

## Europese openbare aanbesteding TELEFONIE

Nota van Inlichtingen 2

Vraag-nummer	Hoofdstuk	Paragraaf	Pagina nummer	Vraag 2e ronde	Antwoord DEFINITIEF
1	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage C.2. - Programma van Eisen vaste en mobiele telefoniediensten en beheer	NVI	<p>Kunt u de eerder gestelde vraag a.u.b. expliciet beantwoorden?</p> <p>Eis 45: Het is ons niet duidelijk hoe u met een testsim bepaald of 98% van een gebouw dekking heeft. Welke meetapparatuur gebruikt u hiervoor?</p> <p>Het is voor ons niet mogelijk op afstand in te schatten of een gebouw voor 98% "gedekt is", wij vragen ons af of dit voor u wel exact is te meten op basis van een testsimkaart en met welke apparatuur u dit doet.</p> <p>Indien, zoals u aangeeft in antwoord 116, het aanbieden van VoWiFi voldoende garantie is dan kunnen wij akkoord gaan met uw eis 45 en 46.</p> <p>Graag uw bevestiging hiervan.</p>	<p>Zie het antwoord op de volgende vragen van de eerste Nota van Inlichtingen: vraag 23, vraag 26, vraag 116, vraag 117 en het antwoord op vraag 25 met de volgende aanvulling: Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver dat zij op basis van dekingskaarten van Inschrijver met daarin de signaalsterkte en signaalkwaliteit op de locaties van de Aanbestedende dienst kan beoordelen of indoordekking wordt gerealiseerd. Met als uitgangspunt een 'standaard' gebouw. In gebouwen waar, door bouwkundige voorzieningen als isolatie glas, zware betonconstructies etc., de indoordekking wordt beperkt is Inschrijver niet gehouden aan de garantie <b>van 98%</b>. Inschrijver dient dekingskaarten van de locaties bij de inschrijving toe te voegen met gespecificeerd naar "outdoor" en "indoor" dekking inclusief vermelding van de uitgangspunten voor indoor en outdoor dekking.</p>
2	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage C.2. - Programma van Eisen vaste en mobiele telefoniediensten en beheer	NVI vraag 67, vraag 120, vraag 147	<p>Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst nogmaals de antwoorden op de gestelde vragen te heroverwegen. U vraagt de markt om een bindende aanbieding te doen op een vrij complexe uitvraag welke gepaard gaat met flinke investeringen aan de zijde van inschrijvers. Indien inschrijvers het risico lopen dat deze investeringen niet terugverdiend kunnen worden is het de vraag of het voor inschrijver(s) wel de moeite waard is een offerte op te stellen.</p>	<p>Aanbestedende dienst heeft in de eerste Nota van Inlichtingen adequaat antwoord gegeven op de vragen van Inschrijver en deze antwoorden worden gehandhaafd. De in paragraaf 1.2.4 van de aanbestedingsleidraad vermelde opdracht is gebaseerd op de huidige kennis en beschikbare informatie. Naar oordeel van de Aanbestedende dienst wordt een schaalbare en flexibele dienst uitgevraagd zonder afname verplichting. Aanbestedende dienst verwijst hierbij naar de aanbestedingsleidraad en specifiek naar paragraaf 1.2.2.6., paragraaf 1.2.4. en paragraaf 1.2.6.</p>
3	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage C.2. - Programma van Eisen vaste en mobiele telefoniediensten en beheer	NVI vraag 33,	<p>Eis 8: Kan aan uw antwoord worden toegevoegd: "of indien misbruik niet aan inschrijver kan worden toegerekend"</p>	<p>Niet akkoord. De toevoeging wordt: Inschrijver dient maatregelen te nemen om misbruik van diensten en verbindingen te voorkomen. Indien misbruik wordt veroorzaakt door fouten of nalatigheid van de Aanbestedende dienst of als er sprake is van verwijtbaar gedrag aan de zijde van Aanbestedende dienst is Inschrijver niet gehouden aan deze eis.</p>

Vraag-nummer	Hoofdstuk	Paragraaf	Pagina nummer	Vraag 2e ronde	Antwoord DEFINITIEF
4	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage C.2. - Programma van Eisen vaste en mobiele telefoniediensten en beheer	NVI vraag 42,	Eis 96: Inschrijver bedankt opdrachtgever voor het overnemen van de voorgestelde SLA. Inschrijver beschrijft 3 prioriteiten ipv 2. Inschrijver is echter van mening dat de prioriteiten A schaal met Major (waarbij een major incident van toepassing is bij een totale uitval van de dienst), Prioriteit B met Medium, C en D als Minor. Kunt u deze aanpassing overnemen? Indien nee, dan verzoekt Inschrijver de SLA na gunning en in onderling overleg verder overeen te komen.	Indien de genoemde prioriteiten (De SMART geformuleerde prioriteiten in eis 96) van Aanbestedende dienst passen binnen de prioriteiten van de inschrijver, kan Aanbestedende dienst akkoord gaan.
