



Hoogheemraadschap van
Rijnland



Hoogheemraadschap van
Schieland en de Krimpenerwaard

Uitwerking marktconsultatie

behorende bij de Europese openbare aanbesteding van een

integrale telecommunicatie omgeving

DIG-10380

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1	WAT DOET EEN HOOGHEEMRAADSCHAP / WATERSCHAP?.....	3
2.	AANLEIDING.....	4
2.1	ACHTERGROND	4
2.2	OPZET	4
2.3	SCOPE	4
2.5	OMVANG	5
3.	PROCEDURE EN PROCEDUREVOORWAARDEN	6
3.1	GEVOLGDE PROCEDURE.....	6
3.2	PROCEDUREVOORWAARDEN	6
	BIJLAGE - UITWERKING ANTWOORDEN OP DE GESTELDE REFLECTIE VRAGEN	7
5.1	ONDERWERP 1 - SCOPE	7
5.2	ONDERWERP 2 - INTEGRALE TELECOMMUNICATIE OMGEVING, SKYPE/TEAMS.....	7
5.3	ONDERWERP 3 - INTEGRALE TELECOMMUNICATIE OMGEVING, INTEGRATIE EN SPECIFIEKE GEBRUIKERSWENSEN	8
5.4	ONDERWERP 4 - MOBIELE TELECOMMUNICATIE PERSOONSGEBONDEN	9
5.5	ONDERWERP 5 - LEVERING VAN MOBIELE RANDAPPARATUUR	10

1. Inleiding

Voor u ligt de uitwerking van de marktconsultatie voor de aanbesteding van een integrale telecommunicatie omgeving ten behoeve van de hoogheemraadschappen Rijnland (Leiden) en Schieland en de Krimpenerwaard (Rotterdam), hierna te noemen: HHR/HHSK. HHR/HHSK is voornemens om in het eerste kwartaal van 2020 een getekende overeenkomst te hebben, waarna implementatie medio 2020 zal plaatsvinden.

Als voorbereiding op de publicatie heeft HHR/HHSK een marktconsultatie uitgevoerd met als belangrijkste doel het verkrijgen van antwoorden op een aantal vragen m.b.t. de door HHR/HHSK gedefinieerde scope van de opdracht. Doelstelling was om door middel van de marktconsultatie te vernemen of marktpartijen in staat zijn om passende oplossingsrichtingen voor de gestelde vragen te bieden en een basis te creëren om het programma van eisen en wensen verder te detailleren.

1.1 Wat doet een Hoogheemraadschap / Waterschap?

Het beheer van watersystemen en het bewaken van de veiligheid van de inwoners tegen overstromingen is in Nederland grotendeels toebedeeld aan hoogheemraadschappen en waterschappen. Waterschappen zorgen met betrokken en deskundige mensen lokaal en regionaal voor veilige dijken en voldoende schoon water.

Droge voeten

De bescherming van ons land tegen overstromingen is letterlijk en figuurlijk van levensbelang. Daarom onderhouden de waterschappen de dijken en duingebieden nauwgezet. Daarbij houden we rekening met ontwikkelingen die in de toekomst de veiligheid kunnen bedreigen, zoals klimaatverandering, bodemdaling en stijging van de zeespiegel.

Schoon water

Het waterkwaliteitsbeheer richt zich op het bereiken van bepaalde doelstellingen. Een belangrijk deel van deze taak is de aanleg en exploitatie van waterzuiveringsinstallaties, waar het afvalwater wordt omgezet in schoon water. Daarnaast zorgen de waterschappen ervoor dat het oppervlaktewater schoon is, dat de natuur een kans krijgt en dat mensen op en langs het water kunnen recreëren.

Voldoende water

De waterschappen houden zich dagelijks bezig met beheersing van de hoeveelheid oppervlaktewater in een bepaald gebied. Door een juiste aan- en afvoer worden overschotten en tekorten voorkomen. Nederland ligt in een rivierdelta. We merken het dus meteen als de waterstand stijgt. Ook als de zeespiegel stijgt, moeten we uitkijken. De waterschappen doen er alles aan om de risico's zo laag mogelijk te houden.

