



Marktraadpleging IWR2021 | SMS-Gateway

Publicatiedatum: 13 juli 2020
Status: Versie definitief
Referentie: IUC 202006120

Inhoudsopgave

a	
Inhoudsopgave	2
Begripsbepalingen.....	3
1 Inleiding	4
1.1 Organisatie.....	4
1.2 Beschrijving toekomstige opdracht.....	4
2 Doelstelling marktraadpleging.....	4
3 Marktraadpleging	5
3.1 Fase 1	5
3.2 Fase 2	5
3.3 Fase 3	5
3.4 Fase 4	5
3.5 Fase 5 (optioneel)	6
4 Procedure marktraadpleging.....	7
4.1 Algemeen	7
4.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging.....	7
4.3 Planning.....	7
4.4 Vragen over de marktraadpleging.....	8
4.5 Aanvullende voorstellen.....	8
4.6 Resultaten van de marktraadpleging	8
4.7 Rechtsverhouding.....	8
5 Vragen aan de markt	9
6 Informatieaanvraag	11

Begripsbepalingen

Geïnteresseerde	De belangstellende ondernemer of organisatie die deelneemt aan deze Marktraadpleging.
Marktraadpleging	Opdrachtgever wil informatie en kennis uitwisselen met Geïnteresseerden uit de markt.
Verslag van vraag en antwoord	Een document waarin de door de Geïnteresseerden gestelde vragen geanonimiseerd zijn opgenomen, inclusief de daarop door de opdrachtgever gegeven antwoorden.
Actieve eindgebruiker	Ontvanger van het SMS-bericht die zijn telefoon heeft ingeschakeld en is verbonden met een netwerk van een mobiele provider.
Categorie IWR	Categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR) is één van de Rijksbrede inkoopcategorieën. Binnen de scope van IWR valt alle ICT voor in de (Rijks)werkomgeving en voor medewerkers van het Rijk. Inclusief de achterliggende systemen als telefonie- en video vergaderoplossingen.

1 Inleiding

1.1 Organisatie

ICT Werkomgeving Rijk (IWR) is één van de Rijksbrede inkoopcategorieën. Onder de scope van IWR valt alle ICT voor in de (Rijks)werkomgeving en voor medewerkers van het Rijk. Inclusief de achterliggende systemen als telefonie- en video vergaderoplossingen.

Een doel van een Rijksinkoopcategorie is om te zorgen dat haar afnemers binnen het Rijk doelmatig en rechtmatig onder contracten kunnen inkopen. Inkoop wordt hierbij niet gezien als een éénmalige actie maar als een continu proces. De Categorie IWR is verantwoordelijk voor het in kaart brengen en houden van de strategische vraag van al haar afnemers en relevante inkoopmarkten. Dit leidt tot (veelal Europese) aanbestedingen die in opdracht van de Categorie IWR door het Inkoop uitvoeringscentrum EZK (hierna: IUC), onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, worden uitgevoerd. Tenslotte verzorgt de Categorie IWR het contractmanagement op de in opdracht van de Categorie IWR verworven contracten.

1.2 Beschrijving toekomstige opdracht

Met deze Marktraadpleging wil de Categorie IWR informatie ontvangen in het kader van de voorbereiding van de Europese aanbesteding IWR2021|SMS Gateway die in 2020 zal worden gepubliceerd. Deze aanbesteding is de opvolging van de Raamovereenkomst IWR2017|SMS Gateway. Deze Raamovereenkomst expireert op 16 juli 2021. Wij verwachten na medio oktober 2020 de nieuwe aanbesteding te publiceren.

De stukken van de vorige aanbesteding IWR2017|SMS Gateway:
<https://www.ubrijk.nl/service/his/categoriemanagement/categorie-iwr>

De verwachte inkoopbehoefte van IWR2021|SMS Gateway omvat de inhoud van IWR2017|SMS Gateway dat op hoofdlijnen uit de volgende producten en/of diensten bestaat: Het via verschillende koppelvlakken verzenden van grote aantallen SMS tekstberichten en text-to-speech berichten voor gebruik in de (Rijks)werkomgeving en voor burgers. De verwachte omvang bedraagt indicatief 80 miljoen berichten per jaar.

