



Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

**Marktraadpleging in verband
met voorgenomen Europese
aanbesteding
IWR2024|Vaste telefonie**

Publicatiedatum: 16-12-2022
Status: **Definitief**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding	3
1.1 Beschrijving toekomstige opdracht en doelstelling marktraadpleging	3
1.2 Organisatie.....	3
1.3 Huidige situatie	3
1.4 Gevraagde vormen van dienstverlening.....	4
2 Procedure marktraadpleging	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging.....	5
2.3 Planning.....	5
2.4 Vragen over de marktraadpleging.....	5
2.5 Aanvullende voorstellen.....	5
2.6 Resultaten van de marktraadpleging	5
2.7 Rechtsverhouding.....	6
2.8 Gesprekken.....	6
3 Informatieaanvraag	7

1 Inleiding

1.1 Beschrijving toekomstige opdracht en doelstelling marktraadpleging

Met deze marktraadpleging wil het Inkoop Uitvoering Centrum van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat namens de categorie ICT Werkomgeving Rijk (IWR) informatie ontvangen ten aanzien van de voorgenomen aanbesteding "Vaste telefonie" ten behoeve van mogelijk een groot aantal rijksorganisaties.

Met vaste telefonie wordt het voor eindgebruikers mogelijk om vanaf een vaste locatie een telefoonverbinding naar een externe bestemming op te zetten via het publieke vaste telecommunicatienetwerk. Tevens wordt het mogelijk om binnenkomende telefoongesprekken, die via het publieke vaste telecommunicatienetwerk binnen komen, af te handelen.

Mede aan de hand van de uitkomsten van de marktraadpleging bepaalt de organisatie of de opdracht mogelijk aanbesteed zal worden.

1.2 Organisatie

Deze marktraadpleging wordt uitgevoerd in opdracht van de categorie IWR door het Inkoop Uitvoering Centrum van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (IUC-EZK), ondergebracht bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl). Het IUC-EZK doet dit ten behoeve van een groot aantal rijksorganisaties (de deelnemers). De potentiële deelnemers bestaan ten eerste uit de departementen en de onderliggende organisaties. Verder bestaan de deelnemers uit de Hoge colleges van Staat, Rechterlijke macht en Adviescolleges.

1.3 Huidige situatie

Om de context voor de te leveren diensten weer te geven, volgt hier een beknopte omschrijving van de huidige situatie.

In januari 2024 loopt de huidige Raamovereenkomst IWR2018|Vaste telefonie af. De diensten worden landelijk gebruikt ten behoeve van fysieke vestigingen van de deelnemers.

De categorie IWR van het IUC-EZK voert centraal contract management uit op deze overeenkomst.

De deelnemers aan deze Raamovereenkomst hebben naar verwachting behoefte aan een opvolgende overeenkomst, en nemen voorafgaand aan een mogelijke aanbesteding graag kennis van de in de markt beschikbare kennis en kunde.

1.4 Gevraagde vormen van dienstverlening

Het IUC-EZK heeft het voornemen voor de deelnemers een aanbesteding te organiseren met op hoofdlijnen de volgende opdrachtomschrijving:

Diensten voor de deelnemers, gericht op het afwikkelen van inkomend en uitgaand spraakverkeer via publieke vaste telecommunicatienetwerken.

Hieronder wordt mede verstaan:

- leveren en in standhouden van VoIP-aansluitingen;
- leveren van groepsnummers;
- leveren van doorkiesnummers;
- bieden van IVR-diensten;
- het zo nodig aanleggen en in standhouden van dragerinfrastructuur;
- het op verzoek van deelnemer verzorgen van verhoogde beschikbaarheid van VoIP-aansluitingen;
- het afwikkelen van inkomend en uitgaand spraakverkeer;
- het verzorgen resp. beschikbaar stellen van billing, portaal, monitoring en rapportage;
- bijdragen aan migratie en re-transitie;
- mogelijke ondersteuning bij speciale Diensten.

