

1^e Nota van inlichtingen Europese aanbesteding

VOOR VASTE TELEFONIE

**STICHTING ZAAM,
INTERCONFESSIONEEL VOORTGEZET ONDERWIJS**

Ref.nr. EATelefonie012022

Aanvullende informatie

Deze nota van inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 18 maart 2022. In deze nota zijn alle vragen en antwoorden verwerkt.

De nota van inlichtingen is voor alle partijen bindend. Toelichting: nadrukkelijk geeft de aanbestedende dienst het volgende aan: Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden (= onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

De beantwoording van de 1^e nota van inlichtingen heeft later plaatsgevonden dan gepland. Derhalve is de planning aangepast. Hieronder treft u de nieuwe planning:

§ 2.2.2 en 2.2.3	Beantwoording vragen 1 ^e Nota van Inlichtingen (NvI).	18 maart 2022
§ 2.2.2 en 2.2.3	Uiterste termijn voor indienen vragen 2 ^e Nota van Inlichtingen.	25 maart 2022, uiterlijk 16.00 uur
§ 2.2.2 en 2.2.3	Beantwoording 2 ^e Nota van Inlichtingen (NvI).	7 april 2022
§ 2.4	Uiterste (fatale) termijn voor indienen inschrijving.	Uiterlijk 21 april 2022 vóór 12.00 uur
§ 2.4	Openen inschrijving(en).	21 april 2022 Na 12.01 uur
	Beoordelingen	Direct na voorgenomen gunningsbeslissing
	Toelichting beantwoording open vragen	Week 21 2022
§ 5.4	Bekendmaken voorgenomen gunningsbeslissing.	Vanaf 1 juni 2022
§ 5.4	"Standstill-termijn" (20 kalenderdagen)	Direct na voorgenomen gunningsbeslissing
§ 5.5	Start dynamische verificatie fase 1 en fase 2	Direct na voorgenomen gunningsbeslissing
§ 5.5	Einde dynamische verificatie	Eind augustus 2022
§ 5.6	Definitieve gunning	Eind augustus 2022
	Ingangsdatum overeenkomst	Vanaf 1 september 2022 gefaseerde overgang alle scholen tot uiterlijk 1 december 2022

Vraag	Betrekking op:	Vraag:	Antwoord:
1.	Aanbestedingsdocument/ paragraafnummer 2.8 lid 2	Is het toegestaan dat Inschrijver Provider heeft als onder- aannemer (via het Indirect kanaal van Provider) en Provider zelf mogelijk ook inschrijft als hoofdaannemer?	Wij kunnen niet inschatten of uw beoogde onderaannemer voldoet aan de geschiktheidseisen en overige eisen. Uw vraag kan daarom eenvoudigweg niet beantwoord worden.
2.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst artikel 2 lid 1	Dit beschrijft 5 bijlagen (Bijlagen A t/m E), maar in lid 3 wordt melding gemaakt van nog een bijlage (Bijlage 3, Algemene Inkoopvoorwaarden). Inschrijver zou graag vernemen of de Algemene Inkoopvoorwaarden inderdaad gelden als een bijlage van de overeenkomst? Daarbij zou Inschrijver graag vernemen of u kunt bevestigen dat de algemene inkoopvoorwaarden onderaan de lijst uit art. 2 lid 1 moeten worden geacht geplaatst te moeten worden?	Zoals in de overeenkomst staat beschreven vallen de bijlagen bij het aanbestedingsdocumenten onder bijlage D. Hieronder valt bijlage 3 dus ook.
3.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst artikel 2 lid 2	Hier wordt gesteld dat de overeenkomst prevaleert boven de bijlagen. De bijlagen bevatten echter (onder andere) de NvI en de Algemene Inkoopvoorwaarden. Inschrijver is van mening dat de overeenkomst zou moeten prevaleren over de Algemene Inkoopvoorwaarden en dat de NvI zouden moeten prevaleren boven de overeenkomst (anders hebben de bepalingen in de overeenkomst en de opmerkingen in de NvI over de overeenkomst geen effect). Is Opdrachtgever dit met Inschrijver eens?	Dit is correct. Indien er akkoord wordt gegeven op een aanpassing in de overeenkomst wordt deze aangepast naar aanleiding van wat er gesteld is in de Nota van Inlichtingen.
4.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst artikel 5 lid 2	Onder punt b. wordt 'nalatigheid' toegevoegd aan de lijst van situaties waaronder de beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen. Hiermee wordt (veel) verder gegaan dan het wettelijk regime. Is Opdrachtgever bereid 'nalatigheid' uit deze opsomming te verwijderen en aldus aan te sluiten bij de wet?	Dit is akkoord.
5.	Aanbestedingsdocument Blz 18 Vormvereisten voor de inschrijving zijn verder	Mag inschrijver ervan uit gaan dat voor de ondertekening van het UEA een in PDF gepakte handtekening van een bevoegd persoon volstaat?	De UEA moet rechtsgeldig worden ondertekend, het plaatsen van een afbeelding in de UEA valt daar niet onder.

6.	Verwerkersovereenkomst ZAAM 8.5	<p>Graag geheel vervangen:</p> <p>'Verwerkingsverantwoordelijke zal zelf de meldingen als bedoeld in artikel 33 lid 1 AVG doen aan de bevoegde toezichthouder.'</p> <p>Opdrachtnemer laat het doen van meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens over aan de verwerkingsverantwoordelijke. Gaat Opdrachtgever akkoord?</p>	Dat is akkoord, maar zal de opdrachtgever per ommekeer hierover informeren.
7.	Verwerkersovereenkomst ZAAM 9.1	<p>Graag toevoegen:</p> <p>Verwerker verleent Onderwijsinstelling redelijke bijstand bij (...)</p> <p>Is Opdrachtgever bereid dit artikel aan te passen?</p>	Neen, dit is niet akkoord. Redelijk is een te subjectief beschreven uitgangspunt. Er kan geen concreet ja of nee als antwoord gegeven worden op een concrete vraag.
8.	Conceptovereenkomst 5.1	<p>'€ 1.500.000,-' vervangen door:</p> <p>'€500.000,- per gebeurtenis en jaar'</p> <p>Opdrachtnemer is van mening dat de in dit artikel genoemde maximumbedrag per gebeurtenis/per jaar niet in verhouding staat tot de opdrachtwaarde. Opdrachtnemer wenst dit bedrag aanzienlijk te verlagen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?</p>	Artikel 5.1 wordt aangepast naar 'De wettelijke aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade en beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis en per jaar'.
9.	Algemene Inkoopvoorwaarden Levering en diensten 8.3	<p>Gezien de reikwijdte van het artikel het de omvang van het concern waar Inschrijver deel van uitmaakt, kan Inschrijver niet akkoord gaan met de in dit artikel genoemde verrekening. Verrekening is enkel mogelijk indien daar tussen partijen overeenstemming bestaat. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Dat is akkoord.

10.	Algemene Inkoopvoorwaarden Levering en diensten 20.2	Graag toevoegen: , waarbij de boete in mindering wordt gebracht op het bedrag van de eventuele schadevergoeding.' Opdrachtnemer is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding. Bent u bereid het geformuleerde tekstvoorstel toe te voegen?	Dat is akkoord.
11.	Aanbestedingsdocument	In het aanbestedingsdocument hoofdstuk: omvang van levering Telefonie, staat een raming van de kosten (incl. BTW). Zit er nog ruimte in het budget t.o.v. de raming of is dit een harde eis?	De raming is niet een plafondbedrag maar gebaseerd op de huidige kosten en wat begroot is.
12.	Aanbestedingsdocument /Prijzenblad	In de raming wordt er gesproken over implementatiekosten van € 4.000,- per school (totaal €92.000) dit houdt in dat het gaat om 23 locaties. In het prijzenblad lijkt het te gaan over 27 locaties. Welke aanname is correct?	Zie hiervoor het digitale verslag welke bijgevoegd is bij de Nota van Inlichting.
13.	Algemeen	Is er een overzicht van alle locaties? Kunt u deze delen?	Alle locaties en gegevens kunt u vinden op www.zaam.nl
14.	Aanbestedingsdocument /Prijzenblad	Aantal routers (15) komt niet overeen met de VDSL aanvraag (27), staan de 15 routers los van de VDSL routers?	Neen, het aantal routers moet 27 zijn, het prijzenblad is hierop aangepast.
15.	Aanbestedingsdocument	Referentie eis van 350 seats, Hoe hard is deze eis van ervaring 350? Inschrijver CBG Connect/KPN heeft ervaring met de telefonieoplossing van Stichting Zaam (voor 2018 was inschrijver de VoIP leverancier). Op dit moment is de grootste VoIP centrale binnen de portfolio 200+. De 200+ centrale bestaat ook uit 26 locaties.	Deze eis blijft ongewijzigd en er dient ervaring te zijn met telecommunicatiedienst met minimaal 350 aansluitingen. Inschrijver kan altijd een beroep doen op de geschiktheid van een onderaannemer (zie UEA).
16.	Aanbestedingsdocument	Dienen bestaande infrastructures per gebouw zoals: VDSL (of andere XDSL verbindingen) of Glasvezel overgenomen te worden of dienen deze opnieuw aangevraagd en geleverd te worden?	Deze dienen opnieuw aangevraagd en geleverd te worden. Zie hiervoor ook het verslag digitale kennismaking die bijgevoegd is bij deze Nota van Inlichtingen.

17.	Aanbestedingsdocument	Hoe ziet de opdrachtgever de TAAS oplossing met een (eerste) contractstermijn van 24 maanden?	Dit staat beschreven op pagina 9 van het aanbestedingsdocument. Het is een korte periode, daar is de opdrachtgever zich van bewust.
18.	Bijlage 2 Programma van Eisen Eis 30	Een gebouw moet alleen voor de eigen locatie gesprekken kunnen ontvangen, maar ook doorgeschakelde gesprekken van een ander gebouw/school, oftewel terugvalfunctionaliteit." Kunt u deze eis duidelijke specificeren; Wat wordt bedoeld met "ander gebouw". Zijn dit meerdere gebouwen en dienen meerdere gebouwen elkaars functie in het geval van belfrequentie, overloop, vakantie over te nemen? Geldt dit voor alle locaties? Graag een uitgebreide toelichting.	Dit betreft elk ander gebouw binnen ZAAM, ongeacht welke school. Ofwel, ieder gebouw moet een doorschakelfunctie naar een ander gebouw hebben.
19.	Bijlage 2 Programma van Eisen Eis 31	Wat wordt bedoeld met "bijspringen" en waar, hoe en op welke wijze heeft u voor ogen dat dit gebeurt? Graag een nadere toelichting.	Als het telefoonverkeer te groot wordt, doordat er bijvoorbeeld tegelijkertijd meerdere "lijnen binnenkomen", moet een medewerker op afstand kunnen bijspringen. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van calamiteiten en incidenten in het belang zijn. Bereikbaarheid naar bijvoorbeeld ouders is belangrijk.
20.	Bijlage 2 Programma van Eisen Eis 31	De bedienpost (receptie met een uitgebreid toestel) dient eenvoudig te kunnen bijspringen bij drukte op een andere locatie, automatisch of door een handeling. Dit moet per school, en tussen scholen, instelbaar te zijn." Kan de opdrachtgever het aantal scholen dat deze overloop functie uit oefent aangeven? Is het eenrichtingsverkeer of vice versa? Hoe ziet u dit voor zich en kunt u dit verder specificeren?	Iedere school en elk gebouw met een uitgebreid toestel moet deze mogelijkheid hebben. Het mag eenrichtingsverkeer zijn. Dus bijvoorbeeld bij een nader in te stellen aantal inkomende lijnen dient er te worden doorgeschakeld naar een andere locatie/gebouw.
21.	Aanbestedingsdocument	Datalijn (100Mb) (50 Mb upload/ 50 Mb download). Mogen wij een aangepaste verbinding aanbieden welke voldoende geschikt is voor de nieuwe VoIP?	Neen, niet in dit stadium.

22.	Aanbestedingsdocument	U vraagt een verbinding van 50 Mb upload en 50 Mb download. Dit zijn bandbreedtes die alleen met glasvezel gerealiseerd kunnen worden, niet met VDSL. Een verbinding van 50 Mb biedt de mogelijkheid om 500 gelijktijdige gesprekken te voeren. Let op, per 1 Mb kunnen 10 gelijktijdige gesprekken gevoerd worden. Kan aanbestedende dienst de uitvraag herzien?	Nee, deze eis blijft ongewijzigd en het is aan de inschrijver om hiervoor een voorziening te bieden. Er is gekozen voor extra bandbreedte, omdat de andere datalijnen te vaak overbelast waren, waardoor het telefoonverkeer verstoord. Zolang de BOA datalijn niet meer bandbreedte biedt zal er gebruik gemaakt worden van de 100MB datalijn, zoals gevraagd in deze aanbesteding.
23.	Aanbestedingsdocument 2.1 12	In de planning staat dat " <i>Beoordelingen</i> " " <i>Direct na voorgenomen gunningsbeslissing</i> " plaatsvinden. Echter, een voorgenomen gunningsbeslissing volgt uit de resultaten van een beoordeling en niet andersom zoals dat er nu staat. Wat wordt hier bedoeld?	Per abuis is dit onjuist beschreven. Hier dient 'direct na uiterste termijn indienen inschrijving' te staan.
24.	Aanbestedingsdocument 2.1 12	In de planning staat dat " <i>Toelichting beantwoording open vragen</i> " in "Week 13 2022" plaatsvindt. Wat wordt hier bedoeld?	De planning is aangepast. De toelichting op beantwoording van de open vragen zal in de week plaatsvinden die beschreven is in de nieuwe planning.
25.	Aanbestedingsdocument 2.2.2 15	<i>"Vragen dienen duidelijk gesteld te worden zodat de Aanbestedende dienst deze met JA, of NEE kan beantwoorden en niet zelf een invulling moet geven aan datgene wat een vragensteller mogelijk bedoelt, tenzij er nadere informatie gevraagd wordt. Met andere woorden: vragen met een open einde kunnen niet eenvoudig beantwoord worden."</i> Het is onduidelijk wat er met deze paragraaf bedoeld wordt. De eerste zin lijkt te impliceren dat Inschrijvers louter en alleen zogenaamde gesloten vragen mogen stellen, met uitzondering van die gevallen dat er nadere informatie gevraagd wordt. De vragenronde is juist bedoeld om als Inschrijver nadere informatie te vragen aan Aanbestedende Dienst.	Aanbestedende dienst doelt hierop dat er duidelijke vragen in de Nota van Inlichtingen gesteld dienen te worden zodat aanbestedende dienst een zo goed mogelijk en duidelijk antwoord kan geven.

