

2e Nota van Inlichtingen – Telecommunicatiediensten

Veiligheidsregio Fryslân

Nr	Document	Paragraaf /Pagina/e is	Vraag
1	PVE	Eis 5	Bedoelt Opdrachtgever hiermee dat de acceptatietesten succesvol zijn doorlopen die plaatsvinden tijdens de acceptatieprocedure?
Antwoord			Onder andere maar niet uitsluitend succesvolle acceptatietesten, maar ook meet- en testrapportages over de aangeboden diensten en netwerken kunnen hiervoor aangeleverd worden. Voorbeeld: Het mogelijke aantal gelijktijdige gesprekken/ beschikbare kanalen van en naar het publieke telefonie netwerk zal niet tijdens een acceptatietest getoetst worden, maar dient door de Opdrachtnemer aangetoond te worden.
2	NVI 1	Vraag 14	Er zijn door Inschrijvers vragen gesteld over artikel 13 van de Concept Raamovereenkomst, welke artikel thans ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengt voor Inschrijvers. De Opdrachtgever heeft in reactie op deze vragen het artikel enigszins aangepast, door onder andere de aansprakelijkheid te begrenzen tot een bedrag van €500.000 per gebeurtenis en tot een maximum van €2.000.000 per jaar. Ook na deze beperking is er echter nog steeds sprake van een totale wanverhouding tussen de maximale potentiële schadevergoedingsverplichting en de waarde van de gevraagde dienstverlening. Graag lichten wij dit hieronder toe: Voorschrift 3.9 D van de (voor elke aanbestedende dienst geldende) Gids Proportionaliteit bepaalt: - De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is. - Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op: - de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; - de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang. De genoemde maxima in artikel 13.1 per gebeurtenis en per jaar, zijn disproportioneel hoog in verhouding tot de waarde van de betreffende overeenkomst (de opdracht). Dit komt per saldo neer op een te hoog bedrijfsrisico voor Inschrijver, en Inschrijver overweegt daarom niet in te schrijven. Inschrijver is dan wel afdoende verzekerd, maar deze verzekering geldt voor alle klanten die schade ondervinden van een schadeveroorzakende gebeurtenis gezamenlijk. Als elke klant van Inschrijver, Inschrijver potentieel voor 0,5mio per gebeurtenis en voor

Nr	Document	Paragraaf /Pagina/e is	Vraag
			2mio per jaar aansprakelijk zou kunnen stellen, dan zou dit, in het geval van een schadeveroorzakende gebeurtenis die een (grote) groep klanten treft, vergaande financiële gevolgen betekenen voor Inschrijver. Daarnaast is een marktconforme beperking van aansprakelijkheid gerechtvaardigd – en in het belang van Opdrachtgever - om de diensten van Inschrijver betaalbaar te houden. Indien Inschrijver potentieel aansprakelijk kan worden gesteld voor dergelijke bedragen, dan zou Inschrijver zich namelijk genoodzaakt zien om een risico-opslag in haar tarieven te verwerken waardoor Opdrachtgever uiteindelijk nodeloos hogere tarieven betaalt voor de diensten, terwijl het risico dat Opdrachtgever meer schade lijdt dan die wordt gedekt onder het door Inschrijver voorgestelde aansprakelijkheidsartikel zeer klein is. Inschrijver verzoekt daarom in herhaling om tot een proportioneel aansprakelijkheidsartikel te komen dat in de juiste verhouding staat tot de werkelijke contractwaarde en die recht doet aan de belangen van alle betrokkenen. Is Opdrachtgever bereid om de genoemde maxima te heroverwegen en aan te passen naar 1x de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en maximaal 3x de jaarlijkse opdrachtwaarde per jaar?
Antwoord			Opdrachtgever gaat akkoord met het gedane voorstel. Artikel 13.1 wordt aangepast naar: “..” Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, met dien verstande dat die aansprakelijkheid is begrensd tot een bedrag van 1x de contractwaarde per gebeurtenis en tot een maximum van 3x de contractwaarde per contractjaar. Een reeks van de opeenvolgende, samenhangende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis.
3	NVI 1	Vraag 55/107	Goed om te lezen dat de eisen voor een ieder gelijk zijn. Graag wil gegadigde op een juiste wijze de resultaten uit deindoormetingen in het prijzenblad verwerken. In het prijzenblad staat nu inderdekking kleine locatie en inderdekking middelgrote locatie, waarvoor een stukprijs opgegeven moet worden. Kan opdrachtgever definiëren wat een kleine en een middelgrote locatie is? Onduidelijk is nu voor opdrachtgever hoeveel inder een inschrijver moet aanbieden om te voldoen aan het PVE. Is deze situatie gewenst? Begrijpt gegadigde goed dat er geen grote locatie is, danwel van inder voorzien moet worden? Om tot een level playing field te komen en om te voorkomen dat opdrachtgever onbedoeld een blanco check voor inder geeft, doet gegadigde de volgende suggestie: Inschrijver levert conform eis 23 een rapport aan en zet ook in het rapport de eventuele kosten voor de benodigde inder en soort inderoplossing. De totale kosten inder dienen ook terug te komen in

