

Bijlage 4: Beschrijving huidige situatie VRNHN

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
1. Inleiding	2
Nummerplan	2
2. Configuratie van afdelingen en functies	3
Mobiele telefonie	3
Vaste telefonie	3
Bedrijfsvoeringsservicepunt en Zorg- en Veiligheidshuis	4
Receptie op Hertog Aalbrechtweg 22 te Alkmaar (HA#22)	4
Crisisorganisatie	5
Kazernes	5
IT Landschap	5
Vast/Mobiel	5
Piket diensten / crisisorganisatie	6
Beheerportal - Online Selfcare	6
Beheerplatform - IP Centrex	6
3. Abonnements- en verbruiksgegevens.....	7

1. Inleiding

Graag geeft VRNHN alle Inschrijvers informatie over de huidige inrichting van de Telecommunicatie dienstverlening. Door deze transparantie trachten we alle Inschrijvers een gelijk uitgangspunt te geven voor hun inschrijving.

VRNHN heeft op dit moment een hosted cloudvoorziening voor vaste telecommunicatie. Hierin maken we gebruik van vast bellen (telefooncentrale functionaliteit), call centre en een bedienpost. Daarnaast gebruikt VRNHN van dezelfde leverancier het mobiele platform met bijbehorende functionaliteit¹ en bestaat een (softwarematige) integratie tussen deze twee omgevingen. Het geheel wordt als een geïntegreerde hosted clouddienst afgenomen. De huidige omgeving is een multi-cloudomgeving met een voor VRNHN eigen VPN. De hosted cloud items zijn:

- 12x Agent licenties
- 2x Supervisor licenties
- 6x Softphones (additioneel op 5x toestellen, plus 1x als bedienpost)

Nummerplan

VRNHN heeft onderstaande nummerreeksen in gebruik (590 nummers).

Van	Tot	lengte
072-2042100	2199	100
072-2042200	2299	100
072-2042300	2399	100
072-5675010	5019	10
072-5675070	5099	30
072-5678150	8199	50
072-5678600	8699	100
072-5678700	8799	100

¹ Zoals omschreven in het PVE (doorverbinden, voicemail, wachtstand etc.).

2. Configuratie van afdelingen en functies

Onderstaande paragrafen geven inzicht in de functionele inrichting van afdelingen en functies inclusief bijbehorende install base (hardware, software en producten). Deze is onderverdeeld in twee onderdelen: mobiele telefonie en vaste telefonie. Onder vaste telefonie valt tevens het IP Centrex platform. Per onderdeel is een opsplitsing gemaakt naar afdeling. Hierin opgenomen de afgenomen functionaliteit/dienst, de bijbehorende randapparatuur/licenties en eventuele toelichting hierop.

Mobiele telefonie

Mobiele telefonie wordt gebruikt door de repressieve Brandweer, Ambulancezorg, GHOR en overige afdelingen en functionarissen (o.a. bedrijfsvoering). Alle functionarissen van deze afdelingen maken gebruik van persoonsgebonden mobiele telecommunicatie-oplossingen. Daarnaast wordt de mobiele telecommunicatie voor taak specifieke apparatuur of voertuigen gebonden telefoons gebruikt.

Functionaliteit	Randapparatuur of licenties	Aanvullende informatie
Mobiele spraak/data	499 x abonnementen voor personen en voertuigen	
Mobiele data	176 x abonnementen voor Tablets, laptops en Hotspots	
Mobiele data (M2M)	3x abonnementen voor proprietary devices (meetstations)	Op verschillende locaties staan Duinmasten die omgevingsgegevens over de omgeving via 4G doorgeven en waar nodig terugvallen op GPRS
Mobiele data (M2M)	20x abonnementen voor LifePaks	De Ambulancezorg maakt gebruik van 20 LifePak monitors (3G) met automatische externe defibrillators (AED's). Afhankelijk van de geografische locatie waar het ambulance voertuig met de LifePak zich bevindt worden o.a. ECG data van de patiënt en data voor medisch wetenschappelijk onderzoek verzonden naar bijvoorbeeld het Medisch Centrum Alkmaar (MCA) te Alkmaar of het Dijklander Ziekenhuis te Hoorn. De LifePaks vallen buiten de scope van de aanbesteding.
Priority Calling	20x gebruikers	

Vaste telefonie

De vaste telefonie voorziening werkt op dit moment vanuit een IP Centrex oplossing (multi cloud platform) met een vaste glasvezelverbinding op het hoofdkantoor.

