

Nota van Inlichtingen Ronde 2 t.b.v. Openbare Europese Aanbesteding Vaste telefonie en levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening

Aanbestedende Dienst: Gemeente Hilversum

TenderNed kenmerk: 270790

Referentie: Zaaknummer 639368

Datum: 3 september 2020

Toelichting: Dit is de Nota van Inlichtingen (N.v.l.) ronde 2, opgesteld op basis van de vragenronde die is gesloten op 24 augustus 2020.

Algemeen (1)

In nummer 7 van § 2.7.1 "Algemene eisen aan de Inschrijving" van het Bestek staat het volgende:

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept Overeenkomst inclusief eventuele afwijkingen van de GIBIT en definitieve concept Verwerkersovereenkomst als bijlage van de Nota van Inlichtingen **ronde 2** op TenderNed publiceren.

Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de Overeenkomst.

De concept Overeenkomst (bijlage B) en de concept Verwerkersovereenkomst (bijlage F) zijn bij deze definitief en zijn als bijlagen aan deze N.v.l. toegevoegd.

Algemeen (2)

Verder ontbraken er in artikel 16 van concept Overeenkomst (bijlage B) per abuis twee leden. De Aanbestedende dienst heeft deze alsnog toegevoegd, zie lid 5 en lid 6.

Algemeen (3)

N.a.v. vragen heeft de Aanbestedende dienst besloten om het "Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.1d; datum: 23 juli 2020" aan te passen.

In de bijlage van deze N.v.l. vindt u "Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.2d; datum: 3 september 2020". Deze dient u tijdens deze aanbesteding te gebruiken.

Algemeen (4)

N.a.v. een aantal vragen uit de eerste vragenronde is "Bijlage E Wachtkamerovereenkomst" aangepast. In de bijlage van deze N.v.l. vindt u "Bijlage E Wachtkamerovereenkomst versie 2 - EA VT+MT". Deze dient u tijdens deze aanbesteding te gebruiken.

Algemeen (5)

N.a.v. vragen zijn vier bijlagen aangepast. De volgende bijlagen dient u tijdens deze aanbesteding te gebruiken:

- 1 Bijlage 3 Invulformulier tarieven versie 2 - EA VT+MT
- 2 Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria versie 3 - EA VT+MT
- 3 Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.2d - EA VT+MT
- 4 Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.2d - EA VT+MT

Ref. nr.	Percelen	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
316	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	vraag/antwoord 236	In het bestek heeft de aanbestedende dienst haar doelstelling verwoord, namelijk: •Opdrachtgever wenst naar een omgeving (dienst) te gaan waarin zij slechts nog regisseur is. En, •Het technische-, functionele beheer en de gebruikersondersteuning op de (nieuwe) vaste telefonievoorziening uitvoeren als dienst. Opdrachtgever zal de eerstelijns gebruikersondersteuning voor haar rekening blijven nemen op de Kantoor tijden. Verder in de programma van eisen bij eis 4.1.2 herleidt de inschrijver dat u met deze eis de opdrachtnemer verantwoordelijkheid geeft om de technische oplossing voor haar rekening te nemen. Voorafgaand aan de nota van inlichtingen had Inschrijver reeds de mogelijke diensten die aangeboden kunnen worden, met de aandacht dat de gemeente Hilversum ten alle tijden gebruik kan maken van toekomstige nieuwe functionaliteiten van de dienstverlening, in kaart gebracht. Naar aanleiding van de nota van inlichtingen worden deze mogelijkheid, naar ons inziens, juist beperkt, namelijk: •Bw antwoord op vraag 236 geeft aan dat u aan eis 4.1.4 houdt en een andere vorm van SSO niet aangeboden kan worden. Doordat u aan de initiële eis 4.1.4 vasthoudt kan de inschrijver geen passende oplossing aanbieden. En wellicht ook andere partijen. Inschrijver wil een oplossing aanbieden waarbij de authenticatie plaats vindt op basis van een "two-way forest trust". De benodigde "two-way forest trust" is nodig om enerzijds de gebruikers en bijbehorende objecten die relevant zijn voor de dienstverlening uit te lezen. Anderzijds moet een check (ook lezen) gedaan kunnen worden wanneer een gebruiker zich aanlogt op de dienstverlening cliënt. Om level playing field te realiseren, verzoekt de inschrijver de aanbestedende dienst om de eis aan te passen waarbij er een marktconforme functionaliteit ontstaat waardoor meerdere partijen met hun oplossingen kunnen inschrijven. Is de Aanbestedende Dienst bereid om eis 4.1.4 aanpassen waarbij een "two-way forest trust" ook gebruikt mag worden voor authenticatie en Single Sign On (SSO).	De Aanbestedende dienst blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor wat er op haar eigen infrastructuur plaatsvindt. Daarom specificeert zij ook de kaders van de mogelijke technische oplossingen. De Aanbestedende dienst vindt dat zij met het aanbieden van Azure AD (AD-connect) een moderne, gangbare en vooral zeer veilige oplossing aanbiedt voor authenticatie en user (de)provisioning. De door Aanbestedende dienst aangeboden oplossing gaat uit van het security principe Least Privileged Principle. Gebruik van een Trust zou het AD domein volledig openzetten. Hier kan de Aanbestedende dienst niet mee akkoord gaan, zoals u hopelijk zult begrijpen.
317	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	vraag/antwoord 114 ISAE 3402	In de nota van inlichtingen geeft u aan dat eis 4.7.2 is komen te vervallen. Inschrijver merkt op dat de eisen 4.7.3 en 4.7.4 gerelateerd zijn aan eis 4.7.2. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de eisen ook te laten vervallen. Kunt u hiermee instemmen. Indien u dit niet kunt, dan verzoeken wij u dit gemotiveerd toe te lichten.	Eis 4.7.3. "Opdrachtnemer geeft jaarlijks aan hoe het toezicht op de uitvoer van securitymaatregelen en processen is geregeld bij Opdrachtnemer." en Eis 4.7.4. "Opdrachtnemer krijgt jaarlijks vooraf inzicht in de "auditpunten" dan wel heeft de mogelijkheid om aanvullende auditpunten voor te stellen." komen niet te vervallen. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u, uw security posture jaarlijks controleert middels een audit. En dat u in het kader van een "Plan, Do, Check, Act"-mechanisme controleert of de geïmplementeerde maatregelen nog werken. De Aanbestedende dienst wil graag zien dat u blijvend werk maakt van security.
318	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1ste Nvl: vraag/antwoord 254	U geeft in uw antwoord (tweede deel) aan dat de eis is aangepast in Bijlage G versie 1.1. Inschrijver heeft de wijziging in bijlage G versie 1.1 niet kunnen opmerken. Klopt?	De Aanbestedende dienst neemt aan dat u vraag/antwoord 255 bedoeld. De Aanbestedende dienst heeft nogmaals Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.1d - EA VT+MT bekeken en heeft geconcludeerd dat Eis 2.2.1 weldegelijk is aangepast.
319	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1ste Nvl: vraag /antwoord 110	Is de aanbestedende dienst bereid om paragraaf 3.9.1 aan te passen naar hetgeen u mee ingestemd bent?	Dat is in de ogen van de Aanbestedende dienst niet nodig. Zodra de Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, binnen 7 werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, de in § 3.9.1 gevraagde gegevens en originele bewijsstukken heeft aangeleverd, neemt de Aanbestedende dienst vraag/antwoord 110 mee in de beoordeling van de bewijsstukken.



