

Marktconsultatiedocument

Aanbesteding vaste telefonie/ bereikbaarheid IFV

T.b.v. Marktconsultatie 1 juli 2021



Uitgegeven door: Instituut Fysieke Veiligheid (IFV)
Samenstelling: Jeroen de Wolff en Linda van Beijeren
Begeleiding: Projectgroep Aanbesteding vaste telefonie

Versie: 1.0
Status: Definitief

Voorwoord

Voor u ligt het marktconsultatiedocument voor de aanbesteding vaste telefonie van het IFV. Deze marktconsultatie kan een waardevolle bijdrage leveren voor het te starten aanbestedingstraject en is bedoeld om de mogelijkheden in de markt te verkennen. Het is niet de bedoeling dat respondenten op dit moment een gedetailleerde aanbieding maken. Het is belangrijk dat u voldoende informatie verstrekt over de bijdrage die u kunt leveren, zodat het IFV zich een goed beeld kan vormen over de mogelijkheden en beperkingen.

In juli 2018 heeft het IFV een verslag gepubliceerd over een uitgevoerde marktconsultatie voor vaste telefonie. De marktconsultatie van destijds heeft niet geleid tot een Europese aanbesteding. In de tussentijd is de situatie waarop het IFV werkt (hybride werken, mobiel tenzij beleid) veranderd, waardoor een nieuwe marktconsultatie op basis van de huidige situatie gewenst is.

Het IFV is bezig met de voorbereidingen van een Europese aanbesteding, waarbij de niet-openbare procedure wordt overwogen. Bij deze aanbesteding zal de inhoud vooral betrekking hebben op de uitvraag van vaste telefonie dienstverlening tegen een vastgesteld plafondbedrag.

Middels deze korte aanvullende consultatie, ten opzichte van de vragen die gesteld zijn in 2018, wenst het IFV voornamelijk te toetsen of de uit te vragen dienstverlening haalbaar en of deze dienstverlening geboden kan worden binnen het genoemde plafondbedrag.

De informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Er komt geen verslag van de uitkomsten van deze marktconsultatie.

Wanneer het gestelde plafondbedrag niet passend zou zijn, verzoekt het IFV hiervoor een gedegen onderbouwing te geven.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Algemene informatie IFV	4
1.2 Algemene informatie project	4
1.3 Doel van de marktconsultatie	5
1.4 Verwachting deelnemende leveranciers	5
1.5 Doel van dit document	5
2. Omschrijving scope opdracht	6
3. Vragen	7
4. Planning	7
5. Procedure marktconsultatie	8
5.1 Juridische kader	8
5.2 Terminologie	8
5.3 Aanpak	8
5.4 Voorbehoud	8
5.5 Contactpersoon	8

1. Inleiding

1.1 Algemene informatie IFV

Het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) is de landelijke ondersteuningsorganisatie voor de 25 veiligheidsregio's en hun crisispartners. Wij ontwikkelen en delen relevante kennis, wij hebben expertise voor het verwerven en beheren van gemeenschappelijk materieel, wij bieden dienstverlening op het gebied van informatievoorziening en wij adviseren betrokken besturen. Zo draagt het IFV bij aan een veiliger Nederland.

Het IFV is een bij wet opgericht zelfstandig bestuursorgaan. De positie van het IFV is vastgelegd in de Wet veiligheidsregio's. Het IFV heeft een locatie in Arnhem en twee locaties in Zoetermeer. Bij het IFV werken ruim 250 medewerkers en circa 700 personen die via een vorm van externe inhuur worden ingezet.

Het IFV is opgericht op 1 januari 2013. Het IFV is het instituut van en voor de veiligheidsregio's en versterkt hen in de werkzaamheden op het terrein van de brandweezorg, rampenbestrijding en crisismanagement.

Via de Wet veiligheidsregio's zijn verschillende wettelijke taken overgeheveld naar het IFV. In opdracht van de veiligheidsregio's voert het IFV daarnaast gemeenschappelijke werkzaamheden voor de regio's uit. Het IFV verzorgt ook werkzaamheden op het gebied van de fysieke veiligheid voor derden.

De hoofdactiviteiten van het IFV voor de veiligheidsregio's zijn:

- bestuurs- en directieondersteuning van de ambtelijke en bestuurlijke top
- kennis ontwikkelen, maken en borgen voor de professional in het veld
- opleidingen, trainingen en oefeningen voor vakbekwaam worden en blijven faciliteren en verzorgen
- talent- en leiderschapsontwikkeling bevorderen
- materieel voor de veiligheidsregio's verwerven, beheren en organisatorisch inbedden
- projectmanagement en (organisatie)advies
- het ondersteunen van de 25 veiligheidsregio's bij landelijke (Europese) aanbestedingen en bij de verdere professionalisering van het inkoopvak
- het bieden van grip en controle op de aanbestedingstrajecten en het versterken van de kwaliteit van de aanbestedingen door kennisoverdracht
- ontwikkeling, projecten, advies en beheer op het gebied van informatievoorziening

Het IFV bestaat uit verschillende organisatieonderdelen. Meer informatie treft u aan op: www.ifv.nl.

