

Nota van Inlichtingen 2 aanbesteding Telefonie MBO Amersfoort 2022/0310TK4

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Bestek				
1.	9	3.4 / Antwoord vraag 1 NVI 1	Verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer alle 88 huntgroepen aanmaakt of gaat de functioneel beheerder van Opdrachtgever dat doen na een beheerderstraining? Is de Aanbestedende Dienst zich ervan bewust dat de kosten van de implementatie hierdoor aanzienlijk worden verhoogd?	MBO Amersfoort gaat deze huntgroepen zelf aanmaken na een beheerderstraining en oplevering van documentatie (handleiding) door Opdrachtnemer. U hoeft voor het aanmaken van huntgroepen dus geen aanvullende kosten mee te nemen binnen uw inschrijving.
2.	9	3.4 / Antwoord vraag 1 NVI 1	Om een juiste inschatting te kunnen maken van de benodigde uren zouden we graag een uitgebreidere beschrijving willen ontvangen van de verschillende types huntgroepen. Kunt u per type een omschrijving geven van de routing die gevolgd wordt en aantallen gebruikers per huntgroep?	Zie het antwoord op vraag 1.
3.		Vervolgvrage op vraag 22	Het is voor Inschrijver nog onvoldoende duidelijk waar de opmerking geregistreerd dient te worden. Is dat in een CRM omgeving? Indien ja, kan Opdrachtgever het pakket benoemen? Indien dit een andere omgeving betreft, kan Opdrachtgever dan omschrijven hoe zij dit zich voorstelt?	Nee, bedoeld wordt het noteren van een opmerking binnen de KCC-oplossing.
Bijlage 1. Programma van Eisen				
4.	3	Vervolgvrage op vraag 76	Inschrijver blijft van mening dat voor het leveren van de telecommunicatiedienst zij de rol van een Verantwoordelijke vertegenwoordigd. Ten aanzien van de beheerportal (Portaldienst) zou de rol anders kunnen worden gezien en vanuit die hoedanigheid zou dan ook een Verwerkersovereenkomst te rechtvaardigen zijn. Kan de scope van de Verwerkersovereenkomst dan ook gericht worden op Portaldienst?	De scope van de Verwerkersovereenkomst zal worden gericht op de onderdelen van de dienstverlening waarvoor u persoonsgegevens van MBO Amersfoort gaat verwerken en waarbij u niet bent te kwalificeren als 'verwerkingsverantwoordelijke'.
5.	4	o-i-4	Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord om in plaats van een opmerking te plaatsen een e-mail te kunnen versturen?	Ja, dat is ook akkoord.
6.	4	o-i-4	De gevraagde integratie om bij een (gevoerd) telefoongesprek een opmerking te plaatsen, lijkt op een CRM achtige implementatie zoals met topdesk of salesforce. Het is met de meeste bedienposten mogelijk om een belnotitie op te stellen en te koppelen aan een contactpersoon maar niet aan een gevoerd telefoongesprek. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord gaan?	Akkoord. Zie ook de antwoorden op vraag 3 en vraag 5.
7.	4	o-i-5	Kan MBO Amersfoort een realistische inschatting geven van het aantal leerlingen dat gedurende een leerperiode gebruik zullen maken van de bedienpost applicatie en hoe vaak in het jaar die groep leerlingen wordt gewisseld met een nieuwe groep?	Dit zal een grote hoeveelheid studenten zijn. Om die reden wil MBO Amersfoort 2 gebruikersaccountants voor het leerhotel.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
8.	6	o-i-9	U geeft aan het percentage waarmee u wilt kunnen afschalen, aan te willen passen naar maximaal 15%. Inschrijver acht dit nog steeds een extreem hoog percentage. Zeker gezien het geringe verloop van personeel in de onderwijsbranche. Uit het door u aangeleverde document bijlage – aanvullende data telefonie blijkt ook dat de aantallen erg stabiel zijn. 15% is dan ook niet realistisch. Inschrijver verzoekt u nogmaals met klem dit percentage aan te passen naar 5% per jaar over de initiële looptijd van 36 maanden, waarna de situatie opnieuw vastgesteld wordt voor elke 12 maanden verlengingsoptie. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord. MBO Amersfoort vindt hierbij maximaal 15% passend. Aangezien u zelf ook aangeeft dat de aantallen stabiel zijn, zien wij niet in wat hierbij dan het risico voor aanbieder is.