320	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1ste NVI: vraag/antwoord 93	In de eerste nota van inlichtingen geeft u aan dat alle documenten / eisen etc. worden gewijzigd naar aanleiding van de nota van inlichtingen. Bent u bereid om eis 6.2.1 aan te vullen met uw gegeven antwoord nr. 93.	De door u genoemde Eis zal worden aangepast in: " Voor de initiële Opdracht / oplevering geldt de volgende facturatie verdeling voor producten (toestellen en accessoires); - 15% na bevestiging bestelling product; - 85% na (volledige) aflevering op locatie. af indien dit in het proces van Opdrachtnemer beter uitkomt: - 100% na (volledige) aflevering op locatie." Zie Bijlage G PrE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.2 - EA VT+MT. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Tevens is deze wijziging meegenomen in Bijlage B Definitieve concept Overeenkomst. Beide documenten worden als bijlagen van de Nota van inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
321	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1ste NVI: vraag/antwoord 26	In de eerste nota van inlichtingen geeft u aan dat alle documenten / eisen etc. worden gewijzigd naar aanleiding van de nota van inlichtingen. Bent u bereid om eis 2.2.1 aan te passen met uw gegeven antwoord nr. 26.	Abusievelijk is in het antwoord van vraag 26 verwezen naar 4.4.6 in plaats van 4.6.6. Eis 2.2.1 wordt niet aangepast met het gegeven antwoord in vraag referentie nummer 26, Nota van inlichtingen ronde 1, omdat in Eis 4.6.6. reeds de uitzondering voor speed changes is beschreven: "Voor ad hoc of speed changes(wijzigingen) aan de telefoondienst spreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer een apart proces af. Dit wordt onderdeel van het procedureboek. Het kan hier gaan om changes die nodig zijn om de stabiliteit, of de veiligheid van de telefonie dienst te borgen.".
322	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Omschrijving van de opdracht, gerelateerd aan vraag 134 uit Nv1	In de begrippenlijst wordt het begrip Implementatie gedefinieerd. In deze definitie wordt als laatste het woord Koppelingen (met hoofdletter K) genoemd. Dit doet vermoeden dat hiermee ook een begrip wordt bedoeld. Het begrip Koppelingen is echter niet gedefinieerd in de begrippenlijst. Kunt u het begrip Koppelingen alsnog definiëren.	Dat is correct. In artikel 1.19 van de GIBIT staat de definitie van het begrip Koppeling vermeld: de systematiek voor uitwisseling van gegevens tussen enerzijds de ICT Prestatie en anderzijds (onderdelen van) het Applicatielandschap.
323	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 272	In uw antwoord op vraag 272 van de Nota van inlichtingen geeft u aan dat u de aansprakelijkheid niet wilt beperken tot een maximaal bedrag per jaar. In het kader van de rechtszekerheid van Opdrachtnemer, verzoekt inschrijver u nogmaals hieraan een maximaal bedrag per jaar te koppelen. Hier heeft de GIBIT namelijk geen rekening mee gehouden. Inschrijver verzoekt u dan ook nogmaals om hier een bedrag van EUR 2.500.000 per jaar aan te koppelen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. In de GIBIT wordt de schade op verschillende manieren beperkt. Beperking tot de in artikel 13.2 i t/m x genoemde schadeposten en door samenhangende gebeurtenissen te beschouwen als één gebeurtenis. Daarnaast wordt de aansprakelijkheid nog verder beperkt en proportioneel gemaakt ten opzichte van de omvang van de Opdracht, door de hoogte te beperken tot viermaal de Vergoeding per gebeurtenis. Is de schade hoger dan viermaal de Vergoeding, dan geldt een maximum van € 5.000.000. Het gaat hier om maximale aansprakelijkheid. Als de schade lager is dan het maximumbedrag, dan is uiteraard de hoogte van de schade bepalend. Wij achten dit proportioneel en bovendien is het Burgerlijk wetboek onverkort van toepassing, dus ook de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit en eigen schuld etc.
324	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 272	In uw antwoord op vraag 272 van de Nota van inlichtingen geeft u aan dat de beperking tot vier maal de Vergoeding per gebeurtenis met een 5M EUR gehandhaafd blijft. Inschrijver acht dit bedrag disproportioneel hoog. Bovendien zijn de risico's die u loopt beperkt, gezien het in deze aanbesteding gaat om het leveren van hardware. Een gebruikelijke eis voor aanbestedingen van deze omvang is om de aansprakelijkheid te beperken tot vier maal de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van 2M EUR per gebeurtenis. Inschrijver verzoekt u nogmaals akkoord te gaan met deze gebruikelijke eis. Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord, zie antwoord op vraag 323.
