



Publicatie TenderNed

IUC-EZKJ

Prinses Beatrixlaan 2
Den Haag
www.rvo.nl

Contactpersoon

John Konijn
*senior inkoper Categorie ICT
Professionals*

M 06-28 877878
john.konijn1@rvo.nl

verslag

marktraadpleging IWR2024|Vaste Telefonie

Datum

7 maart 2023

Inleiding

In januari 2024 loopt de huidige Raamovereenkomst IWR2018|Vaste telefonie af. De telefoniediensten onder deze overeenkomst worden landelijk gebruikt ten behoeve van de fysieke vestigingen van een groot aantal deelnemende rijksorganisaties; de departementen en de onderliggende organisaties, de Hoge colleges van Staat, de Rechterlijke macht en Adviescolleges.

De deelnemers aan de huidige Raamovereenkomst hebben naar verwachting behoefte aan een opvolgende overeenkomst. Voorafgaand aan een mogelijke aanbesteding is daarom een marktraadpleging uitgevoerd, om gebruik te kunnen maken van de in de markt beschikbare kennis en kunde.

Proces

De categorie IWR van het IUC-EZK voert centraal contract management uit op de huidige overeenkomst, en is verantwoordelijk voor een tijdig tot stand gebrachte opvolgende overeenkomst.

Onder de titel "Oriëntatie nieuwe contractscyclus rijksbrede vaste telefonie" is op 19 december 2022 via TenderNed (kenmerk 389163) een openbare markt-raadpleging gestart. Geïnteresseerde partijen konden tot 24 januari 2023 hun reactie geven op de daarin vermelde vragen. Een viertal partijen heeft op deze raadpleging een schriftelijke reactie ingediend: Het betreft de ondernemingen Axians B.V., KPN B.V., VodafoneZiggo B.V. en T-Mobile B.V. De samenvatting van de consultatie-antwoorden via TenderNed is opgenomen als bijlage bij dit verslag.

Op uitnodiging van IUC-EZK is met ieder van de vier ondernemingen een individueel interview gehouden over de inhoud van hun reactie. Daarbij hebben deze respondenten hun bestaande dienstverlening toegelicht, en zijn de onderstaand opgenomen vragen aanvullend besproken.

Dit verslag en de bijlage worden gepubliceerd op TenderNed, als afronding van de marktraadpleging.

Bevindingen uit de interviews

Alle vier de betrokken respondenten geven aan de dienst vaste telefonie te kunnen leveren. Waar drie van de vier partijen over een eigen netwerk (infrastructuur) beschikken, biedt de vierde partij vaste telefonie als een dienst via 'infrastructuur as a service'. Voor de voorliggende opdracht geldt dat de groep van Deelnemers ook in de eigen organisatie en processen georiënteerd is op een aanbieder met een beschikbaar fysiek netwerk als integraal onderdeel van de dienstverlening.

Samenvattend zijn op onderstaand genummerde zeven vragen de volgende bevindingen genoteerd:

1. Welke systematiek hanteert u in uw dienstaanbod voor het monitoren en verbeteren van de end-to-end kwaliteit van dienstverlening (voor digitale verbindingen)?

Voor de bewaking van de kwaliteit van dienstverlening heeft iedere respondent een eigen set van processen en instrumenten. End-to-end leidt met ieder van de partijen tot wat discussie over processen, apparatuur en netwerk aan de zijde van de opdrachtgevers.

2. In het huidige contract gebruiken we voor de vaste kosten nu de grootte bandbreedte. (lijnen met capaciteit). Wat is voor u in de huidige markt een praktische, marktconforme, schaalbare standaard voor de prijsvorming van gelijktijdige gesprekken?

Uit de reacties komt in verschillende bewoordingen naar voren, dat de prijsvorming van gelijktijdige gesprekken vorm krijgt in een prijs voor (een abonnement, of het aantal licenties) voor het aantal gelijktijdig te voeren gesprekken of benodigde SIP-kanalen (al dan niet uitgesplitst naar componenten voor toegang en gebruik).

