

# **1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen**

## **Europese Aanbesteding**

**VASTE TELEFONIE**

**STICHTING ZAAM,**

**INTERCONFESSIONEEL VOORTGEZET ONDERWIJS**

## **Aanvullende informatie**

Deze Nota van Inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 3 juni 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 stellen.

| Vraag | Betrekking op:                                              | Vraag:                                                                                                                                                                                                                          | Antwoord:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Paragraaf 1.3 - De opdracht - van het aanbestedingsdocument | Alle benodigde netwerkcomponenten (nieuwe HP Aruba PoE switches) worden door ZAAM beschikbaar gesteld". Op formulier C - Prijzenblad wordt om een prijsopgave van 15 switches gevraagd, waar dienen de gevraagde switches voor? | Deze komen te vervallen en bij deze NVI is een nieuw prijzenblad beschikbaar gesteld.<br><br><b>NOTE:</b> Inschrijvers dienen bij hun inschrijving het aangepaste prijzenblad te gebruiken genaamd: "Formulier C – Prijzenblad aangepast d.d. 7 juni 2022". Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van het juiste prijzenblad. |
| 2.    | Paragraaf 1.3 - De opdracht - van het aanbestedingsdocument | "Alle benodigde netwerkcomponenten (nieuwe HP Aruba PoE switches) worden door ZAAM beschikbaar gesteld". Kan de inschrijver er vanuit gaan dat de PoE switch over voldoende wattage beschikt voor de VoIP toestellen?           | Vragensteller geeft niet aan wat zij onder voldoende wattage verstaat en deze vraag kan derhalve niet zomaar beantwoord worden.<br><br>Mocht het niet toereikend blijken, dan zal opdrachtgever gepaste mitigerende maatregelen treffen.                                                                                                          |
| 3.    | Paragraaf 1.3 - De opdracht - van het aanbestedingsdocument | Kan de inschrijver er vanuit gaan dat elke locatie waar een VoIP toestel komt te staan is voorzien van UTP bekabeling? Is er een poort bij het bureau beschikbaar?                                                              | Dit is correct.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

4. Bijlage 2 het Programma van Eisen, eis 3
- De facturatie en contractbeheer zal centraal plaatsvinden na het vertrekken van verschillende PO-nummers. Op de prijzenbladen dient inschrijver de kosten per gebouw aan te geven". Het prijzenblad is niet opgesplitst in 23 locaties.
- Om de kosten goed op te kunnen splitsen per locatie is een "aantallen gebruikers per locatie" benodigd. Kan dat aangeleverd worden?

Het aantal gebruikers is hieronder opgenomen;

| Locatie                     | aantal gebruikers/toestellen | Vast Mobiel integratie |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------|
| BNC monnickendam            | 11                           |                        |
| Bindelmeer college          | 29                           | 1                      |
| Blaise Pascal               | 24                           | 2                      |
| Calvin college              | 24                           | 2                      |
| Comenius Lyceum             | 30                           |                        |
| Cvonus Gymnasium            | 36                           |                        |
| Damstede                    | 40                           |                        |
| Apollo                      | 13                           | 1                      |
| de Faam                     | 8                            |                        |
| Havo de Hof                 | 35                           |                        |
| College de meer             |                              |                        |
| Gerrit van der Veen college | 23                           |                        |
| Hogelant                    | 9                            |                        |
| Huijgens college            | 29                           |                        |
| Iedersland                  | 59                           | 1                      |
| noorderlicht                | 19                           |                        |
| Over IJ college             | 19                           |                        |
| Pascal Zuid                 | 61                           |                        |
| Pieter Nieuwland college    | 35                           |                        |
| Sweelinck college           | 16                           |                        |
| Vinse school                | 15                           |                        |
| Xplore                      | 4                            |                        |
| Zaam diensten               | 30                           |                        |
| Zuiderlicht                 | 23                           | 2                      |
|                             | 592                          |                        |



|    |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                  |
|----|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Bijlage 2 het Programma van Eisen, eis 9  | “De telefonieoplossing (en alle onderdelen) dient over zodanige beveiligingsmaatregelen te beschikken dat de betrouwbaarheid (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) gewaarborgd is. Alle onderdelen dienen te zijn beveiligd tegen ongewenst(e) toegang, ongeautoriseerd gebruik, hackers, virussen en misbruik.” Kan de inschrijver er vanuit gaan dat het BOA Netwerk over een Up-To-Date Dynamische firewall beschikt gedurende de volledige looptijd van het contract? | Dit is correct.                                                                                  |
| 6. | Bijlage 2 het Programma van Eisen, eis 11 | “Het aanmaken van een account moeten de beheerders ook zelf kunnen uitvoeren”. De VoIP oplossing een heeft een prijs per gebruiker, elke aanpassing in het account heeft consequenties voor het contract. Volstaat wellicht een afgesproken SLA om binnen een x aantal uur (bijv. max 4 uur) een nieuwe gebruiker toe te voegen?                                                                                                                                                        | Dit is akkoord bij maximaal 4 uur doorlooptijd.                                                  |
| 7. | Paragraaf 2.1 – planning                  | In paragraaf 2.1 – planning - van het aanbestedingsdocument staat dat de gefaseerde overgang van 1 december tot uiterlijk 1 januari 2023 zal duren.<br><br>Kan de inschrijver er vanuit gaan dat er in de kerstvakantie de scholen wel beschikbaar zijn voor de oplevering?                                                                                                                                                                                                             | Dit moet worden afgestemd in de planning met de betrokken scholen en kan per school verschillen. |

|     |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | Conceptovereenkomst<br>5.1                                    | <p>‘€ 1.000.000,-’ 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>                                                                    | <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’.</p> <p>Dit is een reguliere en proportionele wettelijke aansprakelijkheidsbeperking.</p> |
| 9.  | Conceptovereenkomst<br>14.1                                   | <p>Graag dit artikel schrappen. Inschrijver heeft reeds bestaande contracten met derden en zal deze respecteren. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>                                                                                                                                                                      | <p>In bijlage 1 conceptovereenkomst is er geen artikel 14.1. Aanbestedende dienst kan hier dus ook geen antwoord op geven.</p>                                                                                                                                        |
| 10. | Algemene<br>Inkoopvoorwaarden<br>Levering en diensten<br>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> | <p>Dit is akkoord.</p>                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11. | Algemene<br>Inkoopvoorwaarden<br>Levering en diensten<br>20.2 | <p>Graag toevoegen:</p> <p>‘, waarbij de boete in mindering wordt gebracht op het bedrag van de eventuele schadevergoeding.’</p> <p>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?</p>                                                                                | <p>Dit is akkoord.</p>                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | Aanbestedingsdocument<br>Pag. 26<br>H3.2.1                             | Inschrijver vind een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering van €1.500.000,- per geval per jaar erg fors in relatie tot de opdrachtwaarde.<br>Vraag: Is aanbestedende dienst genegen deze te verminderen tot max € 1.000.000,- per geval per jaar?                                                                                                                                                        | Zie antwoord op vraag 8.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 13. | Aanbestedingsdocument<br>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?<br>M.a.w. provider onafhankelijk vs. provider afhankelijk?                                              | Dat is geen eis, het mag dus provider onafhankelijk te zijn.                                                                                                                                                                                                                     |
| 14. | Aanbestedingsdocument<br>1.3 Omvang/ pag. nr. 8                        | Aanbestedende dienst verwacht een "plug & play" oplossing in het bestaande IT netwerk.<br>Vraag: Kunt u aangeven waar het demarcatiepunt bevindt m.b.t. uw IT netwerk en de VOIP oplossing van gegadigde?                                                                                                                                                                                                   | Het demarcatiepunt ligt tussen de PoE switches voor telefonie en de firewall                                                                                                                                                                                                     |
| 15. | Aanbestedingsdocument<br>1.3 Omvang/<br>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.<br>Vraag: Kan Aanbestedende dienst aangeven welke percentage afgeweken kan worden op de verwachte afname? Inschrijver wil, de voor haar gebruikelijke, 15% voorstellen. Gaat u daarmee akkoord? | Neen, dit is niet akkoord. De demografische en organisatorische ontwikkeling binnen het onderwijs kan niet voor de looptijd worden vastgesteld. 15% afwijking is voor een eventuele groei wellicht veel te laag en een nieuwe aanbesteding om die reden zou zeer ongewenst zijn. |

|     |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16. | Aanbestedingsdocument<br>Pag. 38, 39 en 40<br>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<br><b>Fase 1: Implementatiefase</b> en<br><b>Fase 2: Live-fase</b> Vraag: Hoe ziet aanbestedende dienst dit in de praktijk? Wordt er eerst op twee scholen geïmplementeerd en na livegang de verificatie gedaan? | De dynamische verificatie zal doorlopen worden op de twee locaties die staan beschreven. Nadat de dynamische verificatie is afgerond, vindt de implementatie op de andere locaties plaats.                                                                                                                      |
| 17. | Aanbestedingsdocument<br>Pag. 38, 39 en 40<br>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.<br>Vraag: Hoe ziet aanbestedende dienst dit in de praktijk? Middels een demo opstelling op twee scholen dezelfde lijst afvinken?                                            | Neen, dit is niet correct. Inschrijver dient op deze twee locaties de gehele aangeboden dienstverlening (voor deze 2 locaties) te installeren. Dit is NA de bezwaartermijn.<br><br>Wat er tijdens de dynamische verificatie getoetst wordt, kan gegadigde vinden op bladzijde 39 van het aanbestedingsdocument. |
| 18. | Aanbestedingsdocument<br>Pag. 7<br>Omvang<br>PVE eis 36   | In het aanbestedingsdocument staat dat "Alle benodigde netwerkcomponenten (nieuwe HP Aruba PoE switches) worden door ZAAM beschikbaar gesteld".<br>In het PVE eis 36 staat "In overleg met de netwerkbeheerder configureren van switches van ZAAM benodigd voor een werkende telefonieoplossing"<br>Vraag: Wat wordt er bedoeld?                                                                    | Als de instellingen op de netwerkswitches aangepast moeten worden om de telefonie werkend te krijgen, dan zal dit in overleg met de netwerkbeheerder van ZAAM worden uitgevoerd.                                                                                                                                |

|     |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19. | PVE eis 36                                                                | <p>In Eis 36 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.</p> <p>Vraag: Is deze aanname correct?</p> <p>Vraag: Wat wordt er bedoelt met aanleveren/documenteren van bekabelinggegevens?</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dat is correct, een IP plan wordt aangeleverd door ZAAM en de eis met betrekking tot het nummerplan kan komen te vervallen.</li> <li>2. Aanleveren van de gemaakte patches t.b.v. telefonie walloutlet vs poort op PoE switch.</li> </ol> |
| 20. | Formulier C Prijzenblad Rij 15 "switch"                                   | <p>In het prijzenblad is een switch component opgenomen.</p> <p>Vraag: Kunt u toelichten waarom er 15 stuks switchen afgeprijsd dienen te worden in relatie tot de voorgaande vraag (omvang beschikbaar gestelde switchen dor ZAAM)?</p>                                                                                                                                                                                                                        | Zie antwoord op vraag 1.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 21. | Formulier C Prijzenblad Rij 1, 2, 3 en 20 "inclusief app toestelovername" | <p>U voegt per te beprijsen onderdeel de opmerking "inclusief app toestelovername" toe.</p> <p>Vraag: Kunt u toelichten wat u hiermee bedoeld? Het is inschrijver niet duidelijk waarom deze toevoeging is geplaatst in relatie tot eis 24 en "toestelovername".</p>                                                                                                                                                                                            | De gebruiker wil via een App op een mobiele telefoon de telefonie van het eigen toestel kunnen overnemen.                                                                                                                                                                           |
| 22. | Formulier C Prijzenblad Rij 14 "basis station DECT"                       | <p>U verwacht dat de inschrijver een DECT basis stations t.b.v. minimaal 20 handsets beprijsd. Voor een Totaal aantal eenheden van 50 stuks.</p> <p>Vraag: kunt u toelichten wat u bedoeld met "t.b.v. 20 handsets" ? Bedoelt u dat er per basis station er minimaal 20 handsets op aangemeld kunnen zijn?</p>                                                                                                                                                  | Het betreft 20 basisstations met elk 1 handset.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 23. | Formulier C prijzenblad                                                   | Opdrachtgever wil 80 dect toestellen afnemen met daarbij maar liefst 50 basisstations tbv minimaal 20 handsets. Kan opdrachtgever nagaan of deze aantallen correct zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zie antwoord op vraag 22.                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                               |
|-----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24. | Formulier C Prijzenblad                | In een moderne telefonie omgeving zoals gegadigde deze wil aanbieden zijn er veel betere alternatieven voor DECT. Gebruikelijk is dat medewerkers die niet op een vaste plek werken, op hun mobiele telefoon bereikbaar zijn. Op de mobiele telefoon is natuurlijk het mobiele nummer bereikbaar, maar ook het vaste middels de uitgevraagde app? Hiermee is de medewerker veel flexibeler en opdrachtgever niet meer afhankelijk van een DECT systeem. | Neen, dit is niet akkoord.<br><br>Beide moeten bruikbaar zijn DECT en VAMO integratie. Niet alle medewerkers beschikken over een smartphone.                                  |
| 25. | Aanbestedingsdocument blz. 9           | Gelet op de uitvraag en dat opdrachtgever expliciet vraagt om een SaaS oplossing, wil Gegadigde de suggestie doen om mobiele telefonie optioneel onder de scope van de aanbesteding te brengen. Hiermee kan opdrachtgever eenvoudig in de toekomst volledig nativ vast-mobile integratie gaan gebruiken. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?                                                                                                           | Dit zal niet als aanvullende eis worden opgenomen.                                                                                                                            |
| 26. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 11 | Staat opdrachtgever ook open voor een model waarin direct de supportkosten zijn opgenomen zodat er niet maandelijks per service call hoeft afgerekend te worden?                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Neen, opdrachtgever wil deze eis proportioneel houden (geen risico voor dit onderdeel) voor marktpartijen.                                                                    |
| 27. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 11 | Kan opdrachtgever specificeren wat ze verstaan functioneel beheer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dit staat beschreven in eis 11:<br><br><i>'Uitvoeren van aanpassingen in de systemen zoals het vrijgeven van bellen naar het buitenland of het aanmaken van een account.'</i> |
| 28. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 12 | Kan op opdrachtgever aangeven wat ze verstaan onder groepsschakeling?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Bedoeld wordt het bereikbaar maken van meerdere medewerkers onder 1 nummer.                                                                                                   |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29. | Aanbestedingsdocument blz. 6           | Opdrachtgeven meldt in hoofdstuk 1.3: "De grootste wijziging komt voort uit het uitsluitend gebruik maken van vaste telefonie via het bestaande BOA-netwerk waar de scholen op zijn aangesloten in plaats van eigen VDSL-verbindingen."<br><br>Kan de opdrachtgeven een architectuur-plaat van de huidige BOA architectuur (zowel onderling als de ontsluiting naar het internet (plus back-up verbinding naar het internet) met de inschrijvers delen? | Voorbeeld van ontsluiting van een school is opgenomen in de bijlage 'tekening verbindingen', welke als bijlage bij deze NVI is toegevoegd. |
| 30. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 3  | Maakt opdrachtgever gebruik van een Citrix/VDI/Chromebook omgeving op de computers waar ook mogelijke softphones op worden gebruikt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Er wordt geen gebruik gemaakt van een CITRIX/VDI/Chromebook omgeving.                                                                      |
| 31. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 3  | Kan opdrachtgever aangeven wat is de reden dat Zaam 25 autonomen omgeving wilt en niet 1 totaal omgeving?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Scholen moeten bereikbaar zijn onder een eigen nummer en hebben eigen instellingen.                                                        |
| 32. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 4  | 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?                                                                                                                                                                                                                                                                      | Netwerkadapters komen te vervallen.                                                                                                        |
| 33. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 5  | De Cloud telefonie is 1 omgeving voor de gehele organisatie. Is opdrachtgever er van op de hoogte dat alle afzonderlijke scholen elkaars Cloud telefonie instellingen kunnen inzien en beheren?                                                                                                                                                                                                                                                         | Gescheiden omgevingen binnen 1 oplossing is de eis, zodat functioneel beheer voor alle omgevingen gelijk is.                               |
| 34. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 11 | Wat verwacht opdrachtgever van functioneel beheer en support? kunt u dat verder specificeren zodat dit geen onduidelijkheid geeft?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie antwoord op vraag 27.                                                                                                                  |
| 35. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 12 | Kan opdrachtgever bevestigen dat ze over alle scholen slechts 10 groepsschakelingen nodig heeft?<br><br>Mocht het aantal onbekend zijn, kan opdrachtgever dan groepsschakelingen opnemen in het prijzenblad?                                                                                                                                                                                                                                            | Hoogstens enkele schakelingen (maximaal 2) per locatie.                                                                                    |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 36. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 12 | Opdrachtnemer heeft de indruk dat opdrachtgever bedoeld dat een meldtekst max. 2 minuten mag zijn ipv min. 2 minuten. Een meldtekst langer dan 30 seconden wordt als zeer lang ervaren. Een meldtekst van 2 minuten zal ervoor zorgen dat de beller voor het einde heeft opgehangen. Kan opdrachtgever bevestigen dat een meldtekst tot 2 minuten ingesproken moet kunnen worden? | Dit is correct.                                                                                                                                                                                                                               |
| 37. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 16 | 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 16 zal niet komen te vervallen. Het onderdeel "terugbellen bij bezet" zal wel komen te vervallen.                                                                                                                                         |
| 38. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 16 | In deze eis worden een aantal basisfunctionaliteiten genoemd. De genoemde basisfunctionaliteiten zijn algemene termen die voor de een andere functionaliteiten behelst dan voor de andere. Om geen verwarring te krijgen, kunt u per basisfunctionaliteit aangeven welke functionaliteit jullie verwachten te krijgen?                                                            | Bij de beantwoording van de Nota van Inlichtingen is er een Excel bestand "Bijlage 2 NVI basis telefoniefunctiefunctionaliteiten eis 16" toegevoegd. Hierin staat beschreven wat er per basis telefoniefunctiefunctionaliteit verwacht wordt. |
| 39. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 16 | Wat is het verschil tussen een groepsnummer en een groepschakeling volgens de opdrachtgever? Welke functionaliteiten moet dit hebben?                                                                                                                                                                                                                                             | Een groepsnummer is 1 telefoonnummer die door meerdere gebruikers opgenomen kan worden. Bijv. middels call pick-up<br>Voorbeelden van groepsschakeling:<br>Huntgroep, acd groep.                                                              |
| 40. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 16 | 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.                                                                                                                                                                                         |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 16 | Hoeveel conferentieschakeling en chef/secretaresseschakelingen zijn er nodig? Mocht het aantal onbekend zijn, kan opdrachtgever deze dan opnemen in het prijzenblad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Maximaal 1 per locatie.</p> <p>Deze kosten dienen bij de prijzen te zijn inbegrepen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 42. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 17 | