

Verslag Marktconsultatie Bereikbaarheid (Telecommunicatiediensten) Veiligheidsregio Fryslân



Colofon

Versie:	1.0
Status:	Definitief
Datum:	6 mei 2021
Kenmerk TenderNed:	TN 279892
Kenmerk VRF:	4.88
Auteurs:	Dhr. H.J.F. van der Wal
Aantal pagina's:	17

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

Inhoudsopgave

1. Aanleiding en achtergrond	3
1.1 <i>Aanleiding</i>	3
1.2 <i>Achtergrond Veiligheidsregio Fryslân</i>	3
2. Wat waren de doelstellingen van de marktconsultatie?	4
2.1 <i>Doelen</i>	4
2.2 <i>Tijdspad</i>	4
3. Hoe ziet de huidige situatie eruit?	5
4. Vraagstelling van deze marktconsultatie	8
4.1 <i>Uitgangspunten</i>	8
4.2 <i>De aanbesteding</i>	10
4.3 <i>Rapportages</i>	14
4.4 <i>Vaste en mobiele telefonie</i>	14
4.5 <i>Service Level Agreement</i>	15
4.6 <i>Training en instructie</i>	15
4.7 <i>Planning</i>	15
4.8 <i>Informatie</i>	16
4.9 <i>Gunningscriteria</i>	16
5. Conclusies	17

1. Aanleiding en achtergrond

1.1 Aanleiding

Voor u ligt het verslag marktconsultatiedocument '**Bereikbaarheid**'. Dit document geeft weer wie de Veiligheidsregio Fryslân is (hierna te noemen: de VRF), wat de doelstelling was en wat er werd verwacht van geïnteresseerde partijen bij deze marktconsultatie. De VRF is voornemens om in 2021 een aanbesteding te houden voor Telefonie en Communicatie. Gelet op de omvang van het uit te besteden takenpakket dient een Europese aanbesteding te worden gehouden. Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft de VRF een marktconsultatie gehouden.

1.2 Achtergrond Veiligheidsregio Fryslân

Binnen Veiligheidsregio Fryslân werken de Friese gemeenten, Brandweer Fryslân, GGD Fryslân en andere partners samen aan brandweezorg, publieke gezondheidszorg, rampenbestrijding en crisisbeheersing. Samengevat heeft Veiligheidsregio Fryslân de volgende kerntaken:

- De bestrijding van rampen en incidenten;
- Het in kaart brengen van risico's en voorbereidingen treffen om rampen op de terreinen van veiligheid en publieke gezondheid te voorkomen, onder meer door advisering en voorlichting;
- De zorg voor slachtoffers en gewonden na een ramp of incident;
- Publieke Gezondheidszorg (GGD).

Veiligheidsregio Fryslân is door de Rijksoverheid ingesteld als één van de 25 Nederlandse Veiligheidsregio's. Hieraan ten grondslag ligt de gedachte dat gemeenten vaak te klein zijn om de hierboven genoemde taken alleen uit te voeren. Noodsituaties treffen al snel grotere gebieden en de risico's worden steeds complexer. Dat vraagt om specialistische kennis en ervaring uit meerdere disciplines. Een regionale aanpak is dan effectiever.

Veiligheidsregio Fryslân is de naam van de koepel waaronder Brandweer Fryslân, GGD Fryslân, Crisisbeheersing en Bedrijfsvoering zijn georganiseerd. Daarbinnen werken meer dan 2.000 medewerkers, waarvan ongeveer 50% bij de vrijwillige brandweer.

Veiligheidsregio Fryslân telt 115 locaties. Het hoofdkantoor van Veiligheidsregio Fryslân bevindt zich aan de Harlingertrekweg 58, 8913 HR te Leeuwarden. Daarnaast heeft Veiligheidsregio Fryslân 114 vestigingen in de provincie, met 779 werkplekken verdeeld over 48 GGD-locaties (variërend qua grootte: kantoorlocaties, consultatiebureaus of een combinatie van beide) en 66 brandweerlocaties (variërend qua grootte: kantoorlocaties, grote bemande kazernes, kleine onbemande brandweerkazernes of een combinatie van beide). Kijk voor meer informatie op www.veiligheidsregiofryslan.nl of bekijk een animatie over onze organisatie op www.youtube.com/vrfryslan.

2. Wat waren de doelstellingen van de marktconsultatie?

2.1 Doelen

Deze marktconsultatie heeft tot doel gehad om openlijk en vrijblijvend kennis te vergaren van de marktpartijen om zo tot een concrete, passende en volledige uitvraag te komen, welke uiteindelijk leidt tot de gewenste overeenkomst met een looptijd van ten minste vier (4) jaren, middels de te houden Europese aanbesteding.