3. Hoe, in hoeverre (en hoe lang) wordt in uw netwerk/dienstverlening de functionaliteit "inkomend internationaal faxverkeer nog ondersteund?

Alle respondenten geven aan, de faxdienst te kunnen ondersteunen. Daarbij wordt opgemerkt, dat er verschillende manieren zijn om faxberichten te ontvangen en af te leveren. Daarbij wordt door enkele respondenten opgemerkt dat goede werking niet altijd conform de eigen SLA gegarandeerd kan worden. Geen van de respondenten ziet de faxdienst de komende jaren echt verdwijnen.

4. Welk vergoedingsmodel hanteert u gebruikelijk voor het verzorgen/begeleiden/uitvoeren van een migratietraject als het voorliggende?

Respondenten hanteren ieder een eigen model:

- vaste projectvergoeding
- vergoeding op uren projectmanagement
- verdisconteerd in de diensttarieven. Daarnaast vergoedingen voor nieuwe producten/diensten
- vaste tarieven voor producten, diensten, staffels voor migreren van nummerblokken.

5. Wat is voor een traject als het voorliggende een redelijke verwachting van de benodigde support buiten kantooruren, en wat is daarbij uw gebruikelijke vergoedingsmodel? Zou het denkbaar zijn, om deze support als generiek ingeprijsde component te beschouwen?

Respondenten geven hier op hoofdlijnen twee verschillende antwoorden: Voor twee partijen maakt support onderdeel uit van een all-inclusive contract en is 24x7 technisch support ten aanzien van incidenten standaard onderdeel van de dienst. Twee andere partijen bieden support tegen standaardtarieven, en projecten op offertebasis.

6. In het huidige contract wordt gewerkt met een scheiding tussen administratieve en incident service desks? Hoe is uw organisatie op dit punt ingericht?

Alle respondenten maken het onderscheid tussen een administratieve en een technische servicedesk. De ene respondent geeft aan, dat processen naar de wens van de klant kunnen worden ingericht. Twee anderen geven aan, dat de beide gespecialiseerde desks toegankelijk zijn via één centrale ingang, waarbij één respondent ook aangeeft te werken met een klantportal. De vierde respondent geeft aan dat hij zijn organisatie ingericht heeft (en zou willen houden) met aparte desks voor administratie en voor incidenten.

7. Welke suggesties zou u ons mee willen geven, mocht het initiatief zich vertalen naar een Europese aanbesteding?
--

Een bloemlezing van de meest relevant geachte suggesties:

- Maak in het bestek gebruik van algemene functionele beschrijvingen.
- Toets die beschrijvingen voorafgaand aan de feitelijke aanbesteding en sta open voor de feedback van de markt.
- Overweeg om telefonie als een dienst uit te vragen, en de koppeling met verbindingen los te laten.
- Overweeg of mobiele telefonie ook een onderdeel van de uitvraag zou kunnen zijn (Vast-Mobiel integratie).
- Geef de gewenste connectiviteit/bandbreedte naar locaties (en/of Cloud) aan.
- Overweeg om geografische) redundantie uit te vragen.
- Geef in de uitvraag aan wat minimale capaciteit voor piekmomenten zou moeten zijn, en welke doorlooptijd zou moeten gelden voor opschalen van capaciteit.
- Neem wensen op met betrekking tot Trunk features zoals load balancing, overloop, backup, en tot opties zoals PIN en alarm.
- Specificeer wat de wensen zijn op het gebied van Voice Response systemen in combinatie met 0800/0900 en lokale nummers.
- Besteed voldoende aandacht aan de vereiste security maatregelen
- Geef aan of ondersteuning in het Nederlands belangrijk is.
- Neem duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord ondernemen op als gunningscriterium.
- Overvraag de markt niet als het gaat om Portal/Zelfservice, rapportage, Eisen etc.
- Wees helder over de hoeveelheid locaties waarop diensten ten tijde van de start van de overeenkomst moeten worden afgeleverd en geef een inschatting van de te verwachten mutaties.