5	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage C.2. - Programma van Eisen vaste en mobiele telefoniediensten en beheer	NVI vraag 46	Eis 131: "Deze eis is niet redelijk en in de praktijk onuitvoerbaar, omdat inschrijver dit proces niet zelfstandig uitvoert en een afronding van het proces binnen 30 minuten kan geen enkele provider garanderen. Wel kunnen wij een aanvangstijd van het proces overeenkomen, maar geen eindtijd door de afhankelijk van de andere provider en COIN. Inschrijver verzoekt daarom nogmaals om deze eis aan te passen op die wijze dat deze recht doet aan de praktijk."	Aanbestedende dienst gaat akkoord dat bij deze eis de garantie wordt omgezet naar een inspanningsverplichting als de datum en aanvangstijd van het proces conform vraagstelling van de 2e vragenronde "Wel kunnen wij een aanvangstijd van het proces overeenkomen, maar geen eindtijd door de afhankelijk van de andere provider en COIN" wel kan worden overeengekomen.
6	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage P - ARBIT 2018	NVI vraag 50	art 8.3/8.4: Inschrijver levert telecomdiensten, kan de aanbestedende dienst er in ieder geval mee instemmen dat in dat geval geen IE rechten worden overgedragen? Aan het leveren van bewijs e.d. komen partijen dan helemaal niet toe.	Aanbestedende dienst handhaaft het artikel conform het antwoord op de vraag van de Inschrijver in de eerste Nota van Inlichtingen. De artikelen 8.1a en 8.1b van de ARBIT2018 geven naar mening van Aanbestedende dienst voldoende borging voor de Opdrachtnemer, Opdrachtgever en derden.
7	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage P - ARBIT 2018	NVI vraag 59	Art 26.3 Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid te beperken tot twee maal de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis en vier maal de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar voor schade o.g.v. art. 26.3. Dit is meer proportioneel ten opzichte van de beoogde contractwaarde. Bent u het daarmee eens?	Niet akkoord. Artikel blijft gehandhaafd.
8	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage P - ARBIT 2018	NVI vraag 60	art 26.3 Kan aanbestedende dienst hier in ieder geval het volgende aan toevoegen: Wederpartij is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van Opdrachtgever waaronder uitdrukkelijk (doch niet uitsluitend) dient te worden verstaan immateriële schade en/of bedrijfsschade, met inbegrip van winstderving.	Aanbestedende dienst handhaaft het antwoord op de vraag van de Inschrijver in de eerste Nota van Inlichtingen. Artikel 26 is voldoende duidelijk op basis waarvan een onverhoopt en onverwacht geschil kan worden uitgewerkt of gestaafd door de rechter.

Vraag-nummer	Hoofdstuk	Paragraaf	Pagina nummer	Vraag 2e ronde	Antwoord DEFINITIEF
9	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage C.2. - Programma van Eisen vaste en mobiele telefoniediensten en beheer	NVI vraag 168	Inschrijver hanteert eigen marktconforme priorisering van storingen/incidenten inclusief hersteltijden als onderdeel van een SLA van standaard diensten. Deze SLA geldt voor al onze zakelijke klanten. Onze service en beheer organisatie, processen en werkwijzen zijn hier op ingericht. Klantspecifieke aanpassingen daarop zijn derhalve niet mogelijk, waaronder voorgestelde compensatiemodel . Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het gebruik van onze eigen compensatiemodel als onderdeel van de SLA?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Zie antwoord vraag 168 NVI 1.