		<p>Voorts kunnen ook zogenaamde open vragen dusdanig duidelijk zijn dat het direct duidelijk is wat een vragensteller bedoeld, zodat Aanbestedende Dienst daar zelf géén invulling aan hoeft te geven. In de tweede zin wordt gesuggereerd dat daarin met andere woorden beschreven wordt wat in de eerste zin staat. Daarbij is het niet duidelijk wat vragen met een open einde zijn. Afgaande op de eerste zin lijkt het hier vragen te betreffen waarin Aanbestedende Dienst "<i>zelf een invulling moet geven aan datgene wat een vragensteller mogelijk bedoelt</i>". Echter kan dit ook gelezen worden als zogenaamde open vragen. Dat die niet toegestaan zijn, bevestigt het vermoeden dat gerezen is bij de eerste zin. Tot slot is het de plicht van oplettende en goed geïnformeerde Inschrijvers om alle voor hen benodigde informatie aan Aanbestedende Dienst te vragen. Dit volgt onder meer uit het door Aanbestedende Dienst zelf al aangehaalde Grossmann-arrest. Het wel of niet eenvoudig kunnen beantwoorden van vragen is daarbij nimmer een criterium om de vraag dan maar niet te stellen. Kortom, het is voor Inschrijver niet ondubbelzinnig duidelijk wat er met het gestelde in de genoemde paragraaf bedoeld wordt. Wat wordt er bedoeld met hetgeen in de paragraaf staat?</p>	
26.	Aanbestedingsdocument 2.2.1 13	<p>Tijdens de digitale kennismaking kunnen partijen (online) individueel vragen stellen over de achtergrond van deze aanbesteding, de opzet, onduidelijkheden en kennis met de Aanbestedende Dienst kunnen maken. Er zal een anoniem verslag van de gesprekken worden gemaakt en worden gedeeld met gegadigden.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wat is de status binnen de aanbestedingsprocedure van de antwoorden die Aanbestedende Dienst geeft in de online kennismakingsgesprekken? 2. Wat is de status binnen de aanbestedingsprocedure van het anonieme gespreksverslag(en)? 	De status is dat de online kennismaking inmiddels heeft plaatsgevonden. De status van het verslag is dat het verslag met deze nota van inlichtingen meegestuurd wordt.

27.	Bijlage 9 Checklist - 1	<p>Het is onduidelijk wat er met "<i>Inleidende brief met code t.b.v. de open vragen (ANONIEM en niet herleidbaar)</i>" bedoeld wordt en waar dit voor dient.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wat is de "<i>code t.b.v. de open vragen</i>"? 2. Waar is deze voor bedoeld? 3. Hoe dient deze gegenereerd te worden? 4. Welke inhoud dient de "<i>Inleidende brief</i>" minimaal te hebben? 5. Dient de "<i>Inleidende brief</i>" óf de "<i>code t.b.v. de open vragen</i>" anoniem en niet herleidbaar te zijn? 6. Waarom dient deze anoniem en niet herleidbaar te zijn? 7. Wat is de consequentie als deze niet anoniem en wel herleidbaar is? 	<p>Per abuis is er een onjuiste checklist gepubliceerd.</p> <p>NOTE: Inschrijvers dienen rekening te houden bij hun inschrijving de aangepaste checklist te gebruiken genaamd: "Bijlage 9 - Checklist AANGEPAST d.d. 22-02-2022".</p>
28.	Aanbestedingsdocument 1.3 9	<p>"<i>De opdrachtnemer dient gedurende minimaal tien jaar de goede werking (onderhoud, onderdelen) van een Cloud systeem te garanderen gedurende de periode van de overeenkomst.</i>" Dit betreft twee verschillende termijnen. Enerzijds een periode van minimaal tien jaar en anderzijds de periode van de overeenkomst, die maximaal tien jaar bedraagt.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wordt hier bedoeld: "<i>De opdrachtnemer dient de goede werking (onderhoud, onderdelen) van een Cloud systeem te garanderen gedurende de periode van de overeenkomst</i>"? 2. Zo nee, wat wordt hier dan wel bedoeld? 	<p>1. Dit is correct. Inclusief de optiejaren duurt de overeenkomst maximaal 10 jaar.</p>
29.	Aanbestedingsdocument 2.2.2 15	<p>"<i>Inschrijver kan geen rechtsgeldig beroep doen op bezwaren en/of onduidelijkheden die niet door hem zelf binnen de genoemde termijn aan de orde zijn gesteld</i>" Geldt dit ook voor alle bezwaren en/of onduidelijkheden die in de Nota van Inlichtingen zijn opgenomen?</p>	<p>Hierbij verwijzen wij graag naar de inleidende tekst van deze Nota van Inlichtingen.</p>

30.	Aanbestedingsdocument 2.2.2 15	De Aankondiging van een opdracht is op 18 januari 2022 op TenderNed gepubliceerd. Vanaf 1 januari 2022 is de derde herziening van de Gids Proportionaliteit in werking getreden. Echter in het Aanbestedingsdocument wordt op pagina 15 tweemaal verwezen naar Gids Proportionaliteit 2021 en op pagina 23 naar Gids Proportionaliteit 2e herziening 2020. Kan Aanbestedende Dienst voor de volledigheid bevestigen dat overal waar naar de Gids Proportionaliteit verwezen wordt, actueel geldende derde herziening d.d. 1 januari 2022 bedoeld wordt?	De bepalingen waarnaar in het aanbestedingsdocument verwezen worden zijn zowel in de 2 ^e herziening als in de 3 ^e herziening gelijk.
31.	Bijlage 2 Programma van Eisen 51	Inschrijver hanteert eigen, marktconforme, prioritering van storingen en incidenten als onderdeel van een SLA van standaard diensten. Per periodisering hanteert Inschrijven een andere SLA. Onze service- en beheer organisatie, processen en werkwijzen zijn hierop ingericht. Klant specifieke aanpassingen daarop zijn derhalve niet mogelijk. Dat betekent concreet dat we bij bepaalde onderdelen afwijken van jullie vraag omdat wij dat anders ingericht hebben, maar over de linie betekent het wel dat we een stabiele dienst leveren met een SLA die recht doet aan het kritieke karakter en beoogde beschikbaarheid van deze dienstverlening. Kan Aanbestedende Dienst akkoord gaan met het gebruik van onze eigen marktconforme SLA?	Dit is akkoord, mits een storing en klacht binnen 8 werkuren opgelost is.
32.	Aanbestedingsdocument 1.3 7	Inschrijver dient VDSL verbindingen aan te bieden die per maand opzegbaar zijn zonder afkoopkosten. Wat is de postcode en het huisnummer van alle 27 locaties waarop een telefonieverbinding aangeboden dient te worden?	Zie antwoord op vraag 13.

33.	Aanbestedingsdocument 1.3 8	<p><i>"In het kader van de overeenkomst is de aanbestedende dienst niet gehouden om ook daadwerkelijk (alle) nadere opdrachten te plaatsen bij de opdrachtnemer (geen afnameverplichting) echter krijgt opdrachtnemer wel exclusiviteit van leveren."</i> in combinatie met <i>"Aanbestedende dienst behoudt zich tevens het recht voor, uiteraard binnen de richtlijnen van de aanbestedingswet, om eenmalige investeringen middels een andere inkoopprocedure in te kunnen kopen."</i></p> <p>1. Hoe verhoudt het <i>"niet gehouden [zijn] om ook daadwerkelijk (alle) nadere opdrachten te plaatsen bij de opdrachtnemer"</i> zich tot <i>"exclusiviteit van leveren"</i>?</p> <p>2. Hoe verhoudt <i>"exclusiviteit van leveren"</i> zich tot <i>"...het recht [...] om eenmalige investeringen middels een andere inkoopprocedure in te [...] kopen."</i></p> <p>3. Wat is volgens Aanbestedende Dienst hierin concreet <i>"binnen de richtlijnen van de aanbestedingswet"</i>?</p> <p>4. Wanneer valt dit volgens Aanbestedende Dienst concreet buiten <i>"de richtlijnen van de aanbestedingswet"</i>?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zoals verwoord in de aanbesteding kan het zo zijn dat een school een bepaald toestel niet wenst af te nemen en wil geen verplichting aangaan voor dat ene type. Opdrachtnemer krijgt exclusiviteit: een toestel zal niet ergens anders worden aangeschaft. 2. De volgende zin komt te vervallen: <p>Aanbestedende dienst behoudt zich tevens het recht voor, uiteraard binnen de richtlijnen van de aanbestedingswet, om eenmalige investeringen middels een andere inkoopprocedure in te kunnen kopen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. De mogelijkheden die de Aanbestedingswet biedt. 4. Het valt er niet buiten aangezien de Wet bindend is.
-----	--------------------------------	--	---

34.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst 11.9 9	<p><i>"...van nadere onvoorziene, maar noodzakelijke opdrachten die binnen de overeenkomst vallen, maar die de totale maximale drempelwaarde gedurende de uitvoering van de opdracht al overstijgen, met een maximum van tienmaal de totale opdrachtwaarde;"</i></p> <p>Artikel 2.163d lid 1 sub d. stelt dat het onder bepaalde omstandigheden toegestaan is noodzakelijke aanvullende diensten af te nemen binnen de overeenkomst zonder een nieuwe Europese aanbestedingsprocedure te doorlopen, maar dat <i>"de verhoging van de prijs niet meer bedraagt dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht."</i> Het in de conceptovereenkomst gestelde maximum van tien maal de totale opdrachtwaarde is daarmee niet toegestaan.</p> <p>1. Kan Aanbestedende Dienst <i>"met een maximum van tienmaal de totale opdrachtwaarde;"</i> in lijn brengen met de Aanbestedingsweg 2012 en wijzigen naar <i>"waarbij de prijs van de aanvullingen niet hoger is dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht;"</i>?</p> <p>2. Indien nee, wat is de juridische onderbouwing van het handhaven van de clausule?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. De opdrachtwaarde is bepaald in deze aanbesteding door de herzieningsclausule erin op te nemen. 2. Aanbestedende dienst beroept zich hiermee op artikel 2.163c van de aanbestedingswet.
35.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst 11.9 9	<p><i>"opdrachtgever het noodzakelijk acht mobiele telefonie aan deze overeenkomst toe te voegen mits opdrachtnemer hier een passend voorstel voor kan maken;"</i></p> <p>In de aankondiging van de opdracht staat bij II.I.4) Korte beschrijving: <i>"De doelstelling van deze aanbesteding is om voor aanbestedende dienst de VOIP-telefonie op een efficiënte, doelmatige en rechtmatige wijze te organiseren en optimaal in te vullen."</i> Het later toevoegen van mobiele telefonie aan de dienstverlening verandert echter deze beschreven algemene aard van de opdracht. Hiermee voldoet de herzieningsclausule niet aan de voorwaarden die de wet</p>	

daaraan stelt.

1. Kan Aanbestedende Dienst "*opdrachtgever het noodzakelijk acht mobiele telefonie aan deze overeenkomst toe te voegen mits opdrachtnemer hier een passend voorstel voor kan maken;*" schrappen?
2. Indien nee, wat is de juridische onderbouwing van het handhaven van de clause?

Voorts dient een herzieningsclausule ook duidelijke, nauwkeurige en ondubbelzinnige beschrijving te zijn opgenomen met betrekking tot de omvang en de aard van de mogelijke wijzigingen of opties, en de voorwaarden waaronder deze kunnen worden gebruikt. "*...mits opdrachtnemer hier een passend voorstel voor kan maken.*" voldoet in zijn geheel niet aan deze voorwaarden. Deze ontbreken en ook daarmee voldoet de herzieningsclausule niet aan de voorwaarden die de wet daaraan stelt.

3. Kan Aanbestedende Dienst "*opdrachtgever het noodzakelijk acht mobiele telefonie aan deze overeenkomst toe te voegen mits opdrachtnemer hier een passend voorstel voor kan maken;*" schrappen?
4. Indien nee, wat is de juridische onderbouwing van het handhaven van de clause?

