

Nota van Inlichtingen II

Inzake de EU-aanbesteding

“Telefonie”

t.b.v.



Versie: Definitief
Datum: 11 juni 2020

1. Inleiding

Voor u ligt de Nota van Inlichtingen II behorende bij de aanbesteding “Telefonie” ten behoeve van Rijn IJssel, met kenmerk 20-1032.RR. In deze Nota van Inlichtingen II zijn de eerste vragen die geïnteresseerde partijen hebben gesteld in het kader van deze aanbesteding, geanonimiseerd beantwoord.

Mogelijk hebben ook andere Geïnteresseerden bij het schrijven van hun Inschrijving dezelfde vragen. Voor de volledigheid en ter bevordering van de objectiviteit en transparantie van de procedure vindt u hierbij de gestelde vragen (door Opdrachtgever geanonimiseerd) en de daarbij behorende antwoorden.

Voor zover in deze nota wijzigingen en/of aanvullingen staan ten opzichte van eerdere documenten prevaleren deze wijzigingen en/of aanvullingen. Deze Nota van Inlichtingen II maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten, zoals ook uiteengezet in het Beschrijvend document.

2. Vragen en antwoorden

Nr	Document	Paragraaf	Vraag	Antwoord
165.	Beschrijvend document p. 15	4.3.6	“Daarnaast dient iedere onderaannemer afzonderlijk Bijlage D2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument” bij de Inschrijving te overleggen overeenkomstig de wijze als beschreven in paragraaf 8.2 en Bijlage D2 met de in de delen II tot en met VI gevraagde gegevens, inclusief de daarin gevraagde relevante verklaringen/bijlagen.” Bedoelt u hier met ‘iedere onderaannemer’ ook de onderaannemer waarop Inschrijver <u>GEEN</u> beroep doet voor het voldoen aan geschiktheidseisen, maar <u>WEL</u> inzet voor de uitvoering. Of bedoelt u in deze alinea alleen de ‘derden’ waarop inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de geschiktheidseisen?	Hiermee worden de derden bedoeld waarop Inschrijver een beroep doet op de draagkracht om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen.
166.	Beschrijvend document p. 15	4.3.6	“Daarnaast dient iedere onderaannemer afzonderlijk Bijlage D2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument” bij de Inschrijving te	Deel IV van het UEA behoeft door derden niet te worden ingevuld.

			overleggen overeenkomstig de wijze als beschreven in paragraaf 8.2 en Bijlage D2 met de in de delen II tot en met VI gevraagde gegevens, inclusief de daarin gevraagde relevante verklaringen/bijlagen.” U vraagt hier voor iedere onderaannemer om een UEA waarbij de delen II tot en met VI ingevuld zijn. Hiermee wijkt u af van de instructie in het UEA zelf. Daar staat immers bij deel IIC dat, wanneer een beroep gedaan wordt op de draagkracht van andere entiteiten, deze entiteiten een UEA moeten invullen waarbij alleen deel IIA, IIB en deel III ingevuld hoeft te worden, en uiteraard de ondertekening bij deel VI. Deel IV en V hoeven normaliter niet door derden ingevuld te worden, wat ook logisch is gezien de inhoud van die delen. Kunt u toelichten waarom u hiervan afwijkt?	
167.	Beschrijvend document p.14	4.3.6.	Een inschrijver mag maximaal met 1 onderaannemer inschrijven. Hoe ziet u in deze context het verschil tussen een daadwerkelijke onderaannemer (een partij die een deel van de opdracht gaat uitvoeren) en het beroep op een derde om te voldoen aan geschiktheidseisen (bijv. financiële en economische draagkracht of kerncompetenties), maar waarbij die derde niet daadwerkelijk een deel van de opdracht zal uitvoeren?	Indien Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen, dient deze derde daadwerkelijk te worden ingezet voor het gedeelte van de opdracht waarop een beroep is gedaan op de betreffende derde.
168.	Beschrijvend document	Par. 5.3	Hoe bepaalt u of een prijs ‘abnormaal laag lijkt’?	Een prijs ‘lijkt’ abnormaal, indien door een Inschrijver zodanig lage tarieven zijn aangeboden dat Aanbestedende dienst gegronde redenen heeft om te