10	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage C.2. - Programma van Eisen vaste en mobiele telefoniediensten en beheer	NVI vraag 169	Eis 14: Inschrijver stelt voor de eis aan te passen naar een periode van 3 aaneengesloten maanden waarover de SLA niet is gehaald. Kunt u deze eis hierop aanpassen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Zie antwoord vraag 169 NVI 1.
11	H3_Eisen_aande_inschrijver	3.4 - Geschiktheidseisen	Antwoord 13, 74, 171, 183, 192	In uw antwoord bij NVI1 176 geeft u de ruimte dat inschrijvers de beoogde functionaliteit kunnen realiseren zonder gebruik te maken van de Phone System licentie van Microsoft (dus: Direct Routing) kunt u aangegeven waarom u de eis handhaaft m.b.t. kerncompetentie 1 reeds geïmplementeerde direct routing oplossing?	Aanbestedende dienst kan niet inschatten of bepaalde profielen met de Microsoft Phone system kunnen worden ingevuld, bijvoorbeeld de callcenter agent, de supervisor en telefoniste bedienposten. Voor het aansluiten van de profielen de MS Teams gebruiker en de vaste MS Teams belplek is de phone system licentie noodzakelijk en is dit opgenomen in kerncompetentie 1.
12	H3_Eisen_aande_inschrijver	3.4 - Geschiktheidseisen	Antwoord 13, 74, 171, 183, 192	Antwoorden 13, 74, 171, 183 en 192 beschrijven dat ABD vasthoudt aan een koppeling met Teams op basis van direct routing. Direct routing is een manier van koppelen en niet nieuw zoals in vraag 13 werd gesteld, maar juist de eerste manier hoe Teams gekoppeld kan worden. ABD sluit hiermee nieuwe koppel methodes uit en ook nieuwe integraties volledig uit. Kan ABD uitleggen waarom er geen integratie gewenst is maar alleen een platte koppeling (wat direct routing is) en waarom dit dan direct routing MOET zijn?	Aanbestedende dienst heeft aangegeven dat Inschrijver de koppeling van de vaste telefonie en de cloud telefonie van Inschrijver met MS Teams phone system op basis van direct routing dient te worden gerealiseerd als aangegeven in de offerte aanvraag en de eerste Nota van Inlichtingen. In een andere aanbesteding is en wordt de phone system licentie van Microsoft aanbesteed.

Vraag-nummer	Hoofdstuk	Paragraaf	Pagina nummer	Vraag 2e ronde	Antwoord DEFINITIEF
13	H1_Inleiding_en_beschr ij-ving	H1_Inleiding_en_beschrijving	Antwoord 179	<p>U geeft aan dat de ABD zich tot het uiterste heeft ingespannen om alle relevante informatie beschikbaar te stellen zodat de inschrijver daarmee de as-is situatie kan reproduceren en dat in de aanbesteding voldoende ingrediënten zijn om te kunnen concurreren.</p> <p>Bij een gelijk level playing field gaat het om de gelijke positie/behandeling van inschrijvers bij alle gevraagde ingrediënten. Inschrijver is van mening dat de as-is situatie voor elke inschrijver gelijk moet zijn. Alle inschrijvers, op de huidige leverancier na, moet de as-is situatie voor 48 locaties geheel moeten bouwen en configureren, ook als zou dit wederom een Broadsoft omgeving zijn. De huidige Broadsoft configuratie zit immers in een voor andere inschrijvers niet bereikbaar deel van Broadsoft en kan ook niet overgedragen worden. In dit kader is het geen level playing field omdat de huidige leverancier 48 locaties niet hoeft te bouwen en configureren en de andere inschrijvers wel.</p> <p>Dit staat los van de inspanningen m.b.t. informatievoorziening van de ABD, hoe compleet deze ook is. Inschrijver moet 48 locaties als de as-is bouwen en configureren en de huidige leverancier niet.</p> <p>Hoe gaat ABD een gelijk level playing field creëren zodat de kosten van 48 locaties bouwen en configureren voor elke inschrijver komen, dus ook voor de huidige leverancier?