1. Aanbestedende dienst herkent niet wat vragensteller stelt; in welk wetsartikel staat dat bij een toekomstige technische integratie van vaste en mobiele telefonie dit met het beschrijven van deze toevoeging niet mogelijk zou zijn?
2. Het is juist van belang dat mogelijke technische aanvullingen in de oorspronkelijke opdracht (lees deze aanbesteding) staan beschreven teneinde zo rechtmatig mogelijk het te kunnen toevoegen.
3. Neen, het kan niet zo zijn dat als er een nadere technische integratie gaat plaatsvinden de aanbestedende dienst de vaste telefonie geheel opnieuw zou moeten aanbesteden.
4. Zie hiervoor.

36.	Aanbestedingsdocument 2.2.2 15	<p><i>"Inschrijver kan geen rechtsgeldig beroep doen op bezwaren en/of onduidelijkheden die niet door hem zelf binnen de genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, met uitzondering van het bepaalde in Gids Proportionaliteit 2021."</i></p> <p>1. Houdt dit in dat Inschrijver alle bezwaren en/of onduidelijkheden die door een andere Inschrijver zijn gesteld en door Aanbestedende Dienst zijn beantwoord in de Nota van Inlichtingen, en die door ons als Inschrijver worden onderschreven, door ons nogmaals gesteld dienen te worden in de volgende vragenronde, zodat wij daar ons ook op kunnen beroepen?</p> <p>2. Welke bepalingen in de Gids Proportionaliteit zijn hierin volgens Aanbestedende Dienst van toepassing?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Een bezwaar dient zo snel mogelijk kenbaar gemaakt te worden. Het kenbaar maken van een bezwaar moet niet verward worden met het stellen van een vraag in het kader van de Nota van Inlichtingen. Gegadigden en inschrijvers behouden alle rechten die de Aanbestedingswet, de daaruit volgende jurisprudentie en de Gids Proportionaliteit hebben bepaald. Als die bepalingen zijn openbaar en het gaat te ver om die aan deze beantwoording toe te voegen. 2. Zie hiervoor hetgeen beschreven is in hoofdstuk 4.4 van de Gids Proportionaliteit.
37.	Bijlage 7 Kwaliteit 1	<p><i>"Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over deskundige medewerkers om de nadere opdrachten uit deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren."</i></p> <p>1. Wat zegt "gebruiksvriendelijkheid toestellen en headsets" over de deskundigheid van medewerkers?</p> <p>2. Wat zegt de procesbeschrijving van de wijze waarop de helpdesk de servicemeldingen afhandelt over de deskundigheid van medewerkers?</p> <p>3. Wat zegt de wijze waarop de serviceorganisatie van Inschrijvers is ingericht over de deskundigheid van medewerkers?</p> <p>4. Wat zegt de wijze waarop Inschrijver als bedrijf bijdraagt aan een beter milieu en duurzaamheid over de deskundigheid van medewerkers?</p> <p>5. Aanbestedende Dienst gaat de dienstverlening afnemen in de vorm van SaaS/TaaS met specificaties op technisch-, functioneel- en dienstenniveau, waarvoor meetbare en controleerbare afspraken gemaakt worden voor (als voorbeeld en niet-uitputtend) beschikbaarheid van de dienstverlening.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deze zin komt te vervallen. De zin moet zijn: Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over voldoende kwaliteit binnen de uitvoering van haar dienstverlening om deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. 2. zie hiervoor 3. zie hiervoor. 4. zie hiervoor. 5. zie hiervoor.

		Wat is volgens Aanbestedende Dienst de relevantie van het vaststellen of Inschrijvers over deskundige medewerkers beschikt?	
38.	Bijlage 7 Kwaliteit 1	<p>"Alle uitwerkingen en beantwoording van een inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn."</p> <p>1. Hoe gaat Aanbestedende Dienst dit toetsen?</p> <p>2. Inschrijvers zijn wettelijk verplicht hun Inschrijving gestand te doen, waarmee onderhavige zin overbodig is. Wat is de reden dat Aanbestedende Dienst dit toch expliciet opgeschreven heeft?</p>	<p>1. De beschreven dynamische verificatiefase voorziet juist in dit punt (zie hiervoor het aanbestedingsdocument).</p> <p>2. Teneinde gegadigden hierop te wijzen teneinde teleurstellingen te voorkomen.</p>
39.	Bijlage 7 Kwaliteit 1	<p>In deze bijlage staat over de toestellen: "...<i>(dit mogen gebruikte toestellen zijn...)</i>" en "<i>Afgewezen inschrijvers ontvangen de toestellen uiteraard na afronding van deze aanbesteding weer retour.</i>" Dat laatste lijkt te impliceren dat de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt de toestellen niet retour krijgt. In het geval dat dit – in lijn met Eis 21 uit het Programma van Eisen – fabrieksnieuwe apparatuur betreft, kunnen die toestellen ingezet worden/blijven bij het uitvoeren van de dienstverlening.</p> <p>1. Wat gebeurt er met de toestellen die voor de beoordeling gebruikt zijn als Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt daarvoor gebruikte toestellen heeft ingezet?</p> <p>2. Stel dat Inschrijver fabrieksnieuwe toestellen levert voor de beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid, gelden deze dan ook in de uitvoering van de opdracht als fabrieksnieuw?</p>	<p>1. Ook die toestellen gaan retour.</p> <p>2. Dat is correct.</p>
40.	Bijlage 7 Kwaliteit 1	<p>"...<i>inclusief (indien nodig) netstroomadapter en toestelaansluiting...</i>"</p> <p>Beschikken alle aansluitingen waarop de toestellen worden aangesloten over PoE?</p> <p>1. Wat wordt bedoeld met toestelaansluiting?</p> <p>2. Welk type toestelaansluiting wordt gebruikt?</p>	<p>1. De stroomaansluiting, de netwerkaansluiting (inclusief bekabeling).</p> <p>2. UTP Power over Ethernet.</p>

41.	Bijlage 7 Kwaliteit 1 2	<p>Inschrijver begrijpt dat Aanbestedende Dienst de gebruiksvriendelijkheid belangrijk acht, echter Inschrijver is van mening dat dit onderdeel een veel te prominente plaats in de beoordeling van het gunningscriterium Kwaliteit krijgt en op de huidige manier een veel te grote subjectieve rol speelt. Gebruiksvriendelijkheid is een subjectief criterium en een zeker mate van subjectiviteit in de beoordeling is toegestaan. Dit wordt bevestigd in het SSC/SLTN-arrest: <i>"In de jurisprudentie is breed aanvaard dat de rechter bij de toetsing van een gunningsbeslissing, die in belangrijke mate is gebaseerd op een beoordeling door een onafhankelijke commissie van de antwoorden op open vragen, de beoordelingsvrijheid van een dergelijke commissie moet respecteren en alleen behoort in te grijpen wanneer de procedure- en beoordelingsvoorschriften niet in acht zijn genomen, de feiten niet juist zijn vastgesteld of er sprake is van een kennelijke beoordelingsfout of misbruik van bevoegdheid."</i> (ECLI:NL:GHDHA:2015:823, 21 april 2015 en ECLI:NL:RBOVE:2015:1689, 26 maart 2015). In het licht van deze uitspraak is Inschrijver van mening dat de huidige beoordeling in het kader van de gebruikersvriendelijkheid over de grenzen van <i>"enige mate van subjectiviteit"</i> heen gaat en daarmee schiet Aanbestedende Dienst haar doel voorbij. In het huidige bestek wordt de gebruiksvriendelijkheid van de toestellen worden beoordeeld op <i>"De mate van..."</i> waarop het item wordt beoordeeld ten opzichte van de huidige toestellen. Die beoordeling wordt gehonoreerd met de oordelen Positieve waarde, Vergelijkbaar, Negatieve waarde en Knock-out.</p>	
-----	----------------------------	--	--

Aanbestedende Dienst heeft nergens aangegeven welke toestellen zij op dit moment in gebruik heeft, wat de karakteristieken van de te beoordelen items zijn van deze huidige toestellen en wanneer elk van de items met welke waarde beoordeeld gaat worden. Dit maakt dat het voor Inschrijvers niet mogelijk is om te bepalen welk toestel zij moeten aanbieden om het oordeel Positieve waarde op elk van de items beoordeeling te ontvangen.

Deze onduidelijkheid staat op gespannen voet met de uitspraak van het Hof van Justitie in het Succhi di Frutta-arrest: *"Het beginsel van doorzichtigheid, dat er het corollarium van vormt, heeft in essentie ten doel te waarborgen dat elk risico van favoritisme en willekeur door de aanbestedende dienst wordt uitgebannen. Het impliceert dat alle voorwaarden en modaliteiten van de gunningsprocedure in het aanbestedingsbericht of in het bestek worden geformuleerd op een duidelijke, precieze en ondubbelzinnige wijze, opdat, enerzijds, alle behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende inschrijvers de juiste draagwijdte kunnen begrijpen en zij deze op dezelfde manier interpreteren, en, anderzijds, de aanbestedende dienst in staat is om metterdaad na te gaan of de offertes van de inschrijvers beantwoorden aan de criteria welke op de betrokken opdracht van toepassing zijn."* (Hof van Justitie EU (C-496/99, 29 april 2004)). Dit is door Aanbestedende Dienst op te lossen door het opgeven en beschrijven van de huidige set toestellen en headsets die op dit moment in gebruik zijn en daarvan aan te geven hoe zij elk van de (in totaal 37 items) als Vergelijkbaar beoordeeld en wanneer als Positieve waarde, Negatieve waarde en Knock-out. Wellicht dat zij daarvoor *"Bijlage 10a Beoordelingsformulier gebruiksvriendelijkheid"* als vertrekpunt kan nemen.

		<p>1. Welke toestellen heeft Aanbestedende Dienst op dit moment in gebruik?</p> <p>2. Welke headset heeft Aanbestedende Dienst op dit moment in gebruik?</p> <p>3. Wanneer wordt elk van de (in totaal 37) beoordelingsitems een Positieve waarde toegekend?</p> <p>4. Wanneer wordt elk van de (in totaal 37) beoordelingsitems de waarde Vergelijkbaar toegekend?</p> <p>5. Wanneer wordt elk van de (in totaal 37) beoordelingsitems een Negatieve waarde toegekend?</p> <p>6. Wanneer wordt elk van de (in totaal 37) beoordelingsitems de waarde Knock-out toegekend?</p> <p>NOTE: Voor bovenstaande sub-vragen 3 tot en met 6 geldt dat hier een concrete waarde gevraagd wordt en volstaat het Aanbestedende Dienst niet om te verwijzen naar pagina 3 van Bijlage 7. Dus bij de eerste vraag ("De mate van helderheid van het display.") dient Aanbestedende Dienst op te geven wat de huidige helderheid van het display is, hoe deze ervaren wordt en welke helderheid met een Positieve waarde, welke met een Vergelijkbare waarde, welke met een Negatieve waarde en welke met de waardering Knock-out wordt gehonoreerd.</p>	<p>1 en 2. De specificaties van de toestellen en headsets die aanbestedende dienst uitvraagt op het prijzenblad zijn ook de specificaties van de huidige toestellen en headsets. Daarnaast zijn alle geïnteresseerde partijen in de gelegenheid gesteld om deel te nemen aan het locatiebezoek, waar zij de huidige situatie hebben kunnen aanschouwen.</p> <p>3 t/m 6 op deze vragen is niet een antwoord in een concrete waarde aan te geven, aangezien dit afhankelijk is van de toestellen en headsets die inschrijvers zullen aanbieden. Aanbestedende dienst is van mening dat alle behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende inschrijvers een inschatting kunnen maken of hun toestellen en headsets vergelijkbaar zijn met de huidige toestellen en headset van aanbestedende dienst of dat deze positief of negatief afwijken.</p> <p>Voor de recepties geldt:</p> <p>Een Basis toestel en uitgebreid toestel.</p>
42.	Bijlage 7 Kwaliteit 2 4	<p>"Om enige discussie achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslag materiaal voor een beoordelaar om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames."</p> <p>1. Wordt deze opname alleen voor de beoordeling gebruikt?</p> <p>2. Zo nee, waar wordt de opname dan nog meer voor gebruikt?</p> <p>3. Wordt deze opname na de beoordelingsprocedure vernietigd?</p>	<p>1. Dit is correct.</p> <p>2. Zie bovenstaand antwoord.</p> <p>3. De opname wordt niet vernietigd.</p> <p>4. Zolang de overeenkomst loopt.</p> <p>5. Tijdens de toelichting worden mogelijk zaken beschreven die van belang kunnen zijn voor het</p>

