

Tweede Nota van Inlichtingen

Betreft	Abonnementen mobiele telefonie spraak en data	Datum	2 maart 2022
Van	Waterschap Limburg	Ref.	2021-Z37821

Nr.	Betreft	Vraag
1	Nota van Inlichtingen, nr, 10	Inschrijver constateert dat de aanbestedende dienst geen onderscheid wenst te maken tussen directe en indirecte schade. Is de aanbestedende dienst desalniettemin bereid om in ieder geval de volgende vormen van onkosten uit te sluiten van aansprakelijkheid: <i>gemiste besparingen, gederfde winst en gederfde inkomsten</i> ? Dit is meer marktconform en dan zijn de bedrijfseconomische risico's voor inschrijver acceptabeler.
Antwoord	Niet akkoord. Vooropgesteld: het waterschap is een publiekrechtelijke rechtspersoon. Wij hebben geen winstoogmerk en onze inkomsten komen grotendeels binnen via belastingen die worden geïnd via de BsGW. De kans dat de door u genoemde vormen van schade als gevolg van toerekenbare tekortkomingen, zich voordoen, is dus nagenoeg nihil. Maar zelfs in het (theoretische) geval dat dergelijke schade zich wél voordoet: de aansprakelijkheid in de Awvodi is reeds aanzienlijk beperkt en bovendien hebben wij in het antwoord op vraag 10 van de eerste nota van inlichtingen, de aansprakelijkheid nóg verder beperkt. De beperking van de aansprakelijkheid betekent dat Opdrachtgever een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Een verdere beperking in de Awvodi is daarom niet aan de orde.	

Nr.	Betreft	Vraag
2	Nota van Inlichtingen, nr, 10	De genoemde maximale aansprakelijkheid is nog steeds zeer hoog in verhouding tot de contractwaarde. Is de aanbestedende dienst in ieder geval op te nemen dat de aansprakelijkheid beperkt is tot vier maal de jaarlijkse contractwaarde per jaar? Zo niet dan dient de inschrijver te heroverwegen of zij wel een aanbieding kan doen, omdat de bedrijfseconomische risico's anders niet acceptabel meer zijn.
Antwoord	Niet akkoord. Wellicht heeft u over het hoofd gezien dat de aanvullende beperking die wij hebben toegepast in het antwoord op vraag 10 van de 1^e nota van inlichtingen, inhoudt dat de beperking geldt voor de volledige duur van de overeenkomst (wat inclusief de opties neerkomt op 8 jaar). Uw voorstel zou neerkomen op een (over de volledige looptijd bezien) aansprakelijkheid die <u>aanzienlijk</u> hoger is dan de aansprakelijkheid na onze aanpassing.	

Nr.	Betreft	Vraag
3	PVE eis 8 Nvl antw 18	U stelt dat eis 8 daadwerkelijk een eis is. De inschrijver ondersteunt het zogenaamde priority calling waarbij WL abonnementen bij gebruik van mobiele telefonie geen hinder kunnen hebben van overbelasting van het mobiele netwerk. Echter Priority Data is op dit moment nog niet beschikbaar binnen ons netwerk en andere netwerken. Het is een dienst waar wel aan gewerkt wordt maar waarvan nog niet zeker is dat deze mogelijk is. Wij verzoeken u dan ook dit gedeelte van de eis om te zetten naar een wens en tevens in uw prijzenblad een kostenpost op te nemen voor zowel prio spraak als prio data per simkaart.
Antwoord	Priority calling blijft een eis. Priority data wordt een wens (die verder niet meeweegt voor de score). Op het moment dat ook deze dienst beschikbaar komt wil WL daar graag gebruik van kunnen maken. Indien hier kosten aan verbonden zijn kunt u dit opgeven bij Overige kosten op het prijzenblad.	

Nr.	Betreft	Vraag
4	PVE Eis 23 + Eis 33 Bijlage 6, verbruik	Is het verbruik in bijlage 6 voor het mobiele verkeer, of het vanaf SIP verkeer (vaste telefonie)? Kun u hier een onderscheid in aanbrengen zodat duidelijk wordt welk verkeer onder flatfee mobiele telefonie valt en welk verkeer onder flatfee vaste telefonie?
Antwoord	Bijlage 6 toont het verbruik van het mobiele verkeer.	

