



HOOGHEEMRAADSCHAP
**DE STICHTSE
RIJNLANDEN**

Informatiedocument

Marktconsultatie telecommunicatievoorzieningen

Hoogheemraadschap de Stichtse Rijnlanden

Inleiding

Het Hoogheemraadschap de Stichtse Rijnlanden in Houten (hierna: HDSR) wenst voor haar circa 500 medewerkers binnenkort een nieuwe integrale telecommunicatievoorziening in gebruik te nemen. Hierbij is voorzien dat de huidige telefooncentrale (technisch afgeschreven) zal worden uitgefaseerd.

Op dit moment wordt door een werkgroep telefonie visie gevormd ten aanzien van de wijze waarop medewerkers in de toekomst met elkaar en met de externe omgeving gaan communiceren. Thema's die hierbij worden behandeld zijn o.a. de (telefonische) bereikbaarheid, integratie vast-mobiel, unified communications, de koppeling van decentrale locaties (WAN verbindingen) en de wijze waarop het beheer van telecommunicatievoorzieningen zal worden gevoerd.

Na deze visievorming zal een aanbestedingsprocedure worden opgestart om de leverancier(s) te contracteren die als partner fungeren bij het in de praktijk implementeren van de visie en het realiseren van de doelstellingen.

Doelstellingen HDSR

Belangrijke doelstellingen zoals HDSR binnen de visie zal formuleren zijn:

- Realiseren van een flexibele en toekomstvaste telecommunicatievoorziening met naast traditionele spraakvoorzieningen ook goede mogelijkheden voor unified communications;
- Aanbieden van "gereedschappen" aan medewerkers teneinde een optimale bereikbaarheid van de organisatie en van individuele medewerkers te kunnen bewerkstelligen;
- Uitstekende mogelijkheden voor medewerkers om tijd en plaatsafhankelijk te kunnen werken (communiceren);
- Ontzorging.

Marktconsultatie

Om de visie aan te scherpen en in de komende aanbesteding een juiste uitvraag aan de markt te doen wenst HDSR van marktpartijen graag input te ontvangen op een aantal vragen. Deze vragen worden hierbij door middel van een marktconsultatie voorgelegd. Doelstelling van deze marktconsultatie is om voor de werkgroep duidelijkheid te krijgen in hoeverre de markt invulling kan geven aan een aantal aspecten van de door HDSR te formuleren visie.

De marktconsultatie kent 1 onderdeel, het beantwoorden van vragen bij een 4-tal thema's. Deze vragen zijn deels open gesteld en deels via een ja/nee keuze met de mogelijkheid om het antwoord nog nader toe te lichten. De beantwoording dient plaats te vinden via het separate beantwoordingdocument. Het beantwoordingdocument kan na het invullen via mail worden ingediend bij de contactpersoon van deze marktconsultatie: p.takkenkamp@invitel.nl.

Voorwaarden

HDSR wijst uitdrukkelijk op de volgende voorwaarden die van toepassing zijn op deze marktconsultatie:

- Alle antwoorden op de gestelde vragen zullen in een latere fase geanonimiseerd opgenomen worden in de aanbestedingsdocumenten;
- Deelname aan de consultatie gebeurt op vrijwillige basis en er zal geen vergoeding worden verstrekt voor deelname;
- De consultatie maakt uitdrukkelijk geen deel uit van een eventueel te houden aanbestedingsprocedure en staat daar geheel los van;
- Er kunnen uitdrukkelijk geen rechten worden ontleend aan de informatie die ten behoeve van de consultatie wordt verstrekt;
- Door deelname komen deelnemers niet in een voorkeurspositie ten aanzien van een eventueel te houden aanbestedingsprocedure, noch zal deelname leiden tot uitsluiting in een dergelijke procedure.

Thema 1 - Techniek

A. Integrale telecommunicatievoorziening en leverancier

Kunt u in een propositie aan HDSR zorgdragen voor een geïntegreerd aanbod van een telecommunicatieomgeving (platform) in combinatie met telecommunicatiediensten op het openbare (vaste en mobiele) telecommunicatienetwerk?

B. Spraakcommunicatie via het datanetwerk.

Kunt u aangeven of VoIP communicatie goed mogelijk is via Cat5 bekabeling (dit betreft het huidige type bekabeling op het hoofdkantoor van HDSR)?

- Zijn er randvoorwaarden bij het gebruik of specifieke aandachtspunten?

C. Certificering datanetwerk voor VoIP.

Is het voor HDSR mogelijk om in de aanbesteding aan de markt te vragen naar een VoIP certificering van het interne HDSR datanetwerk op basis van Cat5 bekabeling?

- Werkt deze certificering kostenverhogend?