Met de marktconsultatie werd het volgende beoogd:

- Marktpartijen uitnodigen om informatie te verschaffen met als doel te komen tot een zo volledig mogelijke uitvraag;
- Verzamelen van informatie ten behoeve van het opstellen van het Programma van Eisen en wensen;
- Inzicht verkrijgen in de ervaringen in en mogelijkheden van de markt;
- Toetsen van de haalbaarheid en de risico's.

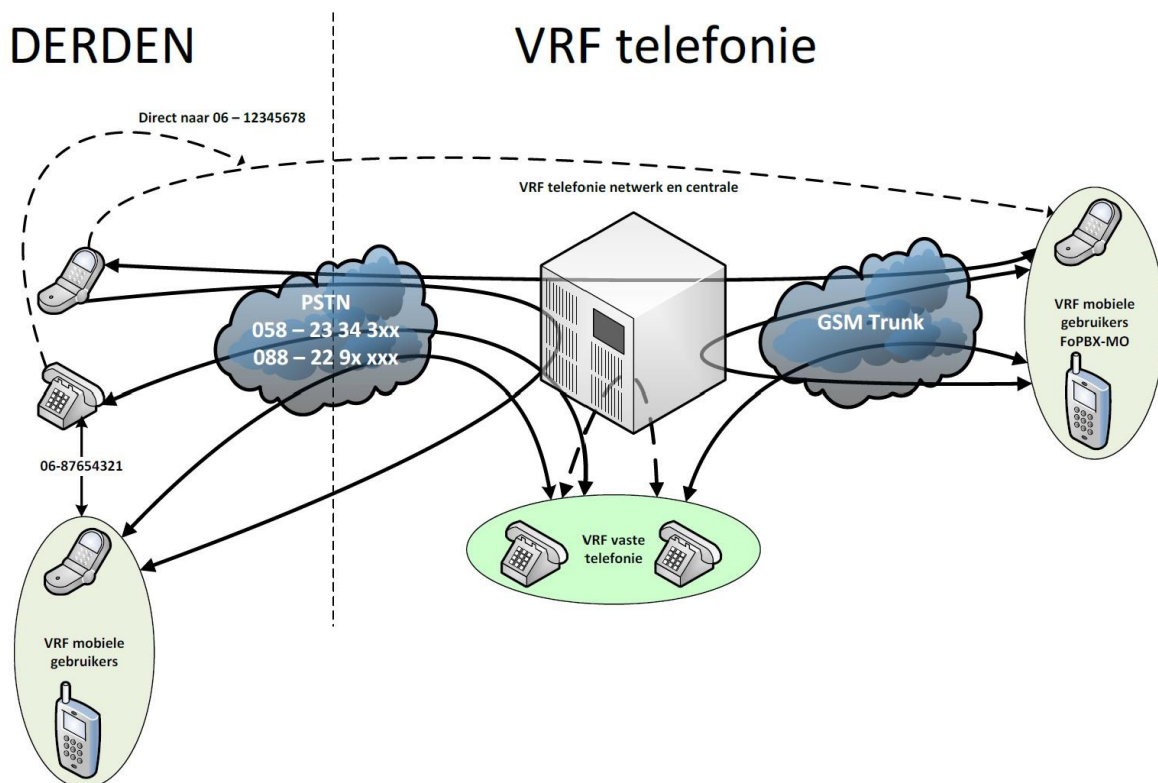
2.2 Tijdspad

Het tijdspad van de gehouden marktconsultatie 'Bereikbaarheid', de marktconsultatie is in week 46 van 2020 middels TenderNed gepubliceerd. Waarop de VRF van enkele marktpartijen schriftelijke reacties heeft ontvangen. Nadat de schriftelijke reacties zijn geanalyseerd had de VRF nog enkele vragen m.b.t. de gegeven reacties. In week 11 van 2021 heeft de VRF met de marktpartijen die een schriftelijke reactie hadden uitgebracht een nader gesprek gevoerd, waarbij verdiepingsvragen zijn gesteld op de gegeven antwoorden. In hoofdstuk 4 van dit verslag is een samenvatting gegeven van de gegeven antwoorden gedurende deze gesprekken.

