



Fase 4 definitief marktraadplegingdocument

IWR2021 | SMS-Gateway

Vrijdag 2 oktober 2020, Kenmerk: IUC 202006120.

Hierbij de vragen en antwoorden van fases: 2a, 2b en 3.

Tot vrijdag 8 oktober 2020, 12:00 is de uiterste datum voor het geven van opmerkingen/correcties over dit definitieve marktraadplegingsdocument.

Fase 2a vragen van IWR en antwoorden van geïnteresseerden

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 1	Ja
Antwoord 2	Ja
Antwoord 3	Wij nemen aan dat wordt bedoeld "...minimaal 80 mln. extra berichten per jaar te verwerken". XXXX is zeer zeker in staat om 80 mln. SMS-berichten te verwerken, bovenop de bestaande berichtenstroom die XXXX momenteel verwerkt.
Antwoord 4	Ja
Antwoord 5	XXXX is in staat om unlimited aantal SMS berichten te versturen.
Vraag 2	Wat is het maximale volume per 10 sec wat u aan SMS berichten kan verwerken?
Antwoord 1	Onbeperkt, de limiet ligt bij de mobiele providers.
Antwoord 2	Ons platform verwerkt momenteel duizenden berichten per seconde. In 10 seconden kunnen wij dus tientallen duizenden SMS berichten versturen. Indien benodigd kunnen we dit gemakkelijk opschalen, mits rekening wordt gehouden met commerciële & security gerelateerde afspraken.
Antwoord 3	Momenteel is de SMS-gateway ingericht op 2000 berichten per 10 seconden. Het maximale volumes die XXXX momenteel kan verwerken zijn afgestemd op de huidige markt vraag en kunnen naar behoefte door XXXX worden opgeschaald.
Antwoord 4	Daadwerkelijk aantal berichten dat verwerkt kan worden zal in de praktijk afhangen van de operator van de eindgebruiker. De capaciteit van de SMS gateway is daarin niet beperkend.
Antwoord 5	XXXX heeft een configuratie van 500 TPS, dat betekent dat we 5000 sms per 10 seconden kunnen verwerken. Wij kunnen uitbreiden tot 25000 TPS.
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 1	ja

Antwoord 2	Ja dit kunnen wij in Nederland garanderen onder bepaalde voorwaarden.
Antwoord 3	Vanuit de XXXX SMS-gateway kunnen wij voor eindgebruikers op 4G de genoemde servicelevels garanderen. Voor eindgebruikers op 2/3G kunnen wij de servicelevel 99.98% binnen 10 seconden garanderen. Ervaring leert dat de aflevertijden voor eindgebruikers in Nederland vergelijkbaar is ongeacht de telecomprovider.
Antwoord 4	XXXX heeft een directe connectiviteit waardoor 2FA berichten direct worden afgeleverd.
Antwoord 5	Aflevering is afhankelijk van de SMS gateway leverancier én de operator (met zijn netwerk en eindgebruikers). Zodoende kan geen enkele leverancier een garantie geven als de operators zelf enkel een inspanningsverplichting heeft aan SMS gateway leveranciers. Uiteraard kunnen wij een garantie geven over de eigen SMS gateway infrastructuur.
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 1	Binnen 1 à 2 seconden.
Antwoord 2	Wij kunnen 3000 berichten in minder dan een seconde verwerken. Met in achtneming van een gemiddelde aflevertijd van 1 seconde door de mobiele operator is de gemiddelde aflevertijd tot aan de actieve eindgebruiker van 3000 berichten gemiddeld minder dan 2 seconde.
Antwoord 3	XXXX heeft voldoende capaciteit beschikbaar om de 3000 berichten binnen 25 seconden af te leveren bij alle de Actieve eindgebruikers.
Antwoord 4	Deze vraag dient gelezen te worden in samenhang met antwoord 5 van vraag 3 (fase 2a).
Antwoord 5	Met 500 TPS zal dit binnen 6-10 seconden gebeuren.
Vraag 5	Kunt u aangeven wat de gemiddelde afleversnelheid bij de Actieve eindgebruiker van uw SMS tekstberichten in Nederland per telecomprovider?
Antwoord 1	1 à 2 seconden.
Antwoord 2	De gemiddelde afleversnelheid bij de actieve eindgebruiker per telecomprovider is minder dan 2 seconde.
Antwoord 3	XXXX heeft geen recente metingen van afleversnelheid per telecomprovider.
Antwoord 4	Dit hangt van de operator af, de interne verwerkingstijd is over het algemeen zeer kort. Wij kiezen ervoor deze informatie niet te delen omdat we bang zijn dat de gemiddelde afleversnelheid gehanteerd wordt als maximum afleversnelheid.
Antwoord 5	Verzonden berichten worden direct bij de eindgebruiker geleverd mits deze actief zijn.
Vraag 6	Is de eis in vraag 3. gebruikelijk voor 2fa? Zo nee, heeft u een betere kwaliteitseis? Zo ja, welke?
Antwoord 1	Ja, binnen enkele seconden 1 à 2 seconden.
Antwoord 2	Ja. Bezorgsnelheid en aflevergarantie zijn gebruikelijke KPI's voor OTP in de markt.
Antwoord 3	De servicelevels zoals XXXX deze realiseert zijn voor onze klanten ruim voldoende, onafhankelijk van eventueel gebruik van de dienst bij 2FA.