Integraal waterbeheer

De kerntaken van een waterschap - droge voeten, schoon water en voldoende water - hebben op het oog niet veel met elkaar te maken, maar schijn bedriegt: vaak kun je het één niet los zien van het ander. Zo heeft de manier waarop je kaden aanlegt en onderhoudt gevolgen voor de kwaliteit van het water. Een waterschap voert zijn taken daarom steeds meer uit 'met een brede blik'. Dat wil zeggen: rekening houdend met alle factoren die van belang kunnen zijn. Dat wordt ook wel integraal waterbeheer genoemd. Daarbij streven de waterschappen naar samenwerking met andere overheden en instanties en de markt. Met het oog op onze behoefte aan inzicht in wat de markt ons daarin te bieden heeft is dit document opgesteld.

2. Aanleiding

2.1 Achtergrond

Voor HHR/HHSK expireren medio oktober 2020 de huidige overeenkomsten met betrekking tot de levering van diverse telecommunicatie voorzieningen, waaronder de integrale telecommunicatie omgeving (o.b.v. Skype for Business). In het eerste kwartaal van 2020 dient de leverancier gecontracteerd te zijn die gedurende een periode van minimaal 3 jaren de integrale telecommunicatie omgeving levert en beheerd. Er is gekozen voor een vroegtijdige aanbesteding om een eventuele nieuwe leverancier voldoende ruimte te geven voor een migratietraject en de huidige en/of nieuwe leverancier een zorgvuldige implementatie van nieuwe diensten te laten uitvoeren. Het streven binnen de aanbesteding is om het aantal demarcatiepunten binnen de totale telecommunicatie keten te beperken, daar waar geen afhankelijkheden van diensten bestaan (te denken valt aan WAN verbindingen) kan besloten worden om betreffende diensten separaat aan te besteden.

Voor de integrale telecommunicatie omgeving werken HHR en HHSK momenteel nauw samen. Er is sprake van twee (2) overeenkomsten, maar de onderliggende diensten zijn identiek en nauw met elkaar verweven. Daarnaast is er sprake van onderlinge redundantie gelet op de configuratie van de verschillende verbindingen.

2.2 Opzet

HHR treft voorbereidingen voor de aanbesteding en realisatie van het project integrale telecommunicatie omgeving voor zowel HHR als HHSK. Besloten is om geïnteresseerde marktpartijen te consulteren, alvorens de aanbestedingsprocedure te starten.

Er is in dit kader gekozen voor een combinatie van een schriftelijke consultatie, waarbij op basis van de ontvangen antwoorden een 2-tal leveranciers zijn uitgenodigd om een nadere mondelinge toelichting te geven. Achterliggende reden voor de gekozen werkwijze was om marktpartijen gelijke kansen te geven bij het meedenken binnen deze aanbesteding en door middel van de mondelinge consultatie op een aantal onderwerpen meer diepgang te creëren om de uiteindelijk uitvraag te optimaliseren.

2.3 Scope

HHR/HHSK heeft voor de aanbesteding van een integrale telecommunicatie omgeving vooralsnog op hoofdlijnen onderstaande scope voor ogen:

- Centraal communicatie platform gebaseerd op een private hosted Skype for Business / Teams (SfB/T) omgeving voor alle medewerkers van HHR/HHSK.
- Aanvullende applicatie voor faciliteiten ten behoeve van o.a. bereikbaarheid, gespreksroutering en managementrapportages (real-time en historisch) t.b.v. specifieke gebruikersgroepen.
- Redundante inrichting centraal communicatieplatform met een koppeling vanuit locaties van HHR en HHSK op het datacenter van de leverancier.
- Vaste telefonie spraakdienst (infrastructuur en verkeer) vanaf en naar het centraal communicatie platform vanuit het datacenter van de leverancier.
- Hoge beschikbaarheid centraal communicatie platform (bijv. middels dubbele koppeling en/of calamiteitenroutering inkomend verkeer).
- Gecertificeerde randapparatuur welke gekoppeld kan worden aan het centraal communicatie platform.
- Persoonsgebonden mobiele telefonie spraak- en datadiensten (abonnementen en verkeer).

- Integratie van het centraal communicatie platform, aanvullende applicatie(s) en persoonsgebonden mobiele telefoniediensten zodanig dat een integrale telecommunicatie omgeving ontstaat.
- Indoordekking oplossingen voor het mobiele netwerk op nevenlocaties en bij medewerkers thuis.
- Optimaal service management dat leidt tot ontzorging.