3. Hoe ziet de huidige situatie eruit?

De huidige inrichting van de telefonie is gebaseerd op een eigen telefoniecentrale (on premise) van Alcatel. Middels onderhoudscontract wordt het technisch beheer door de dealer uitgevoerd. Het functionele beheer wordt door systeembeheerders en servicedeskmedewerkers uitgevoerd. In het contract met de dealer zijn de licenties voor de centrale opgenomen. Dit contract loopt tot december 2021.

Voor de levering van vaste verbindingen en mobiel verkeer is middels een Europese aanbesteding in 2018 het contract gegund aan Vodafone, welke in oktober 2021 zal eindigen. De uitvraag was toen gebaseerd op vast/mobiel integratie volgens onderstaand schema. Hieronder ook de beschrijving van de tekst bij de aanbesteding van 2018.



Veiligheidsregio Fryslân maakt sinds 2010 gebruik van een Alcatel Lucent communicatieplatform inclusief de Altitude uCI uitbreiding. In 2020 is het platform ge-upgrade naar de laatste softwareversie. Met uitzondering van ruim 100 voertuig-toestellen (gsm-toestel) van de verschillende brandweerkorpsen, maken alle vaste en mobiele telecommunicatie toestellen in gebruik bij de Veiligheidsregio Fryslân, gebruik van het OTBE-platform.

Het OTBE platform is middels 2 stuks ISDN30 en 1 stuks ISDN15 trunks gekoppeld aan het openbare telefoonnetwerk. Veiligheidsregio Fryslân maakt gebruik van 1500 stuks aaneengesloten 088-nummers en een honderdtal 058-nummers. Deze nummerreeksen bevat alle nummers van 088 – 22 98 500 tot en met 088 – 22 99 999, van 058 – 23 34 300 tot en met 058 – 23 34 399 en van 058 – 23 44 700 tot en met 058 -23 44 749 en het nummer 058 – 29 96 650. Vanuit de huidige provider worden alle oproepen naar Veiligheidsregio Fryslân 088-nummers lineair aangeboden aan de 2 daarvoor bestemde ISDN30 trunks, naar het OTBE platform gerouteerd. Uitgaande oproepen naar externe nummers, niet zijnde GSM nummers van Veiligheidsregio Fryslân, worden via deze 2 stuks ISDN30 trunks naar het openbare telefoon netwerk gerouteerd, waarbij een 088 nummer als CLIP meegezonden wordt.

- *Opm. In oktober 2020 wordt de lijncapaciteit verdubbeld i.v.m. de grote aantallen extra gesprekken m.b.t. de corona-crisis.*

- *Opm. Inmiddels zijn er ook 06 nummers zonder VPN (dus geen koppeling met 088 nummer), deze bellen rechtstreeks buiten de centrale om.*

Het OTBE platform is middels 2 stuks SIP GSM trunks gekoppeld met het mobiele netwerk van de huidige provider. Alle oproepen vanaf de Veiligheidsregio Fryslân mobiele toestellen, met uitzondering van 12xx servicenummers, worden op basis van Forced-on-PBX Mobile Originating (FoPBX-MO), over de GSM trunks naar het OTBE platform gerouteerd. Alle uitgaande oproepen vanaf het OTBE platform naar Veiligheidsregio Fryslân mobiele toestellen, worden eveneens bij BCO's

Mobiele aansluitingen bestaan uit:

- 121 Voice only aansluitingen
- 956 Voice + data aansluitingen
- 473 Data only aansluitingen

Voice diensten voor de mobiele aansluitingen bestaan uit de mogelijkheid tot het maken (op basis van flat-fee FoPBX-MO) en ontvangen van telefoonoproepen, gebruik maken van voicemail en het kunnen versturen en ontvangen van SMS berichten over het 2G/3G/4G netwerk van de huidige provider. Data diensten voor mobiele aansluitingen bestaan uit internet toegang over het 2G/3G/4G netwerk van de huidige provider, gebruik makend van een gedeelde data-pool.

De scope van de aanbesteding 2018:

- Realisatie van de telefoniedienstverlening (installatie, configuratie en oplevering);
- Vaste telefonie en inkomend/uitgaand telefoonverkeer;
- Abonnementen voor de integratie van vaste en mobiele telefonie;
- Online beheer applicatie;
- Mobiele abonnementen voor spraak en/of data en bijbehorende gebruikers-, en netwerkdiensten;
- De migratie van de 088 en 058 nummerblokken en huidige mobiele nummers naar de nieuwe dienstverlening behoort tevens tot de aanbesteding.