	Ons is overigens op dit moment niet bekend wat de gebruikseisen zijn voor 2FA. Dit is ook mede afhankelijk van de settings en requirements van het authenticatie platform. Andere kwaliteitseisen die overwogen kunnen worden is verantwoordelijkheid voor een succesvolle 2FA volledig bij één Partij te beleggen. Hier kunnen vervolgens kwaliteitseisen aan gesteld worden als percentage succesvolle logins (conversie), compliance, toegankelijkheid en beschikbaarheid. In de huidige vorm is het proces belegd bij meer dan één partij met wederzijdse afhankelijkheden.
Antwoord 4	Nee, zie antwoord vraag 3. Het is enkel mogelijk om te meten op de verwerkingstijd waar de SMS gateway leverancier zelf invloed op heeft.
Antwoord 5	Is de eis in vraag 3. gebruikelijk voor 2fa? Zo nee, heeft u een betere kwaliteitseis? Zo ja, welke?
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 1	Ja, door meerdere gateways in zetten en door gebruik te maken van een virtual private cloud.
Antwoord 2	Ja, er zijn meerdere manieren mogelijk om de afleversnelheid te verhogen. We zullen 2 voorbeelden noemen. Direct verbonden zijn met alle Nederlandse Telecom operators en geen tussenpersonen/wederverkopers gebruiken.
Antwoord 3	Onze SMS dienstverlening is al optimaal ingeregeld en wordt waar nodig opgeschaald om congesties/wachtrijen te voorkomen.
Antwoord 4	Door actieve monitoring van connecties naar operatoren en het continue meten hiervan, is het mogelijk om waar mogelijk de snelste route te bepalen. Dit heeft invloed op de inkoopprijs van de SMS gateway leverancier. Daarnaast kan de SMS gateway binnen het totale SMS verkeer prioriteit geven aan bepaalde klanten/eindgebruikers.
Antwoord 5	XXXX heeft de mogelijkheid om de TPS te verhogen tot 25000 TPS. Dit zal het verwerkingsproces van de SMS verhogen als hier vraag voor is. Normaliter is 500 TPS meer dan genoeg om berichten te verzenden.
Vraag 8	Tot hoever in de voortbrengingsketen reikt u invloed om de afleversnelheid, de afleverbetrouwbaarheid en de garantie hierop te beïnvloeden?
Antwoord 1	Tot aan de mobiele provider.
Antwoord 2	We hebben directe connecties met alle telecom operators in Nederland en overzien het hele proces van de API call naar ons platform tot aan de aflevering op het CORE netwerk van de telecom operator. Tevens hebben we nauwe relaties en vaste contactpersonen bij deze operators met bijbehorende 24/7 NOC & SLA's. Dit helpt ons om efficiënter de reden van niet-afgeleverde berichten te traceren en zorgt ervoor dat we problemen sneller kunnen oplossen.
Antwoord 3	Binnen de dienst reikt onze invloed t/m het mobiele netwerk. Voor de afhankelijkheden tussen telecom operators (interworking) gelden bestaande procedures.
Antwoord 4	Een SMS gateway leverancier met directe connecties naar operatoren heeft de meeste invloed op het afleverproces.
Antwoord 5	XXXX heeft in de voortbrengingsketen volledig invloed op de afleversnelheid en betrouwbaarheid. XXXX maakt gebruik van eigen