2 Doelstelling marktraadpleging

De Rijksoverheid stuurt jaarlijks vele miljoenen SMS berichten. Voor een groot deel bestaat dit uit codes ten behoeve van twee factor authenticatie (2FA) voor zowel ambtenaren als voor burgers (DigiD). Berichten kunnen in grote getale kort achter elkaar verzonden worden. Het is belangrijk dat deze berichten in een zo'n kort mogelijke tijd ontvangen worden door een actieve eindgebruiker. De aanbestedende dienst wil graag van de markt weten of de verwachte aflevertijd in combinatie met de aantallen SMS berichten te realiseren is.

3 Marktraadpleging

3.1 Fase 1

De Geïnteresseerden krijgen de gelegenheid tot het stellen van verduidelijkingsvragen over de gestelde vragen in hoofdstuk 5. Ook kunnen voorstellen en suggesties gedaan worden voor het toevoegen van aanvullende vragen. De Categorie IWR deelt de antwoorden op deze vragen geanonimiseerd tussen alle Geïnteresseerden van deze Marktraadpleging die zijn geregistreerd in TenderNed. U dient voor het stellen van vragen bijlage 1 te gebruiken. Vragen gesteld via de "vragenmodule" van TenderNed worden niet in behandeling genomen.

3.2 Fase 2

De Geïnteresseerden geven antwoord op de vragen uit hoofdstuk 5. Mogelijk worden, naar aanleiding van de input van fase 1, nog vragen toegevoegd. Als dat het geval is zal de Categorie IWR tegelijk met de antwoorden van fase 1 een bijgewerkte vragenlijst beschikbaar stellen onder de Geïnteresseerden die voor deze Marktraadpleging staan geregistreerd in TenderNed.

In de planning is een 2e vragenronde gereserveerd om eventueel nog een aantal nieuwe vragen (nabranders) te stellen aan de markt. Zie in de planning fase 2b.

3.3 Fase 3

Naar aanleiding van de input van de Geïnteresseerden, zullen een aantal Geïnteresseerden (koplopers) geselecteerd en uitgenodigd worden om deel te nemen aan een (gesloten) mondelinge 1 op 1 consultatie. Partijen die volgens ons het beste aansluiten op de visie en ambities zullen worden uitgenodigd.

Deze mondelinge consultatie zal in overleg met de betreffende Geïnteresseerde worden ingepland en ca. 2 uur duren en plaatsvinden in Den Haag of via video conferentie.

3.4 Fase 4

Het definitieve Marktraadplegingsdocument zal via deze Marktraadpleging met alle geregistreerde Geïnteresseerden via TenderNed worden gedeeld. Op basis van het definitieve marktraadplegingsdocument heeft u in deze fase een laatste mogelijkheid voor het geven van opmerkingen. Opdrachtgever neemt deze opmerkingen mee naar de aanbestedingsfase (optioneel: concept bestek). Inhoudelijk wordt er over de opmerkingen, in het kader van de Marktraadpleging, geen terugkoppeling meer gegeven. Hiermee is deze Marktraadpleging afgerond.

3.5 Fase 5 (optioneel)

Het conceptbestek zal eind 2020 voorafgaand aan de start van de openbare aanbesteding worden gedeeld met alle geregistreerde Geïnteresseerden van deze Marktraadpleging in TenderNed.

Op basis van het conceptbestek heeft u in deze fase een mogelijkheid voor het geven van opmerkingen. De Categorie IWR weegt deze opmerkingen mee in de definitieve aanbestedingsdocumenten.

Eventuele wijzigingen op de bovenstaande procedure en planning (hoofdstuk 4) zullen tijdig aan de geregistreerde Geïnteresseerden via TenderNed worden gecommuniceerd.

4 Procedure marktraadpleging

4.1 Algemeen

U wordt uitgenodigd de in dit document gevraagde informatie zo volledig mogelijk aan te leveren. Deze Marktraadpleging maakt uitdrukkelijk geen deel uit van een aanbestedingsprocedure.

4.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging

De Categorie IWR verzoekt u vriendelijk alle communicatie met betrekking tot deze procedure te laten verlopen via M.G.J. van der Beek, sr. Inkoper, via de berichtenservice van TenderNed en in c.c. email categorie.iwr@rvo.nl

Voor functionele of technische vragen over TenderNed kunt u op werkdagen tussen 08.30 en 18.00 uur terecht op de servicedesk van TenderNed of via 0800-8363376 of via servicedesk@tenderned.nl. U kunt het eHandbook ook raadplegen via <http://www.tenderned.nl/egids/>.