Buiten de scope van deze aanbesteding vielen:

- Levering en/of aanpassing van Local en Area Netwerk apparatuur;
- Levering en/of aanpassing van het Wide Area Netwerk en Internet Access;
- Levering van noodstroomvoorzieningen en koeling;
- Levering van mobiele hardware (smartphones, accessoires, carkit's en overige mobiele randapparatuur);
- Levering van vaste telefonie hardware (toestellen en telefooncentrale)
- Onderhoud/service/verzekering van mobiele toestellen.
- Noodnet.

Functioneel gebruik telefonie en mobiele data

- Groeps- en hoofdnummers komen binnen bij het klant-contact centrum (KCC) waar medewerkers middels vaste toestellen en computer op basis van skills de binnenkomende gesprekken beantwoorden. Een groot deel van de verzoeken om afspraken te maken worden daar afgehandeld. Overige vragen worden beantwoord voor zover de antwoorden gestandaardiseerd aanwezig zijn.
- Overige gesprekken worden koud of warm doorgezet naar interne medewerkers. Op sommige afdeling gaat dat via een secretariaat.
- Er bestaan meerdere piketnummers. Groepen medewerkers waarvan 1 het centrale nummer naar zich toe haalt.
- Alle medewerkers hebben op de iPhone standaard zowel een spraak/sms als een data-abonnement. Data wordt steeds meer en intensiever gebruikt om veel medewerkers een ambulante functie hebben.
- Social media applicaties en direct messaging als WhatsApp wordt gebruikt in de organisatie. Er zijn nog wel uitdagingen met privacy en archiefwaardigheid van berichten.
- Klanten van de VRF zouden social media, direct messaging en chatfuncties willen gebruiken in de communicatie met de VRF. Daar wordt mee geëxperimenteerd. Maar een integratie, indien goed toepasbaar, is gewenst.
- Ieder brandweer voertuig heeft een "oude" telefoon met een basis Vodafone telefonie abonnement. Dit wordt weinig gebruikt.

- Brandweervoertuigen hebben meerdere iPads aan boord. Een mini voor navigatie en 2 x een iPad voor bevelvoerder en manschappen. Die zijn alle van een sim/datakaart voorzien (gebruiken wifi op de kazerne).

Kosten

- Er wordt nu niet gestuurd op dataverbruik of gesprekskosten. Alleen excessief gebruik wordt achteraf op basis van de factuur gecontroleerd. Live monitoring van verbruik is wel gewenst als er kosten aan verbonden zijn.
- Er is een flat-fee afspraak voor gesprekken/SMS en een bedrijfs-databundel. Die laatste is nu 1500 GB/mnd.

Overige ICT voorzieningen

Microsoft Office 365 is de standaard kantoorautomatiserings-applicatie voor medewerkers van de VRF. Vrijwel zonder uitzondering wordt de E3 licentie gebruikt. Hierin neemt het gebruik van teams sterk toe. Medewerkers zijn gewend om de agenda te beheren in outlook waar ook de contacten in bewaard worden.

In 2021 is de transitie van terminal werkplekken (citrix) naar persoonlijke devices gereed. Medewerkers hebben dan veelal een laptop of Surface op basis van Windows10 ter beschikking en kunnen op alle VRF locaties via wifi verbinden. Uiteraard wordt dit ook veel thuis gebruikt.

Op enkele locaties versterking binnenhuis dekking van Vodafone

- Leeuwarden Hoofdpost brandweer
- Brandweer Sneek
- Brandweer Joure
- Brandweer Dokkum
- GGD Drachten
- GGD Franeker

4. Vraagstelling van deze marktconsultatie

4.1 Uitgangspunten

1. Hebt u tips en aanbevelingen voor VRF, gelet op de huidige situatie hoe een en ander beter, efficiënter en/of passender ingericht kan worden?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen geven aan dat het verstandig zou zijn om de gewenste werkprocessen/ knelpunten in kaart te brengen en vanuit daar in oplossingen te gaan denken. Daarnaast wordt ook aangegeven dat er ook gedacht dient te worden om alle telefonie en samenwerking binnen één applicatie in te richten.

Reactie n.a.v. gesprek:

De marktpartijen hebben hier diverse toelichtingen gegeven, te weten:

- De scope van de opdracht verbreden;
- Beoordelingscriteria op voorhand opstellen, waardoor de wensen en eisen van de VRF beter meetbaar zijn.