Functionaliteit	Randapparatuur of licenties	Aanvullende informatie
SIP-Trunk	2 x Trunks	Glasvezelverbindingen komen vanuit twee verschillende locaties het hoofdkantoor binnen (Hertog Aalbrechtweg 22, Alkmaar). De hiermee gerealiseerde telefonieverbinding, is hiermee onafhankelijk van de beschikbaarheid van onze internetverbinding
IP-centrex (cloud centrale)	432 x 072-nummers	Medewerker en toestel gebonden 072-nummers ten behoeve van vast-mobiel en zichtbaarheid in IP-Centrex

Bedrijfsvoeringsservicepunt en Zorg- en Veiligheidshuis

Het Bedrijfsservicepunt (BSP) heeft de functie van interne service desk en onderhoudt voornamelijk contact met VRNHN medewerkers en afdelingen. Het Veiligheidshuis heeft uitsluitend externe contacten via eigen mobiele toestellen.

Functionaliteit	Randapparatuur of licenties	Aanvullende informatie
2x ACD-groepen op IP-Centrex	11x Agent licenties 2x Supervisor licenties (werken mee als Agent) 5x Bureauautoestellen	Verschillende afdelingen beschikkingen over de volgende ACD functies: <ul style="list-style-type: none"> Nachtstand, Feestdagenrooster Gespreksroutering met meldteksten Keuzemenu (niet ingericht) en wachtrij Inloggen via agent ID Beschikken niet over soft phone, Voor BSP een wall display (tv) met dashboard voor inzicht in bereikbaarheid. Medewerkers van het Zorg- en Veiligheidshuis loggen in op een app om gesprekken op hun mobiele telefoon voor de afdeling af te handelen.

Receptie op Hertog Aalbrechtweg 22 te Alkmaar (HA#22)

De receptie ontvangt telefoongesprekken van hoofdnummer 072 - 567 5010, gesprekken van de 'large' kazernes en gesprekken van de GGD. De receptie verdeelt deze waar nodig (doorverbinden) gebruikmakend van een bedrijfstelefoonlijst. De receptie heeft ook de mogelijkheid om door te verbinden naar medewerkers van de GGD die in hetzelfde pand zitten.

Functionaliteit	Randapparatuur of licenties	Aanvullende informatie
Bedienpost op IP-Centrex	1x Softphone licentie 1x Agent licentie 1x Bureauautoestel	<ul style="list-style-type: none"> Nachtstand, Feestdagenrooster Gespreksroutering met meldteksten Inloggen via agent ID Keuzemenu (niet ingericht) en wachtrij aanwezig Beschikt over algemene bedrijfstelefoonlijst.

Crisisorganisatie

De crisisorganisatie van VRNHN coördineert een crisissituatie in de regio van de categorie GRIP2 tot GRIP4 vanuit de 4^e etage op Hertog Aalbrechtweg 22 te Alkmaar. De crisisorganisatie bestaat uit medewerkers van de Veiligheidsregio, maar óók uit medewerkers van de deelnemende gemeenten en overige ketenpartners.

Functionaliteit	Randapparatuur of licenties	Aanvullende informatie
Vaste lijnen op IP-Centrex	6x DECT (Gigaset N510) ²	<ul style="list-style-type: none"> De crisisorganisatie beschikt over directe 072-nrs die over verschillende toestellen worden verdeeld Bureau/Dect toestellen maken deel uit van hunt- en/of pick-up groepen Voor een 20-tal 072 nummers is bij calamiteiten een alternatieve gespreksroutering (softwarematig) naar Mobiel van toepassing (bijv. wanneer Crisisruimte niet kan worden bemenst) Stroomvoorziening is op aangegeven plekken gescheiden ter voorkoming van uitval bij stroomstoringen. Routers en/of switches zijn hierop aangesloten.
	1x Bureautoestel (Polycom IP 331)	

Kazernes

Er bestaan geen spraak/data koppelingen met lokale kazernes binnen de scope van deze aanbesteding. Voor in pandige dekking op locatie Den Helder gebruikt VRNHN momenteel een GSM900/UMTS900 (2G/3G) repeater en een LTE800 (4G) repeater. Voor locatie Cocksdorp is dit een Repeater VB900 en MR818 (900/800MHz) 2x antenne. Deze zijn allen eigendom van VRNHN³. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogen inschrijvers hier 'om niet' gebruik van maken.

IT Landschap

VRNHN beschikt over een omgeving met laptops en desktops op Windows OS. Hierop maken we gebruik van Microsoft Office365, Outlook voor Office 365 en Microsoft Azure. De gebruikte licenties zijn: typen E3 en F1. Het LAN van Opdrachtgever is geschikt voor VoIP en ondersteund PoE.

Vast/Mobiel

VRNHN beschikt over een softwarematige integratie van vast en mobiel. Alle medewerkers beschikken over een geografisch 072-nummer hoewel nagenoeg niemand over een bureautoestel beschikt. Medewerkers zijn primair te bereiken op hun 06-nummer. Het toegekende 072-nummer wordt niet gecommuniceerd. Deze integratie is ten behoeve van het kunnen presenteren van telefoonnummers van gebruikers. Niet alle medewerkers van VRNHN hebben een mobiele telefoon van de zaak.