		<p>4. Zo nee, hoe lang wordt deze opname dan bewaard?</p> <p>5. Welk doel heeft het bewaren van de opname?</p> <p>6. Welke waarborgen heeft Aanbestedende Dienst vastgelegd zodat alles in lijn is met de AVG?</p>	<p>contractmanagement gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p> <p>6. De opnames worden bewaard in een omgeving waar alleen gemachtigde medewerkers toegang tot hebben.</p>
43.	Bijlage 7 Kwaliteit 2 4	<p><i>"De toelichting dient in de volgorde van de open vragen plaats te vinden, dit geldt voor zowel de vraag als de subvragen. Dit is een vereiste om beoordelaars systematisch per onderdeel de beoordeling te kunnen laten plaatsvinden, zonder een wijziging of aanvulling van de inschrijving te laten plaatsvinden."</i> Geheel terecht stelt Aanbestedende Dienst hier dat de Inschrijving bij de toelichting zonder een wijziging of aanvulling daarvan dient plaats te vinden. Het is aan Inschrijvers om haar Inschrijving dusdanig helder op te stellen dat Aanbestede Dienst deze op de juiste wijze kan interpreteren en op basis daarvan beoordelen. De Aanbestedingswet biedt immers geen mogelijkheid voor wijzigingen en/of aanvullingen van de Inschrijving na de uiterste inlevertermijn. Feitelijk dienen Inschrijvers bij de toelichting zich te beperken tot het exact navertellen (voorlezen) van haar Inschrijving, al dan niet in samenvattende vorm. Elke afwijking daarop kan immers een wijziging en/of aanvulling op de Inschrijving zijn, waarvan Aanbestedende Dienst al aangeven heeft dat deze niet is toegestaan.</p> <p>1. Waarom beoordeeld Aanbestedende Dienst de Inschrijving niet louter en alleen op de schriftelijke Inschrijving?</p> <p>2. Wat is voor Aanbestedende Dienst de toegevoegde waarde van het laten navertellen (voorlezen) van de Inschrijving door Inschrijver?</p> <p>3. Hoe waarborgt Aanbestedende Dienst dat de beantwoording van een nadere vraag impliciet of expliciet een wijziging van de Inschrijving is?</p>	<p>1. De aanbestedende dienst vraagt een mondelinge toelichting, omdat er soms verschil kan ontstaan in de manier waarop een schriftelijke beantwoording geïnterpreteerd wordt.</p> <p>2. Zie het antwoord op vraag 1.</p> <p>3. Bij de toelichting zal een procesbegeleider aanwezig zijn (welke geen deel uitmaakt van de beoordelingscommissie) die dit zal monitoren.</p>

			4. Op welke wijze is dit door de overige Inschrijvers te controleren in het kader van het transparantie- en het non-discriminatiebeginsel?	<p>Mochten er onverhoopt toch aanvullingen gedaan worden dan zal worden gewaarborgd dat de beoordelaars deze niet meenemen in hun beoordeling.</p> <p>4. De inschrijvers dienen erop te vertrouwen dat aanbestedende dienst haar procedure conform alle wet- en regelgeving uitvoert.</p>
44.	Bijlage 7 Kwaliteit 4	2	Wat is de consequentie als Inschrijver de toelichting niet geeft in de volgorde van de open vragen?	Dan bestaat de kans dat de beoordelaars hun beoordeling niet systematisch per onderdeel kunnen laten plaatsvinden, wat ten nadele van de betreffende inschrijver kan zijn.
45.	Bijlage 7 Kwaliteit 5	2A	Wat is de consequentie als Inschrijver bij de beantwoording van de open vragen fontgrootte van minder dan 10 punten aanhoudt?	Dan kan in het kader van het gelijkheidsbeginsel de beantwoording van die inschrijver niet beoordeeld worden, waardoor de inschrijver terzijde gelegd moet worden.
46.	Bijlage 7 Kwaliteit 5	2A	<p>Lettertypen hebben elk hun eigen karakteristieken. Zo is er bijvoorbeeld een significant verschil tussen Arabic Typesetting 10 punten en Lucida Sans Typewriter 10 punten. Om er voor te zorgen dat alle Inschrijvers dezelfde hoeveelheid ruimte voor de beantwoording ter beschikking hebben, verdient het de voorkeur dat Aanbestedende Dienst een te gebruiken lettertype voorschrijft.</p> <p>Welk lettertype dienen Inschrijvers te gebruiken bij de beantwoording van de open vragen?</p>	Dit is akkoord. Inschrijver dienen allemaal Verdana 10 punten aan te houden.
47.	Bijlage 7 Kwaliteit 5	2.a.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoe ziet het huidige nummerplan er uit? 2. Wat vindt Aanbestedende Dienst van het huidige nummerplan? 3. Wat moet er anders dan in het huidige nummerplan? 4. Hoe moet dat anders in het nieuwe nummerplan? 5. Wat moet er hetzelfde als in het huidige nummerplan? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zie hiervoor bijlage "Informatie nummers ZAAM". 2. Het huidige nummerplan voldoet. <p>3, 4 en 5. Het is aan de inschrijvers om in hun roadmap hun nummerplan te beschrijven zoals die volgens hun het meest past bij de situatie van aanbestedende dienst.</p>

48.	Bijlage 7 Kwaliteit 5	2.c.	<p><i>"Op welke wijze inschrijver de kennis van de gevraagde dienstverlening borgt en vastlegt zodat bij uitval/ verlof van medewerkers of beëindiging van de overeenkomst er teruggevallen kan worden."</i></p> <p>Waarop dient er te kunnen worden teruggevallen?</p>	<p>"De kennis van de gevraagde dienstverlening" in geval van afwezigheid van de vanuit opdrachtnemer bij de uitvoering van de ze overeenkomst betrokken medewerkers.</p>
49.	Bijlage 7 Kwaliteit 6	3.e.	<p><i>"...middels een "live" demonstratie waarbij de meerwaarde en de gebruikersvriendelijkheid van de tool inzichtelijk wordt tijdens de persoonlijke toelichting zoals beschreven in dit document (hoofdstuk 7.2)"</i> Dit lijkt niet correct te zijn aangezien van Inschrijvers kennelijk verwacht wordt dat zij een "live" demonstratie geven, die tijdens de persoonlijke toelichting inzicht geeft in de gebruiksvriendelijkheid van de tool. Daarmee wordt de praktische gebruiksvriendelijkheid (voor het eerst) geïntroduceerd in de beoordeling. Het uitvoeren van de "live" demonstratie daarmee is een aanvulling op de eerder gedane Inschrijving. Aanbestedende Dienst heeft zelf terecht aangegeven dat het niet toegestaan is om tijdens de persoonlijke toelichting de Inschrijving aan te vullen en/of te wijzigen, hetgeen in lijn is met de Aanbestedingswet. Het beoordelen van de gebruiksvriendelijkheid van de tool tijdens de "live" demonstratie is derhalve toegestaan.</p> <p>1. Kan Aanbestedende Dienst "en middels een "live" demonstratie waarbij de meerwaarde en de gebruikersvriendelijkheid van de tool inzichtelijk wordt tijdens de persoonlijke toelichting zoals beschreven in dit document (hoofdstuk 7.2)" schrappen?</p> <p>2. Zo nee, op basis waarvan acht Aanbestedende Dienst de in de genoemde passage beoordeling wel passend?</p>	<p>1. Nee, dit is niet akkoord.</p> <p>2. Inschrijvers dienen bij hun inschrijving screenshots toe te voegen van de door haar aangeboden tool. Daarmee wordt gewaarborgd dat de tool reeds voor de uiterste termijn van indienen inschrijvingen bestaat.</p>

50.	Bijlage 7 Kwaliteit 4 7	<p>In de inleiding van onderhavige bijlage stelt Aanbestedende Dienst: <i>"Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over deskundige medewerkers om de nadere opdrachten uit deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren."</i> Bij de open vraag betreffende de <i>"Aanvragen van opdrachtgever aan de helpdesk van inschrijver"</i> vraagt Aanbestedende Dienst aan Inschrijver om de procedures te beschrijven die haar helpdesk gebruikt om aanvragen vanuit Aanbestedende Dienst te beschrijven. De procedures die Inschrijver heeft opgesteld, biedt geen enkel inzicht dat Aanbestedende Dienst in staat stelt om te bepalen of Inschrijver over deskundig personeel beschikt, anders dan mogelijk over het personeel dat de procedures geschreven heeft, maar dat is niet relevant binnen de scope van onderhavige dienstverlening. Feitelijk betreft het hier de beoordeling door Aanbestedende Dienst van hoe Inschrijver de ITIL-procedures heeft opgeschreven. Hoe stelt Aanbestedende Dienst op basis van de beschreven (ITIL-) procedures vast of Inschrijver beschikt over deskundige medewerkers om de nadere opdrachten uit deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren?</p>	<p>Door inzicht te geven in hoe de procedures daadwerkelijk uitgevoerd worden door de betreffende medewerkers. Uit de beschrijving van de uitvoering van de procedures kan aanbestedende dienst opmaken of deze medewerkers deskundig zijn.</p> <p>Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de opdrachtnemer hetgeen zij beschreven heeft in de beantwoording open vragen niet gestand kan doen zal de overeenkomst conform hoofdstuk 2.3 van het aanbestedingsdocument ontbonden worden.</p>
51.	Bijlage 7 Kwaliteit 5 7	<p>Inschrijver onderschrijft het belang om de wereld ook voor volgende generaties leefbaar te houden en werkt actief aan een beter milieu en duurzaamheid. Dit staat beschreven in haar duurzaamheidsverslag waarin ook de concrete doelen en resultaten van de afgelopen en toekomstige jaren vermeld wordt. Dit betreft een veelheid aan initiatieven, projecten en beleidsdoelstellingen, die elk voor zich een bijdrage leveren aan milieu en maatschappij voor nu en de toekomst. In de beantwoording van deze open vraag is de ruimte gesteld op maximaal drie pagina's A4.</p>	<p>Op de website van aanbestedende dienst kunnen inschrijvers zich verdiepen in de duurzaamheidsdoelstellingen van aanbestedende dienst. Zie hiervoor onder andere het koersplan.</p>

		<p>Het is op basis van het gevraagde niet eenduidig helder wanneer voor elk van de drie genoemde onderdelen de beoordeling Uitmuntend gegeven wordt. Omdat Inschrijver Aanbestedende Dienst zo veel mogelijk tegemoet wenst te komen met het vervullen van haar doelstellingen op het gebied van Milieu en duurzaamheid, is het van belang dat Aanbestedende Dienst aangeeft wat haar doelen zijn. Inschrijver kan dan bepalen op welke mate zijn dienstverlening bijdraagt aan het verwezenlijken van die doelen op het gebied van milieu en duurzaamheid.</p> <p>1. Waaraan dient het antwoord van Inschrijver concreet te voldoen om de score Uitmuntend te krijgen voor het onderdeel <i>"Op welke wijze geeft zij invulling aan duurzaamheid in de keuzes die zij maakt in het uitvoeren van de in deze aanbesteding gevraagde diensten en gebruik van datacentra"</i>?</p> <p>2. Waaraan dient het antwoord van Inschrijver concreet te voldoen om de score Uitmuntend te krijgen voor het onderdeel <i>"Op welke wijze inschrijver duurzaamheid in de eigen bedrijfsvoering laat terugkomen kijkend naar fossiele brandstoffen, energieconsumptie en afvalverwerking van hardware"</i>?</p> <p>3. Waaraan dient het antwoord van Inschrijver concreet te voldoen om de score Uitmuntend te krijgen voor het onderdeel: <i>"In welke mate inschrijver CO2 neutraal of negatief werkt, haar bedrijfsvoering heeft ingericht en op welke wijze zij dit toepast in de dienstverlening"</i>?</p>	
52.	Bijlage 7 Kwaliteit 8	<p>Beoordelingsmethodiek</p> <p>1. Wordt de opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste eindwaarde?</p> <p>2. Zo nee, op basis waarvan wordt de opdracht dan gegund?</p>	<p>1. Neen, laagste fictieve prijsscore zoals staat beschreven in het aanbestedingsdocument.</p> <p>2. Zie bovenstaand antwoord.</p> <p>3. Hoofdstuk 4.1 t/m 4.3.</p>

		<p>3. Waar in de aanbestedingsdocumentatie staat expliciet beschreven hoe de beoordeling van de afzonderlijke onderdelen leidt tot de (voorlopige) gunningsbeslissing?</p> <p>4. Om verwachtingen te kunnen overtreffen, is het noodzakelijk te weten wat de verwachtingen zijn. Wat zijn voor elk van de acht open vragen (per letter en streepje uitgewerkt) de verwachtingen van Aanbestedende Dienst?</p>	
53.	Bijlage 7 Kwaliteit 2B 9	<p><i>"De toelichting moet inhoudelijk identiek zijn aan hetgeen wat inschrijver bij de inschrijving heeft aangeboden en beschreven, er mogen dus geen alternatieve antwoorden en geen aanvulling(en) gegeven worden op de inschrijving, louter een toelichting op de gegeven beantwoording. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling."</i></p> <p>Wat leidt wel tot een aanpassing van de beoordeling?</p>	Indien blijkt dat de beoordelaars de schriftelijke beantwoording anders geïnterpreteerd hebben dan deze bedoeld is.
54.	Bijlage 7 Kwaliteit 2B 9	<p><i>"Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door eigen medewerkers, die zodanig bekwaam is/ zijn dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden, waarbij geldt dat diezelfde medewerker(s) na een eventuele voorgenomen gunning de implementatie gaat/ gaan verzorgen."</i></p> <p>Hoeveel medewerkers mogen er maximaal namens Inschrijver deelnemen?</p>	Per inschrijver mogen maximaal 4 personen deelnemen.