9.	7	Vervolg vraag op vraag 7	Het huidige artikel gaat uit van een maximale aansprakelijkheid per jaar van € 3.000.000. Zonder teveel inzicht te geven in de beoogde inschrijfsom per jaar moet Opdrachtgever zich realiseren dat dit betekent dat Inschrijver minimaal een factor 20 meer aansprakelijkheid zal moeten accepteren dan gefactureerd kan worden. Dat valt op geen enkele wijze uit te leggen als proportioneel. In herhaling doet Inschrijver een beroep op redelijkheid en billijkheid maar dan vanuit het perspectief van een contractwaarde per jaar. Wellicht dat deze benadering beter aansluit bij de zienswijze van Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid dit voorstel wel over te nemen? <i>Opdrachtnemer is verplicht zich door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering adequaat tegen aansprakelijkheid op grond van dit artikel te verzekeren. Daarbij geldt dat de maximale aansprakelijkheid per gebeurtenis wordt beperkt tot het bedrag gelijk aan driemaal de jaarlijkse contractwaarde en de maximale aansprakelijkheid per jaar wordt beperkt tot vijfmaal de jaarlijkse contractwaarde.</i>	Nee, niet akkoord. MBO Amersfoort is echter wel bereid om de beperking van de aansprakelijkheid aan te passen naar € 1.000.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000,- per jaar.
10.	8	Calculatieblad NvI 1 (i-e-7)	Inschrijver is van mening dat deze eis de huidige leverancier voordeel biedt en vraagt, in het kader van level playing field, om een redelijke stelpost voor de huidige leverancier of het bedrag in het calculatieblad niet mee te laten rekenen in de totale inschrijfsom.	U kunt uw kosten voor ondersteuning bij de SIM-wissel kenbaar maken op het calculatieblad. Deze worden niet meegenomen binnen de inschrijfsom. Tarieven die u hier invult dienen marktconform te zijn en in verhouding te staan tot de uit te voeren werkzaamheden.
11.	8	Calculatieblad NvI 1 (i-e-7)	Inschrijver is van mening dat een fysieke aanwezigheid en begeleiding op 12 locaties niet in verhouding staat met de door de medewerkers uit te voeren handelingen. Inschrijver stelt voor de simkaarten centraal te distribueren aan MBO Amersfoort, waarna MBO Amersfoort zelf verantwoordelijk is voor de distributie, (de)centraal en/of doorzending naar prive adres van medewerkers.	Niet akkoord. MBO Amersfoort wil graag de optie houden om hierbij een beroep te doen op Inschrijver. U kunt in het calculatieblad de eventuele kosten opnemen. Zie ook het antwoord op vraag 10.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
12.	9	m-t-6	Inschrijver biedt aantrekkelijke tarieven voor haar databundels, kent geen verhogend bovenbundel tarief en voorziet daardoor niet in het beperken van de snelheid. Verzoek mogelijkheid tot het verlagen van de snelheid te schrappen uit de eis .	Dat is akkoord, mits u inderdaad een onbeperkt data abonnement aanbiedt.
13.	13	r-e-2	De bedienpost applicatie heeft niet dezelfde rapportage mogelijkheden als de KCC-oplossing zoals beschreven staat in eis R-e-2. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	MBO Amersfoort kan niet akkoord gaan met uw verzoek, aangezien in uw vraag niet aangegeven wordt welke rapportagemogelijkheden niet ingevuld kunnen worden.

