

DIGITALE KENNISMAKING

1 februari 2022 stichting ZAAM Europese aanbesteding TELEFONIE

Ref.nr. EATelefonie012022

De opname van de online bijeenkomst wordt niet gedeeld, het verslag wordt toegevoegd aan de 1^e ronde van de Nota van Inlichtingen van deze aanbesteding. Dit verslag is informatief en geldt als aanvulling op de aanbestedingsdocumenten. Het doel van deze digitale kennismaking is om kennis te maken met stichting ZAAM en om andere marktpartijen gelijk te behandelen. Een partij die er niet bij kan zijn, dat deze partij door middel van deze notulen dezelfde informatie krijgt als de aanwezigen (dit in het kader van het gelijkheidsbeginsel).

Toelichting door aanbestedende dienst

Iedere school bepaald zelf hoeveel toestellen en welke toestellen er geleverd worden. Stichting ZAAM bestaat uit decentrale georiënteerde scholen stichting met ondersteuning vanuit ZAAM-diensten. Niet een directe regierol maar een zelfsturende organisatie, de beslissingsbevoegdheden hebben alle 23 scholen zelf. Opdrachtnemer heeft voor iedere school een contactpersoon. Continuïteit en kwaliteit van de verbindingen en toestellen is van groot belang. De toestellen en de beantwoording van de open vragen dienen voor de sluitingsdatum van de inschrijving worden ingediend op de wijze hoe dit in de aanbestedingsdocumenten vermeld staat.

Vragen door de aanwezige gegadigden;

Vraag 1:

'Aanbestedende dienst benoemd 23 scholen terwijl er in Formulier C - prijzenblad 27 scholen genoemd staan.'

Antwoord ZAAM:

'Er zijn een paar scholen met meerdere locaties, hiervoor zijn er meerdere verbindingen nodig.'

Vraag 2

'ZAAM gaf aan dat scholen best veel inspraak hebben in de daadwerkelijke inrichting op locatie. Wij nemen aan als die aanbesteding plaats vindt, dat wel alle scholen gebruik moeten maken van de aanbidding, of mogen ze de aanbidding ook weigeren?'

Antwoord procesbegeleider:

'Als een stichting een aanbesteding in de markt zet volgt daar exclusiviteit voor levering. Voor de inschrijvende partij is het niet zo dat een school naar een andere partij kan voor vaste telefonie. Maar de school kan wel zeggen: "Ik heb 2 toestellen meer of een ander type nodig dan dat op het prijzenblad beschreven staat". De beschreven toestellen zijn van tevoren geïnventariseerd en kan in de praktijk iets anders uitvallen.'

Vraag 3:

'In de uitvraag is het gericht op fysieke toestellen terwijl wij zien dat er steeds meer op software wordt gecommuniceerd. Waarom heeft ZAAM ervoor gekozen om de overeenkomst voor een lange looptijd aan te gaan?'

Antwoord ZAAM:

'Wij zien inderdaad ook de ontwikkelingen van bellen via Teams of andere softwareoplossingen, maar omdat ZAAM een zeer onstuimige periode heeft gehad is vooral de stabiliteit en eenvoudige migratie van belang voor de scholen. De scholen hebben veel baat bij goed, bereikbare omgeving zonder uitval en dat ze vooral zelf kunnen afhandelen. Dat wil niet zeggen dat ZAAM de deur dicht gooit voor de andere oplossingen, daarvan is ZAAM zeker van bewust en ook wel nieuwsgierig naar.'

Vraag 4:

'Jullie gaven aan dat er in de huidige omgeving veel storingen zijn waardoor er ook meer onbereikbaarheid wordt veroorzaakt. Wat zijn de oorzaak van die storingen?'

Antwoord ZAAM:

'Het is een combinatie van factoren waar geen eind aan komt'.

Reactie op vraag 4:

'Die factoren is dat een combinatie van de leverancier of jullie netwerk, of is dat puur van de huidige leverancier?'