325	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 275	In uw antwoord op vraag 275 van de Nota van inlichtingen geeft u aan dat het risico over gaat na acceptatie. Inschrijver begrijpt dat u voldoende tijd nodig heeft om de goederen te controleren, echter heeft inschrijver na aflevering totaal geen invloed meer op de goederen. Daarom vraag inschrijver u nogmaals om enkel het risico van beschadiging na aflevering of verlies van de geleverde producten of onderdelen daarvan over te laten gaan om het moment van levering (daar u na levering het risico het best kan beheersen en beïnvloeden volgens voorschrift 3-9 A Gids Proportionaliteit) en eigendom van de geleverde producten over te laten gaan op het moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. Het gaat er om dat wij willen controleren of de goederen in fysiek onbeschadigde staat zijn afgeleverd. Hiervoor moeten pallets en dozen opengemaakt worden om te kijken of er dozen beschadigd zijn. U kunt zich voorstellen dat wij niet iedere doos, terwijl de transporteur staat te wachten, open gaan maken. Dit wordt voor u erg kostbaar. Wij pakken de producten uit na levering. Hier houden wij twee (2) werkdagen voor aan. Mogelijk is de verwarring ontstaan, doordat in het, op basis van vraag 275, nieuw toegevoegde artikel 24 aan de Concept-overeenkomst (Bijlage B) het woord 'acceptatie' is opgenomen. In de GIBIT wordt immers onder acceptatie, kort samengevat, verstaan de goedkeuring op basis van een uitgebreide acceptatieprocedure. Dat wordt hier niet bedoeld. Daarom zijn wij, om misverstanden te voorkomen, bereid om het nieuwe artikel 24 van de Concept-overeenkomst aan te passen. Artikel 24 van de Concept-overeenkomst komt dan als volgt te luiden: "De eigendom van de geleverde ICT Prestatie gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Opdrachtgever na Goedkeuring van de ICT Prestatie door de Opdrachtgever. De Goedkeuring zal plaatsvinden binnen twee Werkdagen na Aflevering." Aan artikel 1 van de Concept-overeenkomst zal de definitie van het begrip 'Goedkeuring' worden toegevoegd. Deze luidt als volgt: "Controle of de ICT Prestatie in fysiek onbeschadigde staat is afgeleverd." De wijziging wordt meegenomen in Bijlage B Definitieve concept Overeenkomst. Deze wordt als bijlage van deze Nota van inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
326	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 279	In uw antwoord op vraag 279 uit de Nota van inlichtingen geeft u aan dat de direct opeisbare boete van € 2.500 per gebeurtenis gehandhaafd blijft met dien verstande dat voor iedere week dat de overtreding voortduurt deze boete wordt verhoogd met € 2.500,- met een maximum van € 25.000,- per gebeurtenis. Inschrijver acht deze bedragen disproportioneel hoog. Bovendien vindt inschrijver het spijtig dat u ervan uitgaat dat inschrijvers u loze beloftes doen, wanneer u geen boete opneemt in het bestek. Inschrijvers willen net als u hetgeen overeengekomen goed nakomen en goed uitvoeren, echter inschrijver is ook afhankelijk van derden partijen en er kunnen zich onvoorziene omstandigheden plaatsvinden. Inschrijver acht het daarom niet proportioneel wanneer u voor elke niet-nakoming deze boete in rekening brengt. Dit is buiten proportie. Inschrijver verzoekt u nogmaals de boete aan te passen naar een boete van 0.5 % van de waarde van hetgeen te laat is geleverd per dag met een maximum van 5% zodat dit een proportionele boete wordt. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst heeft reeds aangegeven wat haar motivatie hiervoor is. Helaas is het de ervaring van de Aanbestedende dienst dat afspraken niet altijd in het reguliere proces goed worden ingebed en dat de Aanbestedende dienst soms herhalend moet wijzen op afspraken. Om die reden heeft de Aanbestedende dienst deze boete in al haar ICT contracten ingevoerd. U vindt de boete in verhouding te hoog. De Aanbestedende dienst ziet dit anders. De Aanbestedende dienst gaat er van uit dat deze boete niet hoeft te worden uitgedeeld. Zoals u zelf aan geeft, als u geen loze belofte doet, is dit ook niet het geval. Als u ervan uit gaat dat u toch een keer deze boete krijgt en u vergelijkt dit met de aanbestedingswaarde van 500.000 euro dan is 2.500 euro niet disproportioneel, sterker als u eenmaal de maximale boete incasseert is dit slechts 5%. Als u ervanuit gaat dat u toch een aantal keer de maximale boete gaat krijgen, moet u zich afvragen of u wel kunt voldoen aan de Eisen. De Aanbestedende dienst is niet akkoord met uw voorstel om de eenvoudige reden dat deze boete volledig uw eigen risico is. Een risico dat u zelf in de hand heeft. Natuurlijk zijn er omstandigheden die onvoorzien zijn. Echter dat hoort bij het ondernemen. De Aanbestedende dienst is een dienstverlener die moet kunnen vertrouwen op haar leveranciers. Nogmaals, deze boete is in de afgelopen jaren slechts één keer uitgedeeld (eenmaal 2500,- euro).

327	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 283	In uw antwoord op vraag 283 geeft u aan dat er sprake van verwerking van persoonsgegevens waarbij de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijk is in de zin van de AVG. Artikel 5.4 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt dat enkel de Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene. Verwerker verwerkt verschillende Persoonsgegevens van verschillende partijen. Wanneer er zich een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens voordoet, is de kans aanwezig dat dit niet enkel uw Persoonsgegevens betreft. Dit betekent dat de Verwerker in veel gevallen zelf wettelijk verplicht is om de Inbreuk te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Inschrijver verzoekt u dan ook om artikel 5.4 buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. Op grond van Artikel 33 lid 1 van AVG dient de Verwerkingsverantwoordelijke te beoordelen of er sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene. De plicht tot het melden van een inbreuk in verband met persoonsgegevens ligt bij de Verwerkingsverantwoordelijke. Verder is in artikel 33 lid 2 van AVG bepaald dat de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging informeert, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.
328	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 283	In uw antwoord op vraag 283 geeft u aan dat er sprake van verwerking van persoonsgegevens waarbij de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijk is in de zin van de AVG. In artikel 5.3 van de Verwerkersovereenkomst is opgenomen dat Verwerker een gedetailleerd logboek bij moet houden van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging en dat zij daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in geeft. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat Verwerker u enkel inzage hoeft te geven in het overzicht van (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging welke betrekking hebben op uw persoonsgegevens. Inschrijver is namelijk gehouden aan haar geheimhoudingsplicht en kan niet zomaar inzage verschaffen in inbreuken op de beveiliging van derde partijen. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Artikel 5.3 heeft betrekking op een beveiligingsincident waarbij een inbreuk is in verband met persoonsgegevens. Het betreft hier de persoonsgegevens die in het kader van deze opdracht, namens de Opdrachtgever worden verwerkt. Het logboek betreft dan ook de maatregelen die in dat kader zijn genomen en gaat dan ook niet over de gegevensverwerking welke door Opdrachtnemer voor derden worden verwerkt.
329	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 283	In uw antwoord op vraag 283 geeft u aan dat er sprake van verwerking van persoonsgegevens waarbij de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijk is in de zin van de AVG. In artikel 5.1 van de Verwerkersovereenkomst is de meldplicht datalekken opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht datalekken enkel de datalekken bedoelt welke betrekking hebben op de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke. Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging melden welke betrekking hebben op uw persoonsgegevens en geen inbreuken welke betrekking hebben op persoonsgegevens van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Dat is juist, de meldplicht beperkt zich tot incidenten die betrekking hebben op de persoonsgegevens die door Opdrachtnemer onder de Verwerkingsverantwoordelijkheid van de Opdrachtgever worden verwerkt.
330	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.7, NVI vraag 298,	Op vraag 298 van de NVI; "U eist bij eis 1.3.7; "Opdrachtnemer biedt twee (2) verschillende headsets aan zowel één (1) in- als één (1) on-ear. De headset beschikt minimaal over Noise Cancellation. De headsets worden geleverd tegen een vaste prijs voor de initiële bestelling. Opdrachtnemer vermeld hiervoor een stuks prijs per headsettype (in-ear stukprijs en on-ear stukprijs). Opdrachtgever kan deze afnemen in een nader te bepalen aantal. Opdrachtgever zal hiervoor in dat geval een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken." Noise cancelling is een begrip dat op meerdere manieren geïnterpreteerd kan worden. Zo is er passieve Noise cancelling en actieve Noise cancelling. Het effect van oordopjes die het oor ingaan en zodoende de gehoorgang (gedeeltelijk) afsluiten of oor kussentjes die de oorschelpen volledig bedekken, wordt als passieve noise cancelling beschouwd. Hierbij vindt echter geen daadwerkelijke filtering van het omgevingsgeluid plaats. Actieve Noise cancelling daarentegen zorgt er middels technologie voor dat omgevingsgeluiden worden weg gefilterd. Dit wordt ook wel actieve ruisonderdrukking genoemd. Hierdoor geniet de gebruiker onder andere van een hogere gesprekskwaliteit. Daarnaast beschikken in-ear en on-ear headsets welke bedoeld zijn voor noise cancelling, over speciale ruis onderdrukkende microfoons. Deze microfoons zorgen ervoor dat de gebruiker van de headset zelf ook beter verstaanbaar is voor degene met wie gebeld wordt of op een andere manier via spraak gecommuniceerd wordt. Klopt onze aanname dat de aangeboden in-ear en on-ear headsets over zowel actieve noise cancelling als over ruis-onderdrukkende microfoons dienen te beschikken, ten behoeve van een zo hoog mogelijk gesprekskwaliteit?" Antwoorde u het volgende; "Uw aanname is incorrect, de headsets hoeven slecht te beschikken over passieve noise cancellation" Zoals aangegeven in vraag 298 is passieve noise cancellation een eigenschap die elke in-ear koptelefoon bezit. Dit vanwege het oortje wat de gehoorgang ingaat en deze zodoende gedeeltelijk afsluit. Bij een on-ear koptelefoon is er in minder mate sprake van passieve noise cancellation, omdat deze de gehoorgang of het oor zelf niet volledig afsluit. Echter zorgt ook een oorkussen van een on-ear koptelefoon voor een mate van demping van geluid en dus, hoewel in beperkte vorm, voor passieve noise cancellation. Alle in-ear en on-ear koptelefoons bieden dus een vorm van passieve noise cancellation en voldoen hierdoor aan de huidige noise cancellation eis. Kunt u bevestigen dat indien een on-ear en een in-ear koptelefoon wordt aangeboden, aan de noise cancellation eis wordt voldaan? Indien u dit niet kunt bevestigen willen we u verzoeken duidelijk toe te lichten wat uw eisen zijn omtrent noise cancellation.	De Aanbestedende dienst bevestigt dit en heeft dezelfde opvatting/redenatie als u, wij citeren u daarom: "Zoals aangegeven in vraag 298 is <i>passieve noise cancellation</i> een eigenschap die elke in-ear koptelefoon bezit. Dit, vanwege het oortje wat de gehoorgang ingaat en deze zodoende gedeeltelijk afsluit. Bij een on-ear koptelefoon is er in minder mate sprake van <i>passieve noise cancellation</i>, omdat deze de gehoorgang of het oor zelf niet volledig afsluit. Echter zorgt ook een oorkussen van een on-ear koptelefoon voor een mate van demping van geluid en dus, hoewel in beperkte vorm, voor <i>passieve noise cancellation</i>. Alle in-ear en on-ear koptelefoons bieden dus een vorm van <i>passieve noise cancellation</i> en voldoen hierdoor aan de huidige noise cancellation eis."