				vrezen dat de Inschrijver een fout heeft gemaakt of een dumpprijs heeft aangeboden, teneinde tegen elke prijs de opdracht te verkrijgen. Indien sprake lijkt te zijn van een van een abnormaal lage Inschrijving zal Aanbestedende dienst een toelichting op de Inschrijving vragen die onder andere verband kan houden met de in art. 2.116 lid 2 onder a tot en met f Aanbestedingswet 2012. genoemde punten. Vervolgens zal een toetsing overeenkomstig art. 2.116 Aw 2012 plaatsvinden.
169.	Beschrijvend document	Par 8.2., pag. 24	Zowel bij 'Bij Combinaties' als bij '<i>Bij beroep op derden ("verplichte onderaanneming")</i>' verwijst u naar de eigen verklaring en informatie. Op basis van uw begrippenlijst concluderen wij dat de 'eigen verklaring' het UEA betreft. Maar welke 'informatie' bedoelt u hier, die overlegd dient te worden bij inschrijving.	Deze paragraaf ziet op de uitsluitingsgronden en de bewijsmiddelen die door (de winnende) Inschrijver dienen te worden aangeleverd. Inschrijver kan in eerste instantie volstaan met het indienen van het UEA (voor combinaties geldt dat voor iedere Combinant een separaat UEA dient te worden ingediend, alsook voor een derde waar een beroep op de draagkracht wordt

				gedaan om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen). Indien Inschrijver in aanmerking komt voor de gunning van de Opdracht, dient Inschrijver de volgende bewijsmiddelen te overleggen: - Gedragsverklaring aanbesteden; - Verklaring betalingsgedrag Belastingdienst; - Uittreksel handelsregister. Indien sprake is van een combinatie voor alle Combinanten bovenstaande bewijsmiddelen te worden ingediend. Indien sprake is van hoofdaanneming, waarbij een beroep op de draagkracht van de onderaannemer wordt gedaan, dienen bovenstaande bewijsmiddelen ook door deze onderaannemer te worden aangeleverd.
170.	Beschrijvend document	Par 3.1.4.	Door het gebruik van het woord 'KAN' in deze paragraaf laat u ruimte omtrent het wel/niet geldig zijn van een inschrijving indien deze niet volledig aan het Programma van Eisen voldoet. "Een Inschrijver zal door het doen van	Aanbestedende dienst zal – alvorens een Inschrijver ongeldig te verklaren – bij de betreffende Inschrijver verifiëren

