multi Sourcing
a) Afhankelijk van 1 partij; b) Concurrentiestelling alleen bij aanvang overeenkomst (dus verminderde marktwerking op termijn); c) Mogelijk risico van 'lock-in' bij de gekozen provider.	a) Minder 'Economies of Scale'; b) Door fragmentatie minder integrale oplossingen mogelijk; c) Interconnectie uitdagingen, discussie over scheidslijnen; d) Hogere regielast (op 'concern' niveau).

De voor- en nadelen zijn betrokken bij de waardering van de beoordelingscriteria.

Meest doorslaggevende voordelen van Full outsourcing zijn:

- het verkrijgen van een marktconforme prijs;
- het minimaliseren van beheerinspanningen; en
- een efficiënte inkoop (het eenvoudig kunnen verwerven van de dienstverlening).

De nadelen van Full outsourcing worden voor deze aanbesteding geaccepteerd.

4.6.3. *Resumé*

Resumerend is in onderstaande tabel de oriëntatie op de sourcingstrategie weergegeven.

Aanbesteding	Sourcingstrategie
VoIP-centrales	Full outsourcing. Voor deze aanbesteding wordt één overeenkomst gesloten.

4.7. **Aanbestedingsprocedure**

Zie paragraaf 7.4 van het strategiedocument OT2017.

4.8. **Rechtvaardiging deelnemersveld en indeling in opdrachten**

Zie paragraaf 7.2 van het strategiedocument OT2017.

Sub a

De intentie is om een (raam)overeenkomst met één leverancier af te sluiten.

De aanbesteding VoIP-centrales blijft ondanks het samenvoegen van deelnemers klein genoeg om voor (samenwerkingsverbanden van) bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf interessant te kunnen zijn.

Sub b

Zie Strategiedocument OT2017.

Sub c

De scope van deze aanbesteding bestaat elk slechts uit één enkele opdracht, zodat van samenvoegen van ongelijksoortige opdrachten geen sprake is. Een nadere motivering (naar object) is dan ook niet vereist.

Conclusie

Het samenvoegen van de deelnemers wordt voor deze aanbesteding geoorloofd geacht. Inschrijving is mogelijk voor (samenwerkingsbedrijven van) het midden- en kleinbedrijf.

Bij deze aanbesteding is sprake van één enkele opdracht waardoor een nadere motivering (naar object) niet vereist is.

4.9. Gunningcriteria

Voor de algemene inleidende tekst Zie Strategiedocument OT2017.

Voor IWR2018|VoIP-centrales wordt gekozen voor beste prijs-kwaliteitverhouding. De belangrijkste kwaliteitscomponenten zijn:

- logistieke aspecten;
- kennis van de Mitel-omgevingen;
- service-levels.

4.10. Perceelindeling

De redenen zoals genoemd in het strategiedocument OT2017 zijn onverkort van toepassing op de aanbesteding IWR2018|VoIP-centrales.

4.11. Beoogde contractduur

Het is de uitdrukkelijke wens van de deelnemers om in de komende jaren te komen tot een gelijktijdige einddatum van (raam)overeenkomsten die een relatie hebben met communiceren in de breedste zin van het woord. Deze wens is geuit voor in ieder geval de (raam)overeenkomsten IWR2017|Mobiele communicatiediensten, IWR2018|Vaste telefonie en IWR2018| VoIP-centrales. Om dit doel te bereiken dient elke (raam)overeenkomst te beschikken over variabele verlengingsmogelijkheden.

De overeenkomst OT2010|Cluster VoIP-centrales expireert op 29 maart 2018 en kan flexibel verlengd worden tot uiterlijk 29 maart 2020. Een verlenging van deze overeenkomst is nodig om de aanbesteding VoIP-centrales uit te kunnen voeren. In het voorbeeld zoals opgenomen in Figuur 2, Grafische weergave contact synchronisatiemodel is uitgegaan van een verlenging van tien maanden.

Het voornemen is om de (raam)overeenkomst IWR2018|VoIP-centrales een minimale contractduur toe te kennen die dusdanig is dat deze gelijk eindigt met de expiratedatum van de initiële looptijd van zowel IWR2017|Mobiele communicatiediensten als IWR2018|Vaste telefonie. Daarna kan de (raam)overeenkomst IWR2018|VoIP-centrales met variabel te kiezen verlengingsopties verlengd worden tot in totaal vier jaren.