	servers die hiervoor tot beschikking zijn gesteld. XXXX maakt gebruik van een SMPP verbinding met operators. Delivery reports worden accuraat vertaald richting de administrator.
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 1	Niets, aangezien er alleen gewerkt kan worden met directe connecties voor Nederlands verkeer.
Antwoord 2	Dit heeft geen impact op de prijs. XXXX is direct verbonden met alle telecom operators in Nederland. We routeren het SMS verkeer op basis van prioriteit. OTP verkeer zal boven marketing verkeer geprioriteerd worden, maar gaat nog steeds over dezelfde interconnecties en direct naar de telecom operator.
Antwoord 3	De afleverbetrouwbaarheid is altijd maximaal. Er worden vaste kosten in rekening gebracht voor het reserveren van capaciteit. De ingekochte capaciteit bepaalt het aantal berichten dat per seconde kan worden verstuurd en daarmee de afleversnelheid van de bulk. Op basis van de beschikbare informatie is dat nu lastig te vertalen naar een percentage.
Antwoord 4	Dit heeft een geringe impact op de tarieven, maar een veel grotere impact op de kwaliteit.
Antwoord 5	XXXX maakt enkel gebruik van directe connectiviteit. De afleversnelheid is hetzelfde of dit voor SMS marketing is of voor 2FA. Enkel heeft 2FA berichtgeving voorrang via de server configuratie, om deze als eerste te verwerken. Daarom gelden hier geen regelingen voor op de tarieven.
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 1	Ja, echter zou ik bij HTTPS, REST API vermelden. Verder zou een virtual private cloud ook een gewenste vereiste kunnen zijn.
Antwoord 2	Na het analyseren van de documenten uit 2017 kunnen we ermee instemmen dat het overgrote deel van deze schematische weergaven kan worden gezien als standaard service.
Antwoord 3	Wij zijn het hier gedeeltelijk mee eens. Wij zien een SMS-to-Speech applicatie en de spraakgesprekken om deze af te leveren niet als onderdeel van de SMS-dienst.
Antwoord 4	Ja
Antwoord 5	Ja, XXXX is verantwoordelijk om als SMS aggregator te voldoen aan een standaard dienstverlening.

Fase 2b vragen van IWR en antwoorden van geïnteresseerden

Vraagnr.	Vraag en antwoord
Vraag 1	Wij willen meer weten van de gemiddelde afleversnelheden vanaf het moment dat een SMS af is geleverd bij een NL telecomprovider tot aan de Actieve eindgebruiker. Kunt u een rapport of andere uitgebreidere cijfermatige informatie opleveren waaruit dit blijkt?
Antwoord 1	Ja, het is mogelijk real time de afleversnelheid van een SMS bericht op de handset te laten zien. XXX biedt deze mogelijkheid aan.
Antwoord 2	Op dit moment biedt XXXX geen gedetailleerd rapport of cijfermatige informatie over de gemiddelde afleversnelheid per Telecom operator maar kunnen dit verzoek evalueren voor toekomstige roadmap planning.
Antwoord 3	Op dit moment heeft XXXX geen rapportages over de aflevertijden van berichten beschikbaar en heeft XXXX hierover nog geen marktvraag ontvangen. Deze gegevens zijn vertrouwelijk. In overleg zijn wij bereid om onder NDA een doorsnede van deze gegevens te delen.
Antwoord 4	Over de afgelopen drie maanden gemeten is de gemiddelde afleversnelheid voor alle NL operatoren 92 sec. Daar zitten ook SMS berichten tussen met een lange afleverduur, waardoor het gemiddelde relatief hoog zit ten opzichte van bijvoorbeeld een meting van het aantal berichten dat binnen 10 seconden is afgeleverd (~97,5%). Het gemiddelde kan daarom niet gebruikt worden als absolute limietwaarde.
Vraag 2	U geeft aan dat de invloed (anders dan informatie hebben over) tot aan de mobiele providers geldt. U heeft dus geen invloed vanaf dat moment. Klopt de aanname dat u voor 2FA authenticatie SMS geen speciale afspraken heeft gemaakt met de NL telecomprovider – en dat de genoemde afleversnelheid in praktijk gehaald wordt?
Antwoord 1	Ja, de afleversnelheid wordt in de praktijk behaald zonder afspraken dat hier speciale afspraken voor zijn gemaakt met de mobiele providers. In theorie zou dit nog een optie kunnen zijn echter zijn er natuurlijk SLA's met de providers.
Antwoord 2	Nee, die aanname klopt niet. XXXX heeft afspraken met de Nederlandse telecom operators over zaken als uptime en doorvoer volume.
Antwoord 3	XXXX kan in haar dienst een SMS-bericht via verschillende routes naar de eindgebruiker brengen. Elk met verschillende kwaliteitsgaranties en kosten. Deze keuze kan u per bericht (individueel, bulk) of type bericht (belangrijk (2FA/nood) / minder belangrijk) bericht zelf maken via de interface. In geen enkel geval heeft XXXX invloed op de wijze waarop het bericht door netwerkoperators wordt getransporteerd. Echter, de