Optioneel denkt HHR/HHSK na over het opnemen van onderstaande diensten binnen de scope:

- Integratie van het centraal communicatie platform met Office365 (eventueel met een directe koppeling via Microsoft).
- Transitie naar Teams, voorafgegaan door de inrichting van een hybride Skype / Teams omgeving
- Mobiele randapparatuur t.b.v. persoonsgebonden gebruik.

Op basis van de scope zijn voor HHR/HHSK de belangrijkste uitgangspunten in de nieuwe situatie (wat moet minimaal worden bereikt):

- Knelpunten (technisch en functioneel) in de huidige omgeving zijn deze punten daar waar mogelijk opgelost.
- Dekkingsproblemen mobiele netwerk (ook indoor) zijn geminimaliseerd.
- Hoge flexibiliteit en kosten beheersbare inzet van mobiele datacommunicatie.
- Integratie met Office365.
- Transitie naar Teams (evt. hybride omgeving).
- Aansluiting op het 5G netwerk.
- Optimaal service management en uitstekende (pro actieve) klant-leverancier relatie.

Met de te contracteren leverancier worden twee (2) overeenkomsten, voor elk hoogheemraadschap één (1), afgesloten. De initiële looptijd van de overeenkomst zal een periode van drie (3) jaren beslaan, met daarnaast één of meer verlengingsopties die door HHR en/of HHSK worden ingezet op het moment dat een goed passende technische en functionele omgeving actief is en een optimale klant – leverancier relatie is gerealiseerd.

2.5 Omvang

Als globale indicatie (voor de leveringsomvang van de opdracht) kan binnen de scope worden uitgegaan van de onderstaande kengetallen:

- Circa 1.300 medewerkers met een standaard koppeling op het centraal communicatie platform.
- Circa 50 niet persoonsgebonden toestellen met een koppeling op het centraal communicatie platform.
- Circa 60 medewerkers met aanvullende faciliteiten (specifieke gebruikersprofielen).
- Circa 30 groepsnummers met aanvullende faciliteiten (keuzemenu etc.).
- Circa 1.300 medewerkers met een spraak + data abonnement op het mobiele netwerk.

De in deze marktconsultatie opgenomen omvang moet worden geïnterpreteerd als indicatie, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

3. Procedure en Procedurevoorwaarden

3.1 Gevolgde procedure

Voor deze procedure is gekozen voor een combinatie van een schriftelijke en mondelinge marktconsultatie. De schriftelijke marktconsultatie bestond uit de vragen die in dit document worden gesteld in paragraaf 6. Iedere marktpartij heeft via een openbare publicatie op TenderNed dezelfde vragen voorgelegd om een eerlijk beeld te krijgen op de uitgangspunten en iedereen dezelfde informatie te geven. Er zijn 4 marktpartijen die gereageerd hebben op de schriftelijke marktconsultatie. Op basis van de ontvangen antwoorden zijn twee (2) marktpartijen uitgenodigd voor een mondelinge toelichting.

De procedure is beëindigd met onderhavig verslag van de gehele marktconsultatie, waarbij de uitkomsten geanonimiseerd zijn opgenomen in de bijlage. Het uitwerkingsverslag is openbaar gemaakt door middel van een publicatie via TenderNed en daarmee beschikbaar voor alle in de aanbesteding geïnteresseerde marktpartijen. Mogelijk concurrentiegevoelige informatie is niet opgenomen in het verslag.

3.2 Procedurevoorwaarden

Binnen de marktconsultatie zijn de onderstaande procedurevoorwaarden gehanteerd:

