



Rapport markconsultatie telefonie

Uitgevoerd door: Sharanda de Jong

Versie: definitief

Datum: 16 juli 2018

Instituut Fysieke Veiligheid

Postbus 7112

2701 AC Zoetermeer

Zilverstraat 91, 2718 RP Zoetermeer

www.ifv.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Scenario's	4
2.1	Resultaat scenario 2	4
2.2	Resultaat scenario 3	4
2.3	Resultaat scenario 4	5
3	Overige vragen vast-mobiel integratie	6
3.1	Resultaat vraag 1	6
3.2	Resultaat vraag 2	6
4	Conclusie en afsluiting marktconsultatie	7

1 Inleiding

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van de marktconsultatie telefonie die het IFV op 23 januari 2018 op TenderNed heeft gepubliceerd. De sluitingsdatum was 20 februari 2018 uiterlijk om 16:00 uur.

Het IFV heeft van negen marktpartijen (hierna te noemen 'partijen') een reactie mogen ontvangen. Het IFV wil deze partijen hartelijk bedanken voor de deelname. Het IFV wil met dit rapport op hoofdlijnen, zonder commerciële belangen te schaden, inzage geven in de resultaten.

Als aangegeven in de marktconsultatie is scenario 1 een update van het huidige telefonie platform. Dit scenario is reeds onderzocht en was daarom niet opgenomen in dit rapport.

2 Scenario's

Het IFV een upgrade van het huidige systeem reeds onderzocht (scenario 1 conform marktconsultatiedocument v2.2 d.d. 23 januari 2018). Het IFV heeft leveranciers gevraagd te adviseren in de voor- en nadelen van de volgende scenario's:

- Scenario 2: het huidige concept handhaven op basis van een nieuwe centrale (dus geen SV9300 maar een ander systeem) waarin vaste telefonie¹ **wel** blijft bestaan.
- Scenario 3: telefoniecentrale als een dienst (helemaal geen server hardware meer) en vaste telefonie **wel** blijft bestaan.
- Scenario 4: een ander scenario op basis van een idee van de deelnemers aan de marktconsultatie, waarbij het **wel of niet** voorzetten van de vaste telefonie aan de leverancier wordt overgelaten. Met niet voorzetten wordt bedoeld om in principe volledig met mobiele toestellen te werken, met uitzondering van de receptie.

2.1 Resultaat scenario 2

Er hebben vijf van de negen marktpartijen deelgenomen aan de beantwoording van scenario 2. De meeste partijen geven aan dat de bestaande toestellen vervangen dienen te worden, maar deels hergebruiken van een aantal onderdelen (DT700 toestellen, Business ConneCT, en MA4000) is een optie. Als voordelen worden aangegeven een hoge redundantie (beschikbaarheid), geen rigoureuze wijzigingen voor eindgebruikers en ook in dit scenario is het mogelijk gebruik te maken van technologische vernieuwingen (mobiele app, videobellen, etc.). Nadelen zijn het niet eenvoudig op- en afschalen van licenties (schaalbaarheid), geen volledige vast-mobiel integratie en het IFV onderhoud door het IFV. De gemiddeld TCO over zes jaar is circa **€ 100.000**.

2.2 Resultaat scenario 3

Alle negen partijen hebben deelgenomen aan de beantwoording van scenario 3. Ook hier geven partijen aan dat de huidige toestellen vervangen dienen te worden. De DT700 blijven gebruiken (zolang deze worden ondersteund) is een optie, maar meerdere partijen geven het advies ook deze te vervangen om de uitrol te vereenvoudigen. De voordelen zijn de schaalbaarheid (volledig locatieonafhankelijk en flexibel uit te breiden), nieuwste technologie met optimale gebruikersvoorzieningen en het IFV is niet langer belast met het beheer en onderhoud. De leverancier is principe verantwoordelijk voor technisch onderhoud en beheer, maar enkele partijen geven aan dat mits gewenst, het IFV op basis van opleiding het beheer (deels) zelf kan blijven doen. Een wijziging ten opzicht van scenario 1 en 2 is het gebruik van een softwarematige een pc bedienpost. De gemiddeld TCO over zes jaar is circa **€ 130.000**.