2. Mist u functionaliteiten of uitgangspunten in de genoemde uitgangspunten?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen hebben hier wisselend antwoord op gegeven, onderstaande punten zijn benoemd:

- Van belang dat het communicatie- en bereikbaarheidsbeleid leidend is in de organisatie van de VRF;
- Intern voldoende tijd reserveren voor de implementatie/ acceptatie van een mogelijke nieuwe oplossing in de organisatie (gebruikerstraining geven, opstellen van ondersteunende documenten etc.);
- Wat zijn de uitgangspunten m.b.t. de bereikbaarheid in relatie tot een KCC;
- Visie rondom bereikbaarheid in relatie tot kanaalsturing zoals o.a. webchat en sociale media ingangen.

3. Kunt u eventuele risico's en nadelen duiden t.a.v. de genoemde uitgangspunten?

Schriftelijke reactie:

Marktpartijen noemen verschillende risico's:

- Redundantie datacenter;
- Public- en shared cloudoplossingen hebben een hogere risicofactor in de aansluiting richting klant domein;
- Onvoldoende inzicht in de visie op bereikbaarheid van de VRF;
- Provider onafhankelijk;
- Vrijheid in keuze onderhoudswindos.

Reactie n.a.v. gesprek:

De marktpartijen hebben hier diverse toelichtingen gegeven te weten:

- Risico's zijn in twee categorieën in te delen, technische en functionele risico's;
- M.b.t. het risico dat de beschikbaarheid niet voldoende wordt aangegeven dat er gebruik kan worden gemaakt van een zakelijke doorschakeldienst;
- Als VRF ben je afhankelijker als je voor een grotere provider kiest dan wanneer je als VRF voor een kleinere provider kiest.

4. Kunt u kostenverhogende elementen duiden t.a.v. de genoemde uitgangspunten?

Schriftelijke reactie:

Kostenverhogende elementen die zijn benoemd door de marktpartijen:

- Extra kosten voor de indoordekkingsoplossingen;
- Kosten voor een toevoeging van een MS "phone system";
- Eenmalige kosten niet opnemen in het prijzenblad, huidige leverancier kan hierin een voordeel behalen zoals indoor, migratie, simwissel etc.

Reactie n.a.v. gesprek:

De marktpartijen geven hier diverse toelichtingen:

- Een on-premise oplossing biedt een hogere beschikbaarheid dan een cloud oplossing;
- De hoogte van de kosten voor indoordekking is afhankelijk van het aantal panden dat hier nu al in is voorzien.

5. In welke mate kan redundantie in aansluitingen en communicatiesysteem worden gerealiseerd, in relatie tot de (geraamde) kosten?

Schriftelijke reactie:

Door alle marktpartijen wordt hier positief op gereageerd.

Reactie n.a.v. gesprek:

Ook als de VRF ervoor zou kiezen om de mobiele aansluitingen op basis van de VNG GT Mobiel 3 raamovereenkomst af te nemen blijven de marktpartijen positief.

4.2 De aanbesteding

6. Hoe kunnen we uw aanbod inzetten en de aanbesteding inrichten, rekening houdend met onderstaande? Belangrijk is dat:
- De transitieperiode beperkt is;
 - De aanbesteding gereed is voor 1 oktober 2021;
 - Er een minimaal effect is op de continuïteit van de bereikbaarheid van de eindgebruikers.

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen geven aan dat het realistisch is mits de aanbesteding tijdig wordt gepubliceerd. Waarbij rekening gehouden dient te worden met de beschikbaarheid van interne capaciteit bij VRF bij de implementatie, hierbij dient rekening gehouden te worden met de zomervakantie. Voorkeur begin Q2 2021 dient de aanbesteding doorlopen te zijn.

Reactie n.a.v. gesprek:

Nog extra werd benoemd gedurende een gesprek dat gebruik maken van eSIM in plaats van fysieke SIM-kaarten de doorlooptijd van de implementatie bevordert, mits de toestellen hiervoor geschikt zijn.

7. Wat zijn de mogelijkheden voor video bellen en video-conferencing?

Schriftelijke reactie:

Op deze vraag geven de marktpartijen allen dezelfde oplossing, te weten: Microsoft Teams.

Reactie n.a.v. gesprek:

Bij de vraag of Teams Caling/ MS Phone System en de Teams APP voldoende functionaliteit en robuustheid biedt om aan de eisen van de VRF te voldoen, wordt door de marktpartijen geantwoord:

- Dat dit afhangt van de wensen en eisen van de VRF;
- Dat er twee mogelijkheden zijn, namelijk door de inkomende oproep uit te laten komen op een 06-nummer of het te laten landen binnen de Teams App;
- Daarnaast wordt benoemd dat in het meest wenselijke scenario er overgegaan wordt naar een geïntegreerde omgeving, waarbij de gebruikers één applicatie gebruiken (al kan de marktpartij ook voor een gekoppelde omgeving zorgen).