331	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.5, NVI vraag 295, 4G en 5G toestel	Op vraag 295 van de NVI; U eist bij eis 1.3.5; "Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 12 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar." De modellen die op basis van de eisen in aanmerking komen om aangeboden te worden zijn al enkele maanden op de markt. Hierdoor is het mogelijk dat u modellen aangeboden krijgt die weliswaar 12 maanden beschikbaarheid garanderen vanaf moment van introductie door fabrikant, maar op moment van ingaan contract al bijna niet meer leverbaar zijn. Om dit te voorkomen verzoeken we u voor het 4G toestel de 12 maanden na introductiedatum fabrikant te wijzigen naar; "Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar." Hiermee bent u voor het 4G toestel verzekerd van modellen die ook na ingangsdatum contract nog een tijd leverbaar zijn. Gaat u akkoord met ons verzoek? Antwoorde u; "De Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. De eis 1.3.5: "Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 12 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar." wordt hiermee als volgt: "Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar."."Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen.Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd." Inschrijver heeft NVI vraag 295 enkel voor het 4G toestel en niet ook voor het 5G toestel gesteld. Dit omdat enkel de 4G toestellen die in aanmerking komen om aangeboden te worden, kunnen voldoen aan het 24 maanden leverbaar zijn na introductiedatum fabrikant en dit niet geldt voor de op dit moment in de markt beschikbare 5G toestellen. Hoewel aanbestedende dienst akkoord is gegaan met het verzoek uit vraag 295 wat betreft het 4G toestel, lijkt door het meesturen van een aangepast PvE de eis van 24 maanden nu ook te gelden voor het aan te bieden 5G toestel. Hierdoor kan geen enkele A-merk fabrikant een aanbieding doen die voor 100% aan de gestelde eisen voldoet voor het 5G toestel. We willen u daarom verzoeken te bevestigen dat voor eis 1.3.5 voor het 4G toestel geldt; Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar. en dat voor eis 1.3.5 voor het 5G toestel geldt; Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 12 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw nuancering. En zal de betreffende Eis 1.3.5 in perceel 2 aanpassen. Eis 1.3.5: "Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar." wordt: "Het aangeboden 4G telefoontoestel is minimaal 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar, het 5G toestel 12 maanden." Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.2 - EA VT+MT. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
332	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.2, 1.3.5, NVI vraag 295, 304, 4G en 5G Toestel	Op basis van de NVI zijn een aantal eisen gewijzigd. Een aantal van deze wijzigingen zorgt ervoor dat geen enkele A-merk fabrikant voor 100% aan de gestelde eisen kan voldoen. In NVI vraag 304 werd voorgesteld het gedeelte van eis 1.3.2.; "36 maanden gegarandeerde software updates gedurende de gebruikersperiode", te wijzigen naar; "Het te leveren 4G toestel wordt gegarandeerd 30 maanden voorzien van software updates en support vanaf moment van schrijven. Dit betekent gegarandeerde software updates en support tot 14 januari 2023." Op basis van NVI vraag 304 is aan eis 1.3.2. toegevoegd dat het te leveren toestel niet ouder is dan 6 maanden. Deze toevoeging aan eis 1.3.2. conflicteert echter met de herziene eis 1.3.5; Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar, na aanleiding van NVI vraag 295. A-merk mobiele telefoon fabrikanten introduceren op vaste momenten nieuwe toestellen in de markt. De toestellen welke 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar zijn en in aanmerking komen om aangeboden te worden, zijn op moment van het doen van de aanbieding echter langer dan 6 maanden op de markt. We willen u daarom verzoeken de toevoeging aan eis 1.3.2.; Het te leveren toestel is niet ouder dan 6 maanden, te laten vallen. Door de overige gestelde eisen zult u bij het akkoord gaan met dit verzoek, nog steeds toestellen aangeboden krijgen die gegarandeerd voorzien zullen worden van software updates en support tot minimaal 14 januari 2023, wat neerkomt op 30 maanden vanaf het moment van het stellen van NVI vraag 304. Gaat u akkoord met ons verzoek?	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw verzoek. Eis 1.3.2 wordt als volgt: "Opdrachtnemer levert een mobiel toestel wat minimaal voldoet aan de volgende specificaties: • Het toestel beschikt minimaal over een dual SIM-kaart functionaliteit. • Het is compatibel met de gebruikte frequentiebanden van Telco's (T-Mobile, KPN en Vodafone) actief in de Nederlandse markt. • Het toestel ondersteunt de facto minimaal de 4de generatie mobiele telefonie standaarden in beide SIM-kaartslots. • Heeft een OLED-scherm van minimaal 6 en maximaal 7 inch met minimaal 350 dpi. • Heeft een camera aan de voor- en achterkant. De aanwezige camera achterop het toestel heeft minimaal 12 mega pixels als resolutie. • Het toestel heeft ondersteuning voor zowel de 2.4 als 5ghz WiFi band. • De accu heeft een gebruikstijd van minimaal 9 uur. • Het toestel heeft minimaal 64 GB aan dataopslag. • Het toestel is voorzien van de laatste commercieel beschikbare versie van Android. • Het te leveren toestel wordt middels softwaresupport voor een gebruikersperiode van 30 maanden gegarandeerd vanaf de introductie datum van fabrikant. Opdrachtnemer geeft hiervoor een Mobiel toestel aanschaf stukprijs op." Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.2 - EA VT+MT. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
333	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 16	In de aanbesteding spreekt u over een SMP-oplossing. Bedoelt u hiermee een MDM-oplossing (zoals Intune, Citrix Xenmobile, Airwatch, Mobileiron etc..) of een van de beschikbare uitrol programma's (zoals Knox Mobile Enrollment, Autopilot, Android Zero touch of Apple Businessmanager). Graag verzoeken wij u dit te verduidelijken.	De Aanbestedende dienst kent niet alle door u genoemde oplossingen en kan daarom niet direct antwoord geven op uw vraag. Aanbestedende diens wil een SMP-oplossing speciaal voor Android. Het enige waar deze oplossing voor moet zorgen in combinatie met Android is dat: • Het mobiele toestel te beveiligen is op het zogenaamde Kernel niveau. • Het toestel wordt voorzien van een opstart (Boot) verificatie en dat de Kernel wordt beschermd. • De data op het mobiele toestel wordt beschermd door middel van encryptie, dat het draaien van bedrijfsapplicaties in afgeschermd beveiligde containers (scheiding zakelijk en privé) mogelijk is en dat er de mogelijkheid is tot het uitvoeren van een (toepassings)gerichte datavernietiging (remote secure wipe). • Het mogelijk is om op afstand het zogenaamde device management te kunnen uitvoeren, dat wil zeggen het kunnen maken van diverse policy/profielen om het toestel aan te passen. Denk hierbij aan: persoonlijke instellingen, security instellingen, et cetera. • Het automatisch uitvoeren/forceren van updates mogelijk is. • Certificaatmanagement uitgevoerd kan worden. Dit is hetgeen de oplossing moet kunnen in combinatie met Android en ook de reden dat de Aanbestedende dienst bewust het woord MDM niet gebruikt, omdat dit impliceert dat ook andere besturingssystemen een eis zijn. Dit zijn bijna letterlijk hoofdfunctionaliteiten uit het genoemde Samsung Knox voorbeeld. U kunt hieruit bijvoorbeeld afleiden dat mobiele telefoons moeten kunnen worden: uitgerold (Knox Mobile Enrollment), beheerd (Knox Manage) op afstand en dat updates (en firmware) moet worden gepushed (Knox E-fota). Dat er gevraagd wordt een scheiding te kunnen aanbrengen tussen data en privé middels containers (Knox Enterprise). Stuk voor stuk onderdelen van het Knox platform. Mogelijk ten overvloede in het Knox voorbeeld bestaat er ook de Knox Suite waarin de eerste vier module zijn opgenomen. Uw oplossing dien hieraan gelijkwaardig te zijn.