- De marktconsultatie is voor betrokkenen vrijblijvend.
- Door deelname komen deelnemers ten opzichte van elkaar niet in een voorkeurspositie ten aanzien van een eventueel te houden aanbestedingsprocedure. Deelname zal ook niet leiden tot uitsluiting in een dergelijke procedure.
- Marktpartijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die t.b.v. de marktconsultatie is verstrekt.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie.
- Bij de start van een eventuele aanbestedingsprocedure stelt HHR/HHSK het verslag van de openbare marktconsultatie voor een ieder beschikbaar om de eventuele aanbestedingsprocedure objectief, transparant en non-discriminatoir te kunnen laten verlopen (ter voorkoming van beperking van mededinging voor enige partij).
- HHR/HHSK is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
- Er zal geen vergoeding worden toegekend aan de deelnemers.
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend geschreven in het kader van de marktconsultatie voor het project aanbesteding integrale telecommunicatie omgeving van HHR/HHSK.
- De marktconsultatie staat los van een eventueel te houden aanbesteding van het project.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie gelden niet als uitnodiging tot inschrijving op de aanbesteding voor het onderhavige project, noch kunnen daaraan rechten worden ontleend.
- HHR/HHSK behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen plannen tussentijds te wijzigen.
- HHR/HHSK zal elke inspanning van partijen om aan deze consultatie deel te nemen waarderen, maar kan zich op voorhand niet verplichten om op individuele basis op elke reactie te reageren.
- Deze marktconsultatie zal worden gevoerd in uitsluitende de Nederlandse taal.

BIJLAGE - Uitwerking antwoorden op de gestelde reflectie vragen

Onderwerp 1 - Scope

HHR/HHSK heeft voor de aanbesteding van de integrale telecommunicatie omgeving een scope op hoofdlijnen voor ogen. Deze scope is uitgewerkt in paragraaf 2.4 van dit document.

A. Zijn marktpartijen in staat om de scope op hoofdlijnen, zoals HHR/HHSK voornemens is aan te besteden volledig te leveren?

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Marktpartijen zijn in staat om de scope op hoofdlijnen, zoals HHR/HHSK voornemens is aan te besteden, volledig te leveren.
- Eén marktpartij geeft aan dat, om de scope te leveren, gebruik wordt gemaakt van onderaannemers en partners. Dit levert geen beperkingen op, mogelijk wel demarcatiepunten.
- Indien de scope / uitvraag wordt aangepast kan dit invloed hebben op het wel/niet kunnen leveren.

B. Indien 1A niet bevestigd wordt beantwoord. Welke onderdelen kunnen naar verwachting niet worden geboden en met welke reden?

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Marktpartijen zijn in staat om de scope op hoofdlijnen, zoals HHR/HHSK voornemens is aan te besteden volledig te leveren.

C. Zijn er essentiële producten / diensten die bij voorkeur aanvullend in de scope meegenomen dienen te worden teneinde een integrale telecommunicatie omgeving, zoals beoogd door HHR/HHSK, te realiseren?

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Eén marktpartij wijst op het aandachtspunt dat de scope bij voorkeur wordt geclusterd in één perceel. Op deze wijze is integratie van diensten het beste realiseerbaar.
- Meerdere marktpartijen wijzen op het belang van het geven van voldoende aandacht voor het adoptieprogramma.
- Het in de scope opnemen van randapparatuur heeft voordelen (integraal aanspreekpunt, het kunnen uitleveren van een kant en klaar communicatiepakket aan eindgebruikers).
- Meerdere marktpartijen geven aan dat het gewenste servicemanagement duidelijk gespecificeerd dient te worden.
- Eén marktpartij wijst op het opnemen van een schouw in de uitvraag wanneer sprake is van opnemen van indoordekking oplossingen binnen de scope.

5.2 Onderwerp 2 - Integrale telecommunicatie omgeving, Skype/Teams

HHR/HHSK maakt momenteel gebruik van een integrale telecommunicatie omgeving op basis van Skype i.c.m. Anywhere365. Ook in de komende jaren wordt gebruik gemaakt van Skype en/of de vervanger Teams.

A. Gelet op de ontwikkelingen binnen Office(365) verwacht HHR/HHSK dat de applicatie Teams op termijn SfB volledig gaat vervangen. Op dit moment werkt HHR/HHSK volledig met SfB. Wat is uw visie met betrekking tot de ontwikkeling van Teams en een optimale integratie van deze applicatie binnen de integrale telecommunicatie omgeving.