8. Moet een aanbesteding uit alle elementen bestaan of in percelen worden opgedeeld?

Rekening houdend met onderstaande aspecten/mogelijke percelen:

- Vaste telefonie met bestaande groepsnummers, onbeperkt bellen
- Mobiele telefonie, onbeperkt bellen in Europa
- Mobiele data, liefst onbeperkt of in vorm van een schaalbare bedrijfsbundel (staffel of variabel)
- Infrastructuur voorzieningen, lijnen en data
- Telefoniecentrale met minimaal voorzieningen:
 - KCC
 - Piketnummers
 - Voice respons systeem
 - Goede rapportages
 - Integratie met mobiele telefoons (interne contacten)
 - Hoog beschikbaar
 - Integratie met Office365 (presence)

- Vergelijkbare UCI oplossing voor KCC

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen adviseren allen om de aanbesteding zonder percelen in de markt te zetten. Wanneer de VRF een mate van onafhankelijkheid nastreeft dan is het wel verstandig om de aanbesteding op te delen in diverse percelen.

9. Hoe kan VRF het beste de kosten beheersen? Rekening houdend met onderstaande aspecten:

- Op dit moment is er een groei in de kosten van mobiele data
- Op dit moment is er een afloop van belverkeer/SMS

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen benoemen hierin de volgende aspecten:

- Een algemene bedrijfs-/ groepsbundel gebruiken, deze bevat een tegoed die voor de gehele organisatie geldt;
- Naast afkoop belverkeer ook streven naar afkoop mobiele data.

Reactie n.a.v. gesprek:

De marktpartijen benoemen hierin de volgende aspecten:

- Op- en afschalen is geen probleem;
- Ook op de vaste telefonie (KCC, piket schakelingen etc.) is flexibiliteit aanwezig;
- De prijs kan het beste uitgevraagd worden d.m.v. een vast bedrag per gebruiker per maand;
- Hoe de prijs het beste kan worden uitgevraagd hangt af van het aantal verschillende gebruikersprofielen dat aanwezig is.

10. Op dit moment is er een bestaande Alcatel centrale met uitbreiding KCC (Altitude uCI) en de daarbij benodigde licenties. Blijft er apparatuur of software bruikbaar of moet er overgestapt worden op een heel andere oplossing?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen geven hier wisselende antwoorden, te weten:

- Advies om over te stappen naar een geheel andere oplossing, ook gezien naar de uitgangspunten van de VRF;
- De oplossing is afhankelijk van de wensen en eisen van de VRF, er zijn diverse oplossingen mogelijk.

11. Hoe kan VRF maximaal ontzorgd worden in het beheer van telefoonnummers, simkaarten, registraties op naam, etc.?

Schriftelijke reactie:

Marktpartijen geven hierin diverse mogelijkheden:

- Gebruik maken van een eigen Webportal;
- Het uit vragen van een SpoC, m.b.t. de gehele scope;
- Het gehele beheer wegzetten bij de marktpartij.

Reactie n.a.v. gesprek:

De Webportal is in eerste instantie alleen bedoeld voor mobiel.

12. Is er een oplossing mogelijk waarin VRF eenvoudig kan groeien en weer inkrimpen zonder extra kosten? De focus ligt hierin op flexibiliteit.

Schriftelijke reactie:

Qua flexibiliteit is het volgens de marktpartijen eenvoudig mogelijk om maandelijks op- of af te schalen. Echter zullen er met groei kosten in rekening worden gebracht en bij krimp weer in mindering worden gebracht.

Reactie n.a.v. gesprek:

Bij de vraag of er ook minimale looptijden of boven/ onder drempels gelden, wordt geantwoord dat dit afhankelijk is van de oplossing.

13. Is de nieuwe oplossing modulair op te bouwen en zo ja, welke modules zijn er?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen geven aan dat de oplossingen veelal modulair op te bouwen zijn.

14. Integreert de nieuwe oplossing met Office365 en hoe?

Schriftelijke reactie:

Door alle marktpartijen wordt hier positief op gereageerd.

Reactie n.a.v. gesprek:

Bij de beantwoording op de vraag of de marktpartijen voor de Teams omgeving en licenties uitgaan van aanwezigheid van M365 licenties bij de VRF wordt aangegeven dat dit afhankelijk is hoe de aanbesteding wordt gepubliceerd en uitgevraagd.