4.3 Planning

Met betrekking tot deze Marktraadpleging geldt het navolgende tijdschema:

Maandag 13 juli 2020	Publicatie/verzending Marktraadpleging
Vrijdag 24 juli 2020, 12:00 uur.	Fase 1: Uiterste datum voor het stellen van vragen door Geïnteresseerden over de Marktraadpleging (gebruik bijlage 1)
Dinsdag 28 juli 2020	Fase 1:Verzenden antwoorden aan Geïnteresseerden op de gestelde vragen door opdrachtgever
Dinsdag 28 juli 2020	Fase 2: Eventuele update van vragen.
Vrijdag 28 augustus 2020, 12:00 uur.	Fase 2: Uiterste datum voor het indienen van antwoorden door Geïnteresseerden (gebruik bijlage 2)
Vrijdag 4 september 2020	Fase 2b: 2 ^e vragenronde (optioneel)
Vrijdag 11 september 2020, 12:00 uur.	Fase 2b: Uiterste datum voor het indienen van antwoorden door Geïnteresseerden (gebruik bijlage 2)
Maandag 14 september 2020	Fase 3: Uitnodiging aan enkele Geïnteresseerden (koplopers) om deel te nemen aan een mondelinge 1 op 1 consultatie.
Maandag 21 september 2020	Fase 4: Verzenden van het definitieve marktraadplegingsdocument aan alle Geïnteresseerden.
Maandag 5 oktober 2020, 12:00 uur	Fase 4: Uiterste datum voor het geven van opmerkingen over het definitieve marktraadplegingsdocument (gebruik bijlage 1) - Einde van deze Marktraadpleging -
Vrijdag 9 oktober 2020	Fase 5: (Optioneel) het delen van het concept bestek aan alle geregistreerde Geïnteresseerden van deze Marktraadpleging in TenderNed met een uiterste datum voor het geven van opmerkingen. (gebruik bijlage 1).
Vanaf 15 oktober 2020	Start van de Europese aanbesteding IWR2021 SMS-Gateway. Publicatie zal na verwachting na medio oktober 2020 plaatsvinden via TenderNed.

De Categorie IWR zal u bij wijzigingen van de termijnen informeren.

4.4 Vragen over de marktraadpleging

Inhoudelijke vragen omtrent de Marktraadpleging kunt u stellen aan de contactpersoon. via de berichtenservice van TenderNed en in c.c. email categorie.iwr@rvo.nl

Vragen gesteld via de "vragenmodule" van TenderNed worden niet in behandeling genomen. De uiterste datum voor het indienen van vragen en het geven van antwoorden zijn vermeld in de planning. Wij verzoeken u enkel gebruik te maken van de vragenformulieren o.v.v. IWR2021| SMS-Gateway bijgesloten onder hoofdstuk 6 (bijlage 1 en 2).

Alle vragen, inclusief de bijbehorende antwoorden, zullen geanonimiseerd per TenderNed worden beantwoord.

4.5 Aanvullende voorstellen

De Categorie IWR is geïnteresseerd in uw antwoorden. Heeft u daarnaast nog andere nuttige opmerkingen die de Categorie IWR kan gebruiken in de eventuele opdracht, dan ziet de Categorie IWR deze graag tegemoet.

4.6 Resultaten van de marktraadpleging

De Categorie IWR kan de informatie die verzameld is naar aanleiding van deze Marktraadpleging zonder voorbehouden gebruiken bij het opstellen van de stukken voor de Europese aanbesteding IWR2021|SMS Gateway.

Geïnteresseerden dienen er rekening mee te houden dat informatie die zij in het kader van deze Marktraadpleging verstrekken, openbaar (zij het in geanonimiseerde vorm) kan worden gemaakt. Om deze reden zullen eventuele claims/voorbehouden van Geïnteresseerden over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid, niet worden gehonoreerd. Door het deelnemen aan deze Marktraadpleging stemt u hiermee in.