</p>	<p>Aanbestedende dienst is zich bewust van het creëren van een level playing field conform advies 300 Commissie aanbestedingsexperts:</p> <p>5.3. In artikel 1.8 Aw 2012 is bepaald dat een aanbestedende dienst ondernemers op gelijke en niet-discriminerende wijze behandelt. In artikel 1.9 lid 1 Aw 2012 is bepaald dat een aanbestedende dienst transparant handelt.</p> <p>5.4. Wanneer – zoals in het onderhavige geval – een opdracht wordt aanbesteed die in enige mate kan worden beschouwd als de voortzetting van een lopende opdracht, al dan niet in gewijzigde vorm, dan is de aanbestedende dienst op grond van de in 5.3 genoemde bepalingen verplicht om aan alle (potentiële) inschrijvers zo veel mogelijk informatie over de inhoud van de lopende opdracht te verstrekken waarover de zittende opdrachtnemer beschikt. De aanbestedende dienst dient immers elk risico van favoritisme en willekeur uit te bannen, zoals overwogen door het Hof van Justitie EG in zijn arrest van 29 april 2004, C-496/99 P (Commissie / CAS Succhi di Frutta), r.o. 111.</p> <p>1) Aanbestedende dienst heeft daarom in de aanbestedingsleidraad aangegeven dat het beleid ten aanzien van de telefonie diensten is gericht op het bellen met Microsoft Teams. Hoewel de instellingen autonoom zijn in het uitrollen van Microsoft Teams zal na de totstandkoming van de Raamovereenkomst een traject worden gestart om dit per instelling te bespreken en worden er per instelling afspraken gemaakt wanneer en hoe de uitrol zal plaatsvinden. Ook de huidige leverancier zal inrichting moeten inrichten aan de nieuwe configuratie;</p> <p>2) Momenteel wordt er geen gebruik gemaakt van Microsoft Teams phone system om mee te bellen. Ook de huidige leverancier dient per instelling de inrichting van de omgeving te herzien en te baseren op de verandering in het beleid en de mogelijkheden van het bellen met MS Teams door de docenten in plaats van het gebruik van de vaste toestellen en/of het uitfasen van de vaste toestellen voorzover mogelijk en wenselijk naast. De vaste toestellen zijn bij sommige instellingen geplaatst uit het oogpunt van veiligheid en algemene bereikbaarheid.</p> <p>3) De functionaliteit van de profielen is gewijzigd ten opzichte van de huidige situatie en de uitbreiding met en daardoor dient de inrichting van de huidige omgeving ook te worden herzien door de huidige leverancier.</p> <p>4) Gezien de overgang naar het gebruik van Microsoft Teams phone system en de integratie van deze in de cloud telefonie van de Inschrijver en de aangepaste functionaliteit per profiel dienen gebruikers bij overgang naar de nieuwe raamovereenkomst opnieuw te worden opgeleid door de nieuwe Opdrachtnemer ongeacht of dit de huidige of een nieuwe opdrachtnemer is.</p> <p>5) Bij de nieuwe Raamovereenkomst zal er per instelling een evaluatie plaatsvinden van de huidige inrichting en dit kan leiden tot de een verbeterslag en efficiency slag waardoor de nieuwe Opdrachtnemer ongeacht of dit de huidige of een nieuwe opdrachtnemer is de gehele inrichting opnieuw moet programmeren.</p> <p>6) De af te sluiten Raamovereenkomst is gebaseerd op een subscription model inclusief installatie op locatie gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Dit geldt voor de nieuwe Opdrachtnemer ongeacht of dit de huidige of een nieuwe opdrachtnemer is.</p> <p>Hiermee wordt in voldoende mate een level playing field geborgd.</p>

Vraag-nummer	Hoofdstuk	Paragraaf	Pagina nummer	Vraag 2e ronde	Antwoord DEFINITIEF