55.	Bijlage 7 Kwaliteit 2B 9	<p>"Dit onderdeel kent <i>GEEN</i> eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen."</p> <p>Hoe kan de toelichting die inhoudelijk identiek is aan hetgeen dat Inschrijver bij de Inschrijving heeft aangeboden en beschreven, en waarbij er geen alternatieve antwoorden en geen aanvulling(en) gegeven worden op de Inschrijving, en louter een toelichting op de gegeven beantwoording gegeven wordt, uiteindelijk toch leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de open vragen?</p>	Zie het antwoord op vraag 53.
56.	Bijlage 2 Programma van Eisen 21 2	Hoe sluit de eis " <i>Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuwe apparatuur</i> " aan op hetgeen in Bijlage 8 bij AS5 wordt genoemd: " <i>Stimuleer dat afgedankte hardware hoogwaardig wordt hergebruikt...</i> "?	<p>De passage waar vraagsteller verwijst is onderdeel van hoofdstuk 3 van bijlage 8 "aandachtspunten en suggesties".</p> <p>Daarnaast staat niet beschreven dat de hardware hergebruikt wordt ten behoeve van deze overeenkomst.</p>
57.	Aanbestedingsdocument, Omvang van de dienstverlening p7	Graag ontvangt inschrijver een overzicht van alle aanwezige toestellen met daarbij aangegeven voor welke toestellen de wens er is, zoals uitgesproken tijdens de schouw, om hergebruikt te worden.	<p>Aanbestedende dienst is voornemens het grootste deel van de toestellen te vervangen.</p> <p>Enkele toestellen zullen, gezien de leeftijd, behouden worden. Dit betreft toestellen van de volgende typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Htek UC924 (receptie toestel). - HTEK UC903 (standaard toestel). - Yealink T41s (standaard toestel). - Yealink T46s (receptie toestel).

58.	Aanbestedingsdocument, §1.3 p9 TAAS Telefonie as a Service	<p>Het is voor Inschrijvers van groot belang dat dit punt helder is om zo een gedegen prijs in te kunnen vullen en waardoor de Aanbestedende dienst ervan verzekerd is dat zij deugdelijke en vergelijkbare inschrijvingen ontvangen.</p> <p>Dienen Inschrijvers slechts de volledige kosten voor implementatie en hardware (alle eenmalige kosten) in het TaaS model verrekend te hebben of ook nog andere kosten? En wat is de tijd waarover de eenmalige kosten verspreid dienen te worden aangezien de overeenkomst vele mogelijkheden tot verlenging heeft is het van Inschrijvers wel van belang dat zij verzekerd zijn van de verrekening van de eenmalige kosten en niet ongedekt achterblijven wanneer de overeenkomst na de eerste 24 maanden niet verlengd zou worden. Wij verzoeken de Aanbestedende dienst dan ook te verduidelijken hoe zij de verrekening van Taas precies wenst?</p>	In deze prijs dienen alle bijkomende kosten inbegrepen te zijn. De eenmalige kosten dienen over de eerste 24 maanden van de overeenkomst verdeeld te worden (per prijzenblad is hierop aangepast).
59.	Aanbestedingsdocument, §1.3 p9	Kan Aanbestedende dienst Inschrijvers van een overzicht van de huidige vaste telefoonnummers welke geporteerd dienen te worden, gespreksvolumes en overige informatie?	Zie hiervoor bijlage "Informatie nummers ZAAM".
60.	Aanbestedingsdocument, § 3.2.1 Financiële en economische draagkracht p26	<p>Er lijkt een tegenstrijdigheid te zitten in de gevraagde verzekerde bedragen voor de aansprakelijkheidsverzekering tussen § 3.2.1. Van het aanbestedingsdocument (€ 1.500.000,- per gebeurtenis per jaar), artikel 13 van de model Verwerkersovereenkomst (€ 1.000.000,- per gebeurtenis per jaar) en artikel 5 van de Conceptovereenkomst (€ 1.500.000,- per gebeurtenis EN per jaar).</p> <p>Kan Aanbestedende dienst hier verduidelijking in geven?</p>	<p>In bijlage 1 conceptovereenkomst staat het volgende beschreven:</p> <p><i>'In geval de bijlagen strijdige bepalingen bevatten, prevaleren de bijlagen in de volgorde als aangegeven in het vorige lid, waaronder de Algemene Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten ZAAM (bijlage 3). Het gestelde in de overeenkomst prevaleert boven de bijlagen.'</i></p>

61.	Aanbestedingsdocument, § 3.2.1 Financiële en economische draagkracht p26	<p>Ervaring uit de markt/branche van inschrijver leert dat het gevraagde bedrag per gebeurtenis van EUR 1.500.000,- zonder een maximumbedrag per jaar disproportioneel is en niet in verhouding staat tot de opdracht. Daarnaast is het voor veel inschrijvers in de branche niet mogelijk om zich te verzekeren tot het, ongelimiteerde, gevraagde bedrag waardoor er met deze eis sprake is van uitsluiting van deelname waardoor er dusdanig minder inschrijvers zullen zijn.</p> <p>Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst dan ook om deze eis aan te passen en een maximum bedrag per jaar toe te voegen volgens het gangbare bedrag in de branche van EUR 2.500.000,- met een maximum van EUR 150.000,- per gebeurtenis waarvan het totaal per jaar het maximale bedrag niet mag overschrijden. Indien aanbestedende dienst de eis niet naar beneden bij kan stellen verzoeken wij om een toelichting.</p>	Zie antwoord op vraag 8.
62.	Aanbestedingsdocument, § 3.2.2 Technische- of beroepsbekwaamheid p27	<p>Kan Aanbestedende dienst verduidelijken wat het aantal referenties is wat uitgevraagd wordt? Formulier B en in de tekst van het Aanbestedingsdocument wordt steeds gesproken over 'Referenties' meervoud terwijl in § 3.2.2. 'Ten minste 1 opdracht (over alle kerncompetenties)' aangehaald wordt als referentie.</p> <p>Wat is voordeel indien er meer dan 1 referentie opdracht aangeleverd wordt?</p>	Een inschrijver mag meerdere tevreden referenties aanleveren welke ieder moeten voldoen aan alle kerncompetenties. Dit levert echter geen voordeel op. Zie ook het antwoord op vraag 95.
63.	Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 13	Kan Aanbestedende dienst uitleggen wat zij verstaat onder functioneel beheer gelet op het verschil in functioneel en operationeel beheer?	<p>Operationeel beheer: werkzaamheden voor het operationeel opleveren en houden van de systemen door opdrachtnemer.</p> <p>Functioneel beheer: uitvoeren van aanpassingen in de systemen zoals het vrijgeven van bellen naar het buitenland of het aanmaken van een account.</p>

64.	Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 13	Wat is de reden dat er met een tijdseenheid van 10 minuten gewerkt wordt terwijl 15 minuten gangbaar in de markt is?	Dit komt voort uit de huidige situatie.
65.	Formulier C Prijzenblad, Telefoon toestellen en apparatuur	D17 toont het totale van alle prijzen per eenheid, en dus niet het totaal aan eenmalige apparatuur aanschafkosten, en wordt meegenomen in de totaalprijs berekening (cel B66). Inschrijver lijkt het aannemelijker dat het totaal van de eenmalige kosten (de som van E7:E16) meegenomen wordt in de berekening van de totaalprijs zoals dat bij de andere prijsgroepen wel gebeurt. Kan Aanbestedende dienst hier uitleg over geven danwel het prijzenblad aanpassen?	Dit is correct opgemerkt, aanbestedende dienst heeft het prijzenblad hierop aangepast. NOTE: Inschrijvers dienen bij hun inschrijving het aangepaste prijzenblad te gebruiken genaamd: "Formulier C – prijzenblad AANGEPAST d.d. 22-02-2022". En zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van het juiste prijzenblad.
66.	Formulier C Prijzenblad	Hoort cel G46 niet 12 maanden te vermelden ipv 24 maanden aangezien dit over de 6 afzonderlijke optie jaren van 12 maanden gaat?	Aanbestedende dienst begrijpt uw verwijzing naar cel G46 niet. In cel D48 t/m D54 worden de prijzen per 12 maanden (per afzonderlijk optiejaar) weergegeven. In cel E 48 t/m E54 worden de prijzen voor de 6 optie jaren totaal weergegeven.
67.	Formulier C Prijzenblad	Bij de TaaS prijzen lijkt de invulvakken voor de eerste 2 optie jaren (jaar 3+4) te ontbreken welke wel aan de 'Koop/Service' kant aanwezig zijn. Momenteel zijn alleen vakken voor de eerste 24 maanden en de optionele 12 maanden aanwezig onder het TaaS deel van het Excel bestand. Kan Aanbestedende dienst hier uitleg over geven danwel het prijzenblad aanpassen?	Met betrekking tot TAAS zijn de abonnementskosten weergegeven in cel H19 t/m H25 (eerste 24 maanden), cel H37 t/m H43 (eerste 24 optiemaanden) en H48 t/m H54 (laatste 6 optie jaren). Deze cellen verwijzen naar de abonnementskosten die inschrijver reeds opgeeft onder "koop/service" opdat deze kosten in geval van TAAS niet anders mogen zijn.

68.	Formulier C Prijzenblad	<p>Kan Aanbestedende dienst uitleggen wat de redenering is achter de deling door 2 van de totale prijs formule aangezien er in de totalen zowel totaal prijzen van 24 maanden en 12 maanden periodes zitten?</p> <p>“ De totaalsom is opgebouwd uit de som van de eerste 24 maanden + de som van het eerste 2 optiejaren + de som van de volgende 6 optiejaren (2+2+1+1+1+1+1) plus de kosten van TAAS, geheel gedeeld door 2. ”</p>	<p>In cel B67 worden alle kosten voor “koop + service” en “TAAS” bij elkaar opgeteld. Omdat aanbestedende dienst slechts een van deze opties af zal nemen wordt het bedrag in cel B67 gedeeld door 2.</p>
69.	Formulier C Prijzenblad	<p>Tijdens de schouw werd aangegeven dat slechts een aantal scholen DECT heeft en voorlopig wil houden. Kan hier meer informatie over gegeven worden, wat zijn de huidige DECT faciliteiten per school, hoeveel is in gebruik mede gezien de gevraagde aantallen in het prijzenblad?</p>	<p>De aantallen op het prijzenblad zijn de verwachte afname. Er zijn een aantal scholen die gebruik maken van DECT, deze scholen beschikken elk over meerdere DECT-toestellen.</p>
70.	Formulier C Prijzenblad	<p>Wat wordt verstaan onder de basisstation DECT? Aangezien DECT verder niet in de aanbestedingsdocumenten besproken wordt.</p>	<p>Onder DECT verstaat aanbestedende dienst een draadloze handset met een basisstation.</p>
71.	Formulier C Prijzenblad	<p>Wat zijn de functionele eisen van de DECT? Aangezien DECT verder niet in de aanbestedingsdocumenten besproken wordt.</p>	<p>Aanbestedende dienst wenst een reikwijdte van minimaal 40 meter in een open ruimte gemeten.</p>
72.	Bijlage 1 Concept overeenkomst, art 8 lid 2	<p>Kan opdrachtgever bevestigen dat de vraag of de levering al dan niet aan het gestelde in de overeenkomst voldoet, in samenhang gelezen dient te worden met artikel 6 van de algemene inkoopvoorwaarden diensten, in die zin dat opdrachtgever slechts van opdrachtnemer mag eisen dat de levering alsnog aan de overeenkomst voldoet, zolang opdrachtgever de opdracht niet heeft geaccepteerd? Zo nee, kan opdrachtgever dan bevestigen dat de vraag of de levering al dan niet aan het gestelde in de overeenkomst voldoet, ter beoordeling ligt aan opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk?</p>	<p>De tekst waarnaar vraagsteller verwijst kan aanbestedende dienst niet terugvinden in artikel 6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten.</p> <p>Daarnaast is het niet correct dat artikel 8 lid 2 van de overeenkomst alleen van toepassing is zolang de opdrachtgever de opdracht niet heeft geaccepteerd.</p> <p>Indien, ter beoordeling van opdrachtgever, de levering niet voldoet aan het gestelde geldt artikel 8.</p>

		Indien een van beide vragen of beide vragen ontkennend worden beantwoord, verzoekt opdrachtnemer om een toelichting.	
73.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten, art 19 (leveringen)	Kan opdrachtgever bevestigen dat, gezien de hiërarchische verhouding tussen de verschillende documenten, de minimale verzekering t.a.v. aansprakelijkheid conform de concept overeenkomst is bepaald op 1,5 miljoen euro en <u>niet</u> op het bedrag uit deze Algemene Inkoopvoorwaarden?	Dit is correct. Het gestelde in de overeenkomst prevaleert boven het gestelde in de inkoopvoorwaarden.
74.	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten, art 25 (diensten)	Kan opdrachtgever bevestigen dat, gezien de hiërarchische verhouding tussen de verschillende documenten, de minimale verzekering t.a.v. aansprakelijkheid conform de concept overeenkomst is bepaald op 1,5 miljoen euro en <u>niet</u> op het bedrag uit deze Algemene Inkoopvoorwaarden?	Zie antwoord op vraag 73.
75.	Bijlage 8 Milieucriteria, nr 7	Kan aanbestedende dienst bevestigen of deze bepaling(en) contractueel worden opgenomen in (bijvoorbeeld) de conceptovereenkomst? En kan aanbestedende dienst toelichten in hoeverre een proactieve houding wordt verwacht of dat zij dergelijke informatie op verzoek kan aandragen bij aanbestedende dienst?	Conform artikel 2 van de overeenkomst is bijlage 8 onderdeel van bijlage D bij de raamovereenkomst. De beschreven informatie hoeft uitsluitend op verzoek aangeleverd te worden.
76.	Bijlage 12 Model Verwerkersovereenkomst, art 14	Kan aanbestedende dienst aangeven welke overeenkomst leidend is in geval van tegenstrijdigheden, nu in de concept overeenkomst wordt uitgegaan van een andere hiërarchie (artikel 2) dan in dit artikel 14?	De raamovereenkomst prevaleert boven de verwerkersovereenkomst, zoals beschreven in de concept raamovereenkomst.
77.	Algemeen	Tijdens de schouw werd er gesproken over de aanwezigheid van VA-MO integratie op een aantal scholen. Kan Aanbestedende dienst hier meer informatie over verstrekken? Welke scholen, betreft het privé of ZAAM mobiele telefoons, hoe is de integratie momenteel opgezet etc.	De mobiele nummers van de VA-MO zijn vermeld in bijlage "Informatie nummers ZAAM". De opzet hiervan is de mobiele bereikbaarheid van de conciërges van de scholen.
78.	Algemeen	Is het wifi netwerk van school gescheiden van het kantoor netwerk?	Wifi netwerk is onderdeel van kantoor netwerk. Telefonie is gescheiden.