334	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 178	Het is Inschrijver niet duidelijk welke besturingssystemen er allemaal beheert dienen te worden met de door u aangevraagde SMP-oplossing (iOS, Android, Windows, Chrome OS, Linux). Graag verzoeken wij u dit te verduidelijken en per besturingssysteem aan te geven welke functionele eisen u hierbij heeft.	De Aanbestedende dienst wijst u op Eis 1.3.1 en Eis 1.3.2. Hieruit kunt u opmaken dat enkel Android moet worden kunnen beheerd. Daarnaast verwijst de Aanbestedende dienst u naar het antwoord op vraag referentie 333.
335	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 291	Kan de opdrachtgever aangeven op welke manier hij de integratie ziet tussen de aangevraagde optionele SMP-oplossing en een mobiele device management tool (zoals bijv. Intune, Citrix Xenmobile, KNOX Manage, MobileIron etc.). Dit is voor Inschrijver momenteel nog onduidelijk. Graag verzoeken wij u deze integratie in een schematisch architectuur overzicht aan te geven.	Aanbestedende dienst kent niet elk door u genoemd pakket in voldoende details. De Aanbestedende dienst wil wel als voorbeeld Knox aanhalen. Stel dat u toestellen van Samsung aanbiedt, dan is er de mogelijkheid om middels Knox Mobile Enrollment toestellen via Microsoft Intune te beheren. De integratie met Intune is géént op "enrollment". Mogelijk vraag u zich af waarom de Aanbestedende dienst dit dan ook niet zo eist. De Aanbestedende dienst heeft nog geen keuze gemaakt voor een MDM en weet nog niet of zij Intune wel wil gaan gebruiken als MDM dan wel voor alle soorten devices. De Aanbestedende dienst realiseert zich ook dat zij inboet op functionaliteit als zij deze combinatie (Intune - Knox) zou uitvoeren of enige ander. Een en ander heeft Aanbestedende dienst doen besluiten om in Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons: Eis 1.1.7 : "Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de optioneel aangeboden SMP-oplossing te integreren is met Microsoft Intune. Eventuele extra licenties en bijbehorende kosten om deze integratie mogelijk te maken zijn onderdeel van de SMP-toesteldienstprijs per maand." te laten vallen. De onduidelijkheid rond de integratie is hiermee ook weggenomen en valt niet meer binnen de scope. Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.2 - EA VT+MT. De wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd. Omdat er geen integratie eis meer is, worden tevens in het Bestek v1.1d (§ 4.2.2.2 Kwalitatieve Gunningscriteria P2-K-3) vraag 4:"Beschrijft hoe u de Aanbestedende dienst kunt begeleiden bij de integratie van de SMP-oplossing binnen in Microsoft Intune?" en 5:"Beschrijf of de aangeboden oplossing ook met anderen producten overweg kan als Airwatch of Citrix?" verwijderd. Zie Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.2d. De wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd. Als gevolg van het wijzigen van het Gunningscriteria wordt ook Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria aangepast. Zie Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria versie 3 - EA VT+MT. De wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
336	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 178	In uw antwoord op Nvi vraag 178 geeft u aan dat het SMP-platform geen Mobile device Management (MDM) tool dient te zijn, maar het dat het SMP-platform wel mobiele telefoons dient te beheersen. Dit is tegenstrijdig omdat het beheren van een mobiel besturingssysteem gedaan wordt door een MDM Hierdoor is het voor Inschrijver nog onduidelijker wat u precies verstaat onder het (optioneel) af te nemen SMP-platform. De beschrijving die u momenteel geeft is voor Inschrijver onvoldoende om een aanbieding te kunnen doen, omdat veel zaken nog onduidelijk of tegenstrijdig zijn. Normaliter is het zo dat een MDM / UEM oplossing als centraal onderdeel gebruikt wordt om besturingssystemen (iOS, MacOSX, Android, Google Chrome en Windows 10) op een (moderne) manier te beheren. Aan deze MDM-oplossing worden vervolgens de benodigde zakelijke programma's gekoppeld (Android Enterprise Zero Touch, Microsoft Autopilot, Apple Businessmanager, Knox Mobile Enrollment). Alsmede de benodigde back-end koppelingen met cloud of on-premise diensten. In deze centrale beheeromgeving worden vervolgens de benodigde profielen, security policies, apps et cetera geconfigureerd. Graag verzoeken wij u een duidelijke omschrijving te geven van wat u verwacht aangeboden te krijgen, gebruikmakend van marktconforme terminologie.	