14	H1_Inleiding_en_beschr ij-ving	1.2.2.6 - Nieuwe situatie - De inrichting	Antwoord 180	In het antwoord geeft u aan dat hergebruik toestellen en opleiding is opgenomen in het prijzenblad. De vraag was echter gesteld op basis van de as-is situatie waarbij volgens uw antwoord geen Broadsoft verplicht is. De training en hergebruik toestellen is bedoeld t.o.v. de nieuwe uiteindelijke situatie. De vraag heeft betrekking op de as-is situatie waarbij dan ook getraind moet worden op de "tijdelijke" as-is situatie die geen Broadsoft omgeving is. Als inschrijver de as-is situatie niet invult met Broadsoft zal ABD dus rekening moeten houden met extra adoptie kosten waaronder training. Dit kan niet separaat in het prijzenblad vermeld worden. Als dit bij de training van de uiteindelijke situatie moet worden opgeteld is de inschrijver met een "niet Broadsoft" altijd hoger in prijs dan de inschrijver met Broadsoft. In dit perspectief is de inschrijver haast wel verplicht om de as-is situatie in te vullen met Broadsoft, of ABD moet aangeven dat er geen rekening gehouden hoeft te worden met de adoptie kosten van de "tijdelijke" as-is situatie als deze geen Broadsoft betreft. Wat is hierin het standpunt van de ABD?	Aanbestedende dienst heeft in de aanbestedingsleidraad aangegeven dat het beleid ten aanzien van de telefonie diensten is gericht op het bellen met Microsoft Teams. Hoewel de instellingen autonoom zijn in het uitrollen van Microsoft Teams zal na de totstandkoming van de Raamovereenkomst een traject worden gestart om dit per instelling te bespreken en worden er per instelling afspraken gemaakt wanneer en hoe de uitrol zal plaatsvinden en hoe de opleiding en instructie wordt ingevuld. 1) Alle Inschrijvers dienen bij paragraaf 11.2 invulling te geven aan de uitvraag en dus een opgave te doen voor de volledige training en instructie voor de genoemde aantallen gebruikers.2) Momenteel wordt er geen gebruik gemaakt van Microsoft Teams phone system om mee te bellen. Ook de huidige leverancier dient per instelling de inrichting van de omgeving te herzien en te baseren op de verandering in het beleid en de mogelijkheden van het bellen met MS Teams door de docenten in plaats van het gebruik van de vaste toestellen en/of het uitfaseren van de vaste toestellen voorzover mogelijk en wenselijk naast. De vaste toestellen zijn bij sommige instellingen geplaatst uit het oogpunt van veiligheid en algemene bereikbaarheid.3) De functionaliteit van de profielen is gewijzigd ten opzichte van de huidige situatie en de uitbreiding met en daardoor dient de inrichting van de huidige omgeving ook te worden herzien door de huidige leverancier.4) Gezien de overgang naar het gebruik van Microsoft Teams phone system en de integratie van deze in de cloud telefonie van de Inschrijver en de aangepaste functionaliteit per profiel dienen gebruikers bij overgang naar de nieuwe raamovereenkomst opnieuw te worden opgeleid door de nieuwe Opdrachtnemer ongeacht of dit de huidige of een nieuwe opdrachtnemer is.
15	H4_Gunning	4.1.2.3 Implementatie en beheerfase	Antwoord 185	Inschrijver begrijpt niet goed waarom u het plan van aanpak rondom MS Phone System beschreven wil zien terwijl u bij NVI1 vraag 176 antwoord dat inschrijver de mogelijkheid heeft om de vereiste functionaliteit te realiseren zonder Phone System binnen MS Teams. Kunt u dit toelichten?	Zie het antwoord op de vragen 11 en 12 van deze Nota van Inlichtingen en het antwoord op vraag 185 van de eerste Nota van Inlichtingen. Hoe de uitrol en de overgang zal plaatsvinden is afhankelijk van de Inschrijving van de opdrachtnemer en de fasering per instelling.
16	H5_Overzicht_bijlagen	Bijlage F.1. - Aanpassing Inschrijver infrastructuur	Antwoord 187	Bevestigd u met het antwoord in NVI1 187 vraag dat W-Lan buiten de scope van de opdracht valt en daarmee de werking van voice over wifi de verantwoordelijkheid is van de aanbestedende dienst? De werking van de smartphone APP is daarbij de verantwoordelijkheid van de inschrijver.	Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor VOWIFI maar <u>wel</u> voor het goed functioneren van de ICT infrastructuur.