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- De verwachting is dat Teams, SfB op termijn volledig gaat vervangen.
- Vanuit verschillende marktpartijen komen tegenstrijdige antwoorden op de functionaliteiten van Teams. Hiermee is het niet volledig duidelijk of Teams inmiddels gelijkwaardig is aan Skype for Business. Eindconclusie van HHR/HHSK is dat Teams momenteel nog niet gelijkwaardig is, maar dit in de nabije toekomst waarschijnlijk wel wordt.
- Teams wordt een volwaardige applicatie en zal een belangrijk onderdeel worden binnen de integrale telecommunicatie omgeving, maar niet als op zichzelf staande applicatie.
- De huidige Teams applicatie heeft nog geen/onvoldoende aansluiting op applicaties van derden wat wel benodigd is om tot een volwaardige telecommunicatie omgeving te komen.
- Meerdere marktpartijen wijzen op de mogelijkheid van (en adviseren de inrichting van) een hybride SfB / Teams omgeving en de mogelijkheden voor volledige transitie in de toekomst. Eventuele knelpunten kunnen dan vroegtijdig in kaart worden gebracht en deze werkwijze komt ten goede aan de adoptie.

B. M.b.t. 2A. Welke impact verwacht u gelijk na aanbesteding (nieuwe Teams omgeving) en/of de komende jaren (transitie van SfB naar Teams) voor HHR/HHSK?

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Belangrijke impact is dat Teams in basis een cloudapplicatie is. Zeker voor HHR/HHSK heeft dit impact aangezien momenteel nog wordt gewerkt met Office2010 (on premise).
- Cloudoplossingen hebben ook impact op zaken als security, controle over de keten, beschikbaarheid, (gedeelde) verantwoordelijkheden etc.
- Teams wordt afgenomen als dienst bij Microsoft. Hierbij moet specifiek aandacht zijn voor de koppeling op het telecommunicatienetwerk. Het lijkt de voorkeur te hebben om deze niet rechtstreeks via Microsoft (via internet) af te nemen, maar de leverancier van de integrale telecommunicatieomgeving een koppeling op Teams te laten maken. Door deze koppeling wordt het telefonieverkeer dan afgewikkeld. Dit biedt ook meer zekerheden m.b.t. beschikbaarheid.
- Alle marktpartijen wijzen specifiek op het belang van adoptie van Teams (niet volledig vergelijkbaar met SfB). Dit is een kritische succesfactor binnen de integrale telecommunicatie omgeving.

C. De ervaring van HHR/HHSK is dat het gebruik van een SfB only oplossing niet voorziet in alle eisen vanuit de gebruikersorganisatie. Kunt u een aanvullende applicatie leveren (en integreren) die ingezet kan worden t.b.v. specifieke gebruikersgroepen (met name receptie, Klant Contact Centrum (KCC) en secretariaat)?

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Alle marktpartijen zijn in staat om een aanvullende applicatie te leveren.
- De aanvullende applicatie kan gekoppeld worden op SfB/Teams of geïntegreerd (Anywhere365).
- Alle marktpartijen adviseren in dit kader Anywhere365 in te zetten en kunnen deze applicatie ook leveren/integreren.

5.3 Onderwerp 3 - Integrale telecommunicatie omgeving, integratie en specifieke gebruikerswensen

HHR/HHSK streeft er naar om binnen de integrale telecommunicatie omgeving een optimale integratie van de verschillende diensten te realiseren en zoveel mogelijk tegemoet te komen aan specifieke gebruikerswensen teneinde de bereikbaarheid (nu niet optimaal) te verbeteren. Echter leert de ervaring dat er momenteel sprake is van meerdere domeinen, demarcatiepunten, beperkte integratie mogelijkheden en diverse niet ingevulde gebruikerswensen.

- A. Op welke wijze kunt u alle separate diensten/domeinen zoals opgenomen binnen de scope zodanig integreren dat daadwerkelijk een integrale telecommunicatie omgeving ontstaat? Welke vormen van integratie kunt u binnen deze omgeving bewerkstelligen?**

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Een optimale integratie van diensten hangt mede af van de domeinen die binnen de scope van de aanbesteding worden opgenomen.
- Meerdere marktpartijen noemen ontwikkelingen op het gebied van vast-mobiel integratie (vanuit het netwerk) het kunnen meesturen van een uitgaand nummer naar keuze en het verkrijgen van presence informatie van het mobiele netwerking in de Skype omgeving. Hierbij gelden randvoorwaarden voor het clusteren van de domeinen vaste telefonie en mobiele telefonie in de uitvraag.
- De SfB app biedt enige integratiemogelijkheden op de smartphone. Indien Anywhere365 ingezet wordt, kan via een separate Anywhere365 app verrijkte informatie op de smartphone worden getoond. Dit betreft echter geen specifieke vast-mobiel integratie functionaliteit..
- Teams biedt op dit moment nog weinig integratiemogelijkheden door het ontbreken van API's (beantwoording marktpartijen is niet geheel eenduidig in dit kader). Het ligt in de lijn der verwachting dat deze wel beschikbaar komen en dat hier op ontwikkeld gaat worden.