Buiten scope

De volgende zaken vallen **niet** onder de reikwijdte van deze opdrachtformulering:

- analoge telefoonlijnen. Door de deelnemers is aangegeven dat aan analoge telefoonlijnen bij de rijksoverheid geen gebruikersbehoefte meer is of de bestaande gebruikersbehoefte wordt afgebouwd;
- ISDN is uitgefaseerd omdat de technologie is verouderd.
- de NoodCommunicatieVoorziening (afgekort NCV; voorheen Nationaal Noodnet) omdat deze op een andere wijze is georganiseerd;
- overige functionaliteiten waarvoor de categorie IWR separate Europese Aanbestedingen uitvoert. Hieronder vallen (niet limitatief) functionaliteiten zoals VoIP-centrales.

2 Procedure marktraadpleging

2.1 Algemeen

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

2.2 Communicatie en indienen antwoorden marktraadpleging

De organisatie verzoekt u vriendelijk alle communicatie met betrekking tot deze procedure te laten verlopen via categorie.iwr@rvo.nl. Contactpersoon is dhr. mr J.A. (John) Konijn.

2.3 Planning

Met betrekking tot deze marktraadpleging geldt het navolgende tijdschema:

16-12-2022	Publicatie/verzending marktraadpleging
24-01-2023, 11.00 uur	Uiterste datum voor het indienen van antwoorden door marktpartijen
31-01-2023 einde dag	Verzenden uitnodigingen voor gesprekken (Optioneel)
14 en 15 februari 2023	Gesprekken met door IUC-EZK uitgekozen partijen (Optioneel)

De organisatie zal u bij wijziging van termijnen tijdig informeren.

2.4 Vragen over de marktraadpleging

Er is in de gehanteerde planning geen ruimte om inhoudelijke vragen omtrent deze marktraadpleging te stellen. U wordt verzocht eventuele aannames bij uw antwoorden als zodanig te vermelden.

2.5 Aanvullende voorstellen

De organisatie is geïnteresseerd in uw antwoorden op onderstaande vragen. Heeft u daarnaast nog andere informatie, producten en/of diensten gerelateerd aan de scope van de eventuele opdracht die de organisatie kan gebruiken, dan ziet de organisatie deze graag als afzonderlijke bijlage(n) tegemoet (max. 5 pagina's A4).

2.6 Resultaten van de marktraadpleging

De organisatie kan de uit deze marktraadpleging verzamelde informatie gebruiken bij het opstellen van een eventuele opdracht. Geïnteresseerden dienen er rekening mee te houden dat informatie die zij in het kader van deze marktraadpleging verstrekken (zij het in geanonimiseerde vorm) openbaar kan worden gemaakt.

De organisatie wil de door geïnteresseerden verstrekte informatie zonder voorbehoud kunnen gebruiken. Om deze reden zal de organisatie eventuele claims/voorbehouden van geïnteresseerden over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid, niet honoreren. Door het deelnemen aan deze marktraadpleging stemt u hiermee in. Een beknopt, geanonimiseerd verslag wordt na afronding van de marktraadpleging aan de respondenten beschikbaar gesteld.

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

2.7 Rechtsverhouding

De marktraadpleging is voor alle partijen (de organisatie en de geïnteresseerden) vrijblijvend en houdt op geen enkele wijze een verplichting in om met deelnemers in een bepaalde rechtsverhouding te treden. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deelname aan de marktraadpleging of tijdens de marktraadpleging verstrekte informatie.

2.8 Gesprekken

Naar aanleiding van de ontvangen antwoorden kan de organisatie uitnodigingen verzenden voor 1-op-1 gesprekken per daarvoor geselecteerde leveranciers met de organisatie. Daarbij zal een afvaardiging van de deelnemers aanwezig zijn. De selectie is gebaseerd op de inhoud van de antwoorden en de toegevoegde waarde die de organisatie ziet in een dergelijk gesprek. Gesprekken worden gehouden ofwel digitaal via Webex of MS Teams of op locatie in Den Haag.

3 Informatieaanvraag

U wordt uitgenodigd onderstaande gegevens en vragen zo volledig mogelijk te beantwoorden en retour te zenden aan categorie.iwr@rvo.nl, t.a.v. dhr. Konijn.