1.2 Algemene informatie project

Het IFV is bezig met voorbereidingen ten aanzien van een Europese aanbesteding voor vaste telefonie. Het idee is om hiervoor de inkoopmethode Prestatie-inkoop toe te passen. Eén van de uitgangspunten bij deze methode is het hanteren van een plafondbedrag.

De bestaande vaste telefonievoorziening van het IFV is gedateerd, vertoont in toenemende mate verstoringen en moet derhalve worden vernieuwd. De bestaande telefooncentrales kennen een

beperkte mogelijkheid op gebied van doorschakeling en de systemen kunnen niet worden geïntegreerd met de mobiele telefonie en Microsoft Office 365 omgeving.

De huidige telefooncentrale van het IFV bestaat uit twee modules van het type NEC SV8300. Een module staat op locatie in Arnhem, de andere staat op locatie Zoetermeer (Zilverstraat). Vanuit Arnhem wordt gebeld over glasverbinding via een IP-trunk van KPN. De ISDN lijnen in Zoetermeer zijn inmiddels uit gefaseerd en het telefonieverkeer vanuit Zoetermeer is gekoppeld via Arnhem. IFV beschikt over een reeks van 600 telefoonnummers, 177 Dterm toestellen, 80 NEC DT7xx toestellen en 5 receptietoestellen op basis van BCT software die op de computers zijn geïnstalleerd.

In de gewenste situatie neemt IFV telefonie af als dienst. Het IFV heeft inmiddels een 'mobiel tenzij' beleid aangenomen. In de nieuwe situatie zijn er nog maximaal 50 vaste toestellen in de organisatie aanwezig.

1.3 Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is:

- Inzicht verkrijgen in de samenstelling van de huidige markt;
- Inzicht te verkrijgen in de trends, ontwikkelingen, technische mogelijkheden en producten op de markt van de leveranciers;
- Toetsen van de voorgenomen scope (zie H 2 van dit consultatiedocument) van de aanbesteding in relatie tot het plafondbedrag en daarmee inzicht in de (jaarlijkse) kosten voor telefonie;
- Eenduidige en objectieve criteria verzamelen;
- Het kunnen bepalen van een aanbestedingsstrategie, mogelijke nadere plannings en objectieve gunningscriteria.

1.4 Verwachting deelnemende leveranciers

Alle geïnteresseerde partijen worden opgeroepen antwoorden in te dienen op de vragen uit dit marktconsultatiedocument.

1.5 Doel van dit document

Dit document heeft als doel geïnteresseerde marktpartijen inzicht te bieden in de context van het project en de thema's toe te lichten die onderdeel uitmaken van de marktconsultatie.

2. Omschrijving scope opdracht

De verwachte scope van de opdracht is als volgt:

Een overeenkomst voor vaste telefonie, waarbij de te selecteren partij de dienstverlener wordt voor het IFV. De opdracht behelst uitvoering van de volgende diensten:

- a) De twee bestaande vaste telefooncentrales van het IFV vervangen door één telefonie voorziening vanuit de cloud (telefonie als dienst). Bij de nieuwe voorziening is het onderhoud en beheer aan de telefonievoorziening inbegrepen. De nieuwe telefonieoplossing dient de huidige oplossing te vervangen.
- b) Zorgen voor soepele transitie van de bestaande vaste telefoonvoorziening naar de nieuwe cloud oplossing.

Hierbij zijn een aantal randvoorwaarden en/of uitgangspunten van toepassing:

- Borging van de bereikbaarheid het IFV, maar daarin een aantal vaste functionaliteiten, zoals rechtstreekse klantelingen, een helpdesk, centrale receptie, manager-secretariaat schakeling en vaste voorzieningen (zoals deuropeners).
- Het IFV wil graag overstappen op een nieuw 088 nummerplan, dit moet worden uitgevoerd met behoud van een aantal bestaande regio gebonden nummer(reeksen).
- Een optimale vast-mobiel integratie binnen de mogelijkheden.
- De receptie van het IFV heeft waar mogelijk inzicht in de bereikbaarheid van medewerkers.

De nieuwe telefonie voorziening (als dienst vanuit de cloud) kan volledig naast de bestaande omgeving worden opgebouwd wat in de optiek van het IFV voordelen met betrekking tot de migratie met zich meebrengt. Dit is de startsituatie waarbij het IFV zoveel mogelijk overgaat 'as is'. In diverse nog te benoemen vervolgfases zullen we op basis van het bereikbaarheidsbeleid en waar nodig de nieuwe koers van het IFV de telefonische dienstverlening verder inrichten.