- B. Kunt u de integrale telecommunicatie omgeving (met name Skype / Teams) zodanig configureren dat de bereikbaarheid van HHR/HHSK als organisaties geoptimaliseerd wordt.**

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Bij het inzetten van Anywhere365 als aanvullende applicatie zijn mogelijkheden om breder statussen te definiëren, zodat de bereikbaarheid nog beter kan worden ingevuld. Belangrijk aandachtspunt hierbij is wel dat indien de applicatie hiervoor ingezet wordt dat dan alle gebruikers hiervan gebruik maken.
- Teams beschikt binnenkort over busy on busy (in gesprekston), waardoor de beller niet persé doorverbonden wordt of in de voicemail uitkomt.
- Het wordt duidelijk dat de exacte inrichting van de integrale telecommunicatie omgeving van belang is om de bereikbaarheid van medewerkers en organisaties te optimaliseren. Marktpartijen kunnen hier tijdens de implementatiefase bij ondersteunen. In deze fase wordt ook exact bepaald welke tooling ingezet wordt. NB: dit kan in de uitvraag een aandachtspunt zijn, een goede functionele beschrijving is noodzakelijk.

5.4 Onderwerp 4 - Mobiele telecommunicatie persoonsgebonden

HHR/HHSK ondervindt dat de inzet van mobiele spraak- en datacommunicatie bij medewerkers sterk aan veranderingen onderhevig is, mede door organisatie brede inzet en toename van plaats en tijdonafhankelijk werken.

- A. In de komende jaren, maar zeker na de introductie van 5G, verwacht HHR/HHSK een forse toename in het mobiele dataverbruik. Welke mogelijkheden biedt uw organisatie met betrekking tot de levering van mobiele datacommunicatie? HHR/HHSK is met name op zoek naar voorspelbare kosten in combinatie met optimale flexibiliteit en zo min mogelijk beperkingen voor de gebruikersorganisatie.**

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Alle marktpartijen bieden met betrekking tot afname van mobiele datacommunicatie gelijksoortige faciliteiten. Het afnemen van een datapool op organisatieniveau (delen van data) lijkt het meest

voor de hand te liggen. Hierbij bestaat altijd de mogelijkheid om de totale dataomvang te upgraden op basis van de totale behoefte.

- Er kunnen datadrempels met signalering ingesteld worden.
- Er worden geen echt innoverende flexibele opties geboden. Het stramien van vaste databundels met mogelijke overschrijding blijft in stand. De optie onbeperkt data lijkt kostentechnisch niet realistisch.
- De introductie van 5G leidt naar verwachting tot een forse stijging in het dataverbruik.

B. Welke mogelijkheden zijn er voor medewerkers om gebruik te blijven maken van hun huidige simkaart in landen buiten de EU. Het betreft werk gerelateerde reizen voor korte tijd (bijv. een week). Uitgangspunt is hierbij zo min mogelijk beperkingen voor de gebruiker, maar wel voorspelbare kosten.

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Er worden door meerdere marktpartijen mogelijkheden geboden om dataverbruik in het buitenland (specifiek buiten de EU) te blokkeren en/of te limiteren qua MB's.
- Er worden opties geboden voor specifieke buitenland bundels (beperkte hoeveelheid data). Met een dergelijke bundel is het verbruik te "sturen".

C. Welke oplossingsrichting adviseert u om op specifieke nevenlocaties een oplossing te realiseren waarbij meerdere gebruikers (zowel eigen medewerkers als gasten) gebruik kunnen maken van een mobiele (WiFi/MiFi) hotspot met voldoende bandbreedte? Ook hierbij geldt weer dat voorspelbare kosten essentieel zijn.

