

Aanbesteding Telecommunicatie diensten
Aanbestedende Dienst: Veiligheidsregio Noord Holland Noord
Referentie: D-2020-10200

Omschrijving:

Door het uitvoeren van deze openbare Europese aanbestedingsprocedure tracht VRNHN een nieuwe dienstverleningsovereenkomst af te kunnen sluiten voor haar Telecommunicatie diensten. Onder Telecommunicatie dienstverlening schaaft VRNHN: alle dienstverlening die Inschrijvers kunnen bieden voor het (telefonisch) bereikbaar krijgen en het versturen van data tussen VRNHN en haar medewerkers onderling en externen. Hierbij zoekt VRNHN een dienstverleningspartner die zich profileert als expert op zijn/haar vakgebied. VRNHN verwacht een dienstverlener die zich technisch ontwikkelt, en VRNHN binnen deze ontwikkelingen mee kan nemen. Deze nieuwe, technische ontwikkelingen vallen binnen scope van de aanbesteding. Omdat VRNH te maken heeft met apparatuur die letterlijk van levensbelang is én cruciaal onderdeel is van onze primaire taak, zoeken we een partner die VRNHN alle Telecommunicatie diensten kan bieden die nú en in de toekomst nodig zijn om onze hulpverleningstaak te kunnen blijven vervullen.

Toelichting:**Nr:****Categorie** Juridisch**Betreft** Bijlage AIVD NHN, artikel 19

1

Vraag

Voor de aangeboden dienstverlening is het gebruikelijk dat vaste kosten vooruit worden gefactureerd en variabele kosten achteraf. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord**Vrijgegeven:** 20-02-2020

Dit is akkoord.

Nr:**Categorie** Juridisch**Betreft** Bijlage AIVD NHN, artikel 27.1 t/m 27.6

2

Vraag

Opdrachtnemer verzoekt deze punten te schrappen vanwege het feit dat er geen intellectuele eigendomsrechten overgaan. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord**Vrijgegeven:** 20-02-2020

Dit is akkoord.

Nr:**Categorie** Juridisch**Betreft** Bijlage AIVD NHN, artikel 25.4

3

Vraag

Gaat Opdrachtgever akkoord dat voor het deel: "sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Opdrachtnemer", alleen dan een ontbinding rechtvaardigt indien Opdrachtnemer niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen?

Antwoord**Vrijgegeven:** 20-02-2020

Niet akkoord. Als publiek rechtelijk orgaan willen we weten met wie we zaken doen. Daarnaast bevat het artikel de term "kunnen", waarbij het ontbinden optioneel is.

Nr:

Categorie Juridisch

Betreft Bijlage AIVD NHN, artikel 23.5

4

Vraag

De Gids Proportionaliteit schrijft voor dat aansprakelijkheid niet is toegestaan die op geen enkele manier gelimiteerd is.

Het limiteren en definiëren zorgt ervoor dat duidelijk wordt welke (indirecte) schade is uitgesloten en het brengt redelijkheid en duidelijkheid voor beide partijen.

Opdrachtgever stelt voor om de totale maximale aansprakelijkheid te relateren aan de beoogde contractwaarde en daarnaast de schadeveroorzakende gebeurtenissen per jaar te maximaliseren en als volgt te definiëren:

Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk in de hierna genoemde gevallen van directe schade. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten.

Directe schade:

- a. dood of lichamelijk letsel;
- b. schade aan zaken ontstaan in de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer;
- c. schade aan programmatuur, waaronder materiële beschadiging en/of niet functioneren conform de overeengekomen specificaties;
- d. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die mochten worden verwacht als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust;
- e. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord

Vrijgegeven: 20-02-2020

Het is akkoord om de in artikel 23.5 bedoelde aansprakelijkheid, per gebeurtenis, te beperken tot een bedrag gelijk aan beoogde contractwaarde.

Het is niet akkoord om gevolg- en/of indirecte schade volledig uit te sluiten.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Bijlage 2 PvE, TECH.27

5

Vraag

Klopt het dat deze eis betrekking heeft op de reguliere integratie tussen de vaste en mobiele gebruikers? En dus niet op de piketoplossing voor externe medewerkers? Deze piketoplossing wordt immers al omschreven in TECH.26. en gunningscriterium 2.