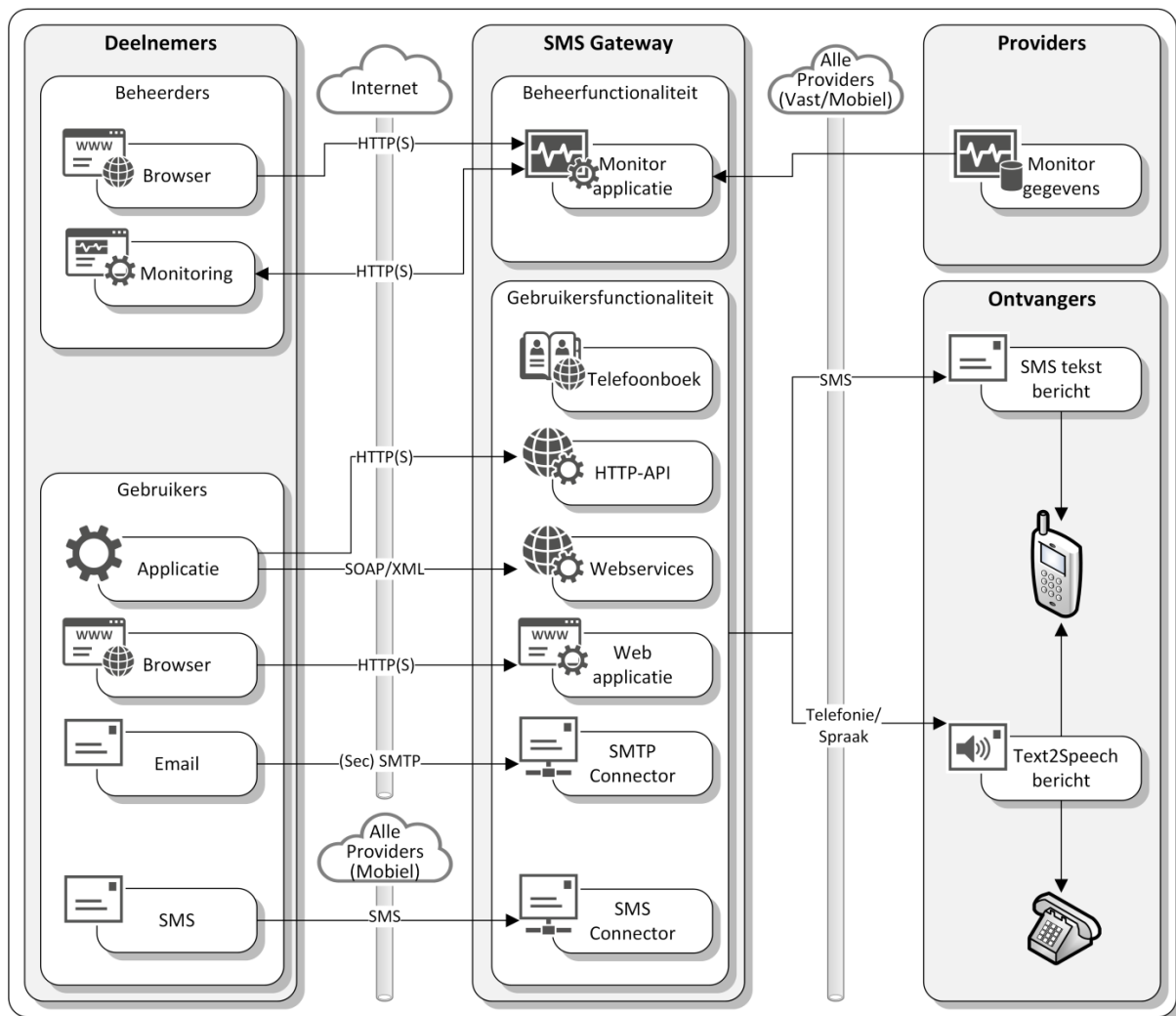
Bij een eventuele aanbesteding zal geen onderscheid worden gemaakt tussen Geïnteresseerden die al dan niet hebben deelgenomen aan de Marktraadpleging.

4.7 Rechtsverhouding

De Marktraadpleging is voor alle Geïnteresseerden vrijblijvend en houdt op geen enkele wijze een verplichting in om met elkaar in een bepaalde rechtsverhouding te treden. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deelname aan de Marktraadpleging of tijdens de Marktraadpleging verstrekte informatie.