	laatste schakel (mobiele netwerken) vertonen een hoge mate van betrouwbaarheid en voorspelbaarheid in de aflevering (vanwege de onderliggende vergelijkbare technologie). Ook zonder directe invloed op deze laatste schakel kan hier dus toch betrouwbaar worden afgeleverd. In het geval dat de berichten ons via andere interface (met meer tussenschakels), wordt getransporteerd om meer op kosten dan op kwaliteitscriteria te sturen, ontstaat afhankelijkheid van een complexere keten van contractpartijen met verlies van controle én grotere onvoorspelbaarheid op gebied van aflevertijden.
Antwoord 4	We hebben met operators speciale verbindingen om 2FA gescheiden aan te leveren van marketing verkeer. En we hebben speciale afspraken over de bandbreedte. Ook zijn er SLA's met operators, alleen zijn die niet zodanig dat daar sterke garanties in staan of grote boetes. Ondanks dat we geen sterke handvatten hebben om SLA's af te dwingen, blijkt uit metingen dat de SLA's vaak gehaald worden.
Vraag 3	Krijgt u een delivery rapport van de mobiele providers? Aangenomen dat daar een aflevertijd in staat, zouden wij daar toegang toe kunnen krijgen indien deze overeenkomst aan u gegund wordt?
Antwoord 1	Ja, XXXX ontvangt delivery reports van de mobiele providers en biedt deze mogelijkheid standaard aan.
Antwoord 2	Ja, XXXX ontvangt een delivery rapport van de mobiele providers met daarin een Timestamp. Echter staat daar geen afleversnelheid in. Indien deze overeenkomst aan XXXX gegund wordt kunnen we er aan werken om vanuit deze Timestamp en overige data samenvoegen om u daar zo toegang toe te geven.
Antwoord 3	Wij kunnen wij van elk bericht een aflevernotificatie inclusief datum en tijd van de mobiele provider ontvangen en vastleggen in een rapport. Wij kunnen deze desgewenst gegevens bij gunning in een rapportage beschikbaar stellen. Hierbij zal echter de wetgeving m.b.t. de privacy van de ontvangende gebruikers gerespecteerd moeten worden, zodat deze wel een kwantitatieve weergave kunnen bieden (als in halen SLA), maar niet tot op berichtniveau herleidbaar zullen zijn.
Antwoord 4	Ja, dat is mogelijk.
Vraag 4	Hoe wordt het verschil bepaald tussen een 2FA bericht en overige berichten?
Antwoord 1	Door deze berichten middels gescheiden gateways en verbindingen te verwerken. Hierdoor kan je 2FA verkeer eenvoudig voorrang verlenen.
Antwoord 2	Dit gebeurt op verschillende manieren in ons platform. Een voorbeeld daarvan is tijdens de opzet van een routeringsprofiel als een nieuw account wordt opgezet.
Antwoord 3	Wij maken geen onderscheid in 2FA berichten en andere berichten omdat wij géén inspectie doen op de inhoud van de berichten én omdat wij daar geen noodzaak voor zien.