14.	15	i-b-7	Onafhankelijke verklaring <i>Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een verklaring (van een onafhankelijke derde), waaruit blijkt dat de informatieveiligheid in overeenstemming is met de eisen van MBO Amersfoort. Een pentest op de omgeving van MBO Amersfoort is onderdeel van deze verklaring.</i> Inschrijver is van mening dat dit een te algemene, onredelijke en disproportionele eis betreft. Inschrijver bedient vele tienduizenden (groot)zakelijke klanten waardoor deze eis een onwerkbaar situatie oplevert. Het is voor iedere Inschrijver een administratieve en financiële belasting om voor elke aanbesteding op klantniveau bovenstaande verplichtingen te accepteren. Inschrijver is om die reden van mening dat dit een disproportionele eis betreft welke uit het bestek moet worden verwijderd. Marktpartijen beschikken immers al over de ISO27001 certificering – uitgevoerd door externe auditors - zoals gangbaar is in de markt. ISO27001 is een marktstandaard certificaat waarmee Inschrijvers aantonen te voldoen aan de privacy en security eisen die voor de gevraagde dienstverlening proportioneel mag worden gevraagd. Inschrijver merkt dus op dat kosten voor het opstellen van een jaarlijkse verklaring sterk variëren. Voor bijvoorbeeld de pentest geldt dat kosten afhankelijk zijn van het type pentest, de keuze voor de uitvoerende 3^e partij en de requirements die worden getoetst. Het is daarom niet mogelijk om een dergelijke pentest mee te nemen in de aanbieding van Inschrijvers zonder een specificatie van de eisen van de pentest en de partij die een dergelijke pentest voor MBO Amersfoort moet uitvoeren. Inschrijver heeft daarom de volgende vragen: 1. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord deze eis alsnog te laten vervallen? 2. Indien nee, graag ontvangen wij een onderbouwd antwoord waarom de Aanbestedende Dienst deze eis wel als proportioneel beschouwd? 3. Indien nee, kosten voor het verkrijgen van een MBO Amersfoort specifieke verklaring kunnen sterk variëren afhankelijk van ondermeer uitvoerende partij, voorwaarden en condities waaronder deze pentest gaat worden uitgevoerd en het type pentest. Inschrijver vraagt daarom een indicatief bedrag op te nemen in het calculatieblad opdat er een level playing field ontstaat voor alle partijen? 4. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord dat de daadwerkelijk kosten voor de verklaring bij Aanbestedende Dienst in rekening mogen worden gebracht als Aanbestedende Dienst gebruik maakt van deze mogelijkheid? 5. Indien nee, afhankelijk van de type pentest kunnen de kosten van een dergelijke pentest oplopen tot enkele tientallen duizenden euro's. Acht Aanbestedende Dienst deze kosten proportioneel ten opzichte van de	De uitvoering van een pentest komt te vervallen. Wel verwacht MBO Amersfoort dat alle noodzakelijke acties, welke onderdeel zijn van de ISO27001/27002 naar behoren worden uitgevoerd.
-----	----	-------	--	---