Antwoord

Vrijgegeven: 20-02-2020

Dit betreft een eis met name voor gebruikers die een groepschakeling (huntgroep) nodig hebben, maar niet over een bureautoestel beschikken.

Nr:

Categorie Inhoud

Betreft Bijlage 2 PvE, ICT.02

6

Vraag

U geeft aan dat er na gunning een functioneel detail ontwerp en kostenraming gemaakt dient te worden. De kosten en een ontwerp zijn in deze fase nog niet te bepalen. Met name in combinatie met een hosted cloud platform.

Inschrijver is van mening dat dit onderdeel daarom geen eis zou moeten zijn en stelt voor om dit onderdeel buiten scope te verklaren. Zo nee, kan Opdrachtgever de gewenste koppeling om te buigen naar een Wens en toelichten hoe dit gewaardeerd zal worden?

Antwoord

Vrijgegeven: 20-02-2020

De eis blijft gehandhaafd. Zoals in de eis beschreven zal ná gunning, in overleg tussen Partijen, het functioneel detail ontwerp worden besproken, zodat juist/zuiver gecalculeerd kan worden.

- Nr:**
- Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 2 PvE, ICT.04
- 7
- Vraag**
Inschrijver wenst de situatie ter plaatse te beoordelen (site survey) om een inschatting van de fysieke situatie m.b.t. infrastructuur te maken. Kunt u ons vooraf voorzien van plattegronden van uw hoofdkantoor?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 20-02-2020
Ja dit kan mits een geheimhoudingsverklaring door Inschrijver wordt getekend.
- Nr:**
- Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 2, PvE, TECH.19
- 8
- Vraag**
Zijn al uw in gebruik zijnde toestellen reeds VoLTE geschikt?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 20-02-2020
Ja.
- Nr:**
- Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 3 PvE, TECH.26
- 9
- Vraag**
Om hoeveel verschillende aanroepbare piketnummers gaat het hier?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 20-02-2020
Er is geen aantal op te geven, zoals in de eis beschreven: "deze functionaliteit beperkt zich niet uitsluitend tot de gebruikers van de Piket dienst. VRNHN kan deze functionaliteit zelf en naar eigen keuze toepassen op andere onderdelen binnen haar organisatie". Voor VRNHN gaat het niet om de aantallen, maar om de functionaliteit zelf, welke ieder moment inzetbaar is op ieder vast/mobiel nummer.
- Nr:**
- Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 3, Gunningscriterium 2.
- 10
- Vraag**
4. "Bij het uitbellen via deze functionaliteit kan de medewerker zelf bepalen of het 072- (groeps) nummer mee wordt gegeven, in plaats van het eigen 06-nummer." Wordt hier het 072 nummer van de medewerker zelf bedoeld?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 20-02-2020
Nee, het gaat hier om het uitbellen met het groepsnummer van zowel piket app/functionaliteit als callcentre functionaliteit.
- Nr:**
- Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 3, Gunningscriteria wensen 1.C.
- 11
- Vraag**
Kan VRNHN toelichten hoeveel reparaties of vervangingen van de toestellen van toepassing zijn (gemiddeld per maand)?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 20-02-2020
Dit gaat om ongeveer 2 toestellen per maand.
- Nr:**
- Categorie** Inhoud