¹ Op de locatie in Arnhem is sprake van circa 180 Dterm sterk verouderde toestellen (vanaf 14 juli 2016 "end of service") en 20 NEC dt700 toestellen. Op de locatie Zoetermeer 60 NEC dt700 toestellen. Er zijn totaal dus 260 vast toestellen in gebruik.

2.3 Resultaat scenario 4

Partijen hadden bij scenario 4 de mogelijkheid een voorstel te doen voor een alternatief scenario. Er hebben vijf partijen een voorstel gedaan. Een aantal partijen heeft bij dit scenario een telefooncentrale van een andere merk of een clouddienst aangeboden. Daarnaast hebben enkele partijen als alternatief aangegeven dat het IFV ook kan inzetten op Skype for Business, hierna te noemen SfB.

3 Overige vragen vast-mobiel integratie

Door de projectgroep zijn twee vragen geformuleerd omtrent vast-mobiel integratie. Het betreft de volgende vragen:

1. Er wordt gebeld vanuit één nummer. De vaste telefoon en mobiele telefoon sturen hetzelfde doorkiesnummer uit (het vaste telefoonnummer). Bij welk scenario of scenario's is dit mogelijk?
2. Als er in de huidige situatie wordt gebeld naar het vaste nummer, dat doorgeschakeld is naar mobiel, dan wordt op het mobiel de nummer van het vaste zakelijke nummer (nummer receptie) getoond. Er is dus niet te zien wie belt. De wens is dat het nummer van de beller te allen tijde zichtbaar is. Bij welk scenario of scenario's is dit mogelijk?

3.1 Resultaat vraag 1

Alle negen partijen hebben deze vraag beantwoord. Acht van de negen partijen geven aan dat dit mogelijk is bij alle scenario's, maar dat hier op basis van de huidige situatie wel een smartphone applicatie en/of functionaliteit binnen het platform voor noodzakelijk is.

3.2 Resultaat vraag 2

Ook deze vraag is door alle partijen beantwoord. Zeven van de negen partijen geven aan dat dit mogelijk is bij alle scenario's. De overige partijen geven aan dat dit mogelijk is bij één of enkele scenario's.

Het IFV heeft voor mobiele telefonie een contract met Tele2 en voor de vaste telefonie met KPN. De antwoorden hebben inzage gegeven dat dit invloed heeft op de functionaliteiten als uitgevraagd bij vraag 1 en 2 en dat dit een volledige vast/mobiel integratie beperkt.

4 Conclusie en afsluiting marktconsultatie

De meeste partijen (vijf van de negen) adviseren telefonie als een dienst (scenario 3) wegens de genoemde voordelen. Vijf van de negen partijen benoemen scenario 2 als tweede optie in rangorde.

De voorkeur van het IFV gaat uit naar de inzet van SfB en hiermee een integratie met Office 365, als door partijen voorgesteld bij scenario 4. Het IFV kan binnen het huidige Office 365 pakket (kosteloos) gebruik maken van SfB. Het IFV gaat de inzet van SfB verder onderzoeken, mede in relatie tot de twee aparte providers voor vast en mobiel. Er dient tevens intern getoetst te worden of SfB aansluit bij het interne werkplekconcept. Mocht het IFV definitief inzetten op SfB, dan is ondersteuning in de vorm van een SfB implementatiepartner gewenst, die SfB binnen het IFV gaat implementeren/inrichten.

Mocht het IFV besluiten Skype for Business niet in te zetten, dan gaat de voorkeur uit naar telefonie als dienst (scenario 3). Verschillende partijen hebben het IFV in deze marktconsultatie gewezen op de voordelen. Telefonie als dienst is voor het IFV meer toekomstbestendig, kijkende naar aspecten als vast-mobiel integratie, functionaliteiten en schaalbaarheid.

Het IFV kan op basis van deze marktconsultatie zodoende nog geen definitieve beslissing maken, maar wil marktpartijen met dit rapport wel inzage geven, welke inzichten de marktconsultatie het IFV heeft opgeleverd.