

Verslag Marktraadpleging UWV over Telefonie van september 2021

23 november 2021

Aanleiding

UWV wenst een overeenkomst te gaan sluiten met één leverancier voor de levering van Vaste en Mobiele Telefonie dienstverlening. In de voorbereiding van de Europese aanbesteding voor de opdrachtverstrekking heeft UWV een concept Programma van Eisen (PvE) opgesteld. Om een marktconform kader te stellen zoekt UWV naar bevestiging van gegadigden over het concept PvE.

Doel marktconsultatie

UWV heeft de marktconsultatie gehouden om reacties, aanbevelingen, verbeteringen van gegadigden te ontvangen om zo te verifiëren of het concept PvE van voldoende kwaliteit en duidelijkheid is voor de opdracht voor de levering van Vaste en Mobiele Telefonie bij UWV.

Procedure

UWV heeft de marktraadpleging gepubliceerd op TenderNed op 31 augustus 2021 (*Referentie-nummer: 20210408dfe001 Vaste en Mobiele Telefonie UWV 2021*). Vervolgens heeft er op 6 september 2021 een informatiesessie plaats gevonden waar UWV een korte toelichting op de marktraadpleging heeft gegeven en waarbij gegadigden vragen konden stellen over de marktraadpleging. Daarna is er een schriftelijke vragenronde geweest waarbij UWV middels een nota van inlichtingen de antwoorden heeft gepubliceerd. Ten slotte hebben vier gegadigden een schriftelijke reactie aangeleverd.

Vragen

In de marktraadpleging is aan de gegadigden gevraagd antwoord te geven op de volgende vragen.

1. Is dit PvE in deze opzet helder en begrijpelijk?
2. Is het consistent of zijn er tegenstrijdigheden?
3. Is het compleet of zijn er nog zaken die ontbreken?
4. Is het gevraagde haalbaar en realiseerbaar met standaardoplossingen?
5. Welke adviezen en/of aanvullingen heeft u ten aanzien van dit PvE voor UWV?

In de toelichting heeft UWV nog specifiek aandacht gevraagd om bij de beantwoording met name ook te kijken naar de volgende onderwerpen:

1. Vast/mobiel koppeling;
2. Nummerweergave bij meer dan 1 operator;
3. Inpandige dekking.

De ontvangen feedback

Het totaal van de feedback van de 4 partijen die hebben geantwoord, is uitgebreid en veelal verhelderend. UWV is de partijen daarvoor zeer erkentelijk. In het onderstaande overzicht vindt u een weergave van de beantwoording, de belangrijkste bevindingen en de conclusies die UWV op basis van de feedback heeft getrokken.

Beantwoording van de vragen

1. Is dit PvE in deze opzet helder en begrijpelijk?

- Eén van de vier partijen vindt het PvE helder en begrijpelijk.
- De drie andere partijen vinden de beschrijving van de dienstverlening voor het KCC en de andere call centers soms onvoldoende helder waarbij met name de demarcatie tussen de beide onderdelen niet voldoende duidelijk is.
- Eén leverancier stelt dat de uitvraag voor een complex call center voor een beperkte duur vergt, dat duidelijk wordt wat het UWV precies vraagt, zodat een goede afweging kan worden gemaakt van de inrichting en de noodzakelijke investeringen.

Reactie: UWV zal de beschrijving van de dienstverlening voor het KCC en de andere call centers duidelijker beschrijven in de uiteindelijke uitvraag. Dat betreft zowel de functionele demarcatie als de geplande overgang van het KCC-verkeer naar het KCC-domein tijdens de duur van de nu aan te besteden telefonie-overeenkomst.

2. Is het consistent of zijn er tegenstrijdigheden?

- Eén partij vindt het PvE consistent.
- Naar de mening van één partij zijn de functionele behoeftes en wensen van de eindgebruiker onvoldoende beschreven.

Reactie: De behoeftes en wensen van de eindgebruiker zijn niet expliciet beschreven, maar wel verwerkt in de set van eisen. Daarmee zijn ze wellicht niet expliciet zichtbaar, maar voldoende verwoord in de uitvraag. Er is daarom voor UWV geen aanleiding om de uitvraag op dit punt aan te passen.

- Twee partijen wijzen op de complexiteit van de uitvraag en de beschikbare tijd voor de beantwoording en vragen aanbesteder om daar ruim voldoende tijd voor te geven.

Reactie: In de uitvraag zal een proportionele doorlooptijd worden opgenomen voor de inschrijvers.

3. Is het compleet of zijn er nog zaken die ontbreken?

- Eén partij vindt de uitvraag compleet.
- Eén partij wijst op de noodzaak van een onafhankelijke indoordekking meting in alle panden voor het opstellen van een verantwoorde business case.

Reactie: UWV heeft naar aanleiding van de reacties een aantal maatregelen voorbereid m.b.t. de in pandige dekking. Deze vindt u later in dit verslag.

- Eén partij geeft aan dat gedetailleerde verkeersgegevens en SIP-kanalen nodig zijn om een goede inschrijving te kunnen doen.