5 Vragen aan de markt

1. Bent u in staat om minimaal 80 mln. SMS tekstberichten per jaar te verwerken? Indien nee, wat is uw maximum?
2. Wat is het maximale volume per 10 sec wat u aan SMS berichten kan verwerken?
3. Kunt u garanderen dat van de verzonden SMS tekstberichten 95% binnen 5 seconden en 99,98% binnen 10 seconden afgeleverd is bij de Actieve eindgebruiker in Nederland? Indien nee, wat is voor u een haalbaar servicelevel?
4. Als wij gelijktijdig een noodbericht versturen naar 3000 eindgebruikers, kunt u aangeven binnen hoeveel tijd al deze berichten zijn afgeleverd bij de Actieve eindgebruiker?
5. Kunt u aangeven wat de gemiddelde afleversnelheid bij de Actieve eindgebruiker van uw SMS tekstberichten in Nederland per telecomprovider?
6. Is de eis in vraag 3. gebruikelijk voor 2fa? Zo nee, heeft u een betere kwaliteitseis? Zo ja, welke?
7. Kent u manieren om de snelheid van afleveren aan de Actieve eindgebruiker te verhogen? Zo ja, op welke manier kunt u dit?
8. Tot hoever in de voortbrengingsketen reikt u invloed om de afleversnelheid, de afleverbetrouwbaarheid en de garantie hierop te beïnvloeden?
9. Wat is bij benadering de procentuele impact op de tarieven als voor een lagere afleversnelheid cq. lagere afleverbetrouwbaarheid wordt gekozen? Bijvoorbeeld voor bulk SMS
10. Hieronder vindt u een schematische weergave van de koppelvlakken en de dienstverlening. Volgens ons zijn deze te zien als standaard dienstverlening. Bent u het hiermee eens en kunt u uw antwoord toelichten?



6 Informatieaanvraag

Bijlage 1

IWR2021|SMS-Gateway

Vragen van de Geïnteresseerde aan de Categorie IWR

(U wordt uitgenodigd onderstaande gegevens en vragen zo volledig mogelijk te beantwoorden)

	Marktraadpleging IWR2021 SMS-Gateway IUC 202006120
Naam geïnteresseerde:	
Naam contactpersoon en functie:	
Tel. Nummer contactpersoon:	
E-mail contactpersoon:	
Bezoekadres:	
Postadres:	
Vraagnr.	Vraag en antwoord
Vraag 1	
Antwoord	
Vraag 2	
Antwoord	
Vraag 3	
Antwoord	
Vraag 4	
Antwoord	
Vraag 5	
Antwoord	
Vraag 6	
Antwoord	
Vraag 7	
Antwoord	
Enz.	

- Einde vragen -

Bijlage 2

IWR2021 | SMS-Gateway

Vragen van de Categorie IWR aan de Geïnteresseerde

(U wordt uitgenodigd onderstaande gegevens en vragen zo volledig mogelijk te beantwoorden)

	Marktraadpleging IWR2021 SMS-Gateway IUC 202006120
Naam geïnteresseerde:	
Naam contactpersoon en functie:	
Tel. Nummer contactpersoon:	
E-mail contactpersoon:	
Bezoekadres:	
Postadres:	
Vraagnr.	Vraag en antwoord
Vraag 1	Bent u in staat om minimaal 80 mln. SMS tekstberichten per jaar te verwerken? Indien nee, wat is uw maximum?
Antwoord	
Vraag 2	Wat is het maximale volume per 10 sec wat u aan SMS berichten kan verwerken?
Antwoord	
Vraag 3	Kunt u garanderen dat van de verzonden SMS tekstberichten 95% binnen 5 seconden en 99,98% binnen 10 seconden afgeleverd is bij de Actieve eindgebruiker in Nederland? Indien nee, wat is voor u een haalbaar servicelevel?
Antwoord	
Vraag 4	Als wij gelijktijdig een noodbericht versturen naar 3000 eindgebruikers, kunt u aangeven binnen hoeveel tijd al deze berichten zijn afgeleverd bij de Actieve eindgebruiker?
Antwoord	
Vraag 5	Kunt u aangeven wat de gemiddelde afleversnelheid bij de Actieve eindgebruiker van uw SMS tekstberichten in Nederland per telecomprovider?

Antwoord	
Vraag 6	Is de eis in vraag 3. gebruikelijk voor 2fa? Zo nee, heeft u een betere kwaliteitseis? Zo ja, welke?
Antwoord	
Vraag 7	Kent u manieren om de snelheid van afleveren aan de Actieve eindgebruiker te verhogen? Zo ja, op welke manier kunt u dit?
Antwoord	
Vraag 8	Tot hoever in de voortbrengingsketen reikt u invloed om de afleversnelheid, de afleverbetrouwbaarheid en de garantie hierop te beïnvloeden?
Antwoord	
Vraag 9	Wat is bij benadering de procentuele impact op de tarieven als voor een lagere afleversnelheid cq. lagere afleverbetrouwbaarheid wordt gekozen? Bijvoorbeeld voor bulk SMS
Antwoord	
Vraag 10	Hieronder vindt u een schematische weergave van de koppelvlakken en de dienstverlening. Volgens ons zijn deze te zien als standaard dienstverlening. Bent u het hiermee eens en kunt u uw antwoord toelichten?
Antwoord	

- Einde vragen -