Uw interpretatie is incorrect. De Aanbestedende dienst realiseert zich heel goed dat er een groot verschil zit in het begrip MDM volgens fabrikant A en MDM volgens fabrikant B daar waar het functionaliteit betreft. Helaas is de markt zelf niet consistent in begrippen. De Aanbestedende dienst wil een beheeroplossing die specifiek is afgestemd op Android zonder beperkingen. Vandaar dat de Aanbestedende dienst dit bewust SMP genoemd heeft en schreef in de beantwoording: "Omdat een mobiele device ook een laptop is met Windows of Chrome of Linux etc. is de term (MDM)verwarrend. De een leest Mobile Device Management de ander Modern Device Management. Aanbestedende dienst gaat namelijk uit bij MDM van een oplossing om al zijn endpoints te managen dus Modern Device Management, terwijl inschrijver mogelijk enkel kijkt naar een specifiek platform als Android of iOS, dan wordt eerder Mobile Device Management bedoeld. Om deze reden heeft Aanbestedende dienst de term SMP gebruik (Secure mobile platform) in deze aanbesteding, dit om verwarring te voorkomen. ...". De Aanbestedende dienst heeft SMP bewust ook omschreven in het bestek als: "Secure Mobile Platform: een oplossing om een bedrijfstoestel op afstand te beheren / configureren op een dusdanige wijze dat de bedrijfsdata en applicaties op dit toestel beschermd zijn.". Beheer dient hier gelezen te worden vanuit IT perspectief m.a.w. het remote manage, uitrollen, configureren, beveiligen, beheersen, controleren van het mobiele toestel. Om het concreet te maken, het aanbieden van bijvoorbeeld Knok Enrollment is niet toereikend. U dient MDM functionaliteit aan te bieden (Zie ook antwoord op vragen referentie 333 en 335) <u>gelijkwaardig</u> aan Samsung Knox (Enrollment, Manage, E-fota en Platform Enterprise). Dit, omdat de Aanbestedende dienst geen MDM heeft.
337		Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 96	In uw beantwoording van vraag 96 geeft u aan dat er een aangepast MDM agent APK benodigd is bij het gebruik van KME.. Uit onze ervaring weten wij dat dit niet benodigd is. Graag verzoeken wij u dit te laten vervallen. Zo niet, dan verzoeken wij u te verduidelijken waarom u dit nodig heeft.	Dit is niet als eis gesteld, maar als voorbeeld.
338	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	NVI Ronde 1, vraag 16	Voor inschrijver is niet nog niet duidelijk hoe u de samenwerking ziet tussen het aangevraagde SMP-platform en de MDM-/UEM-oplossing zoals bijvoorbeeld Microsoft Intune. Op dit moment is het voor Inschrijver niet duidelijk of het SMP-platform een MDM-oplossing mag zijn of niet. Daarnaast zorgt de terminologie die u gebruikt (SMP-oplossing) voor veel onduidelijkheid binnen uw uitvraag. Graag verzoeken wij u dit te verduidelijken gebruikmakend van marktconforme terminologie.	Het SMP-platform moet een Mobile Device Management oplossing zijn, volledig voor Android toestellen. Zie ook de beantwoording op vraag 178 uit Nota van inlichtingen Ronde 1 en de antwoorden op de vragen referentie 333, 335 en 336.
339	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Nvi Ronde 1, vraag 309	U vraagt in het prijzenblad een prijs op te geven voor het leveren én aanbrengen van een case en screenprotector. Omdat er twee verschillende toestellen moeten worden aangeboden (een 4G-model en een 5G-model), wil Inschrijver graag laten bevestigen dat de prijs van de op te geven screenprotector en case voor het 4G-model geldt. Dit omdat het onmogelijk is om één prijs op te geven voor beide modellen, omdat niet dezelfde case en screenprotectors op beide modellen passen. Klopt onze aanname dat de op te geven prijzen voor het leveren en aanbrengen van de case en screenprotector betrekking hebben op het 4G-toestel (cel BS)? Graag uw bevestiging.	Aanbestedende dienst wil in beide gevallen (het 4G-model en het 5G-model), een prijs voor het leveren én aanbrengen van een case en screenprotector. De aanname is niet correct. Het prijzenblad wordt aangepast. Zie Bijlage 3 Invulformulier tarieven versie 2 - EA VT+MT. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.