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- De beantwoording is niet consistent. Er zijn meerdere mogelijkheden, maar er lijkt een voorkeur van marktpartijen voor WiFi te zijn (evt. in combinatie met VoWiFi) op de mobiele telefoon).
- Bij het gebruik van MiFi dient de indoordekking op orde te zijn. Eventueel kan er naar een oplossing worden gezocht bij een combinatie indoordekking / MiFi.

D. HHR/HHSK maakt momenteel nog gebruik van semafoon, bijvoorbeeld t.b.v. piketdiensten. Welke oplossingen biedt u ter vervanging?

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Semafoon wordt door slechts 1 marktpartij aangeboden.
- Een 'echte' vervanger van semafoon lijkt niet beschikbaar. Semafoon blijft uniek, qua met name beschikbaarheid. Aandachtspunt is de beveiliging, het semafoon netwerk heeft geen encryptie van berichten en berichten zijn relatief eenvoudig te onderscheppen.
- Als alternatief wordt door meerdere marktpartijen die dienst 'push to talk' aangehaald. Nuance hierbij is dat dit niet echt een vervanger is voor semafoon, maar wel specifieke (aanvullende) faciliteiten biedt (ook ter vervanging van portofonie). Essentieel lijkt 'priority voice' dat moet garanderen dat er bij congestie in het netwerk toch capaciteit beschikbaar is om medewerkers te bereiken. Voor push to talk is een aanvullend abonnement en specifieke apparatuur benodigd.

5.5 Onderwerp 5 - Levering van mobiele randapparatuur

HHR/HHSK maakt momenteel gebruik van een separate leverancier voor de levering van mobiele randapparatuur. Dit heeft als nadeel dat de eigen servicedesk werkzaamheden moet verrichten bij de configuratie en uitlevering van de betreffende randapparatuur. Dit wordt als omslachtig en tijdsintensief ervaren.

A. Welke eventuele voordelen ziet u bij de additionele levering van mobiele randapparatuur (naast abonnementen op de mobiele telecommunicatie dienst) binnen de overeenkomst voor de integrale telecommunicatie omgeving gelet op prijs / assortiment / overige aspecten?

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Alle marktpartijen bieden (al dan niet via een partner) mogelijkheden voor het leveren van mobiele randapparatuur.
- Als grootste voordeel wordt aangehaald dat er bij het opnemen van leveren in de overeenkomst sprake is van één eindverantwoordelijke leverancier en één aanspreekpunt.
- Er wordt door meerdere marktpartijen verwezen naar beheerapplicaties van Apple en Samsung. Deze kunnen eventueel door de leverancier beheerd worden om het Servicepunt te ontlasten.
- Eén marktpartij wijst op het belang van onafhankelijkheid van de partij die het beheer uitvoert. Dit is als onderdeel van het PvE van belang.
- Gelet op de aspecten assortiment en prijs valt er voor HHR/HHSK waarschijnlijk geen voordeel bij het clusteren te behalen (meer assortiment tegen een lagere prijs).

B. Op welke wijze kunt u HHR/HHSK optimaal ontzorgen op het gebied van uitlevering van mobiele randapparatuur aan medewerkers? Hierbij denkt HHR/HHSK o.a. aan het afwickelen van het bestelproces via de leverancier en het opvangen van eerste lijns vragen over gebruik, of een servicemodel waarbij u als leverancier aan de eindgebruiker een kant en klaar “communicatiepakket” uitlevert. Dit betekent in de praktijk een smartphone, simkaart met het juiste abonnement, aanvullende accessoires, configuratie o.b.v. HHR/HHSK voorschrift/software.

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Alle marktpartijen bieden zeer veel (maatwerk) mogelijkheden m.b.t. de exacte inrichting van een ondersteunende dienst. Het maatwerk bepaalt de prijs van de dienst.

C. Bent u in staat om volledig voor geconfigureerde HHR/HHSK mobiele randapparatuur uit te leveren? Hierbij denkt HHR/HHSK aan het toevoegen van specifieke HHR/HHSK apps.

Bevindingen / conclusies HHR/HHSK op hoofdlijnen:

- Bij alle marktpartijen is het mogelijk om voorgeconfigureerde apparatuur af te nemen.