			een Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord gaan met het Programma van Eisen en de Overeenkomst. Wanneer niet wordt voldaan aan één of meer van de eisen als voormeld, dan kan er in strijd met de aanbestedingsvoorschriften zijn gehandeld en kan de Inschrijving ongeldig zijn.“ Op welke basis bepaalt u of een inschrijving ongeldig wordt verklaard?	of er al dan niet aan de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen wordt voldaan. Indien blijkt dat niet aan de gestelde eisen wordt voldaan, zal de Inschrijving ongeldig worden verklaard.
171.	Conceptovereenkomst	Art. 1.1.	U schrijft ‘Acceptatieprocedure’ met een hoofdletter, echter hiervan is geen definitie gegeven. Mogen wij aannemen dat u hier Acceptatietest bedoelt.	Uw aanname is juist.
172.	Nota van Inlichtingen	Vraag 20 en 76	In de Nota van Inlichtingen bij vraag 20 en 76 geeft u aan dat de bestaande eisen gehandhaafd blijven. Indien inschrijver hier niet aan kan voldoen en toch inschrijft, is de inschrijving dan ongeldig?	Uw aanname is juist.
173.	Beschrijvend document	Par. 4.3.6, p. 14	“Rijn IJssel wenst gedurende de looptijd van de Overeenkomst maximaal één aanspreekpunt, die van de Opdrachtnemer.” Is het, indien hoofdaannemer operationeel en contractueel aanspreekpunt blijft, in een hoofdaannemer / onderaannemerconstructie wel toegestaan dat hoofdaannemer factureert voor zijn deel en onderaannemer apart factureert voor zijn deel?	Nee, dat is niet toegestaan.
174.	20200602 Nota van Inlichtingen I	Vraag 20	In de eerste NvI vraag 20 heeft u aangegeven dat Q4 2020/Q1 2021 niet geaccepteerd wordt. Daarmee worden een groot aantal inschrijvers mee uitgesloten. Nu heeft de leverancier van de beoogde oplossing aangegeven dat de authenticatie is op basis van SAML2 standaarden in november 2020 beschikbaar te hebben al dan niet in een PoC.	De authenticatie op basis van SAML2 is randvoorwaarde voor het ingebruik nemen van vaste telefonie, deze moet daarom vóór de implementatie van vaste telefonie, uiterlijk 1 december, worden opgeleverd.

			Is dit acceptabel voor de Aanbestedende dienst?	
175.	Bijlage A, Tab Basis en vraag 142 Nvl 1	Integraties	Welke functionaliteiten verwacht u dat er geleverd worden met de AD-koppeling.	De AD is de leidende verificatiebron voor toegang tot de dienst.
176.	Bijlage A, Tab Basis en vraag 142 Nvl 1	Integraties	Dus aanbieder kan zelf aangegeven of hij een koppeling wil creëren met behulp van LDAP met de Azure AD of de standaard AD, klopt dat? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Dat is correct.
177.	Bijlage A, Tab Basis en vraag 141 Nvl 1	Authenticatie	Aanbieder hoeft dus alleen op basis van SAML2 te koppelen met SURF Conext, klopt dat? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Dat is correct.
178.	Bijlage A, Tab Basis en vraag 141 Nvl 1	Authenticatie	Microsoft biedt binnen Azure geen volledige ondersteuning aan de SAML2 standaarden waardoor niet alle koppelingen op basis van SAML2 ondersteunt kunnen worden. Klopt het dat aanbieder geen koppeling op basis van SAML2 met Azure hoeft te ondersteunen? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Naar onze mening biedt de combinatie AAD met SAML2 voldoende ondersteuning voor de te leveren dienst.
179.	Bijlage A, Tab Basis en vraag 9 Nvl 1	Authenticatie	Mag aanbieder ervan uitgaan dat de kosten voor het gebruik van de Surf Conext API en de eventuele ondersteuning vanuit SURF Conext voor kosten van Rijn IJssel zijn? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Nee, dit is onderdeel van de inschrijving.
180.	Bijlage A, Tab Basis en vraag 10 Nvl 1	Authenticatie	Mag aanbieder ervan uitgaan dat de kosten voor het gebruik van de ProQuero portal API en de eventuele ondersteuning vanuit ProQuero voor kosten van Rijn IJssel zijn? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Deze kosten komen ten laste van Aanbestedende dienst.
181.	Bijlage A, Tab Basis en vraag 144 Nvl 1	IMAC's	Welke IMAC's vallen volgens Rijn IJssel niet onder het dagelijks werkplekbeheer en welke wel?	Onder het dagelijks werkplekbeheer vallen de wekelijks terugkerende