	Voor ons is de toepassing van het bericht niet relevant, alleen de gestelde kwaliteitscriteria voor bezorging. Door voor 2FA berichten een andere bezorgwijze te selecteren (namelijk hoge garantie op snelle bezorging) dan voor de andere berichten wordt het onderscheid toch gemaakt, maar alleen waar dat relevant is en zonder onnodig risico op inbreuk van privacy. Voor noodberichten is dat vergelijkbaar, maar dan in de vorm van bulk.
Antwoord 4	Op basis van de routing per account (2FA vs standaard).

Fase 3 vragen van IWR en antwoorden van geïnteresseerden

Vraagnr.	Vraag en antwoord
Vraag 1	In de huidige Raamovereenkomst SMS-Gateway worden onderstaande verplichte rapportage items geëist: • Energie efficiency voor ingezette breedbandapparatuur; • Datacenter infrastructure Efficiency (DCiE) (verhoudingsgetal dat bestaat uit het jaarlijkse elektriciteitsgebruik van de IT apparatuur gedeeld door het jaarlijkse elektriciteitsgebruik voor het gehele datacenter. Dit getal geeft weer welk deel van de gebruikte energie wordt gebruikt door de IT-apparatuur.) voor zover de betreffende datacenters over een DCiE beschikken die lager uitkomt dan 50%; • DCiE-verbeterplan voor voornoemde datacenters. De in het DCiE-verbeterplan opgenomen maatregelen dienen gedurende de contractperiode te worden doorgevoerd teneinde per datacenter een DCiE te bereiken van minimaal 50%; • Energie efficiency voor ingezette UPS-apparatuur; • Energie efficiency voor ingezette servers; Kunt u per item aangeven of deze uitvraag gangbaar en actueel is?
Antwoord 1	Wij maken gebruik van een Cloud datacenter .
Antwoord 2	Wij zijn van mening dat niet al deze rapportages gangbaar en actueel meer zijn.
Antwoord 3	Deze vraag is gangbaar en actueel. Wij kunnen de gevraagde rapportages ook opleveren. Wij denken dat dit echter maar beperkt bijdraagt aan MVO-beleid. Wij adviseren om ook de gegadigden zelf (en niet alleen de dienst) te beoordelen op: • Het hebben van aantoonbare lange termijn doelstellingen voor energiereductie en bereiken van circulariteit (kwalitatieve beoordeling met punten). A. voor eigen bedrijfsvoering B. in de keten (supply chain) De mate waarin gebruik gemaakt wordt van groene stroom (kwalitatieve beoordeling met punten)
Antwoord 4	Milieucriteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen nemen toe aan importantie. Deze dragen bij aan het realiseren van de Sustainable

