

Verslag Marktconsultatie Persoonsgebonden Telefonie (DIG-18146)

Hieronder de algemene conclusies die door Opdrachtgever vastgelegd zijn n.a.v. de marktconsultatie Persoonsgebonden Telefonie (DIG-18146)

Opdrachtgever dankt alle partijen die geparticipeerd hebben. De terugkoppeling, zowel schriftelijk als in de bijeenkomsten, hebben bijgedragen tot beter inzicht en zullen de kwaliteit van de aanbesteding ten goede komen.

ABC	Vraag	Algemene conclusies
	Vaste telefonie:	
A	Opdrachtgever is tevreden over de huidige inrichting op basis van Teams telefonie alsmede het gebruik van de omgeving. Kunt u een bestaande functionele inrichting van een vaste telefonie omgeving o.b.v. Teams 1 op 1 overnemen en in beheer nemen?	<ul style="list-style-type: none">• Meerdere inschrijvers geven aan de Teams omgeving zonder grote hindernissen in beheer te kunnen nemen.• Wel moet daarbij gedacht worden aan specifieke inrichtingsaspecten (migratie, fysiek en portering) en beheerafspraken.
B	Opdrachtgever heeft een voorkeur voor behoud van de huidige Connecsy applicatie. Kunt u het nummerplan van beide hoogheemraadschappen koppelen aan de huidige Pridis Connecsy bedienpost applicatie en het geheel als beheerde dienst integreren in de bestaande vaste telefonie omgeving o.b.v. Teams -Indien ja, kunt u zelfstandig de Pridis Connecsy bedienpost applicatie leveren en heeft u hiervoor eigen expertise om de implementatie- en beheerfase te regisseren? -Indien nee, welke vergelijkbare alternatieven stelt u voor? -Kunt u een standaard (bruto) tarievenoverzicht meesturen voor licenties en beheer op uw applicatie?	<ul style="list-style-type: none">• Verschillende partijen kunnen de Connecsy applicatie leveren. Enkele ook niet. Deze partijen hebben producten met vergelijkbare functionaliteit.
C	Opdrachtgever wenst toevoeging (en liefst integratie) van aanvullende functionaliteiten binnen de vaste telefonie omgeving. Kunt u aangeven welke mogelijkheden er zijn voor: -Rapportages inzake inkomend verkeer, met name van belgroepen (KCT en bedienpost). -Wallboard/dashboard functionaliteit binnen de bedienpost applicatie (beschikbaar in Pridis Connecsy) -Koppeling naar eigen CRM systeem (beschikbaar binnen de Pridis Connecsy) -AI functionaliteiten binnen de bedienpost applicatie -Toevoegen van mobiele presence vanuit het mobiele netwerk (en of hiervoor een clustering met domein 2 benodigd is).	<ul style="list-style-type: none">• Bij verschillende oplossingen zijn rapportage en wallboard functie onderdeel van de omgeving.• Wanneer afwijkende informatie of combinatie van bronsystemen gewenst is wordt Power BI geadviseerd.• Koppelingen met een CRM-systeem is bij meerdere partijen mogelijk.• AI-tooling is beschikbaar of wordt op het moment ontwikkeld als onderdeel van de bedienposten en/of Contact center omgeving. Mobiele presence kan getoond worden wanneer geclusterd wordt met domein 2 (vast&mobiel samen)

ABC	Vraag	Algemene conclusies
	Mobiele telefonie	
A	Naast onbeperkt bellen en sms wil opdrachtgever, gelet op de groeiende behoefte, bij voorkeur zo ruim mogelijk gebruik maken van mobiele datacommunicatie. Kunt u aangeven welke alternatieven voor handen zijn met in achtneming van het aspect kostenbeheersing.	<ul style="list-style-type: none"> • Een datapool of bedrijfsbundel wordt ondersteund om individuele overschrijding van dataverbruik te voorkomen. • Omvang van de bedrijfsbundel kan lopende het contract worden aangepast. • Verschillende aanbieders bieden monitoring mogelijkheden om tijdig dreigende overschrijding van bundel (geheel of individueel) te signaleren. • Specifieke afspraken kunnen gemaakt worden om onverwachte pieken in kosten te voorkomen.
B	Opdrachtgever verwacht een groei van de huidige 1.600 aansluitingen naar ca. 1.900 aansluitingen (en aanvullend een aantal data only abonnementen). Kunt u aangeven op welke wijze flexibiliteit in de omvang van het aantal mobiele aansluitingen gerealiseerd kan worden (op- en afschalen) in relatie tot het kostenaspect?	<ul style="list-style-type: none"> • Opschalen van aantallen is bij alle partijen geen probleem. • Afschalen moet middels afspraken worden vastgelegd (% per jaar, minimale omzet of een staffel waarmee prijzen worden aangepast op basis van aantallen abonnementen)
C	De calamiteitenorganisaties van opdrachtgever ondervinden hinder in het dagelijks gebruik door geografische gebieden met verminderde netwerkdekking. Deze situatie is zeer ongewenst. Kunt u aangeven wat een mogelijke oplossing kan zijn? Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat de medewerkers van de calamiteitenorganisatie bereikbaar zijn op hun smartphone en daarbij bij voorkeur gebruik blijven maken van hun persoonlijke mobiele nummer.	<ul style="list-style-type: none"> • Meerdere partijen bieden oplossingen met name gericht op terrein en indoordekking (lokale oplossingen). • Een 2e sim in het toestel en/of Priority calling kan enkelvoudige dekkingsproblemen (van 1 provider) in bepaalde situaties ondervangen. • Partijen geven aan dat er beperkt mogelijkheden zijn om dekking in gebieden te onderzoeken en verbeteren (richten of bijplaatsen palen). Verschillende partijen onderkennen het dekkingsprobleem in Natura2000 omgevingen.
D	In geval van een grote calamiteit, een datahack of regionale stroomstoring kan de situatie ontstaan dat de provider geen of beperkte netwerkdekking kan bieden. Heeft u voor deze situaties een oplossing voorhanden die bereikbaarheid van de calamiteitenorganisatie toch kan garanderen?	<ul style="list-style-type: none"> • Meerdere aanbieders stellen een 2e sim voor (van een andere provider) als beste back-up bij netwerkproblemen. • Wifi wordt ook genoemd als oplossing bij wegvallen van mobiel netwerk. • Priority calling voor situaties waarbij een calamiteit zorgt voor het vollopen van het netwerk.
E	Kan primair een e-sim gebruikt worden, welke op eenvoudige wijze verstrekt wordt aan eindgebruikers (verschillende iPhone versies)	<ul style="list-style-type: none"> • Alle leveranciers ondersteunen e-Sim. Deze kan als primaire sim gebruikt worden.
F	Opdrachtgever wordt regelmatig met 'bill shocks' geconfronteerd vanwege mobiel gebruik tijdens dienstreizen buiten EU landen. Welke mogelijkheden zijn er om voorgaande te voorkomen? Opdrachtgever denkt zelf aan: - Blokkeren van spraak en/of dataverkeer voor landen buiten de EU. - Toevoegen van een (al dan niet tijdelijke) optie van een buitenlandbundel. - Ondersteuning bij bieden van andere alternatieven (zoals verschaffen van een lokale sim voor het betreffende land).	<ul style="list-style-type: none"> • Standaard blokkeren van bellen/data buiten EU wordt door de meeste aanbieders geadviseerd. Aanvullend een (gelimiteerde) bundel activeren voor een medewerker die nodig heeft i.v.m. werkbezoek.