340	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE eis 1.11.4, refererend naar NvI vraag 165 en 166	In deze eis vraagt u om een applicatie koppelprijs. Een koppeling (met applicaties) hangt sterk af van de mate van integratie, de geëiste functionaliteit, architectuur van de applicatie, SW versie van de applicatie en diverse andere factoren. Het is dan ook slecht mogelijk om zeer grofweg een eenheidsprijs te geven die realistisch is. Wij willen vragen om deze eis te beperken tot de inhoudelijke eis en de vraag naar de applicatie koppelprijs te laten vervallen	Deels akkoord. De Aanbestedende dienst neemt uw voorstel ter hand. De Aanbestedende dienst vraagt een vast uurtarief uit voor koppelingsovername. Dit op basis van één fictieve koppeling waarvoor 100 uur werk is geraamd. Deze prijs zal worden meegenomen in de TCO berekening. Zie Bijlage 3 Invulformulier tarieven versie 2 - EA VT+MT . Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
341	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	NvI vraag 236	De fabrikanten ontwikkelen snel en zo ook de beoogde fabrikant, twee punten zijn nog niet geheel afgerond tijdens de PoC-periode; SAML en één client voor de agent die voldoet aan de gestelde eisen, hiervoor zijn nu nog twee clients vereist. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met een latere leverdatum (nader overeen te komen) voor deze twee punten	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw opmerking. Echter met die toevoeging dat deze functionaliteit voor de bedrijfsvaardige oplevering (lees formele acceptatie middels de acceptatieprocedure) is geïmplementeerd. Daarnaast wijst Aanbestedende dienst u op artikel 6 van de Overeenkomst waarin wordt vermeld dat: "Vaste telefonie (Perceel 1) dient uiterlijk binnen drie (3) maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst te zijn voltooid. " .