	Development Goals (SDG) van de UN, zoals SDG 13 (CO2 reductie) als aanpak voor klimaatverandering. Een ideaal datacenter stoot geen CO2 uit. De DCiE laat vervolgens zien of elektrische energie in een datacenter efficiënt wordt gebruikt. Deze kan vervolgens eventueel onderverdeeld worden in losse componenten (waarbij de definitie van breedbandapparatuur niet wordt gegeven en is derhalve wel wenselijk indien noodzakelijk). Een bandbreedte tussen DCiE 50-90% is nog steeds gangbaar, waarbij 90% aan de bovenkant van de maximaal technisch haalbare efficiency performance zit voor nieuw gebouwde datacenters. Het opstellen van verbeterplannen voor datacenters onder 50% wordt aanbevolen. Naast het gebruiken van energie-efficiënte apparatuur, willen wij graag een overweging meegeven om hier een direct gerelateerde ketenbenadering op te hanteren. In deze benadering kan de manier van opwekking van benodigde energie als aanvullend inkoop criterium worden meegenomen in de weging van de leverancier. Immers grijze stroom met 90% DCiE hoge efficiency draagt minder bij aan klimaatdoelstellingen dan een lagere DCiE efficiency met energie uit 100% hernieuwbare bronnen. Hiermee wordt een level-playing field gecreëerd. Immers een datacentrum met 90% efficiency, welke gebruik maakt van een fossiele energiemix kan tegen een lagere prijs aanbieden dan een datacenter dat gebruik maakt van hernieuwbare bronnen vanwege een lager kostenniveau. Hierbij wordt echter geen rekening gehouden met de zogenaamde 'true price', waarbij negatieve effecten op de maatschappij als geheel worden afgewenteld. Het is aan te bevelen om een berekening van de CO2-uitstoot per kWh verbruikte stroom in de consultatie uit te vragen. De door de leverancier gecontracteerde energieproducent heeft een verschillende mix van kernenergie, kolen, gas en hernieuwbare energie. Een validatie kan geleverd worden door het overleggen van een door de ACM gevalideerd stroometiket en/of het overleggen van Garanties van Oorsprong (GVO). Hierbij kan CO2 worden gemeten in gram/kWh. CO2 neutraal is hierbij het uitgangspunt. Om rapportagedruk te beperken is de aanbeveling om alleen de DCiE (zonder uitsplitsing van benodigde apparatuur) en een gevalideerde Energiemix (verifieerbaar d.m.v een stroometiket en/of GVO van bijvoorbeeld lokale zonnepaneel installaties) te rapporteren. Hiermee krijgen leveranciers een prikkel om duurzame hernieuwbare energie in hun bedrijfsvoering mee te nemen.
Vraag 2	Kunt u de dienst Two way messaging leveren? (toelichting: Two Way Messaging biedt de mogelijkheid voor een SMS conversatie. Deze dienst kan op meerdere manieren worden gebruikt. Deelnemers kunnen berichten uitsturen naar doelgroepen die per SMS weer kunnen reageren. Maar het is ook mogelijk om een speciaal nummer (longcode) te gebruiken waar mensen berichten naar kunnen versturen en een applicatie van Opdrachtnemer zet deze SMS berichten om in een e-mail.)
Antwoord 1	Ja, dit is mogelijk middels een longcode en shortcode.
Antwoord 2	Ja, wij kunnen deze diensten leveren via zowel een shortcode als longcode.

Antwoord 3	Wij ondersteunen Two Way Messaging. Ontvangen berichten worden als tekstbericht verzonden.
Vraag 3	Kunt u de dienst premium SMS (Reverse Billing) leveren? (toelichting: Eindgebruikers sturen een keyword in een SMS naar een nummer. Vervolgens ontvangt hij of zij een bevestiging SMS. Hiervoor betaald de eindgebruiker een vooraf bekend tarief wat in rekening wordt gebracht via zijn of haar telefoonrekening. De deelnemer ontvangt per premium SMS een vastgesteld bedrag.)
Antwoord 1	Ja, we bieden premium SMS aan.
Antwoord 2	Op dit moment leveren wij dit product niet meer. Indien de opdracht ons gegund wordt kunnen overwegen dit product opnieuw aan te bieden.
Antwoord 3	Dit kunnen we nog niet volledig leveren. Wij kunnen desgewenst de haalbaarheid hiervan nader onderzoeken. Steeds meer eindgebruikers kiezen ervoor om deze dienst te blokkeren.
Vraag 4	Welke toekomstige ontwikkelingen en producten ziet u de markt?
Antwoord 1	RCS is een mogelijk nieuw product echter zijn er in Nederland pas enkele RCS berichten gestuurd. Verder wordt RCS enkel ondersteund door Android toestellen. https://www.gsma.com/futurenetworks/rcs/ Mobile connect zou een interessant product kunnen zijn. Het wordt echter alleen nog door XXXX ondersteund. De andere providers zijn er wel al mee bezig. https://www.youtube.com/watch?v=puYaFodUyYY#action=share
Antwoord 2	Naast de snelle groei van messaging apps zoals Whatsapp, Apple Business Chat en vergelijkbare apps, zien we dat het SMS verkeer tevens blijft stijgen. SMS blijft een uiterst doeltreffend kanaal aangezien er geen internetverbinding of applicatie benodigd is om deze berichten te ontvangen.
Antwoord 3	Wij monitoren nieuwe ontwikkelingen continu en met interesse. • RCS (Rich Communication Services). Dit zal op termijn de nieuwe messaging standaard op IP worden. • RCS is de nieuwe manier van communiceren met consumenten. Het betreft Two-Way communicatie al dan niet via een chatbot met diverse extra mogelijkheden (o.a. bijsluiten van documenten, geluidsfragmenten, foto's, etc.) • Op het gebied van Identity wordt het authenticatieproces veelal zelf als Dienst aangeboden door een daarin gespecialiseerde partij. • We zien in toenemende mate blending van communicatiekanalen, waar verschillende communicatiekanalen en –bronnen op een aggregatieplatform geconsolideerd kunnen worden. Hiermee kunnen zowel organisaties als eindgebruikers zelf optimaal hun bereikbaarheid instellen.
Antwoord 4	beveiliging tegen o.a. Phishing en Smishing Over the top diensten zoals Whatsapp for business. Twee weg communicatie. Mass communicatie berichten met link naar uitbesteedde website als dienst. Trend, klanten willen dat de data enkel in NL mag worden verwerkt. Premium SMS (vaak in combinatie met twee-weg communicatie.
Vraag	Is een Implementatie binnen 6 maanden reëel?