79.	Algemeen	Kan Aanbestedende dienst een overzicht beschikbaar stellen van de huidige VDSL verbindingen met daarbij behorende bandbreedtes per ontsloten locatie. Indien u deze niet beschikbaar wilt stellen verzoeken wij u hiervoor een motivering te geven.	Deze informatie is als bijlage bijgevoegd bij de beantwoording van deze nota van inlichtingen (zie "bijlage verbindingen ZAAM").
80.	Aanbestedingsdocument par. 1.3, p. 6	Heeft Stichting ZAAM nog andere doelstellingen met de dienst/ dienstverlening dan die in de deze paragraaf beschreven staan?	Alle beoogde doelstellingen zijn beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
81.	Algemeen	Zijn er nog andere derde partijen die betrokken (moeten) worden bij de implementatie, behalve Switch IT Solutions? Zo ja, welke?	Nee, er zijn geen andere derde partijen waar opdrachtnemer mee te maken zal hebben.
82.	PvE algemeen	Is het de wens om inbraakalarm en liften aan te sluiten op de telefonie-oplossing?	Neen, dit valt buiten de scope.
83.	Algemeen	Kunt u gegevens verstrekken over het in- en uitgaand belverkeer?	Bij de publicatie van deze nota van inlichtingen is hiervoor het document "Informatie Outbound Calls" en "Informatie Inbound Calls" bijgevoegd. De gegevens van College de Meer ontbreken hierin, omdat aanbestedende dienst deze niet beschikbaar heeft.
84.	Algemeen	Liggen er data-verbindingen tussen de panden, zodat onderling bellen ook mogelijk wordt?	Nee, iedere locatie heeft een eigen omgeving.
85.	Algemeen	De 2 afgelopen aanbestedingen kenden ook een lange (optionele) looptijd maar zijn na de initiële termijn stopgezet. Wat is de reden dat – met name – de voorlaatste keer de overeenkomst niet is verlengd?	Dit is gekomen door onvoldoende tevredenheid over de huidige kwaliteit.
86.	Aanbestedingsdocument par. 1.3, p. 7	"Van de bestaande TIPTEL/Polycom-toestellen wil aanbestedende dienst geen gebruik meer maken, deze dienen allemaal vervangen te worden." Zijn er – anders dan hun rol bij de bereikbaarheidsproblemen – nog andere punten waar ZAAM ontevreden mee is m.b.t. de huidige telefoontoestellen?	Nee, die zijn er niet.

87.	Aanbestedingsdocument par 1.3, p. 6	<p>“Het kan zijn dat de glasvezelverbindingen die de scholen ook hebben in de toekomst dusdanig gegarandeerde goede spraak kunnen bieden dat de VDSL verbindingen niet meer nodig zijn. Inschrijver dient er dus rekening mee te houden dat 1 of meer door inschrijver aangeboden VDSL verbindingen per maand opzegbaar moeten zijn, zonder afkoopkosten.”</p> <p>De contracten voor verbindingen zijn standaard een jaar. De opdrachtnemer is dus zelf aan vaste kosten verbonden, gebaseerd op jaarafname. Een opzegtermijn van een maand werkt voor ZAAM niet kostenverlagend; of zelfs kosten-verhogend, omdat het risico op tussentijdse opzegging in het maandtarief wordt verdisconteerd.</p> <p>Dit terwijl de kans dat opzegbaarheid per maand nodig is erg klein lijkt – er van uitgaande dat als er een plan is om over te gaan op glasvezel bij een locatie, dit wel langer dan een maand van tevoren bekend zal zijn.</p> <p>Is ZAAM bereid om deze bepaling te laten vervallen? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet; en in elk geval een indicatie geven van hoe reëel u de kans acht dat dit gaat voorkomen, zodat we hier rekening mee kunnen houden in de prijsstelling?</p>	<p>Nee, de bepaling blijft bestaan.</p> <p>De kans is klein dat binnen een jaar VDSL-verbindingen niet meer nodig zijn.</p>
88.	Aanbestedingsdocument par. 1.3, p. 8	U stelt dat Inschrijver geen rechten kan ontlene aan de omvang van de levering en dat er geen afnameverplichting geldt. Inschrijver ziet graag dat er een minimale afname wordt opgenomen.	Zie het antwoord op vraag 33.
89.	Aanbestedingsdocument par. 1.3, p. 9	U stelt dat er een aantal scholen gebruik wenst te maken van een TAAS-oplossing. Kunt u een indicatie geven van het aantal scholen?	Dit valt niet te voorspellen.

90.	Aanbestedingsdocument par. 2.6, p. 21	U stelt dat de offerte een gestanddoenings-termijn heeft van ten minste 160 dagen. Bent u bereid op dit punt een voorbehoud op te nemen, dan wel de termijn te verkorten tot 90 dagen?	Dat is akkoord.
91.	Aanbestedingsdocument par. 4.2, p. 31	U stelt dat het invullen van negatieve bedragen niet is toegestaan. Is het wel toegestaan om een nul bedrag (€ 0) op te geven?	Dit is toegestaan, mits inschrijver voor de onderdelen waar zij € 0,- offreert gedurende de looptijd van de overeenkomst geen kosten factureert.
92.	Bijlage 2 Programma van Eisen p. 2, eis 21	U stelt dat u uitsluitend gebruik wilt maken van fabrieksnieuwe apparatuur. In het kader van duurzaamheid, circulariteit en het hergebruik van hardware, willen wij u vragen het leveren van jong gebruikte geschikte toestellen toe te staan. Hierbij garandeert Inschrijver dat de toestellen van hetzelfde type zijn als gevraagd en kwalitatief aan de eisen voldoen.	Nee, dit is niet akkoord. Aanbestedende dienst wenst op een andere manier duurzaamheid toe te passen in deze overeenkomst.
93.	Formulier C Prijzenblad	Voor alle duidelijkheid; moeten wij op regels 12 en 13 van het prijzenblad ('OPTIONEEL MEERPRIJS voor HEADSET...') daadwerkelijk de meerprijs opnemen – het prijsverschil tussen de headset met 2 oorschelpen t.o.v. met 1 oorschelp – en dus niet de volledige prijs voor een headset met 2 oorschelpen?	Dit is correct.
94.	Bijlage 9 Checklist	Op de checklist wordt gesproken over "Inleidende brief met code t.b.v. de open vragen (ANONIEM en niet herleidbaar)". Aangezien er verder nergens in het Aanbestedingsdocument of Bijlage 7 wordt gesproken over een code of anoniem beantwoorden nemen we aan dat dit niet van toepassing is bij deze aanbesteding. Kunt u dit bevestigen?	Zie antwoord op vraag 27.

95.	Aanbestedingsdocument par. 3.2.2, p. 26	<p>“Inschrijver dient in de afgelopen 24 maanden voorafgaande aan inschrijving ten minste één (1) opdracht (over alle kerncompetenties) naar tevredenheid (met een tevredenheidsreferentie) te hebben uitgevoerd met een totale waarde van minimaal € 40.000,- inclusief BTW op jaarbasis (12 maanden) met minimaal 350 aansluitingen van vaste telefonie.” Dit kan gelezen worden als dat wij één referentie moeten aanleveren die voldoet aan alle 3 de kerncompetenties.</p> <p>Formulier B suggereert dat er per kerncompetentie 1 referentie mag worden aangeleverd.</p> <p>Wat is juist?</p>	Inschrijver dient één (1) referentie aan te leveren die voldoet aan alle 3 kerncompetenties.
96.	Bijlage 7 Kwaliteit, p. 8	<p>“De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitstekend resultaat en de oplevering overstijgt de verwachtingen.” Verwachtingen kunnen subjectief zijn en niet inzichtelijk voor de inschrijvers. Kunt u een indruk geven welke objectief kader u hanteert voor het toetsen van de beschrijvingen aan de verwachtingen? Valt dan bijvoorbeeld te denken aan het overstijgen van de eisen in het Programma van Eisen? Graag een toelichting.</p>	Dat is inderdaad een situatie waarvan de beoordelaars kunnen vinden dat hun verwachtingen overstegen worden.
97.	Bijlage 7 Kwaliteit, p. 5	<p>Bij Plan van aanpak onder b. wordt gevraagd naar risico's en beheersmaatregelen. Wenst Stichting Zaam hier interne risico's (binnen invloedssfeer van inschrijver) of externe risico's (buiten invloedssfeer van inschrijver) te zien?</p>	Dit betreffen zowel interne als externe risico's te zijn.
98.		<p>Zijn de huidige POE switches SMTP protocol per poort uit te schakelen? Dit om 's nachts de poorten uit te kunnen zetten om significant energie te besparen en zo duurzaamheid te faciliteren. Daarom willen wij weten of de Cisco switch deze functionaliteit kan ondersteunen.</p>	Het is voor aanbestedende dienst niet mogelijk om dit uit te zoeken, omdat er verschillende modellen in omloop zijn. Een voorbeeld van een type is: Cisco SG350-28P

99.	Bijlage 7 Kwaliteit, p. 2	Door wie worden de toestellen en headsets beoordeeld? Zijn dit dezelfde mensen als die de antwoorden op de open vragen beoordelen?	Dit zijn deels dezelfde beoordelaars en deels andere beoordelaars. De toestellen worden beoordeeld door ervaren gebruikers.
100.	Aanbestedingsdocument par. 5.3, p. 35	De beoordelingscommissie bestaat uit drie vakinhoudelijke deskundigen, medewerkers van ZAAM-diensten. Klopt onze aanname dat het allen medewerkers van de stafdiensten betreft? Zijn zij ook allen betrokken bij de ICT en/of telefonie in dagelijks werk?	In de beoordelingscommissie zullen naast medewerkers van ZAAM diensten ook vertegenwoordigers van scholen deelnemen. Alle beoordelaars zijn medewerkers die in hun dagelijkse werkzaamheden betrokken zijn bij ICT en/of telefonie.
101.	Aanbestedingsdocument par. 1.3 blz. 7	De scholen hebben een aparte VDSL verbinding voor spraak/data om de kwaliteit van telefonie te kunnen waarborgen. In de uitvraag worden er 27 datalijnen uitgevraagd. Zijn deze ter vervanging van de huidige VDSL verbindingen of betreft dit nieuwe aansluitingen? Indien dit nieuwe aansluitingen betreft, dient dit dan een VDSL aansluiting te zijn of betreft dit een functionele vraag waarin de aanbieder de eigen keuze heeft voor de manier waarop de connectiviteit wordt geborgd.	VDSL is geen vereiste. Inschrijvers dienen echter wel de gevraagde snelheid te kunnen leveren.
102.	Prijzenblad A25, abonnementkosten	De uitgevraagde datalijn wordt gevraagd met een capaciteit van 50Mb/50Mb. Dit lijkt hoog gedimensioneerd. Kunt u aangeven op welke gronden u deze capaciteit vraagt.	Zie voor informatie met betrekking tot de data lijnen "Bijlage Verbindingen Zaam" welke is bijgevoegd bij de beantwoording van deze nota van inlichtingen.
103.	Aanbestedingsdocument par. 1.3 blz. 9	Alle toestellen zullen op de infrastructuur (eigen Switches) van ZAAM worden aangesloten. Dit lijkt strijdig met de uitvraag in het prijzenblad waarin 15 switches en routers gevraagd worden. Kunt u dit verduidelijken? Kunt u specificaties van de gevraagde routers en switches aangeven. Hoeveel poorten zijn gewenst, overige spec's zoals bv PoE, en voorkeur.	De apparatuur die er nu staat kan niet compatible zijn met de nieuwe oplossing en zal dan vervangen moeten worden. Alle switches hebben POE die er nu hangen, het aantal switches en poorten is verschillend per locatie, soms zijn er meerdere ICT-ruimtes met patchkasten. Het minimale aantal is 12 poorten en maximaal 48 poorten per switch.