Naam bedrijf:	
Naam contactpersoon en functie:	
Tel.nummer contactpersoon:	
E-mail contactpersoon:	

Nr	Vraag
1a	Wat is uw zienswijze met betrekking tot PSTN - ontsluiting voor cloud (SaaS) gebaseerde telefonie oplossingen zoals bijvoorbeeld Microsoft Teams Voice, Webex Calling en Webex Contact Center?
Antwoord:	
1b	Ziet u behalve de drie in vraag 1a gegeven voorbeelden andere SaaS-gebaseerde telefonieoplossingen in de markt in (opkomend) gebruik? Zo ja, welke?
Antwoord:	
2a	Welke standaard oplossingen kunnen er door u aangeboden worden om de SaaS omgevingen van PSTN connectiviteit te voorzien, zoals bijvoorbeeld voor direct "cloud - cloud"?
Antwoord:	
2b	Welke van de onder vraag 2a benoemde oplossingen heeft (hebben?) uw voorkeur voor toepassing in de rijksomgeving, en waarom?
Antwoord:	
3a	Vast-mobielintegratie is al enige tijd een hot topic in de markt. Zeker wanneer het ook oplossingen biedt als mobiel bellen met een vast nummer en uniforme beschikbaarheids-informatie delen (presence). Wat is uw zienswijze over een uniforme gebruikerservaring en (seamless/naadloze) bereikbaarheid, of men nu communiceert vanaf een vast toestel, een laptop, een tablet of een smartphone?
Antwoord:	
3b	Wat is uw verwachting van de ontwikkelingen op het onder 3a genoemde gebied voor de komende jaren?

Antwoord:	
4a	Bereikbaarheid, met name in geval van calamiteiten, is voor de rijksoverheid belangrijk. Naast dat de eigen infrastructuur van de deelnemers hier in moet voorzien, zal ook de operator een verantwoordelijkheid hebben. Welk handelingsperspectief past u toe om bereikbaarheid van rijksoverheidsinstanties te herstellen, als er in uw netwerk een dergelijke grote storing optreedt, waardoor publieke nummers niet meer te routeren zijn, of zelfs niet eens meer aangekozen kunnen worden?
Antwoord:	
4b	Wat zijn voor uw netwerk de opties om bijvoorbeeld provider-overstijgende publieke nummer-routing mogelijk te maken Licht de opties svp toe.
Antwoord:	
5	Spoofing, het zich kunnen voordoen als iemand anders, zowel op nummer als op naam komt vaker voor. De Rijksoverheid wilt dit geëlimineerd hebben. Hoe voorziet uw organisatie / netwerk / dienstverlening in waarborgen om spoofing tegen te gaan of zelfs uit te bannen? Licht uw waarborgen svp toe.
Antwoord:	
6	Social engineering en hacking zijn hot topics. De Rijksoverheid wilt dit geëlimineerd hebben. Hoe voorziet uw organisatie / netwerk / dienstverlening in waarborgen om deze activiteiten tegen te gaan of zelfs uit te bannen? Licht uw waarborgen svp toe.
Antwoord:	
7a	Geef svp een toelichting op de ontwikkeling van SIP OTT (zonder de noodzaak van CPE) in relatie tot uw eigen huidige dienstverlening?
Antwoord:	
7b	Kunt u de onder vraag 7a bedoelde vorm van dienstverlening SIP OTT nu of in de komende 12 maanden aanbieden? Zo nee, op welke termijn bent u daartoe wel bereid en in staat?
Antwoord:	
7c	Geef svp een toelichting, hoe door uw organisatie bij CPE- aansluitingen wordt omgegaan met vereisten van security en versleuteling van de verbinding.