De dienst die wordt afgenomen, is toekomst vast en waarborgt de bereikbaarheid van het IFV. De dienst is flexibel en schaalbaar. Op deze manier is het IFV in staat in te spelen op toekomstige organisatieveranderingen.

Het IFV gaat een 'mobiel tenzij' beleid hanteren en verwacht dat er nog maximaal 50 vaste toestellen in de organisatie blijven bestaan. Hierbij dient u uit gaan van de volgende verdeling: 3-5 centrale receptie toestellen, 10 tot 15 klantelingen (directe externe nummers) met groep schakeling, tot 10 helpdesk medewerkers, tot 25 manager-secretariaat schakelingen.

Uitgangspunt is dat de bestaande verbindingen van het IFV volstaan voor het functioneren van de nieuwe oplossing.

Buiten scope van de opdracht

Eventuele aanpassingen aan bestaande verbindingen of nieuwe voorzieningen voor verbindingen zijn buiten de scope van deze uitvraag.

Mobiele telefonie is nadrukkelijk geen onderdeel van deze consultatie.

3. Vragen

Het plafondbedrag voor een contractperiode van vijf jaar betreft: € 230.000 dit is inclusief eenmalige implementatiekosten.

Het IFV verzoekt een schriftelijke reactie te geven op de volgende vragen:

- 1) Welke oplossingen zijn vanuit uw kennis en expertise mogelijk om de gewenste situatie of de gevraagde diensten te realiseren? En hoe zijn de kosten voor de oplossing die u voorstelt opgebouwd?
- 2) Is deze oplossing haalbaar binnen het gestelde plafondbedrag? Zo nee, om welke redenen is het niet haalbaar?
- 3) Heeft de duur van de overeenkomst invloed op de hoogte van de kosten? Zo ja, kunt u dit toelichten?
- 4) Welke vormen van beschikbaarheid worden gegarandeerd binnen de oplossingen die u adviseert? Zitten hier nog verschillende vormen in tegen andere kosten?
- 5) Heeft de dienstverlener van mobiele telefonie een voorsprong in uw optiek bij een toekomstige integratie van vast naar mobiel? Indien ja, welk voorstel doet u om een level playing field te creëren?
- 6) Hoe kunnen mobiele en vaste telefonie worden geïntegreerd en welke functionaliteit op de mobiel is beschikbaar bij integratie?
- 7) Voorziet u risico's bij de onderwerpen die beschreven zijn in hoofdstuk 2 (omschrijving scope opdracht) Zo ja, kunt u deze expliciet benoemen en aangeven welke risico's u ziet?
- 8) Wat is uw visie op de implementatie van een 088 nummerplan versus het behouden van regio gebonden nummers?
- 9) Welke (technische) voorwaarden worden gesteld aan het IFV om telefonie als dienst aan te kunnen bieden? Welke minimale bandbreedte is benodigd om de beschikbaarheid en/of bereikbaarheid te kunnen garanderen? Hoeveel gelijktijdige gesprekken kunnen er gevoerd worden? Welke toetsen zijn vooraf nodig om performance van de aan te bieden dienst te kunnen garanderen?

4. Planning

Het IFV verzoekt geïnteresseerde partijen om uiterlijk **op vrijdag 16 juli 2021** de antwoorden op de gestelde vragen in te dienen in de berichtenmodule van TenderNed.

Partijen die deelnemen aan de marktconsultatie zullen bij de Europese aanbesteding niet bevoor- of benadeeld worden. Alle partijen zullen over dezelfde informatie beschikken. Informatie die (commercieel) vertrouwelijk is, zal niet worden opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5. Procedure marktconsultatie

5.1 Juridische kader

AW2012 en Gids proportionaliteit.

5.2 Terminologie

In dit document wordt de uitdrukking marktconsultatie gebruikt. Hiermee bedoelen wij hetzelfde als technisch dialoog of marktspiegel.

5.3 Aanpak

Datum: 1 juli 2021
Bekendmaking: Via TenderNed + beschikbaar stellen van marktconsultatiedocument waarin aanleiding, achtergrondinformatie en procedure beschreven staat.
Vragen: Uiterlijk tot 9 juli 2021 kunnen inhoudelijke vragen worden gesteld over dit consultatiedocument
Organisatie: Door het IFV.
Vorm: schriftelijk

5.4 Voorbehoud

- Het IFV vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van dit document of daaraan gerelateerde activiteiten.
- Het IFV houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie of afhankelijk van de uitkomst hiervan een bij de leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen.
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.

5.5 Contactpersoon

Naam: Linda van Beijeren
Functie: strategisch inkoper
Email: linda.vanbeijeren@ifv.nl

Indien er vragen of opmerkingen zijn over dit document, kunt u zich per e-mail richten tot de contactpersoon (procesmatig). Inhoudelijk vragen kunt u stellen middels de vraag en antwoord module in TenderNed.