				werkzaamheden met een lage risicoklasse.
182.	Beschrijvend document	9.2.2. en vraag 159 Nvl 1	Uiteraard zal het streven van aanbieder zijn om 100% van de gebruikers de aangeboden oplossing te laten accepteren, net zoals het vanuit Rijn IJssel het streven zal zijn om 100% van de studenten tevreden te laten zijn en hun eindkwalificaties te laten behalen. Net zoals bij de uptime van het systeem is de wens van elke organisatie weliswaar 100% uptime maar in de praktijk is dit lager in elke uitvraag. Maar in dit geval wordt aanbieder volledig verantwoordelijk gehouden om alle gebruikers tevreden te stellen en de bijhorende kosten op te nemen in een vaste prijsstelling. Aanbieder stelt voor om tijdens de acceptatietesten een functionele test op te nemen om aan te tonen dat de gevraagde functionaliteit geleverd wordt. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten en aangeven op welke wijze u een evenwichtig wil bewaren tussen de theoretisch gewenste 100% en de te allen tijde in de praktijk lager uitkomst?	Het is aan Inschrijvers om met een voorstel te komen.
183.	Bijlage A, Tab Vast en mobiel	Sip verbinding en vraag 163 Nvl 1	Mag aanbieder wel voor de verbindingen VPN's via internet inzetten? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Nee, dit is vanuit oogpunt van beschikbaarheid niet toegestaan.
184.	Nota van inlichtingen 1	Vraag 76 (PvE, Tabblad Basis: Authenticatie)	Opdrachtnemer stelt vast dat er een aantal vragen worden gesteld over de zeer specifieke authenticatie eis van opdrachtgever. Dit vraagt een dusdanige ontwikkeling en kosten dat het niet meehelpt aan de doelstelling van deze aanbesteding om kosten te besparen. Ook is het voor opdrachtgever niet zeker dat een inschrijving met deze eis	Zie het antwoord op vraag 174

			mogelijk is. Kan opdrachtgever de eis van SAML2 standaarden laten vervallen?	
185.	Nota van inlichtingen 1	Vraag 106 + 161 (PvE, TAB blad BASIS / Onderdeel Basis telefonie)	Het antwoord op vraag 106 was heel helder. De betreffende eisen onder TAB basis / basis functionaliteit hadden betrekking op vaste toestellen. Onder TAB vast/mobiel / Vast-Mobiel Integratie vraagt opdrachtgever dat mobiele toestellen een vast nummer meesturen. Dan is het antwoord op vraag 161 verwarrend. Het kan toch niet de bedoeling zijn dat vaste toestellen een 06 nummer als CLIP meesturen. Als opdrachtgever wenst dat bepaalde mobiele gebruikers wel een 06 nummer moeten uitsturen dan kan dat, maar kan vraag 161 beperkt blijven dat onder TAB basis / basis functionaliteit de toestellen een vast nummer meesturen?	Vaste toestellen hoeven geen 06 nummer als CLIP mee te kunnen sturen.
186.	Nota van inlichtingen 1	Vraag 126 (Bijlage B1 Concept overeenkomst Telefonie Rijn IJssel , artikel 12.1)	Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst om haar standpunt ten aanzien van aansprakelijkheid te herzien en een limitatieve opsomming van realistische vormen van schade op te nemen. In de Telecom branche is het gebruikelijk dat voor vergelijkbare opdrachten sprake is van een limitatieve opsomming van schade waarbij vormen van indirecte schade zijn uitgesloten. Hier toe doet Inschrijver een voorstel om verdere deelname aan uw aanbesteding mogelijk te houden: 1. Inschrijver is binnen de grenzen van dit artikel aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst. 2. Inschrijver is niet aansprakelijk voor indirecte schade van de Klant waaronder uitdrukkelijk (doch niet uitsluitend)	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst wenst nadrukkelijk geen onderscheid te maken tussen directe en indirecte (c.q. vervolg)schade, omdat in praktijk dit onderscheid veelal moeilijk te maken is. Het wettelijk regime inzake aansprakelijkheid kent dit onderscheid ook niet. De wet gaat uit van de term “causaal verband”. Oftewel: alleen schade die in oorzakelijk verband staat met de fout (het