15. Huidige oplossingen voorzien vaak in een aanbod van een provider/een plaatselijke aanbieder. Hoe kunnen we de aanbesteding zo vormgeven dat de beste oplossing voor VRF ontstaat met één aanspreekpunt en toch flexibiliteit in dienstverlening en aanbod?

Schriftelijke reactie:

Marktpartijen adviseren om de aanbesteding niet op te delen in percelen.

16. Hoe ziet u, na afloop van de contractperiode, de overgang naar een nieuwe aanbieder? VRF wenst een oplossing die zonder grote inspanning overgaat in een nieuwe aanbieder.

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen benoemen hierin de volgende aspecten:

- Werken vanuit de Cloud, zodat overgaan naar een nieuwe aanbieder soepel verloopt;
- Van tevoren een goed exit-plan opstellen;
- Gebruikers vooraf trainen/begeleiden zodat de overgang soepel verloopt.

17. VRF zou graag de mogelijkheden voor het aangaan van een partnership in deze opdracht onderzoeken. Wat is uw visie op het aangaan van een partnership, d.w.z. werkverdeling, informatievoorziening, verantwoordelijkheden, etc.?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen geven aan dat zij positief staan tegenover het aangaan van een partnership en de visie hierop is dat het vanuit beide partijen (VRF en de marktpartij) een proactieve houding wordt verwacht.

Reactie n.a.v. gesprek:

De marktpartijen benoemen hierin de volgende aspecten:

- Alle marktpartijen denken positief over het aangaan van een partnership;
- Positieve aspecten die door de marktpartijen zijn benoemd, de band wordt hechter, wat zal leiden tot een betere samenwerking;
- Negatieve aspecten die door de marktpartijen zijn benoemd, afspraken zijn minder goed afgebakend, waardoor het lastiger wordt om te budgetteren.

Gewenste contractduur

De marktpartijen geven bij de beantwoording over de uit te vragen contractduur de volgende antwoorden:

- De contractduur die regelmatig voortkomt is drie jaar met tweemaal een optiejaar tot verlenging;
- Voor de VRF is het wenselijk om voor een langere tijd een contract af te sluiten, aangezien dit voorkomt dat je binnen een aantal jaar weer een aanbesteding moet doorlopen;
- In het kader van de op te bouwen partnership is het wenselijk om voor een langere tijd een partnership aan te gaan, anders heb je niet genoeg tijd om dit op te bouwen;
- Binnen het contract kan een regeling worden ingebouwd waarin naar de op dat moment geldende marktprijzen wordt gekeken.

4.3 Rapportages

18. VRF wenst duidelijk inzicht in de rapportagemogelijkheden, met daarin onderstaande opgenomen. In hoeverre kunt u in deze rapportages voorzien?
- Kosten van verbruik (indien aanwezig) naar organisatieonderdeel of persoon;
 - Hoeveelheden gesprekken en gespreksduur;
 - KCC cijfers; wachttijden, ophangen, tijd tot opnemen etc.;
 - Koppeling van eigen BI-omgeving met actuele data;
 - Ontzorging van servicedesk door ad-hoc rapportages, d.w.z. de gebruikers kunnen zelf rapportages maken en hergebruiken.

Schriftelijke reactie:

Alle partijen geven unaniem aan dat zij in alle bovenstaande rapportagemogelijkheden kunnen voorzien.

4.4 Vaste en mobiele telefonie

19. Hoe kunnen de vaste en mobiele telefonie diensten voor VRF het meest kosteneffectief worden ingevuld?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen benoemen hierin de volgende aspecten:

- Door het spraakverkeer voor vaste en mobiele telefonie af te kopen;
- Vaste en mobiele telefonie uit te vragen in één perceel, waardoor je hiervoor één vaste provider hebt.

20. Hoe kan een degelijke dekking m.b.t. mobiele telefonie geborgd worden?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen adviseren allen om de dekking vooraf te gaan testen en inzicht in het netwerkbereik uit te vragen.

Reactie n.a.v. gesprek:

De marktpartijen benoemen dat zij zelf wisselende ervaringen hebben met het gebruik van wifi calling en dat zij dit niet zouden aanraden om dit als alternatief te gebruiken voor locaties met een minder goede mobiele dekking.

21. Welke nieuwe marktontwikkelingen zijn er op het gebied van integratie tussen mobiele- en vaste telefonie die toegepast kunnen worden?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen benoemen hierin de volgende aspecten:

- Gebruiker kan zelf bepalen welk telefoonnummer meegestuurd wordt;
- Door de gebruiker is zelf te bepalen of de GPC-coördinaten meegestuurd worden;
- Door de communicatie binnen één applicatie in te richten.