G	<p>Ten behoeve van de calamiteitenorganisatie zijn ca. 25 piketdiensten actief. Deze maken per piketgroep gebruik van een centraal (06) nummer, welke op basis van piketdienst (aan/afmelden) gekoppeld wordt aan eindgebruikers (ook op 06). De piketgroepen maken geen gebruik van Teams belgroepen. Welke mogelijkheden worden geboden om zeer laagdrempelig, bij voorkeur zonder mobiele app, gebruik te maken van aan- en afmelden voor de piketdienst via de smartphone.</p> <p>- Belangrijk hierbij is minimaal 1 piketmedewerker verplicht in de piketgroep en de mogelijkheid voor onderling inzicht in deelname aan de piketgroep.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diverse partijen bieden een oplossing met ingangsnummer via mobiel of vast nummer, gekoppeld aan mobiele toestellen van medewerkers (dus buiten Teams omgeving) • Ook wordt roosteren als optie genoemd voor vooraf vastleggen van deelname.
---	--	---

ABC	Vraag	Algemene conclusies
	Semafonie	
A	<p>Al vele jaren wordt gebruik gemaakt van semafonie als eenvoudig betrouwbaar platform voor korte berichtuitwisseling. Daarnaast is de bereikbaarheid gegarandeerd. Zijn er oplossingen voorhanden die vergelijkbare hoge betrouwbaarheid hebben voor wat betreft beschikbaarheid/bereikbaarheid (ook in gebieden met verminderde mobiele netwerkdekking).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Er worden verschillende alternatieven voor Semafonie geboden, echter niet met dezelfde functionaliteit en dekkingskarakteristieken (apart netwerk naast de mobiele netwerken)

ABC	Vraag	Algemene conclusies
	Algemeen	
A	<p>Kunt u gelet op de verschillende domeinen binnen de scope een voorstel voor indeling in percelen waarop apart ingeschreven kan worden bij de aanbesteding?</p> <p>- Welke verschuivingen ziet u (gelet op de huidige situatie) als logisch en waarom?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Semafonie kan door de meeste partijen niet geleverd worden. Indien dit uitgevraagd wordt moet dit als los perceel worden uitgevraagd. • Vaste telefonie en mobiele telefonie kunnen als losse percelen worden genomen, meerdere partijen adviseren deze wel samen te nemen i.v.m. beperken van demarcatiepunten, naadloze oplossing, eenvoudig contractmanagement.
B	Welke domeinen/percelen binnen de scope bent u voornemens te leveren?	<ul style="list-style-type: none"> • De meeste partijen kunnen vast en mobiel leveren. Semafonie kan door meerdere partijen niet geleverd worden.
C	Welke minimale contractlooptijd stelt u voor om gezamenlijk een degelijk partnership op te bouwen?	<ul style="list-style-type: none"> • Partijen adviseren een periode van 36 tot 48 maanden initieel. Met aanvullend verlenging van 3 - 5 x 12 maanden.
D	Hoe zorgt u ervoor dat de waterschappen mogelijkheden van de nieuwste ontwikkelingen kunnen gebruiken binnen de overeenkomst (is er bij een langere looptijd ruimte voor voldoende innovatie?)	<ul style="list-style-type: none"> • Partijen geven aan dat Opdrachtgever mee kan lopen bij introductie en doorvoeren van nieuwe oplossingen/technieken. Hiervoor worden met name periodieke afstemmomenten (klant/leverancier) en innovatiesessies genoemd (door/bij leverancier).

	Nader toelichtingsgesprek	
A	<p>Staat u open voor een nader toelichtingsgesprek? Een gesprek zal in principe plaatsvinden op Opdrachtgeverslocatie te Leiden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alle partijen staan hiervoor open. Op basis van de antwoorden is een selectie gemaakt van drie partijen die voor een mondelinge toelichting zijn uitgenodigd.