			dient te worden verstaan immateriële schade en/of bedrijfsschade, met inbegrip van winstderving. 3. Voor schade anders dan indirecte schade is Inschrijver aansprakelijk in de hierna genoemde gevallen en met inachtneming van de daar vermelde grenzen: a. dood of lichamelijk letsel tot een maximumbedrag van € 900.000 per gebeurtenis; b. het door Inschrijver niet of onrechtmatig verwerken van Persoonsgegevens van de Klant; c. schade aan zaken van de Klant ontstaan in de uitvoering van de Overeenkomst door Inschrijver; d. Schade aan programmatuur in eigendom van of in gebruik bij de Klant, waaronder materiële beschadiging en/of niet functioneren conform de overeengekomen specificaties; e. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die mochten worden verwacht als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust; f. Redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel; 4. De totale aansprakelijkheid van Inschrijver per jaar, met uitzondering van lid 3a, is te allen tijde beperkt tot de contractwaarde van de Opdracht per jaar. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst), komt voor vergoeding in aanmerking. Ook verzekeraars gaan uit van causaal verband als voorwaarde voor vergoeding. Zie ook het antwoord op vraag 189.
--	--	--	---	--

187.	Nota van inlichtingen 1	Vraag 127 (Bijlage B1 Concept overeenkomst Telefonie Rijn IJssel en Bijlage B2 , artikel 16.1)	Kan de aanbestedende dienst aangeven waarom zij van mening is dat er wel sprake is van een verwerkerschap zoals bedoeld in de AVG?	Aanbestedende dienst is van opvatting dat zij Verwerkerverantwoordelijk is, aangezien zij het doel voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens voor Aanbestedende dienst, waar Aanbestedende dienst feitelijke invloed op heeft.
188.	Nota van inlichtingen 1	Vraag 135 (Bijlage C Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten v3.0, artikel 21.2)	De vraag is per abuis niet helemaal opgenomen in het standaardformulier Vragen tbv NvI 1. Hierbij nogmaals de vraag: Het is niet werkbaar om van Inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel voorafgaande toestemming dient te vragen. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor dat vervanging van een vaste contactpersoon in overleg gebeurt met Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dit is akkoord.
189.	Nota van Inlichtingen	Vraag / antwoord 37	Het antwoord bij vraag 37 geeft geen antwoord op de vraag: Kan opdrachtgever akkoord gaan met een beroepsaansprakelijkheid tot een bedrag van 1.000.000,- per gebeurtenis en de wettelijke aansprakelijkheid te maximaliseren tot 2.500.000,- per aanspraak? Kunt u dit antwoord alsnog verstrekken?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel tot het beperken van de aansprakelijkheid met de door u genoemde bedragen.

				Zie tevens het antwoord op vraag 37 van Nota van Inlichtingen I.
190.	Nota van Inlichtingen	Vraag / antwoord 102 <i>Tevens: SURFConext heeft een volledige invulling aan de SAML2 standaarden. Koppelbare API.</i>	Uitgaande van de door ons verkregen informatie is momenteel geen enkel telefonieplatform op voorhand al geïntegreerd met SURFconext, dit dient ontwikkeld te worden. U geeft in de 1 ^{ste} NVI als terugkoppeling niet akkoord te gaan dat inschrijver de inspanning levert om de koppeling te realiseren. U geeft tevens aan dat er API's beschikbaar zijn o.b.v. SAML 2.0 standaardisatie. Inschrijver vraagt zich dan vervolgens af hoe u deze eis ziet, kunt u dat verder toelichten?	Eis is duidelijk; voor authenticatie moet gebruikt gemaakt worden van SAML 2.0 standaarden. Zie tevens het antwoord op vraag 174.
191.	Nota van Inlichtingen	Vraag / antwoord 104	Duidelijk. Maar kunt u alsnog antwoord geven op de vraag of de contactcenter toestellen onderdeel zijn van regel 12 van het prijzenblad?	In versie 2 van het prijzenblad is hiervoor een agent-toestel toegevoegd.