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
			totaal verwachte kosten voor Aanbestedende Dienst? En zo ja, kan de Aanbestedende dienst dat motiveren? 6. Indien nee, Inschrijver neemt deel aan tientallen gelijkwaardige overheidsaanbestedingen per jaar. Het marktconforme ISO27001 certificaat volstaat hierbij in bijna alle gevallen. Zou Aanbestedende dienst kunnen aangeven waarin haar bedrijfsvoering afwijkt waardoor de ISO27001 standaard niet voldoet. Graag uw gemotiveerde reactie? Inschrijver vraagt aan Aanbestedende Dienst gedetailleerde en onderbouwde antwoorden op bovenstaande vragen zodat Inschrijver een overwogen keuze kan maken in haar vervolgstappen.	
15.	17	c-e-8	Inschrijver baseert haar indexering op de CBS Consumentenprijsindex. Verzoek tot aanpassing van de eis.	Nee, niet akkoord. U kunt de CBS 'Dienstprijzen-index' (hoofd index) gebruiken voor het doorvoeren van indexaties.
Bijlage 5. Calculatieblad				

16.	Antwoord vraag 74 NVI 1	(Licentie)kosten per gebruikersprofiel	Voor inschrijver is uw antwoord helaas nog niet duidelijk. Bedoelt u dat wij in regel 30 de abonnementskosten voor het mobiele spraak abonnement + mobiele data abonnement dienen te vermelden en in regel 37 de verbruikskosten buiten de bundel voor de 5GB data abonnementen? Zo niet, zou u anders met fictieve bedragen kunnen aangeven wat u bedoelt? Bij regels 30 / 31 kunt u uw basis licentiekosten aanbieden, indien u die wilt rekenen. Vervolgens kunt u in regel 36 (mobiel bellen) en regel 37 (mobiele data) uw abonnementskosten voor het verbruik offreren. Indien Inschrijver dit onderscheid voor een abonnement niet wenst te maken, dan kunt u de maandelijkse kosten (zie cel E30/E31) leeg laten. <i>Als rekenvoorbeeld:</i> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">(Licentie)kosten per gebruikersprofiel</th> </tr> <tr> <th>Profiel</th> <th>Aantal</th> <th>Eenmalige kosten (exclusief btw)</th> <th>Maandelijkse kosten (exclusief btw)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Profiel 1 - Receptie / Servicedesk</td> <td>14</td> <td>€ 5,00</td> <td>€ 3,00</td> </tr> <tr> <td>Profiel 2 - Kantoorgebruiker</td> <td>161</td> <td>€ 5,00</td> <td>€ 3,00</td> </tr> <tr> <td>Profiel 3 - Mobiel bellen / data</td> <td>750</td> <td>€ 5,00</td> <td>€ 1,00</td> </tr> <tr> <td>Profiel 4 - Data only</td> <td>23</td> <td>€ 5,00</td> <td>€ 1,00</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Verbruikskosten / Beheer</th> </tr> <tr> <th>Onderdeel</th> <th>Aantal</th> <th>Maandelijkse kosten (exclusief btw)</th> <th>Totaal maandelijks (exclusief btw)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Onbeperkt vast bellen binnen NL</td> <td>175</td> <td>€ 10,00</td> <td>€ 1.750,00</td> </tr> <tr> <td>Onbeperkt mobiel bellen binnen NL / EU</td> <td>750</td> <td>€ 15,00</td> <td>€ 11.250,00</td> </tr> <tr> <td>Mobiele data, 5 GB per gebruiker</td> <td>773</td> <td>€ 10,00</td> <td>€ 7.730,00</td> </tr> </tbody> </table> <i>De maandelijkse abonnementskosten voor profiel 3 zijn in dit geval € 16,- (€ 1,- basislicentiekosten per maand + € 10,- voor onbeperkt bellen + € 5,- voor 5 GB data). De maandelijkse abonnementskosten voor profiel 4 zijn in dit geval € 6,- (€ 1,- basislicentiekosten per maand + € 5,- voor 5 GB data).</i>	(Licentie)kosten per gebruikersprofiel				Profiel	Aantal	Eenmalige kosten (exclusief btw)	Maandelijkse kosten (exclusief btw)	Profiel 1 - Receptie / Servicedesk	14	€ 5,00	€ 3,00	Profiel 2 - Kantoorgebruiker	161	€ 5,00	€ 3,00	Profiel 3 - Mobiel bellen / data	750	€ 5,00	€ 1,00	Profiel 4 - Data only	23	€ 5,00	€ 1,00	Verbruikskosten / Beheer				Onderdeel	Aantal	Maandelijkse kosten (exclusief btw)	Totaal maandelijks (exclusief btw)	Onbeperkt vast bellen binnen NL	175	€ 10,00	€ 1.750,00	Onbeperkt mobiel bellen binnen NL / EU	750	€ 15,00	€ 11.250,00	Mobiele data, 5 GB per gebruiker	773	€ 10,00	€ 7.730,00
(Licentie)kosten per gebruikersprofiel																																															
Profiel	Aantal	Eenmalige kosten (exclusief btw)	Maandelijkse kosten (exclusief btw)																																												
Profiel 1 - Receptie / Servicedesk	14	€ 5,00	€ 3,00																																												
Profiel 2 - Kantoorgebruiker	161	€ 5,00	€ 3,00																																												
Profiel 3 - Mobiel bellen / data	750	€ 5,00	€ 1,00																																												
Profiel 4 - Data only	23	€ 5,00	€ 1,00																																												
Verbruikskosten / Beheer																																															
Onderdeel	Aantal	Maandelijkse kosten (exclusief btw)	Totaal maandelijks (exclusief btw)																																												
Onbeperkt vast bellen binnen NL	175	€ 10,00	€ 1.750,00																																												
Onbeperkt mobiel bellen binnen NL / EU	750	€ 15,00	€ 11.250,00																																												
Mobiele data, 5 GB per gebruiker	773	€ 10,00	€ 7.730,00																																												

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Overige bijlagen				
17.	NvI 1	Antwoord vraag 38 NVI 1	De Yealink MP 56 toestellen beschikken over Wifi en Bluetooth. Is deze functionaliteit daadwerkelijk gewenst als aanbieder een verder gelijkwaardig toestel aanbiedt? Het werkt namelijk sterk kostenverhogend en in de praktijk wordt dit nauwelijks gebruikt.	Wifi is niet vereist. Bluetooth is wel een minimale vereiste.
18.		Vervolgvrage op vraag 115	Om tegenstrijdige bepalingen ten aanzien van aansprakelijkheid te voorkomen acht schrijver acht het wenselijk dat de bepalingen in de overeenkomst ook gelden voor de verwerkersovereenkomst. Deelt Opdrachtgever deze mening?	Nee, voor de Verwerkersovereenkomst geldt de bepaling zoals akkoord bevonden in vraag 115 van de 1 ^e Nota van Inlichtingen.
19.		Vervolgvrage op vraag 92	Een boete van EUR 50.000 is onredelijk hoog. Een eerder verzoek tot matiging naar EUR 10.000 is afgewezen. Is Opdrachtgever wel bereid een matiging naar EUR 25.000 te accepteren?	Ja, dat is akkoord.

Bijlage

- **Calculatieblad NvI 2**

Einde Nota van Inlichtingen