			<p>De specificaties van de router hangen af van uw provider, de routers die er nu te vinden zijn kunnen verschillende types zijn o.a. van Cisco en Huawei.</p> <p>Aanbestedende dienst beschikt niet over een exacte inventarisatie van de apparatuur.</p>
104.	Bijlage 2 PvE, eis 9	Opdrachtnemer kan geen SLA garanties afgeven, op delen van de infrastructuur die niet in scope van de aanvraag zijn. Wij nemen aan dat deze eis alleen betrekking heeft op het gedeelte van de keten wat in scope van de aanvraag is. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit is correct.
105.	Prijzenblad A15, A16, abonnementkosten	U vraagt om de levering van 15 routers en switches. Er zijn oplossingen waarbij de toestellen via een beveiligde internet connectie verbonden worden met het telefonieplatform. In deze oplossing is geen separaat voice netwerk noodzakelijk. Dit bespaart op de kosten voor deze routers en switches. Het verdient aanbeveling om de routers en switches optioneel uit te vragen. Kunt u uw prijzenblad hierop aanpassen?	Dit is niet akkoord, een gescheiden netwerk is vereist.
106.	Prijzenblad, telefoontoestellen en apparatuur	Type 1 toestel, inclusief App toestel overname. In het PvE, eis 26 wordt gesteld dat slechts een beperkt aantal medewerkers deze functionaliteit zal krijgen. Kunt u dit toelichten? Kunt u aangeven hoeveel medewerkers de betreffende app krijgen?	Het is niet bekend hoeveel medewerkers de app zullen gaan gebruiken. Dit is afhankelijk van de app die geboden zal worden.
107.	Bijlage 2 PvE, eis 38	In deze eis wordt gesteld dat een VLAN plan gemaakt dient te worden. Dit lijkt strijdig met het uitgangspunt van een fysiek gescheiden netwerk. Kunt u dit toelichten?	Dit klopt. Telefonie is een separaat netwerk. Als inschrijver het nodig vindt om hier een VLAN segmentering in aan te brengen staat haar dat vrij.
108.	Prijzenblad A19, abonnementen	Zijn de belkosten onderdeel van de gevraagde abonnementen? Zo ja: Kan aanbestedende diensten inzage geven in het totale belvolume in zowel inkomend als uitgaand verkeer, als het aantal gesprekken per categorie. (nationaal, internationaal als naar mobiele nummers)	De belkosten zijn onderdeel van de uitvraag. Bij de publicatie van deze nota van inlichtingen is hiervoor het document "Informatie Outbound Calls" bijgevoegd. De gegevens van College de Meer ontbreken hierin, omdat aanbestedende dienst deze niet beschikbaar heeft.

109.	Prijzenblad A20, abonnementen	In de leidraad wordt gesteld dat er geen afnameplicht is. Kan aanbestede dienst een minimale afname garanderen?	Zie het antwoord op vraag 33.
110.	Prijzenblad A25, abonnementskosten	Kan aanbestedende dienst de postcodes + huisnummers van de 27 locaties waarvoor de datalijnen bedoeld zijn beschikbaar stellen?	Zie antwoord op vraag 13.
111.	Aanbestedingsdocument par. 1.3 blz. 7	De scholen hebben een aparte VDSL verbinding voor spraak/data om de kwaliteit van telefonie te kunnen waarborgen. Beschikken de scholen ook over een aansluiting op SURF.nl (bv Netherlight)? Indien dit zo is: mag aanbieder gebruik maken van deze connectiviteit?	Nee, een gescheiden netwerk met eigen verbindingen is een eis.
112.	Algemeen	Aanbieder kijkt verder dan alleen de basis telefoniebehoeftes. Is of wordt er binnen de diverse locaties gebruik gemaakt van bijvoorbeeld een BHV of calamiteiten oplossing.	Nee, hier is geen sprake van.
113.	Algemeen	Wordt er gebruik gemaakt van een leerlingen volg systeem zoals Magister. Zo ja welke oplossing wordt er gebruikt?	Ja, opdrachtnemer maakt momenteel gebruik van Magister. Dit kan gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderen.
114.	Algemeen	Wordt er over alle scholen heen hetzelfde leerling volgsysteem gebruikt?	Ja, dit is correct.
115.	Aanbestedingsdocument blz. 7 van 42, prijzenblad regel 25 en PVE eis 3	Tijdens de pre bid meeting kwam duidelijk naar voren dat de huidige oplossing niet stabiel is en op 3 plekken te wensen overlaat. 1. kwaliteit toestel, 2. Cloudoplossing van leverancier 3. Verbindingen niet overal stabiel. Wat gegadigde bevreemd is dat dan hetzelfde technisch ontwerp als eind 2018 wordt uitgevraagd. Verbindingen moeten DSL zijn met een symmetrische bandbreedte van 50Mb (prijzenblad regel 25). Ook in de vorige aanbesteding stond deze minimale bandbreedte. Via DSL kan maximaal een upload snelheid van 20Mb worden bereikt, indien de locatie heel dichtbij de wijkcentrale ligt. Ook symmetrisch kan een DSL verbinding niet zijn. Hierdoor is het onhaalbaar om aan deze eis te voldoen.	Zie antwoord op vraag 102.

Op piek momenten in de belasting, zal de snelheid afnemen en vertraging op de lijn ontstaan en daardoor een mindere gesprekskwaliteit zoals opdrachtgever nu ervaart. Dit kan opgelost worden door een niet overboekte lijnen te eisen, deze zijn vele malen duurder en gelet op budget niet haalbaar. Met kabel is een iets hogere uploadsnelheid haalbaar, maar niet symmetrisch en ook veelal overbooked. Alleen via glas kan er symmetrische verbinden van 50Mb worden aangeboden. Glas aanleggen voor alleen telefonie op 27 locaties is kostbaar en niet haalbaar in het gestelde budget. Voorstel vanuit gegadigde is om direct op alle locaties de bestaande glasverbindingen te gaan gebruiken en een VLAN per locatie van 10Mb hiervoor in te richten is voldoende. Kan opdrachtgever daarmee instemmen.

Vervolg op bovenstaande vraag: Uit het aanbestedingsdocument blijkt dat ook opdrachtgever dit in de toekomst wil. Technisch zien we echter dat oplossingen gebruik maken van een dedicated lijn of bestaande internetverbindingen. Hierdoor is het dus een keuze die voor de hele contractperiode geldt. Direct voordeel voor opdrachtgever om de bestaande glas verbindingen te gebruiken is dat er niet geïnvesteerd hoeft te worden in nieuwe lijnen of dat oude lijnen worden hergebruikt, geen routers, switchen etc nodig en extra transitiekosten in de toekomst naar glas omdat VDSL (koper) op termijn uitgezet gaat worden binnen de 10 jaar dat het contract kan duren. Mocht opdrachtgever vasthouden aan DSL, zullen de slechte lijnen blijven en zal de onvrede blijven en klachten op voorhand moeten accepteren. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat het aan de opdrachtnemer is of ze gebruik maken van de bestaande glasverbinding of dat ze zelf een verbinding aanleggen met 50Mb up en download snelheid?

116.	Pve eis 20	Uit de meeting bleek heel duidelijk dat opdrachtgever een uniforme oplossing wenst, zodat alle scholen dezelfde toestellen gaan gebruiken. Deze eis spreekt dat tegen. Daarnaast zal de gekozen cloud oplossing bepalen welke toestellen wel of niet worden ondersteund. Kan opdrachtgever deze eis om deze 2 redenen laten vervallen?	Per type dient het uniform te zijn voor de scholen zodat er een uitwisseling kan plaatsvinden. Verschillende types mogen van verschillende merken zijn.
117.	prijzenblad	In regel 9 en 14 wordt gesproken over DECT toestellen. Deze komen in de overige stukken niet voor. Kan opdrachtgever deze regels verwijderen?	Zie het antwoord op vraag 69, 70 en 71.
118.	Pve eis 10	Uit de stukken blijkt dat er over PoE is, waarom wil opdrachtgever dan ook netstroomadapters? Hierdoor worden onnodige kosten gemaakt. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen?	Adapters zullen komen te vervallen.
119.	PVE eis 18	Terugbellen bij bezet is al geruime tijd geen marktconforme uitvraag meer en daarvan zien we dat deze ook niet meer wordt aangeboden in cloudoplossingen. Kan opdrachtgever daarom deze eis laten vervallen?	Eis 18 zal niet komen te vervallen. Het onderdeel "terugbellen bij bezet" zal wel komen te vervallen.
120.	PVE eis 18	Wat is het verschil tussen een groepsnummer en een groepschakeling volgens de opdrachtgever?	Aanbestedende dienst ziet geen verschil, zij zal groepsnummer hanteren.
121.	PVE eis 18	Groepsschakelingen (huntgroep), chef secretaresse schakelingen kent gegadigde, net als conference calling. Deze worden per stuk geprijsd, kan opdrachtgever aangeven hoe deze in het prijzenblad opgenomen dienen te worden?	Deze kosten dienen bij de prijzen te zijn inbegrepen.
122.	PVE eis 31	1.Hoeveel bedienposten moeten er zijn? 2.Welke functionaliteiten moet deze minimaal hebben? 3. Hoe kan opdrachtnemer deze prijzen in het prijzenblad?	Er dienen 1 of 2 bedienposten per locatie te zijn. Zie hiervoor de eisen van het "receptie toestel" (type 2).

123.	PVE eis 46	1.Integratie met Teams is mogelijk. Levert opdrachtgever alle benodigde MS licenties hiervoor ter zijner tijd? 2. Is opdrachtgever zich ervan bewust dat de integratie een project op zich is en waar op dat moment op basis van de scope een projectplan voor afgestemd moet worden en kosten voor implementatie en eventueel andere kosten?	1. Opdrachtgever zal de benodigde MS licenties leveren. 2. Wanneer dit aan de orde komt zal opdrachtgever aan opdrachtnemer vragen hiervoor een aparte offerte op te stellen.
124.	PVE eis 48	Kan opdrachtgever inzicht geven in het huidige belverkeer?	Zie antwoord op vraag 83.
125.	PVE eis 56	Deze eis zou gelezen kunnen worden dat de oplossing binnen 40 werkdagen na bestelling geïmplementeerd moet zijn. Voor een solide implementatie die bij opdrachtgever en gebruikers tot tevredenheid leidt, is dit te kort. Kan opdrachtgever hiervoor 3 maanden toestaan?	Ja, dit is akkoord.
126.	Aanbestedingsdocument blz. 9 van 42 en prijzenblad	Opdrachtgever wil de eenmalige kosten voor vaste toestellen en de implementatie naar eigen keuze van de scholen in een maandbedrag verwerkt zien ipv in een keer. Deze constructie is niet ongebruikelijk. In de stukken is deze niet uitgeschreven hoe dit dient te gebeuren en kan voor opdrachtgever tot zeer onwenselijke situaties leiden, omdat ze mogelijk de eenmalige kosten meerdere keren betalen als de overeenkomst wordt verlengd. Gegadigde wil opdrachtgever het volgende voorstellen: de implementatiekosten en toestellen worden in de eerste 24 maanden volledig betaald. Voor een school die direct bij aanvang contract start zal exact 24 maanden betalen. De school die in maand 3 van het contract live gaat, zal dan ook over de eerste drie maanden de TAAS kosten betalen. Hierdoor is er voor beide partijen duidelijkheid over welke periode er geïnvesteerd moet worden en betalen de scholen niet dubbel.	Dit is akkoord. Het prijzenblad is zo aangepast dat inschrijvers de kosten voor toestellen en apparatuur en de implementatiekosten in de TAAS situatie alleen voor de eerste 24 maanden hoeven op te geven. Deze kosten worden dus alleen in de eerste 24 maanden van de overeenkomst gefactureerd.

		Na bestelling van toestellen zal tegen eenmalige vergoeding gaan worden. Ervaring leert dat er weinig nieuwe toestellen worden nabesteld.	
127.	Aanbestedingsdocument blz. 10 van 42 en prijzenblad	Gegadigde heeft op basis van de uitvraag een eerste schatting van de omvang van de opdracht gemaakt. Het budget dat in het aanbestedingsdocument staat is heel krap, eigenlijk te krap om tot een goede oplossing te komen die past bij de eisen die gesteld worden. Om de verwachtingen van opdrachtgever goed te krijgen moet het budget aanpassen, of aantallen sterk verlagen of accepteren dat de nieuwe telefonie omgeving niet de verwachte verbetering brengt die opdrachtgever wil hebben. Hoe ziet opdrachtgever dit?	Dit betreft een raming en niet een budget.
128.	Prijzenblad	Het prijzenblad wekt de indruk dat er momenteel circa 250 losse telefoonnummers zijn en 50 blokken van 10. Kan opdrachtgever na kijken hoeveel nummer blokken er zijn van 10, 100 en 1000 en losse nummers? De genoemde aantallen lijken onwaarschijnlijk.	Bij de publicatie van deze nota van inlichtingen is hiervoor het document "Informatie nummers ZAAM" bijgevoegd.
129.	prijzenblad	Opdrachtgever heeft een goed beeld van de aantallen. Om tot een goede aanbieding te komen wil opdrachtnemer een minimale afname afspreken. Kan opdrachtgever instemmen dat jaarlijks de base met 10% mag krimpen? Waarbij het eerste jaar minimaal 90% van de opgegeven aantallen worden afgenomen?	Nee, dit is niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 33.
130.	PvE Eis 4	Maakt opdrachtgever gebruik van een Citrix/VDI/Chromebook omgeving op de computers waar ook mogelijke softphones op worden gebruikt?	Softphones vallen buiten de scope van deze aanbesteding.
131.	Aanbestedingsdocument blz. 7	Opdrachtnemer wilt graag weten hoe de huidige patches in het data-LAN(glas) netwerk eruit ziet. Is dit CAT5 of hoger?	Ja, dit is correct
132.	Aanbestedingsdocument blz. 7	Opdrachtnemer wilt graag weten hoe de huidige switches in het LAN netwerk eruit ziet. Is het Power Over Ethernet?	Ja, dit is correct.