Antwoord ZAAM:

'Dat schommelt tussen verbindingen, het forum platform zelf en firmware op toestellen. Alle componenten zijn niet stabiel.'

Vraag 5:

'Er is een duidelijke reden waarom er zo is ingestoken op het stukje bereikbaarheid. In de leidraad staat de doelstelling uniformiteit tussen scholen en ook de toestellen beschreven.'

Wij zijn benieuwd naar de gedachten daarachter of wat daarachter leeft en of er nog andere doelstellingen zijn die ZAAM wil bereiken met deze aanbesteding.'

Antwoord procesbegeleider:

'Zoveel mogelijk uniformiteit komt voor dat docenten ook wel eens switchen van school naar school of medewerkers die ingezet worden op meerdere locaties of een deel een arbeidsrelatie hebben op de ene school en een deel op de andere. Dan is uniformiteit in de verschillende omgevingen waaronder telefonie, printen, koffie en andere vendors erg belangrijk. Dat zit in de gebruikerskant. Aan de andere kant in de beheerderskant, als er problemen zijn is het makkelijker dat je uniformiteit hebt dan als je allerlei verschillende oplossingen hebt ingezet. Uniformiteit heeft dus een gebruikerskant en een beheerderskant.'

Reactie:

'Zijn er nog andere belangrijke doelstellingen behalve deze die jullie willen bereiken met deze aanbesteding?'

Antwoord procesbegeleider:

'Niet meer wat er in de aanbesteding beschreven is.'

Vraag 6:

'In het aanbestedingsdocument is beschreven dat de huidige aanbieder een eigen platform heeft ontwikkeld en ZAAM opzoek is naar een partij voor een probleemloze migratie. Wij kunnen ons voorstellen dat de verhouding tussen de huidige leverancier en ZAAM misschien niet helemaal optimaal is. In hoeverre is er dan nog sprake van dat de huidige partij welwillend is in een goede migratie met de nieuwe partij en de samenwerking daarvan?'

Antwoord procesbegeleider:

'Zover wij het nu inschatten (en van hun bevestigd hebben gekregen) is de welwillendheid en bereidheid om daaraan mee te werken zeker aanwezig bij de huidige partij. ZAAM en de huidige partij hebben er een open gesprek over gehad. Er hangt geen sfeer dat ZAAM en de huidige leverancier elkaar "de tent uit vechten". ZAAM verwacht geen problemen maar wel op de basis van de gegevens die we nu hebben.'

Vraag 7:

'Zijn er nog relevante ICT-partners waar rekening mee gehouden moet of samengewerkt moet worden?'

Antwoord ZAAM:

'Switcht IT Solutions levert het IT-platform maar het telefonie platform is volledig gescheiden van het IT-platform. ZAAM heeft te maken met 2 gescheiden infrastructuren.'

Aanvulling procesbegeleider:

'Het verzoek is om de technische vragen in de Nota van inlichtingen te stellen zodat ZAAM daar met eenduidige antwoorden kan komen.'

Vraag 8:

'Bestaat er een wens om de liften, inbraakalarm en schuifwerk ook aan te sluiten op de telefooncentrale?'

Antwoord ZAAM:

'Nee, dit is allemaal gescheiden.'

Vraag 9:

'Wij zien eigenlijk 2 uitvragen: een uitvraag voor Telefonie As a Service 'TAAS oplossing' en anderzijds horen wij net dat er gescheiden omgevingen zijn, zoals data en spraaknetwerk. Er worden routers en switches gevraagd als voor aan de acces kant om de telefonie te ontsluiten maar als je moderne technologieën gaat vragen is het juist niet scheiden van elkaar, maar naar elkaar toe brengen. Als je die integratie wil hebben van communicatie, enerzijds op werkplek en anderzijds de spraak daarbij, is het juist het integreren en niet het scheiden van de netwerken.'

Antwoord ZAAM:

'We hebben in de aanbesteding gezegd dat op het moment dat er meer stabiliteit is op het netwerk, dat er mogelijk een migratie plaats vindt naar 1 omgeving. Maar voor deze aanbesteding, op dit moment, moeten gegadigden uitgaan van 2 omgevingen.'

Vraag 10:

'Uit onderzoek blijkt, dat stichting ZAAM hiervoor een KPN 1 oplossing heeft gehad, ook die aanbesteding was een aanbesteding met de mogelijkheid voor een looptijd van 10 jaar. Daar is geen gebruik van gemaakt. Wat is de reden geweest om hiervan af te stappen en met de huidige partij verder te gaan met hun eigen platform?'

Antwoord ZAAM:

'Het verzoek om deze vraag in de Nota van Inlichtingen te gaan stellen. Dit omdat ZAAM een goed antwoord wil geven en hiervoor eerst in het dossier zal moeten kijken.'

Vraag 11:

'Met het indienen van de inschrijving dienen de toestellen afgeleverd te zijn op beschreven adres en dat willen jullie testen. Het is duidelijk dat de huidige omgeving en de huidige verbinding problemen geven. Hoe zal ZAAM waarborgen dat er op een goede manier op een "niet goed functionerende infrastructuur", de toestellen getest worden.'

Antwoord ZAAM:

'Het verbinding problemen is een probleem op een aantal locaties, niet op alle locaties. Op de locatie waar de test plaats vindt hebben wij dit soort problemen niet. ZAAM is ervan overtuigd dat de test goed uitgevoerd kan worden.'

Aanvulling procesbegeleider:

'Dit heeft ZAAM een aantal jaar geleden ook gedaan. Op het moment van de beoordeling van de toestellen van toenmalige inschrijver waren er geen verbinding problemen. De beoordeling zal op dezelfde locatie plaats vinden als voorgaande aanbesteding.'

Vraag 12:

'Wordt er gedurende dit traject nog gewerkt aan de kwaliteit van de verbindingen? Inschrijver biedt straks een nieuwe oplossing aan, maar als de verbindingen blijven liggen hoe kan de nieuwe partij dan een goed werkende oplossing aanbieden?'

Antwoord ZAAM:

'De verbindingen verlopen ook via de nieuwe leverancier.'

Vraag 13:

'Er werd net gesproken over een aantal locaties waar problemen zijn met de huidige verbindingen. De nieuwe partij gaat ook de verbindingen leveren, betekend dat de nieuwe partij met die nieuwe lijnen problemen kan verhelpen of zitten die problemen nog ergens anders dan die verbindingen die er nu liggen?'

Antwoord ZAAM:

'Voor zover ZAAM heeft vastgesteld zit het probleem duidelijk in de verbinding. Het is niet duidelijk of het bij de fysieke drager of provider zit. Het is alleen wel zo dat op de locaties die van verbinding zijn gewisseld, een deel van het probleem is opgelost.'

Vraag 14:

'Wanneer is de toelichting op de beantwoording van de open vragen?'

Antwoord procesbegeleider:

'De toelichting staat in week 13 gepland, dit staat beschreven in het aanbestedingsdocument pagina 12. Afhankelijk van het aantal inschrijvingen worden er 1 of meerdere dagen beschikbaar gesteld, waarbij de woensdag per definitie afvalt. Zodra de kluis wordt geopend, weten we hoeveel inschrijvingen erin zitten. Dan wordt er een concept planning opgesteld, hiermee komen we zo snel mogelijk mee in de lucht zodat iedereen zijn agenda vrij kan houden voor de toelichting.'

Vraag 15:

'Is er een rapport beschikbaar over de bevindingen waardoor die problemen zijn ontstaan, en kan aanbestedende dienst die ook beschikbaar stellen?'

Antwoord ZAAM:

'Er is door de huidige leverancier vastgesteld dat het probleem in de verbindingen zit en heeft vervolgens actie opgestart om de verbindingen te wisselen, daarna was het deel van de verbinding problemen weg. Er is geen rapportage beschikbaar.'

Vraag 16:

'Een deel van dat probleem is opgelost. Wat zijn dan de andere delen van het probleem?'

Antwoord ZAAM:

'De problemen zitten in de toestellen en het platform zelf.'

Vraag 17:

'In het aanbestedingsdocument staat beschreven dat ZAAM geen gebruik meer wil maken van Tiptel Polycom toestellen en dat deze toestellen vervangen dienen te worden. Tijdens de schouw is gezegd "ZAAM wil graag de toestellen hergebruiken". Waar komt die tegenstrijdigheid vandaan en wat is nu precies de wens?'

Antwoord ZAAM:

'Zoals het in de aanbesteding beschreven staat, met de belangrijkste reden dat ZAAM geen risico wil lopen dat er in de huidige toestellen iets zit waardoor dezelfde klachten weer gaan ontstaan. Daarom is ervoor gekozen om het geheel opnieuw te laten inrichten. Geen risico met oudere toestellen.'

Vraag 18:

'Hebben alle locaties een eigen IT'er?'

Antwoord ZAAM:

'Elke locatie heeft een ICT-beheerder, die zal het aanspreekpunt zijn voor de nieuwe leverancier voor installatie en storingsen. De projectleider van deze aanbesteding de ICT-beheerder rol bij ZAAM diensten en zij is de schakel tussen de scholen en de leverancier.'

Vraag 19:

'Hoe ziet ZAAM het voor zich als de nieuwe partij een voorlichting gaat geven, over de werking en wie de nieuwe partij is, zal dit dan 23 keer, dus per school, plaats moeten vinden?'

Antwoord ZAAM:

'ZAAM vraagt in deze aanbesteding hoe inschrijvers dat zien. Op deze vraag wordt geen antwoord gegeven omdat het is aan de markt om op die vraag zelf een antwoord te geven. Deze vraag staat ook in de 'plan van aanpak' (bijlage Kwaliteit) onder andere.'

Vraag 20:

'Er werd benoemd dat er op iedere school een IT-beheerder is. Die is dan primair verantwoordelijk voor ICT. Maar als je een separaat netwerk hebt, speciaal voor telefonie met een eigen routing, switching. Wie zit er dan aan dit separaat netwerk? Ook diezelfde IT-beheerder of heeft de nieuwe partij straks alle verantwoordelijkheid?'

Antwoord ZAAM:

'De omgeving is in beheer bij de leverancier van vaste telefonie. De IT-beheerder kan een toestel patch of wellicht via een portal wijziging doen maar de hoofdverantwoordelijkheid ligt bij de leverancier. De IT-beheerder is een werkplekbeheerder, geen systeem netwerk beheerder. Deze medewerker kan eenvoudige IT werkzaamheden uitvoeren en trouble shooting doen in de eerste lijn, maar het is met name de dienstverlening vanuit jullie.'

Reactie:

'Doet de IT-beheerder wel het vaststellen of er een storing is die iets met telefonie te maken heeft? Kan de IT-beheerder wel zelf vaststellen of er iets echt een telefoon probleem is of een ander probleem?'

Antwoord ZAAM:

'Het niveau per beheerder verschilt. Bij sommige scholen zullen de receptioniste zelf een melding maken. Er zit wel een samenspel in wat goed opgezet moeten worden.'

Afronding door procesbegeleider

'Zorg ervoor als je een inschrijving indient dat alles juist en volledig is ingevuld. Er is een checklist bewust bij de aanbestedingsdocumenten toegevoegd, gebruik die als hulpmiddel.

Als de toelichting op de beantwoording van de open vragen plaats vindt, zorg er dan voor dat deze toelichting is in de volgorde van de vragen die zijn opgesteld in bijlage Kwaliteit.'

Een ieder wordt bedankt voor de deelname en de sessie wordt gesloten.