Nr	Document	Paragraaf /Pagina/e is	Vraag
			het prijzenblad. Dit is eenvoudig in het prijzenblad te verwerken, door de huidige twee posten indoor dekking te vervangen door “ totale kosten indoordekking”. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan en het prijzenblad aanpassen?
Antwoord			<u>Kleine locatie:</u> 1 tot 5 werkplekken, in de praktijk met een enkele repeater met buitenantenne van voldoende indoordekking te voorzien, mits noodzakelijk. <u>Middelgrote locatie:</u> 5 tot 20 werkplekken, in de praktijk is een enkele repeater onvoldoende en is een oplossing met een aantal binnen antennes of access points nodig om de locatie van voldoende indoordekking te voorzien, mits dit vanwege onvoldoende signaal noodzakelijk is. Het aantal locaties dat van een voorziening ter verbetering van de indoor dekking dient te worden voorzien, dient door Inschrijver bepaald te worden aan de hand van de het al dan niet behalen van de eisen ten aanzien van dekking en signaal. Opdrachtgever wenst inzage in de kosten voor indoor dekking te hebben, voor het geval het aantal locaties waar indoor dekkingsvoorzieningen toegepast wordt gedurende de raamovereenkomst verandert. Er zijn wel degelijk grote locaties, echter verwacht Opdrachtgever dat er voor grote locaties (meer dan 20 werkplekken) geen eenheidsprijs voor indoor dekkingsvoorzieningen afgegeven kan worden. Kosten voor indoor dekking hoeven in het geheel niet terug te komen in het prijzenblad. Of een Inschrijver voorzieningen voor het verbeteren van indoordekking moet treffen of niet, en of een Inschrijver daarvoor kosten in rekening wil brengen is volledig de keuze van de inschrijver.
4	NVI 1	Vraag 77	Kan Opdrachtgever bevestigen dat in het prijzenblad een stuksprijs moet worden opgegeven per kanaal?
Antwoord			Vraag is niet duidelijk, over welke kanalen gaat deze vraag? Indien de Inschrijver met deze vraag de multichannel kanalen voor het Contact Center bedoelt: In het prijzenblad in het opmerkingen veld kort beschrijven welke tarieven voor het activeren van een kanaal van toepassing zijn, zowel voor het kanaal als ook per agent per maand.
5	NVI 1	Vraag 87	Kan Opdrachtnemer voor de pricing ervan uitgaan dat alle agents in de nabije toekomst overgaan op multi channel contact center? Reden dat opdrachtnemer dit vraagt is omdat voor bijvoorbeeld 20 agents een hogere prijs kent per stuk dan voor de uitgevraagde 35 gelijktijdige agents.
Antwoord			Nee, hier kan de Opdrachtnemer niet vanuit gaan. De roadmap voor de ontwikkeling en het tempo van andere kanalen dan voice is nog niet