133.	Aanbestedingsdocument blz. 8	Opdrachtgever geeft aan op zoek te zijn naar een probleemloze migratie: Dan wilt aanbieder graag weten wat de huidige oplossing behelst?	Dit hebben gegadigden tijdens de schouw kunnen waarnemen en dit staat beschreven in het verslag van de digitale kennismaking waarvan het verslag is bijgevoegd bij de beantwoording van deze nota van inlichtingen.
134.	PvE Eis 5:	Bedoelt Opdrachtgever hier Power Over Ethernet?	Ja, dit is correct.
135.	PvE Eis 41	Vind opdrachtgever, om de kosten beheersbaar te houden, het goed om de training voor de telefonistes op één locatie te houden?	Nee, dit is niet akkoord.
136.	prijzenblad	Met noemt in het prijzenblad de eis "inclusief app toestelovername" bij type 1, 2 en 3 toestellen, terwijl in Eis 39 wordt geëist dat het systeem volledig werkzaam moet worden opgeleverd. Daarom verzoekt Aanbieder de eis m.b.t. "inclusief app toestelovername" te laten vervallen.	Nee, dit is niet akkoord.
137.	PVE eis 51	Storingen worden geclassificeerd in 4 classificaties en hersteltijden. Inschrijver classificeert storingen op basis van een impact analyse waarbij gekeken wordt naar het aantal geraakte gebruikers, het soort impact en de urgentie van een snelle oplossing. Urgente storingen worden binnen 4 uur opgelost en minder urgente storingen meer dan 8 uur. Inschrijver houdt Opdrachtgever regelmatig op de hoogte van de storingen. Gaat u hiermee akkoord met dit voorstel?	Dit is niet akkoord.
138.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst / artikel 5 Aansprakelijkheid	Inschrijver maakt uit deze bepaling op dat Inschrijver per gebeurtenis voor maximaal 1.500.000 mio aansprakelijk is. Gezien de opdrachtwaarde is deze aansprakelijkheid buiten proportioneel. Daarom verzoekt Inschrijver Opdrachtgever de directe schade per gebeurtenis te limiteren tot twee maal de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis en vier maal de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Zie antwoord op vraag 8.

139.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst / artikel 6.3	Inschrijver kan dit artikel niet plaatsen. Graag schrappen.	Nee, dit is niet akkoord. Per abuis wordt in lid 3 verwezen naar 16.1 en 16.2, dit had moeten zijn 6.1 en 6.2. Wanneer gedurende de looptijd blijkt dat de opdrachtnemer een onjuiste verklaring heeft ingediend met betrekking tot het gestelde in artikel 6.1 en 6.2 is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
140.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst / artikel 7.2	Inschrijver werkt samen met verschillende derde partijen/onderaannemers (bijvoorbeeld het netwerk). Het is niet werkbaar om bij inzet van derden toestemming te vragen aan opdrachtgever, omdat het onderdeel is van onze dienstverlening. Inschrijver verzoekt dan ook dit artikel te schrappen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. Daarnaast wil aanbestedende dienst inschrijver erop wijzen dat indien zij gebruik wil maken van onderaannemers zij dit bij haar inschrijving kenbaar dient te maken.
141.	Bijlage 1 Conceptovereenkomst / artikel 11.1	De Raamovereenkomst is niet gericht op de gevraagde dienstverlening. Het is gebruikelijk om telecomspecifieke bepalingen op te nemen. Inschrijver heeft graag dat deze onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Deze staan in de algemene voorwaarden van Inschrijver. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat telecomspecifieke bepalingen onderdeel worden van de Overeenkomst? En kan Opdrachtgever er daarom mee instemmen dat de algemene voorwaarden van Inschrijver onderdeel worden van de overeenkomst?	Aanbestedende dienst kan ongezien niet instemmen met het toevoegen van voorwaarden. Inschrijvers kunnen middels de nota van inlichtingen tekstwijzingen voorstellen voor de aanbestedingsdocumenten/voorwaarden.
142.	Algemene Inkoopvoorwaard en Leveringen	Gezien de aard van de dienstverlening, welke telecommunicatiediensten inhoudt, zijn de algemene inkoopvoorwaarden leveringen volgens Inschrijver niet van toepassing. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Neen, dit is niet correct. De levering van telefoontoestellen en headsets is onderdeel van deze aanbesteding.

143.	Algemene Inkoopvoorwaard en Diensten / artikel 4.3	Inschrijver verzoekt dit artikel te schrappen, is niet van toepassing op de dienstverlening.	Ja, dit is akkoord.
144.	Algemene Inkoopvoorwaard en Diensten / artikel 8.2	Opschorten is alleen mogelijk voor het betwiste deel. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dit is akkoord.
145.	Algemene Inkoopvoorwaard en Diensten / artikel 8.5	Inschrijver verzoekt dit artikel wederkerig te maken. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst ziet niet in hoe dit artikel wederkerig gemaakt zou moeten worden. Er is geen sprake van betaling van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
146.	Algemene Inkoopvoorwaard en Diensten / artikel 12.1	Inschrijver acht het redelijk dat er altijd een ingebrekestelling wordt gestuurd voordat er verzuim intreedt, kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Het gestelde in de raamovereenkomst (artikel 8) prevaleert boven de algemene inkoopvoorwaarden, zoals beschreven in de concept raamovereenkomst.
147.	Algemene Inkoopvoorwaard en Diensten / artikel 14.1	Inschrijver werkt samen met verschillende derde partijen/onderaannemers (bijvoorbeeld het netwerk). Het is niet werkbaar om bij inzet van derden toestemming te vragen aan opdrachtgever, omdat het onderdeel is van onze dienstverlening. Inschrijver verzoekt dan ook dit artikel te schrappen. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 140.
148.	Algemene Inkoopvoorwaard en Diensten / artikel 25	Kan Opdrachtgever aan Inschrijver bevestigen dat de aansprakelijkheid op grond van dit artikel beheerst wordt door de aansprakelijkheidsbeperkingen uit de Overeenkomst?	De overeenkomst prevaleert boven bijlage 3.

149.	Algemene Inkoopvoorwaard en Diensten / artikel 26.1	Inschrijver acht dit artikel niet redelijk. Het is gebruikelijk dat altijd een ingebrekestelling nodig. Pas nadat inschrijver niet binnen de bij ingebrekestelling gestelde termijn alsnog aan zijn verplichtingen voldoet mag Opdrachtgever beëindigen. Dit is redelijk en gebruikelijk. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	In artikel 26.1 wordt niet gesproken over beëindiging.
150.	Algemene Inkoopvoorwaard en Diensten / artikel 26.2	Het boetebeding staat niet in verhouding tot het ongerief dat mogelijk kan ontstaan voor Opdrachtgever. Een boete is bedoeld als prikkel voor Inschrijver, en niet als terugverdienmodel. Inschrijver stelt dan ook voor de totale boete niet hoger te laten zijn dan 10% van het maandbedrag. Is dit akkoord?	Ja, dit is akkoord.
151.	Bijlage 12 Model Verwerkersovereenkomst	Inschrijver wenst op te merken dat het in dezen van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke waarbij er een verantwoordelijke- verantwoordelijke relatie is.	Nee, dit is niet akkoord.

		Inschrijver is aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is derhalve niet aan de orde. Is Opdrachtgever het eens met bovenstaande zienswijze?	
152.	Aanbestedingsdocument Pag. 26 H3.2.1	Inschrijver vind een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering van €1.500.000,- per geval per jaar erg fors in relatie tot de opdrachtwaarde. Vraag: Is aanbestedende dienst genegen deze te verminderen tot max € 1.000.000,- per geval per jaar?	Zie antwoord op vraag 8.
153.	Aanbestedingsdocument 1.3 Looptijd pag. nr: 6	Dient de door Gegadigde te leveren oplossing op moment van leveren, maar ook zeker voor de toekomst (gezien de gewenste maximale looptijd van 10 jaar, inclusief de verlening opties) onafhankelijk van de provider van de vaste- en/of mobiele infrastructuur te kunnen functioneren / integreren? M.a.w. provider onafhankelijk vs. provider afhankelijk?	Ja, dit is correct deze dient provider onafhankelijk te zijn.
154.	Aanbestedingsdocument 1.3 Omvang/ verbindingen pag. nr. 7	Aanbestedende dienst verwacht schaalbaarheid in de looptijden van de aangeboden verbindingen. Gegadigde ziet mogelijkheden om wellicht gebruikt te maken van de reeds aanwezige verbindingen waarbij de beoogde kwaliteit en beschikbaarheid volgens de eisen aanwezig zijn. Kunt u inzicht verschaffen over de huidige verbindingen (type, bandbreedte en SLA)?	Zie hiervoor bijlage "Verbindingen ZAAM".
155.	Aanbestedingsdocument 1.3 Omvang/ pag. nr. 7	Aanbestedende dienst verwacht een "plug & play" oplossing in het bestaande IT netwerk. Kunt u aangeven waar het demarcatiepunt bevindt m.b.t. uw IT netwerk en de VOIP oplossing van gegadigde?	Het betreft een gescheiden netwerk.
156.	Aanbestedingsdocument 1.3 Omvang/ herzieningsclausule pag. nr. 8	Wanneer de gegadigde zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Kan Aanbestedende dienst aangeven welke percentage afgeweken kan worden op de verwachte afname?	Zie het antwoord op vraag 33.

		Inschrijver wil, de voor haar gebruikelijke, 15% voorstellen. Gaat u daarmee akkoord?	
157.	Aanbestedingsdocument 1.3 Omvang/ IT infrastructuur pag. nr. 8	Alle toestellen zullen op de infrastructuur (eigen Switches) van ZAAM worden aangesloten. Telefonie heeft een infrastructuur die gescheiden is van de overige infrastructuur en via VDSL verbinding communiceert met een aangeboden cloudoplossing. Vraag: Bedoelt aanbestedende dienst hiermee te zeggen dat uw interne netwerk infrastructuur bestaat uit een IT-netwerk <u>en</u> een telefonienetwerk?	Ja, dit is correct.
158.	Aanbestedingsdocument Pag. 8 en 9 Omvang levering	Op pagina 8 wordt genoemd dat ZAAM uitsluitend SAAS oplossingen wil. Op pagina 9 wordt genoemd dat enkele scholen een TAAS oplossing moeten verkrijgen. Vraag: Kan aanbestedende dienst dit nader toelichten en met name hoe het verschil tussen SAAS en TAAS wordt gezien?	Alle in het kader van de opdracht geleverde software dient SAAS te zijn. Dit geldt voor alle locaties. TAAS is een aanvullende dienstverlening die voor bepaalde locaties geleverd dient te worden. Dit betreft uitsluitend de implementatiekosten en levering van toestellen.
159.	Aanbestedingsdocument Pag. 38, 39 en 40 Verificatie	Verificatie voert aanbestedende dienst uit middels een Proof of Concept (PoC). Deze wordt na de voorlopige gunning gehouden op twee scholen. Op pagina 39 wordt deze omschreven na Fase 1: Implementatiefase en Fase 2: Live-fase Vraag: Hoe ziet aanbestedende dienst dit in de praktijk? Wordt er eerst op twee scholen geïmplementeerd en na livegang de verificatie gedaan?	Fase 1 (de implementatiefase) maakt ook onderdeel uit van de verificatiefase. Gedurende fase 1 zal aanbestedende dienst toetsen of de implementatie voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten. Gedurende fase 2 zal aanbestedende dienst verifiëren of de geboden oplossing en toestellen voldoen aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
160.	Aanbestedingsdocument Pag. 38, 39 en 40 Verificatie	Of is het zo, in relatie tot de vorige vraag, dat aanbestedende dienst de verificatie uitvoert middels een Proof of Concept (PoC). Deze wordt na de voorlopige gunning en stand still periode gehouden op twee scholen.	Er dient geen sprake te zijn van een demo opstelling maar van een volledig geïmplementeerde oplossing op de twee locaties.

		Vraag: Hoe ziet aanbestedende dienst dit in de praktijk? Middels een demo opstelling op twee scholen dezelfde lijst afvinken?	
161.	Aanbestedingsdocument Pag. 9 Omvang PVE eis 38	In het aanbestedingsdocument staat dat alle toestellen zullen worden aangesloten op de infrastructuur (eigen Switches) van ZAAM. In het PVE eis 38 staat "Installeren van routers en switches in de daarvoor bestemde 19 inch racks." Vraag: Wat wordt er nu bedoeld?	De opdrachtnemer dient te inventariseren welke routers en switches van ZAAM behouden kunnen worden. Daar waar de routers en switches nog bruikbaar zijn dient opdrachtnemer de toestellen daarop te installeren. Daar waar nog geen (geschikte) routers en/of switches aanwezig zijn dient opdrachtnemer deze te kunnen leveren. Eigen switches ZAAM wil zeggen dat ZAAM de switches koopt van opdrachtnemer zodat deze eigendom worden van ZAAM.
162.	PVE eis 38	In Eis 38 staat dat inschrijver bekabelingsgegevens, en VLAN- en IP-plan moet opstellen. Inschrijver meent te begrijpen dat inschrijver met de IT afdeling van de aanbestedende dienst gezamenlijk een plan maakt welk(e) VLAN('s) en IP adres reeksen er gebruikt mogen worden en dat inschrijver haar deel documenteert. Vraag: Is deze aanname correct? Vraag: Wat wordt er bedoelt met aanleveren/documenteren van bekabelinggegevens?	Inschrijver levert de gevraagde informatie aan. Indien inschrijver VLAN gewenst acht staat het haar vrij om dit toe te passen. Netwerk telefonie staat op zichzelf dus inschrijver bepaalt IP plan