² De Crisisorganisatie zal blijven werken met het huidige Dect systeem waar dit mogelijk is.

³ Momenteel bestaat er geen acute noodzaak op additionele indoordekking. Op een enkele locatie is Opdrachtgever bezig met de aanvraag/realisatie van indoordekking. Gemeentelijke procedures en goedkeuringen bepalen hier het tempo en de doorlooptijd.

Piket diensten / crisisorganisatie

Zowel medewerkers van VRNHN als medewerkers van externe ketenpartners (bijvoorbeeld gemeenten) die oproepbaar zijn (piket hebben) kunnen met behulp van een mobiele app de op een geografisch 072-nummer binnenkomende gesprekken afhandelen op hun eigen (privé) mobiele toestel. Hiervoor loggen zij eenmalig in op de app en activeren zelf bij hun dienst de afhandeling op hun eigen mobiele toestel. Bij aanvang of overname van de dienst door een andere medewerker activeert deze zelf het nummer. Dit kunnen dus VRNHN medewerkers, externen en niet-VRNHN medewerkers zijn (ketenpartners). Hiermee wordt het nummer automatisch gedeactiveerd voor de medewerker van wie de dienst is geëindigd. Bij het uitbellen via deze app kan de medewerker zelf bepalen het 072-(groeps) nummer mee te geven, in plaats van het eigen 06-nummer. Er is dus altijd maar één functionaris die actief piket heeft. Er is een rooster voor de piketdiensten, maar er wordt regelmatig onderling (ad hoc) geruild. Het is van belang dat de medewerkers onderling, zonder tussenkomst van een beheerder of noodzaak tot het gebruiken van een computer, de piket dienst kunnen ruilen. Dit dient in dezelfde app geregeld te kunnen worden. Nogmaals: dit zijn dus VRNHN medewerkers én externe ketenpartners.

Beheerportal - Online Selfcare

In de online selfcare portal worden nieuwe mobiele en vaste aansluitingen aangevraagd, eventueel in combinatie met een smartphone. In deze portal kunnen ook toestellen worden besteld en reparaties op toestellen worden doorgegeven.

Beheerplatform - IP Centrex

VRNHN beschikt over een tweede beheerplatform welke door medewerkers van het BSP en applicatiebeheer wordt gebruikt bij aanmaken en mutaties van profielen, belfuncties en functies voor call handling binnen de IP-Centrex omgeving.

3. Abonnements- en verbruiksgegevens

Onderstaand geven we inschrijvers inzicht in de huidige verbruiksgegevens van VRNHN. In verband met een recente uitbreiding van voertuiggebonden toestellen (92x) is juni 2019 als indicatie genomen.

Abonnement	Aantal
Mobiel Spraak/data - Onbeperkt, met 10Gb data, per gebruiker (persoonsgebonden)	407 ⁴
Mobiel Spraak/data - Flexibel, zonder databundel (voertuig-gebonden)	92
Mobiel Data only	138 ⁵
Priority Calling	20
Vast bellen onbeperkt	432
SIP verbindingen 4/4 mbit/s premium	2
Aansluiting Glasvezel Standaard Gebied A	2
Hosted cloudomgeving	1
Bedienpost	1
Call Centre Agent licentie	12
Call Centre Supervisor licentie	2
Mobiele data (M2M) ⁶ voor ademlucht	4

Verbruik Mobiele telefonie (geschat)	Aantal / maand	Volume / maand (min/MB)
Onderling bellen	10.652	27.664
Bellen naar vaste nummers	5.348	16.738
Bellen naar mobiele nummers	15.562	25.597
Bellen naar servicenummers	164	1.131
Bellen naar servicenummers (btw-vrij)	25	147
Voicemail	2.995	789
Bellen/gebeld worden in buitenland	140	339
Bellen naar buitenland	50	113
SMS berichten	1.649	
Premium sms berichten	1.491	
SMS-berichten in/naar buiteland	24	
Internet in Nederland		681.501,45
Internet in buitenland		102,60
Internet in EU		116.025,66
Voicemail	2.995	789
Bellen/gebeld worden in buitenland	140	339

Verbruik Vaste telefonie	Geschat aantal / maand	Geschat volume / maand (min/MB)
Onderling bellen	5.453	13.063
Bellen naar vaste nummers	2.052	2.155
Bellen naar mobiele nummers	241	349
Bellen naar service nummers	3	18

⁴ Bevat momenteel nog 20x stuks voertuig-gebonden abonnementen/toestellen. Deze dienen in de gewenste situatie tezamen met overige voertuig-gebonden abonnementen/toestellen worden ondergebracht teneinde tot een efficiëntere prijsstelling te komen.

⁵ Exclusief recente uitbreiding van 20x data kaarten.

⁶ Ter ondersteuning aan het duikteam worden scanners ingezet die van een vast IP-adres gebruik maken.