Antwoord:	
8	Self-service vanuit een portal waar de afgenomen diensten en onderliggende functionaliteiten door de opdrachtgever zelf te beheren en aan te passen zijn, is belangrijk. Zijn de onderstaande functionaliteiten real-time in uw netwerk/dienstverlening voor opdrachtgever beschikbaar? Geef per item svp een beknopte toelichting. 1. Trunk nummer management en nummer hertoewijzing tussen trunks. 2. Handmatig doorschakelen van nummers naar alternatieve nummers. 3. Automatisch doorschakelen van nummers naar alternatieve nummers ingeval een trunk onbeschikbaar is. 4. Monitoren status van de SIP Trunk en aanpalende verbindingen. 5. Mogelijkheid om monitoring data op basis van bijvoorbeeld SNMP, Syslog of een beschreven API te exposen naar interne beheer tooling van opdrachtgever. 6. Mogelijkheid om gesprekkosten door te belasten op basis van door opdrachtgever zelf te definiëren, eventueel trunk overstijgende nummer groepen en afdelingen. 7. Mogelijkheid voor opdrachtgever om zelf SIP debug traces te doen. 8. Zoekfunctie op telefoonnummer of deel van een telefoonnummer.
Antwoord:	
9	Ondersteuning voor IPv6 wordt steeds belangrijker. Kunt u End2End routing voor IPv6 zowel in het interne netwerk van deelnemers als naar ITSP leveren? Zo ja, geef svp een korte beschrijving van deze mogelijkheid.
Antwoord:	
10a	Beschrijf svp welke kwaliteitsniveaus u onderscheidt in uw standaard dienstverlening.
Antwoord:	
10b	Welke beschikbaarheidspercentages kunnen door uw netwerk 7 x 24 x 365 gegarandeerd worden?
Antwoord:	

10c	Geef svp een beschrijving van de wijze waarop u de gesprekskwaliteit over uw netwerk meet. Welke parameters gebruikt u hierbij?
Antwoord:	
11a	Geef svp een beschrijving van de functionaliteit die uw dienstverlening biedt, waar het gaat om mobiel/smartphone gebruik in de context van bereikbaarheid onder een 06 of "vast" nummer? Denk hierbij aan Data only of native mobiel.
Antwoord:	
11b	Wat zijn naar uw deskundige mening de voor- en nadelen van ieder van de door u onder vraag 11a benoemde functionaliteiten?
Antwoord:	
12a	Wat zijn in uw netwerk de mogelijkheden om naast routeren van Nederlands georiënteerde publieke nummerblokken (E164) ook internationale/buitenlandse nummerblokken ten behoeve van inkomend verkeer aan te kunnen bieden? Bijv een +44 nummer afleveren op een locatie in NL. Denk hierbij aan Nederlands ambassades.
Antwoord:	
12b	Wanneer dat kan, kunt u dan svp uitleggen hoe het routeren van buitenlandse nummerblokken functioneel werkt en welke additionele zaken (zoals bijv. kostenregistratie en beschikbaarheid van de dienst) belangrijk zijn?
Antwoord:	
13	In principe wordt door opdrachtgever gezocht naar dienstaanbod volgens een (non-blocking) model met concurrent use/ gelijktijdige gesprekken. Geef svp een beschrijving van uw aangeboden dienstmodel? Staat dit model toe om ook "non blocking" te garanderen? Met andere woorden; dat er voor opdrachtgever altijd voldoende (inkomende én uitgaande) gespreks capaciteit is?
Antwoord:	

14	Video bellen is eigenlijk niets meer dan video toevoegen aan een audio gesprek. Afhankelijk van het gebruikte device of applicatie suite zou video- of beeldbellen los van een platform als Webex of Microsoft toegevoegd kunnen worden. Kunt u svp toelichten of beeldbellen en de daarmee samenhangende video CODEC-onderhandeling (nu of in de komende jaren) door uw netwerk ondersteund (zullen) worden?
Antwoord:	
15	Geef svp een toelichting Wat voor opdrachtgever verder nog relevante mogelijkheden en visies vanuit uw organisatie zijn voor nieuwe dienstverlening in de komende vijf jaar?
Antwoord:	
16	Kunt u een Hosted Voice oplossing leveren?
Antwoord:	
17	Zo ja, kunt u deze dienst functioneel beschrijven?
Antwoord:	