

Marktconsultatieverslag

‘Telecommunicatiediensten’

Dit marktconsultatieverslag is opgesteld naar aanleiding van een marktconsultatie voor telecommunicatiediensten. De marktconsultatie bestond uit een schriftelijke vragenlijst, aangevuld met een mondelinge gespreksronde met marktpartijen. Doel van de marktconsultatie was het verkrijgen van inzicht in marktontwikkelingen, beschikbare oplossingen en aandachtspunten die relevant zijn voor de voorbereiding van een eventuele aanbestedingsprocedure.

Drie marktpartijen hebben deelgenomen aan zowel de schriftelijke als de mondelinge marktconsultatie. De ontvangen informatie is geanalyseerd en in dit verslag geaggregeerd weergegeven. Het verslag bevat geen herleidbare, concurrentiegevoelige of bedrijfsvertrouwelijke informatie.

Voor de marktconsultatie zijn de drie partijen benaderd die het grootste deel van de Nederlandse markt vertegenwoordigen. Deze selectie is gebaseerd op hun omvang, landelijke dekking en relevante ervaring, waarmee een representatief beeld van de markt is verkregen.

Er is niet gekozen voor een openbare consultatie, omdat met deze partijen voldoende inzicht in de marktontwikkelingen en mogelijkheden kunnen geven, mede gezien de geconcentreerde marktstructuur.

De marktconsultatie diende uitsluitend ter voorbereiding op de aanbesteding. Relevante uitkomsten worden gedeeld via dit verslag met alle potentiële inschrijvers. Deelname aan de marktconsultatie geeft geen enkel voordeel bij de aanbesteding.

Aan de inhoud van dit verslag kunnen geen rechten of verplichtingen worden ontleend.

1. Ontwikkelingen en innovatie

Uit zowel de schriftelijke beantwoording als de mondelinge toelichting blijkt dat marktpartijen sterk inzetten op verdere ontwikkeling en modernisering van mobiele telecommunicatiediensten. De focus ligt op de uitbreiding en optimalisatie van 4G- en 5G-netwerken, met voorbereidingen voor 5G Stand Alone en toekomstige technologieën. Marktpartijen benadrukken het belang van schaalbaarheid, capaciteit en betrouwbaarheid, met het oog op toenemend dataverbruik.

Daarnaast geven marktpartijen aan dat de uitvraag in de markt verschuift van uitsluitend mobiele telefonie naar een bredere communicatie- en bereikbaarheidsscope. Hierbij worden vaste telefonie, klantcontactoplossingen en integraties met digitale werkplekken steeds vaker betrokken. Ook wijzen marktpartijen op het toenemend gebruik van AI-toepassingen, bijvoorbeeld ter ondersteuning van klantenservice, monitoring en fraudedetectie.

2. Netwerk & dekking

De marktpartijen geven aan landelijke mobiele dekking te bieden, inclusief buitengebieden. Daarbij wordt gebruikgemaakt van verschillende frequentiebanden om bereik en capaciteit te optimaliseren. Tegelijkertijd wordt erkend dat mobiele netwerken locaties kunnen kennen met beperktere dekking, mede door regelgeving rondom beschermde gebieden zoals waterwingebieden.

In de mondelinge gesprekken is benadrukt dat indoordekking voor kritieke locaties van groot belang is. Marktpartijen geven aan hiervoor maatwerkoplossingen te kunnen leveren, zoals professionele indooroplossingen (bijvoorbeeld DAS-systemen) en aanvullende netwerkvoorzieningen. Daarbij wordt tevens aangegeven dat dergelijke oplossingen locatie-afhankelijk zijn en separaat moeten worden beoordeeld. Voice over WiFi wordt door meerdere partijen als aanvullende optie genoemd.

3. Simkaarten & abonnementen

De markt biedt een breed portfolio aan simkaarttypen, waaronder fysieke simkaarten, eSIM, data-only-simkaarten en IoT-/M2M-simkaarten. Activatieprocessen zijn grotendeels geautomatiseerd en kunnen doorgaans binnen korte tijd plaatsvinden. In de mondelinge gesprekken is bevestigd dat eSIM-ondersteuning als volwassen technologie wordt beschouwd.