- 12 **Betreft** Bijlage 2 PvE. BEST.02
Vraag
 Inschrijver bezit geen DEP certificering en schakelt een Onderaannemer in voor DEP levering van de toestellen. Voorwaarde bij DEP is dat de toestellen dan op factuur van de DEP leverancier staan. Graag akkoord hiervoor.
Antwoord **Vrijgegeven: 20-02-2020**
 Nee, dit is niet akkoord. Volgens de richtlijnen van Apple dient een Apple Device Enrollment Program (DEP) deelnemende en erkende reseller of netwerkaanbieder de VRNHN de DEP geschikte Apple devices te leveren. Over een verplichting ten aanzien van een factuur op naam van de DEP leverancier aan VRNHN heeft VRNHN geen vereisten kunnen vinden. Het is akkoord om de gekochte toestellen via Inschrijver te factureren, ook al is een Onderaannemer ingeschakeld als 'derde'. Hierbij attenderen wij u op eis FAC.01.
- Nr:**
- 13 **Categorie** Inhoud
Betreft Bijlage 2 PvE, TECH.04
Vraag
 Uw huidige leverancier is de enige partij die (voorheen) simkaarten vanuit het publieke domein met een vast ip adres leverde. Vanuit veiligheidsoogpunt biedt Inschrijver de beoogde simkaarten tegenwoordig alleen vanuit een beveiligde omgeving, dat wil zeggen achter een APN. VRNHN dient hierbij de vaste IP adressen vanuit een eigen radius server toe te wijzen. Technisch en financieel gezien zou dit de uitvraag complexer maken of het aantal Inschrijvers zeer beperken. Kan VRNHN deze eis m.b.t. 4 sims buiten scope verklaren? Ons inziens met dezelfde motivatie als het buiten scope verklaren van de 3G Life packs.
Antwoord **Vrijgegeven: 20-02-2020**
 Deze eis blijft binnen scope. De vaste IP adressen zijn nodig om IP whitelisting toe te passen. Zonder deze toepassing verliezen we functionaliteit. Momenteel betreft dit 4 simkaarten. Dit aantal zal gaan groeien.
 Het is aan Inschrijver om te beoordelen welke wijze van aanbieden van de SIM kaarten passend is. Inschrijver kan de kosten hiervoor aangeven op het Prijzenblad.
- Nr:**
- 14 **Categorie** Juridisch
Betreft Artikel 24.2 AIV
Vraag
 Aanbieder meent dat cumulatie van boete en schadevergoeding disproportioneel is. Dat houdt in dat boetes, indien die verbeurt worden, immer in mindering komen op mogelijk nog verschuldigde schadevergoeding. Kunt u bevestigen dat u daarmee instemt?
Antwoord **Vrijgegeven: 20-02-2020**
 Nee, dit is niet akkoord. Een schade is iets wezenlijk anders dan een boete.
- Nr:**
- 15 **Categorie** Inhoud
Betreft Eis REC.03
Vraag
 Eist Opdrachtgever dat de 'bezetaanduiding' ook van toepassing is op de gebruikers die via hun 06 nummer bellen of gebeld worden?
Antwoord **Vrijgegeven: 20-02-2020**
 Ja.
- Nr:**
- 16 **Categorie** Inhoud
Betreft Eis TECH.28
Vraag
 Voor een selecte groep medewerkers (Zorg- en Veiligheidshuis) levert Inschrijver een basis ACD (Automatic Call Distribution)/Call Center functionaliteit op mobiel. Kan Opdrachtgever aangeven hoeveel medewerkers dit betreft?

Antwoord**Vrijgegeven:** 20-02-2020

Dit betreft 7 medewerkers waarbij uitbreiding naar 10 medewerkers mogelijk is.

Nr:**Categorie** Inhoud**Betreft** Prijzenblad

17

Vraag

Opdrachtgever vraagt voor de persoonsgebonden abonnementen 10 GB data uit. Dit staat in geen verhouding met het huidige verbruik conform verbruiksgegevens, zelfs niet als men hier in de gemiddelde groei ratio toepast zoals deze algemeen worden herkent in de Nederlandse telecommarkt. Wat is hier in de aanleiding om voor deze persoonsgebonden abonnementen 10GB uit te vragen, iets wat dan ook haaks staat op een economische meest voordelig sluitende oplossing waarin een meer afgemeten databundel effectiever zou zijn?

Antwoord**Vrijgegeven:** 20-02-2020

Alle datakaarten maken nu gebruik van de groepsbundel. De Opdrachtgever verwacht dat zij door inzet van bijv bodycams meer data gaat gebruiken, maar kan niet zeggen hoeveel en anticipeert hier op de nabije toekomst.