22. Op welke wijze kan de beheerlast van de totale oplossing verlaagd worden?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen geven aan dat de beheerlast verlaagd kan worden door dit zoveel mogelijk neer te leggen bij de aanbieder.

4.5 Service Level Agreement

23. Welke SLA raadt uw organisatie VRF aan in het kader van continuïteit en kosten?

Schriftelijke reactie:

Volgens de marktpartijen hangt dit af van de wensen en eisen van de VRF, maar het wordt aangeraden om een SLA van 99,9% tot 100% uit te vragen.

24. Wat is uw advies ten aanzien van updates en upgrades van de software?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen hebben hier wisselend antwoord op gegeven, onderstaande punten zijn benoemd:

- Doordat de oplossing een clouddienst is, is dit niet van toepassing;
- De VRF is zelf volledig in control als het gaat om updaten/upgraden;
- Software Assurance opnemen in de SLA.

Reactie n.a.v. gesprek:

De marktpartijen geven aan dat zij de VRF op de hoogte zullen houden mocht er een grote update aankomt.

4.6 Training en instructie

25. Hoe kan de training en instructie bij de implementatie het beste worden vorm gegeven bij introductie van het systeem als onderdeel van overgang naar het nieuwe werken?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen benoemen hierin de volgende aspecten:

- Vooraf trainingen/workshops te organiseren voor de eindgebruikers;
- Een on-going proces in te richten gedurende de contractduur.

4.7 Planning

26. VRF heeft de wens om de nieuwe telefonieoplossing zo snel mogelijk in gebruik te nemen. Graag verneemt de projectgroep op welke termijn een passende nieuwe oplossing realiseerbaar is. Hierbij dient u te rekenen vanaf het moment van opdrachtverstrekking. Daarnaast verneemt de projectgroep graag hoe, vanuit uw visie, de fasering van het project plaats moet vinden.

Schriftelijke reactie:

Bij de beantwoording op de gestelde vraag geven de marktpartijen wisselende reacties, variërend van acht weken tot drie maanden doorlooptijd. Afhankelijk van de gewenste oplossing.

4.8 Informatie

27. Welke informatie heeft u, aanvullend op dat wat opgenomen is in dit marktconsultatiedocument, nodig om een passende oplossing aan te kunnen bieden?

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen hebben hier wisselend antwoord op gegeven, onderstaande punten zijn benoemd:

- De adresgegevens van alle locaties van de VRF;
- Een profieldefinitie van alle gebruikers inclusief de omvang;
- Het aantal vaste toestellen dat aanwezig is;
- De visie van de VRF m.b.t. de bereikbaarheid.

4.9 Gunningscriteria

28. VRF heeft nagedacht over mogelijke gunningscriteria op het gebied van kwaliteit die tijdens de aanbestedingsprocedure gehanteerd kunnen worden. Het projectteam is zeer geïnteresseerd in welke kwalitatieve gunningscriteria u als marktpartij toepasselijk acht in een dergelijke aanbesteding.

Schriftelijke reactie:

De marktpartijen hebben hier wisselend antwoord op gegeven, onderstaande punten zijn benoemd:

- De aanrijtijd bij calamiteiten en totale uitval van de dienst;
- De partnerrol en de invulling hiervan;
- De werking van de SLA;
- Het bieden van een hogere beschikbaarheid en/of geografische redundantie.

5. Conclusies

De projectgroep Aanbesteding Bereikbaarheid (Telecommunicatiediensten) van Veiligheidsregio Fryslân dankt alle geïnteresseerde marktpartijen voor het uitgebreid beantwoorden van alle vragen en het geven van de vele tips. Ten opzichte van de vooraf gestelde eisen/wensen/uitgangspunten worden de volgende conclusies getrokken:

1. De marktconsultatie is zeer nuttig gebleken om enerzijds inzicht te verkrijgen in de interesse en mogelijkheden van de leveranciers en anderzijds vanwege nieuwe inzichten over het inrichten van de bereikbaarheid voor Veiligheidsregio Fryslân.
2. De marktconsultatie heeft de keuze van Veiligheidsregio Fryslân om de aanbesteding **niet** op te delen in verschillende percelen bevestigd.
3. In de marktconsultatie kwam naar voren, dat de huidige planning m.b.t. het publiceren van de aanbesteding, implementatietermijn en de beoogde startdatum van begin oktober 2021 relatief kort was. De VRF heeft ervoor gekozen om het huidige contract te verlengen tot 7 januari 2022.