Antwoord 1	We vinden 6 maanden realistisch onder voorwaarden dat alle partijen goed aangehaakt zijn. We kunnen binnen een paar uur accounts aanmaken. Een maand kan zelf realistisch zijn als alle partijen meewerken.
Antwoord 2	Aansluiten van de koppelingen kan snel. 4 Maanden zou haalbaar kunnen zijn.
Antwoord 3	Een API aansluiten kan binnen 1 dag. Complete integratie gaat veel langer duren. Met de nu beschikbare informatie moeilijk te zeggen hoe lang.
Antwoord 4	6 Maanden is wel reëel voor de complete implementatie

Fase 3 Individuele vragen van IWR en antwoorden van geïnteresseerden

Vraag 1	Op vraag 2 van de MC: Wat is het maximale volume per 10 sec. merkt u op: Mits rekening wordt gehouden met commerciële en security gerelateerde afspraken. Welke afspraken bedoelt u?
Antwoord	Mocht de huidige doorvoer op ons platform niet voldoende zijn voor opdrachtgever, is ons platform dusdanig gebouwd dat we de doorvoer verder kunnen vergroten. Mits dat nodig is, zullen daar vooraf commerciële en security gerelateerde afspraken over worden gemaakt.
Vraag 2	Op vraag 2 van de MC: kunt u garanderen dat van de verzonden SMS tekstberichten 95% binnen 5 sec. afgeleverd wordt merkt u op: Het nummer van de gebruiker niet geporteerd is. Wat bedoeld u hiermee?
Antwoord	In enkele uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat de provider waar het nummer naar toe geporteerd is dit niet juist heeft aangemeld in de zgn. "COIN" database. Hierdoor kan het voorkomen dat het SMS bericht wordt verstuurd via de oorspronkelijke provider. Normaliter wordt het bericht dan wel afgeleverd, maar mogelijk met een kleine vertraging. Dit is in zeer uitzonderlijke gevallen.

Vraag 3	Voor welke producten gelden er verschillende tarieven?
Antwoord	Hieronder beschrijven wij de actief aangeboden producten die verschillende prijsstellingen hebben: - Long codes - Short codes - SMS - Text to speech

Vraag 4	Op vraag 3 antwoord u: "Ervaring leert dat de aflevertijden voor eindgebruikers in Nederland
----------------	---

	vergelijkbaar is ongeacht de telecomprovider.” Hoe kunt u deze uitspraak doen zonder recente metingen?
Antwoord	Wij doen wel metingen m.b.t. het functioneren van de dienst. Uit deze metingen blijkt dat het een stabiel systeem is waar geen afwijkingen geconstateerd worden. Om de kwaliteit van dienstverlening te borgen zou Aanbestedende Dienst kunnen overwegen de SLA functioneel uit te vragen. Daar waar het niet mogelijk is om een indicator te definiëren, kan kwalitatief worden uitgevraagd welke maatregelen, checks & balances Partij heeft ingeregeld om de afleverbetrouwbaarheid te maximaliseren. Wij beschikken over twee interfaces, een voor hoge kwaliteit en een voor bulk Deelnemer heeft daar toegang toe en bepaalt de keuze. Deze keuze heeft invloed op prijs en kwaliteit.