D. Fall back scenario bij mobiel tenzij (op basis van smartphones).

Kunt u aangeven of in geval van het niet beschikbaar zijn van het openbare mobiele netwerk een fall back scenario gerealiseerd kan worden waarbij op een eenvoudige wijze terugval op het interne WiFi netwerk plaatsvindt? Hierbij zal op dat moment sprake zijn van Voice over WLAN.

- Is dit een kostenverhogende functionaliteit?
- Zijn er vergelijkbare alternatieven om het fall back scenario in te richten?

E. Virtualisatie

Zijn er mogelijkheden om een telecommunicatieomgeving (IP-PBX en benodigde nevencomponenten) te virtualiseren op basis van VM-ware?

- Werkt dit kostenverhogend?
- Zijn er in een gevirtualiseerde telecommunicatieomgeving beperkingen te voorzien in functionaliteiten of faciliteiten (bijvoorbeeld vast-mobiel integratie, gebruik van softphones op werkplekken etc.);

F. Gebruik van Microsoft licenties

Kunt u aangeven of (mede gelet op de beschreven doelstellingen van HDSR) specifieke Microsoft licenties ingezet kunnen worden om een volwaardige telecommunicatieomgeving (spraak en unified communications) te realiseren?

- Werkt dit kostenverhogend ten opzichte van een regulier IP-PBX telecommunicatieplatform?

Thema 2 - Bereikbaarheid

A. Individueel beheren van een bereikbaarheidsprofiel

In hoeverre is het realistisch te vragen naar een faciliteit binnen de telecommunicatie-voorziening waarmee bereikbaarheidsprofielen individueel door HDSR medewerkers beheerd kunnen worden? *HDSR beoogd om middels deze functionaliteit de bereikbaarheid van de organisatie te optimaliseren. Iedere individuele medewerker krijgt het "gereedschap" om zelfstandig via PC en/of mobiele telefoon (smartphone) de individuele bereikbaarheid eenvoudig in te stellen en te beheren zodat gesprekken altijd ergens "landen".*

- Werkt deze functionaliteit kostenverhogend?
- Zijn er aan (vergelijkbare) alternatieven waarmee de medewerker de bereikbaarheid zelfstandig kan beheren.

Thema 3 - Beheer / ontzorging

A. Hosted voice algemeen

Kan HDSR aan de markt vragen om een volwaardige hosted voice oplossing te leveren op basis van haar organisatieomgeving en de beschreven doelstellingen?

- Zijn er referenties o.b.v. ca. 500 medewerkers met een aan HDSR vergelijkbare configuratie?
- Zijn specifieke (voor HDSR mogelijk belangrijke) functionaliteiten zoals integratie vast-mobiel, forced on PBX, unified communications en individueel beheren van een bereikbaarheidsprofiel optimaal vanuit een hosted omgeving te leveren?

B. Hosted voice service levels

Wat zijn de drie belangrijkste service levels die HDSR in de markt kan uitvragen ten aanzien van een eventueel te leveren hosted voice dienst gecombineerd met functionaliteiten zoals integratie vast - mobiel en unified communication?

- Welke beschikbaarheid (percentage) van de volledige omgeving kan in de markt maximaal worden gegarandeerd?
- Kan HDSR ook vragen om een redundante inrichting teneinde de beschikbaarheid te maximaliseren?

C. Mobile Device Management

Kunt u aangeven of het realistisch is om te vragen om een volledig beheerde omgeving voor mobiele communicatiemiddelen waarbij tevens de registratie, configuratie en uitgifte van middelen door de leverancier wordt verzorgd?

D. WAN verbindingen algemeen

Welke specifieke contractuele flexibiliteit kan HDSR aan de markt vragen binnen een managed VPN omgeving?

HDSR denkt hierbij zelf met name aan kortlopende contractlooptijden van een WAN verbinding, het eenvoudig kunnen upgraden van de bandbreedte of het aanpassen van een overboeking tegen vooraf bekende kosten.

- Werkt deze contractuele flexibiliteit kostenverhogend?

E. WAN verbindingen functioneel

Kunt u aangeven of het realistisch is om in de markt te vragen om een managed VPN omgeving in combinatie met een integrale telecommunicatieoplossing (platform + diensten) af te nemen?

- Zijn er functionele voordelen te benoemen voor een gecombineerde afname?

Thema 4 - Facturering

A. Flat fee facturering

Kunt u aangeven of het realistisch is om in de markt te vragen naar facturering op basis van een flat-fee model?

HDSR denkt hierbij aan het betalen van vaste maandelijkse bedragen voor service, licenties en alle vaste- en mobiele telefoniekosten (abonnementen en verkeer).

- Werkt deze wijze van facturering kostenverhogend?