Nr	Document	Paragraaf /Pagina/e is	Vraag
			concreet, derhalve het aantal agenten dat ook andere kanalen gaat bedienen en per wanneer dat plaatsvindt ook nog niet.
6	NVI 1	Vraag 87	Helder is dat Opdrachtgever met voice only inbound contact center wil starten. Is het toegestaan om te starten met een voice only contact center en zodra Opdrachtgever het wenst over te stappen op een multi channel contactcenter op een ander platform? Reden dat Opdrachtnemer dit vraagt, is dat het prijsverschil aanzienlijk is.
Antwoord			Nee, conform Eis 94 van het Programma van Eisen dient de aangeboden oplossing direct geschikt te zijn voor multi channel. De Opdrachtgever wil geen belemmeringen om additionele kanalen, eventueel eerst kleinschalig, te gaan benutten.
7	Offerteaan vraag + NVI 1	blz. 11 + Vraag 81	Bij de tweede bullet onder mobiele aansluitingen staat: Naar schatting 45% van de mobiele aansluitingen is bereikbaar op zowel een 06 als een 088 nummer, maar gebruiken geen functionaliteit anders dan bellen, SMS, voicemail en mobiel dataverkeer. Opdrachtnemer heeft hier 2 vragen over: - Het lijkt erop dat opdrachtgever zowel het vaste nummer als het mobiele nummer wil laten uitkomen op de mobiele telefoon. Dit lijkt sterk op wat de markt verstaat onder vast mobiel integratie, echter de 3^{de} bullet gaat over VMI. Kan opdrachtgever uitleggen wat ze hier precies voor ogen heeft? - In welke nummerreeks zitten deze 088 nummers? Zitten deze in dezelfde als de bedoelde VMI 088 nummers?
Antwoord			- De huidige vaste 088 nummers dienen naar mobiele aansluitingen zonder VMI gerouteerd te (kunnen) worden, vergelijkbaar met een volgstand of doorschakeling, dus zonder verdere functionaliteit anders dan een reguliere mobiele aansluiting. Opdrachtgever beschouwt dit derhalve niet als VMI. - Deze 088 nummers zitten door gehele reeks van 1500 stuks 088 doorkiesnummers.
8	PVE	Eis 84	Aanbestedende dienst verzoekt de mogelijkheid tot ad hoc wijziging van de eindbestemming van piketdienst op de mobiele telefoon. Piketdiensten vormen in de oplossing van opdrachtnemer de belangrijkste vorm van bereikbaarheid, mogelijke menselijke fouten bij het bedienen dienen daarbij voorkomen te worden. Om die reden is de aan te bieden oplossing uitgerust met bijvoorbeeld voicemail detectie, een app waarin het ingestelde rooster zichtbaar is, een notificatie bij aanvang dienst etc. Om de foutkans te reduceren is echter bewust gekozen om wijzigingen via een portal af te handelen, en niet in een app. Uiteraard kan de portal ook geopend worden via de browser van een mobiele telefoon, maar ons advies is, wijzigingen in het rooster (ook ad hoc) via een computer door te voeren. Om aanbidding van deze dienst mogelijk te

Nr	Document	Paragraaf /Pagina/e is	Vraag
			maken verzoekt opdrachtnemer deze eis te laten vervallen, of minimaal om te zetten in een wens.
Antwoord			Aan Eis 84 wordt naast de genoemde interfaces tevens de mogelijkheid om instellingen te wijzigen via een webportal toegestaan.
9	PVE	Eis 86	In de oplossing van Opdrachtnemer worden diensten vooraf (of ad hoc) ingevoerd in een rooster. Dienstdoende medewerkers ontvangen een melding bij aanvang van zijn/haar dienst, maar hoeven zich hiervoor niet aan- of af te melden. Aanbestedende dienst beschouwt de melding van aanvang dienst als ondubbelzinnige duidelijkheid. Medewerkers kunnen daarnaast in de app het huidige rooster ten alle tijden raadplegen. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze invulling volstaat?
Antwoord			Opdrachtgever is akkoord.
10	Vraag 23 Nvl		Verdiepingsvraag: Het is inschrijver niet geheel duidelijk of een onderneming nu als hoofdaannemer (zelfstandig) mag inschrijven en als onderaannemer onder een andere inschrijver mag inschrijven, of meerdere malen als onderaannemer onder een andere inschrijver mag inschrijven?
Antwoord			Het is toegestaan om als hoofdaannemer éénmaal met meerdere onderaannemers in te schrijven. In het aanbestedingsdocument staat vermeld dat indien de inschrijver de opdracht niet zelfstandig kan of wenst uit te voeren, er twee mogelijkheden zijn om zich aan te melden in samenwerking met andere ondernemingen: als combinatie van ondernemingen of als hoofdaannemer met onderaannemers. Dit betekent dat een onderneming zich slechts éénmaal mag aanmelden als inschrijver: óf als individuele inschrijver óf als deelnemer in een combinatie óf als Hoofdaannemer met onderaannemer(s). Het is daarnaast uiteraard ook altijd mogelijk dat u zelf als onderaannemer meedoet een inschrijving door een hoofdaannemer. Bij een inschrijving als hoofdaannemer met onderaannemers doet de hoofdaannemer een beroep op onderaannemer(s) als derde(n). Het is mogelijk dat meerdere hoofdaannemers elk apart een beroep doen op dezelfde onderaannemer als derde. Een onderneming kan dus als onderaannemer meerdere keren deel uitmaken van een inschrijving met verschillende hoofdaannemers. Het is niet toegestaan dat de hoofdaannemer meer dan éénmaal inschrijft met steeds andere onderaannemers.