Vraag 5	Maken de providers onderscheid tussen actieve eindgebruikers met aansluiting/abonnement bij de betreffende provider en actieve eindgebruikers met aansluiting/abonnement bij een MVNO?
Antwoord	Een MVNO wordt gezien als een zelfstandige andere telecomprovider met eigen SMS-functionaliteiten en eigen eindgebruikers. Een MVNO dient niet verward te worden met een ESP. Daarin wordt geen onderscheid gemaakt bij de betreffende provider. De eindgebruikers van de ESP worden gezien als eindgebruikers van de betreffende provider.

Vraag 6	Op vraag 10 (fase 2a) antwoord u: ‘Wij zien een SMS-to-Speech applicatie en de spraakgesprekken om deze af te leveren niet als onderdeel van de SMS-dienst.’ Kunt u deze dienst wil binnen 1 contract leveren?
Antwoord	Nee, wij leveren deze dienst niet onder onze SMS-dienstverlening. In de praktijk is overigens de text-to-speech functionaliteit verschoven naar het toestel; vrijwel elke moderne smartphone met Android of iOS voorziet in deze feature.

Vraag 7	Wat voor afspraken heeft u precies met de NL providers gemaakt om de afleversnelheid te verhogen?
Antwoord	Speciale verbinding voor 2fa met SLA. Directe technische verbinding met alle Nederlandse operatoren. Ook met de Belgische operatoren. Reikwijdte: operator is beschikbaar en kan x berichten per sec. aannemen. (inspanningsverplichting plus financiële vergoeding)Radio Access Network (RAN) is “blackbox”. Routes worden continu gemonitord en de beste route wordt

	geselecteerd. Slechte route wordt genegeerd en verkeer gaat over alternatieve route. Hoe lang doet de MNO over aflevering? Dit hangt vooral af van omstandigheden waar alleen de eindgebruiker invloed op heeft (dikke muren, slechte antennes in telefoon). Alleen de aflevering bij de provider is meetbaar. Daarna heeft de provider een plicht om het bericht af te leveren in de bepaalde periode (die relevant is). Standaard staat deze Validity period op drie dagen. Gemiddelde zegt niet zoveel omdat de standaarddeviatie heel groot kan zijn (door eindgebruiker bepaald zoals hierboven beschreven). Eis: heeft directe verbinding met alle Nederlandse operatoren. Vertraging zit meestal in het laatste stuk (RAN). Term voor aflevering bij provider (SMSC=afleverpunt) = "accepted" Handset koppelt terug met = "delivered" aan de provider. Deze koppelt het terug aan de SMS Gateway. Alleen dit bericht wordt vaak in batch teruggekoppeld dus is van minder accuraat voor de aflevertijd. (zegt alleen dat het ooit afgeleverd is) Kwaliteitsvraag m.b.t. maatregelen die genomen zijn: binnen de invloedssfeer of buiten de invloedssfeer. Wordt positief ontvangen.
--	--

Vraag 8	Op vraag 3 antwoord 4 : Zodoende kan geen enkele leverancier een garantie geven als de operators zelf enkel een inspanningsverplichting heeft aan SMS gateway leveranciers. Uiteraard kunnen wij een garantie geven over de eigen SMS gateway infrastructuur. Waarom kunt u dit niet?
Antwoord	Zie ook vraag 1 fase 2a;

Vraag 9	Hoe gaan partijen als Google, LinkedIn etc. om met het versturen van SMS?
Antwoord	Grootte partijen hebben meerdere contracten voor SMS aflevering en zij doe least cost routing. Ze wisselen van provider als kwaliteit teleurstelt of sprake is van smishing.

Fase 3 Individuele vragen van geïnteresseerden en antwoorden IWR

Vraag 10	Wij zijn benieuwd voor welke toepassing dit gebruikt zal gaan worden.
Antwoord	Kadaster gebruikt dit voor het verstrekken van koopsom informatie via een shortcode aan burgers.
Vraag 11	Wat is de definitie van Breedbandapparatuur in vraag 3 (fase 2a)?
Antwoord	Betreft apparatuur waarmee het datacenter verbinding maakt met internet.

Vraag 12	Is het mogelijk om maanddiensten te factureren?
Antwoord	Naar aanleiding van deze marktconsultatie worden de Aanbestedingsstukken opgesteld hierin beantwoorden we deze vraag
Vraag 13	Gaan jullie eisen dat de aanbieder een eigen Datacenter heeft?
Antwoord	Nee

Einde vragen en antwoorden