Nr.	Betreft	Vraag
5	PVE Eis 23 + Eis 33 Bijlage 6, verbruik	In bijlage 6 lezen wij dat er in 3 maanden tijd heel veel SMS berichten binnen Nederland verstuurd zijn. Dit lijkt ons extreem veel voor een organisatie met 550 spraak+data simkaarten. Kunt u hier een toelichting op geven waar dit SMS verkeer voor gebruikt wordt?
Antwoord	Dit hoge aantal is niet juist. Dit is een fout in de rapportage waarvoor onze excuses. U mag uitgaan van gemiddeld 800 SMS berichten per maand voor de gehele organisatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
6	PVE Eis 17 Nvl antw. 24	Uw antwoord op de vraag is helaas niet voldoende duidelijk.

		U schrijft: “dit heeft betrekking op de verbinding van de SIP trunk en het mobiele netwerk van de inschrijver”. U eist in de aanbesteding: 1. Mobiele telefonie 2. Vaste telefonie (SIP trunk met 088 nummers) 3. Onderling gratis bellen. Hiervoor is het niet noodzakelijk dat er een verbinding is tussen mobiele telefonie en de SIP trunk. Wij vermoeden dat uw eis voortkomt uit een oudere situatie waarbij er gebruik werd gemaakt van converters welke zorgde voor vertragingen? In onze oplossing is er geen sprake van converters. Meetgegevens vanaf uw Mitel naar onze mobiele eindgebruikers zijn helaas niet beschikbaar voor ons om aan te leveren, immers wij zijn niet de huidige leverancier. Wel kunnen wij garanderen dat bellen via onze SIP trunk naar alle bestemmingen (inclusief eigen mobiel) zonder hinderlijke vertraging plaatsvind. Gaat u er mee akkoord dat inschrijver deze garantie geeft zonder het verstrekken van de meetwaarden (waarover wij niet kunnen beschikken)?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
7	NvI antwoord 43 / Eis 37	Het aanbieden van Business Voicemail is standaard bij één provider, de kosten voor het inregelen van een dergelijke dienst voor een enkele klant zijn erg hoog en brengen organisatorische uitdagingen met zich mee (security, uitwisselen pincodes etc.). Het gemiddelde aantal beluisterde Voicemail berichten door alle medewerkers van WL is 59 per maand (bijlage 6) wat neer komt op een gemiddelde per gebruiker per maand van 0,1 Voicemail berichten, op jaarbasis dus iets meer dan 1 voicemail. Gezien het geringe gebruik van Voicemail binnen WL verzoeken wij u dringend om deze eis alsnog te laten vervallen om aanbieders gelijke kansen te geven.
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

8	Programma van Wensen en Eisen, Eis 8	Inschrijver ondersteund Priority Calling. Het aantal gebruikers wordt door providers echter gemaximaliseerd op 3% van de gebruikers. Dit is gangbaar in Nederland voor deze dienst. Kunt u akkoord gaan met deze aanpassing?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
9	Programma van Wensen en Eisen Eis 17	Ondanks dat deze eis in de NVI is aangepast is deze voor inschrijver nog niet duidelijk. Inschrijver doet de aanname dat aanbestedende dienst een optimale kwaliteit wil ontvangen van de aangeboden oplossing waarbij de reeds aanwezige SIP trunk (welke is gekoppeld aan de Mitel centrale) samenwerkt met de aan te bieden oplossing van inschrijver. Om de kwaliteit te waarborgen vraagt aanbestedende dienst om een maximale vertraging te waarborgen. De keten waarover deze maximale waarde gemeten dient te worden is in onze ogen: [sip trunk 088 nummers] > [mitel telefooncentrale] > [mobiele sip trunk t.b.v. koppeling] > [gsm netwerk]. Om de gehele keten te kunnen monitoren en om aan de eis te kunnen voldoen moeten alle onderdelen in beheer zijn bij de inschrijver. De eis is onhaalbaar (zowel de meting als het waarborgen van de maximale vertraging) als niet de gehele keten in beheer van inschrijver is. Als er in een onderdeel dat niet door inschrijver geleverd wordt een vertraging optreedt, heeft de inschrijver hier geen invloed op. Voorstel voor eis: Aanbestedende dienst wenst een optimale ervaring voor medewerkers in de gehele communicatie keten (inkomende oproep op een 088 nummer welke wordt doorgeschakeld via de aanwezige Mitel centrale naar een mobiel toestel behorende bij de aangeboden oplossing). Hierbij dient inschrijver zorg te dragen voor een optimale connectie tussen de vaste telefoniecentrale (Mitel) en het publieke mobiele telefonie netwerk. Door middel van een technische meting over het onderdeel van de communicatieketen welke door de inschrijver geleverd wordt zal een rapport geleverd worden gebaseerd op metingen binnen de geleverde infrastructuur. De gerapporteerde meetwaarde mag maximaal 200 ms zijn.
Antwoord	Zie vraag 7.	