Wat betreft abonnementen geven marktpartijen aan dat voorspelbaarheid en flexibiliteit belangrijke uitgangspunten zijn. Gangbare modellen bestaan uit flat-fee abonnementen voor spraak binnen de EU, gecombineerd met (gepoolde) databundels. Voor gebruik buiten de EU worden aanvullende bundels, pay-per-use of blokkades toegepast. Marktpartijen benadrukken het belang van op- en afschaalmogelijkheden gedurende de looptijd van een contract.

4. Beheer & portal

Alle marktpartijen beschikken over een digitaal beheerportaal waarmee telecomaansluitingen zelfstandig beheerd kunnen worden. Functionaliteiten omvatten onder andere activatie en blokkade van simkaarten, wijziging van abonnementen, beheer van roaming en het instellen van restricties.

De portals bieden inzicht in verbruik en kosten via dashboards en rapportages. In de mondelinge consultatie is aanvullend besproken dat integraties met interne systemen (bijvoorbeeld via API's) en rol- en rechtenstructuren steeds vaker worden toegepast. Functionaliteit om ongewenst gebruik, kostenrisico's en fraude te beperken wordt door marktpartijen als essentieel gezien.

5. Continuïteit & kwaliteit

De markt beschrijft diverse maatregelen om continuïteit en beschikbaarheid van dienstverlening te waarborgen. Deze maatregelen bestaan onder andere uit redundante netwerkarchitecturen, noodstroomvoorzieningen op opstelpunten, continue monitoring en incidentafhandeling.

In de mondelinge gesprekken is expliciet aandacht besteed aan digitale weerbaarheid en calamiteitenscenario's. Marktpartijen noemen aanvullende voorzieningen zoals prioritering van spraak en data, bellen via WiFi en back-upconstructies met alternatieve netwerken of simkaarten. Ook wordt benadrukt dat voor organisaties met een vitale publieke taak kwaliteit en betrouwbaarheid zwaarder wegen dan prijs.

Op het gebied van beveiliging en compliance geven marktpartijen aan uitgebreide maatregelen te hanteren voor fraudedetectie, misbruikpreventie en bescherming van persoonsgegevens. Voldoen aan relevante wet- en regelgeving, waaronder AVG, wordt door alle partijen als randvoorwaarde gezien.

6. Migratie & implementatie

Migratie- en implementatietrajecten worden door marktpartijen ingericht als gecontroleerde en gefaseerde processen, gericht op het beperken van risico's en verstoring van de bedrijfsvoering. Ondersteuning wordt geboden via projectmanagement, documentatie en trainingen voor beheerders en eindgebruikers.

Nummerportering wordt beschouwd als een standaard en beheersbaar proces, mits vooraf goed wordt voorbereid en begeleid. In de mondelinge gesprekken is eveneens aangegeven dat marktpartijen bereid zijn medewerking te verlenen aan een zorgvuldig uitstroombproces bij contractbeëindiging.

7. Aanbestedingsprocedure

De markt geeft als advies om contracten aan te gaan met een meerjarige looptijd en verlengingsopties, waarbij flexibiliteit gedurende de looptijd belangrijk wordt geacht. In zowel de schriftelijke als mondelinge marktconsultatie is benadrukt dat kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit leidend zouden moeten zijn.

Meerdere marktpartijen adviseren om kwaliteit zwaarder te laten meewegen dan prijs, bijvoorbeeld via een verhouding van circa 70% kwaliteit en 30% prijs. Relevante kwaliteitsaspecten zijn onder meer netwerkprestaties en dekking (in- en outdoor), continuïteit, beveiliging, beheer en migratieaanpak. Voor de prijsuitvraag wordt een transparant en goed vergelijkbaar prijsmodel aanbevolen.

Slotopmerking

Dit marktconsultatieverslag is opgesteld ter ondersteuning van de voorbereiding van een eventuele aanbestedingsprocedure. De opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de scope, opzet en inhoud van een eventuele aanbesteding zelfstandig te bepalen. Aan de uitkomsten van de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.