Reactie: UWV heeft verkeersgegevens en aanvullende informatie verzameld. Deze informatie zal (deels onder de voorwaarde van geheimhouding aan serieuze gegadigden) beschikbaar worden gesteld.

- Eén partij adviseert om ook MVO-voorwaarden op te nemen.

Reactie: UWV zal MVO-criteria in de Utl opnemen.

- Alle partijen hebben ook bij een aantal individuele eisen feedback gegeven in de vorm van vragen en adviezen.

Reactie: UWV heeft de adviezen waar zinvol en mogelijk overgenomen. U vindt hierover meer in het verdere deel van het verslag.

4. Is het gevraagde haalbaar en realiseerbaar met standaardoplossingen?

- Eén partij geeft aan dat de MS-oplossing op dit moment onvoldoende is voor een complexe KCC-omgeving.

Reactie: Dit is ook de opvatting van UWV. Om die reden zien we dat niet als de oplossing voor de korte termijn, maar wellicht wel voor over enkele jaren.

- Eén partij geeft aan dat de trend is, dat de integratie van vaste en mobiele telefonie via de werkplek verloopt en dat UWV nu vooral de traditionele functionaliteit uitvraagt.

Reactie: UWV is van mening dat de UC-oplossing nog onvoldoende volwassen is voor grootzakelijke telefonie. Daarom is de uitvraag ingericht op een meer traditionele inrichting en is de UC-oplossing niet de waarmee het UWV gaat starten, maar een optie die pas over enkele jaren kan worden geïmplementeerd.

- Eén partij geeft aan beperkt te worden door de uitvraag omdat die te specifiek/gedetailleerd is, niet marktconforme eisen/standaarden verlangt en vooral gericht lijkt op het huidige type dienstverlening.
- Eén partij geeft aan dat 99% van het gevraagde middels standaard oplossingen kan worden ingevuld en 1% middels maatwerk.
- Eén partij geeft aan dat doorschakelen via een app (eisen 037 en 096) voor hen nog niet mogelijk is.

Reactie: Dit is voor UWV een belangrijke functie die bij andere leveranciers blijkbaar wel mogelijk is. We zullen die eisen daarom handhaven.

- Twee partijen geven als advies om aan te sluiten bij standaarden en de uitvraag vooral functioneel te doen.
- Alle partijen geven aan dat de gevraagde veldsterkte voor indoordekking van -101Db niet proportioneel is.

Reactie: Dit zal worden aangepast.

5. Welke adviezen en/of aanvullingen heeft u ten aanzien van dit PvE voor UWV?

- Eén partij vraagt van UWV een initiërende en coördinerende rol bij de migratie, bijvoorbeeld om ook de latende partij het migratieplan te laten ondertekenen.

Reactie: UWV zal zeker een initiërende en coördinerende rol bij de migratie spelen, maar wil de verantwoordelijkheid voor de migratie in belangrijke mate beleggen bij de te contracteren leverancier. Het door de winnende inschrijver op te stellen migratieplan zal in belangrijke mate leidend zijn voor de inrichting en aansturing van de migratie.

Specifieke onderwerpen

Voor een drietal onderwerpen waarover meerdere partijen opmerkingen hebben gemaakt, zijn de bevindingen en conclusies per onderwerp gegroepeerd.

Vast/mobiel-koppeling

- Eén partij meent dat de uitgevraagde functies vooral gebaseerd zijn op een traditionele FoPBX inrichting die veelal maatwerk vergt. Zonder dat maatwerk zijn er beperkingen.
- Twee partijen geven aan dat
 - doorschakelcodes met 4G/5G niet meer mogelijk zijn
 - doorverbinden van gesprekken vanaf mobiele toestellen niet of slechts beperkt mogelijk is.
 - groepsschakelingen wel mogelijk zijn.

Nummerweergave

- De vier de partijen geven aan dat niet alle gewenste vormen van nummerweergave technisch en juridisch mogelijk zijn. In sommige gevallen kan dit met maatwerk worden opgelost.
- Alle vier de partijen melden dat de tekstmelding 'UWV belt' niet mogelijk is
- Alle vier de partijen melden dat het een voorwaarde is dat UWV de houder van de betreffende nummers is. Volgens 1 partij kan dit alleen vanuit de vaste telefonie omgeving.
- Echter, de flexibiliteit om dat op gebruikers- en zelfs gespreksniveau te kunnen, is niet in volle omvang mogelijk en zelfs dan niet zonder maatwerk of het gebruik van een lokale applicatie op het device.
- Twee partijen adviseren om een (kenmerkend) UWV-nummer uit de 088-reeks mee te sturen en geen 06-nummers.
- Drie partijen geven aan dat de eisen met betrekking tot het op meerdere niveaus kunnen aan- en uitzetten van nummerweergave niet met standaard oplossingen kunnen worden ingevuld.
- Eén partij geeft aan dat presence uitwisseling geen standaard functie is.

Reactie: In het PvE zullen de betreffende eisen opnieuw worden bekeken en waar nodig zullen aanpassingen worden gemaakt.

Inpandige dekking

- Twee partijen geven aan dat de keuze om dit een integraal onderdeel van de dienstverlening te laten zijn, potentieel een voorsprong oplevert voor de huidige leverancier, omdat
 - de huidige leverancier mogelijk tegen veel geringere investeringen de inpandige dekking kan blijven leveren;

- de huidige leverancier over meer en betere informatie beschikt over welke aanpassingen in welke panden nodig zijn om de in pandige dekking op een voldoende niveau te brengen.
- Eén partij adviseert om in pandige dekking en mobiele telefonie als aparte percelen te beschouwen om een meer level playing field te creëren.

Reactie: UWV snapt de overweging, maar meent dat andere maatregelen (zie later in dit verslag) tot minimaal hetzelfde resultaat zullen leiden. Door de hele dienstverlening in 1 perceel te houden, is er uiteindelijk 1 leverancier voor het geheel verantwoordelijk wat beheersmatig efficiënter is, als ook voorkomt, dat bij verstoringen onduidelijk is waar de verantwoordelijkheid ligt.

- Twee leveranciers verzoeken om de investeringen voor de in pandige dekking buiten de gunningscriteria te houden om de huidige leverancier geen voorsprong te geven op dit punt.

Reactie: UWV zal de investeringskosten niet buiten de prijs-kwaliteit weging houden. Hoewel de zittende leverancier mogelijk een voordeel heeft op bepaalde punten, zijn die voor UWV minder significant door de voorgenomen duur en de totale waarde van de overeenkomst dan door de vraag wordt gesuggereerd.

- Eén partij adviseert UWV om een generieke onafhankelijke meting van de in pandige dekking in alle panden voor alle operators te laten uitvoeren.

Reactie: Zowel vanwege de doorlooptijd als vanwege de inefficiëntie en onnodige kosten heeft UWV besloten om geen generieke meting van alle panden uit te laten voeren. Het uitzetten van een dergelijke opdracht zou op zichzelf een aanbesteding vergen, wat voor een extra vertraging van minimaal een half jaar zou zorgen, wat zeer ongewenst is. Ten tweede hoeft niet elke operator elk pand van in pandige dekking te voorzien om aan de dekkingseisen te voldoen. Door aan de operators over te laten welke panden wel en welke niet doorgemeten worden, hoeven veel panden waarschijnlijk niet te worden doorgemeten, wat kostenefficiënter is.

Aanpassingen m.b.t. in pandige dekking

Ten aanzien van de in pandige dekking heeft UWV in de uitvraag een aantal punten aangepast en een aantal maatregelen getroffen om de mededinging te bevorderen:

- In de aanbesteding hanteert UWV een prijsvergelijking over 10 jaar, de maximale duur van de overeenkomst.
- De vaste duur van de overeenkomst wordt 6 jaar met een verlengingsoptie van maximaal 4 jaar.
- De initiële investeringskosten voor de in pandige dekking worden in gelijke maandelijkse bedragen over de vaste periode van 6 jaar verrekend. Hiermee neemt UWV dit financiële risico weg bij de inschrijvers.
- Door de duur van 6 tot maximaal 10 jaar zal ook de huidige leverancier moeten investeren in nieuwe apparatuur.
- Bij voortijdige afstoting van een pand overleggen partijen over het redelijke deel van de investeringsbetalingen dat nog betaald moet worden in relatie tot de herinzetbaarheid van de vrijgekomen infrastructuur.
- Bij nieuwe panden wordt middels een offerte met open calculatie de investering opgevraagd. De kosten worden over de maanden van de resterende looptijd verdeeld.
- Kosten zijn telkens per pand gespecificeerd zodat bij afstoting en toevoeging van panden de consequenties direct inzichtelijk zijn.
- De in pandige dekking vraagt UWV functioneel uit waarbij UWV zal aansluiten bij de gangbare markt-standaarden en -producten. Dit vergt minder of geen maatwerk en maakt herinzet van infrastructuur uit of in andere contracten voor die operator eenvoudiger.
- UWV zorgt ervoor dat bij publicatie van de aanbesteding alle informatie over de UWV-gebouwen beschikbaar is. Dit betreft de complete pandenlijst met aanduiding in welke panden nu voorzieningen zijn aangebracht. Gedetailleerde plattegronden, aantallen

werkplekken en FTE's per verdieping, en dergelijke zullen (mogelijk via een dataroom) beschikbaar worden gesteld aan gegadigden na ondertekening van een geheimhoudingsverklaring.

- Tijdens de aanbesteding kunnen gegadigden metingen (laten) uitvoeren in de panden waar ze dat nodig achten.
- UWV zal bij een geldige inschrijving tot een maximum van 50k Euro excl. btw (een deel van) de aangetoonde meetkosten vergoeden als een bijdrage in de inschrijfkosten.

Met de genoemde maatregelen, meent UWV dat er voor de operators een voldoende gelijkwaardig situatie ontstaat, die alle mogelijkheden biedt voor reële mededinging.

Overige aanpassingen

UWV heeft de ontvangen feedback ter harte genomen en zoveel mogelijk verwerkt. Er zijn vele kleine maar ook enkele grote aanpassingen gedaan aan het PvE en de uitvraag als geheel.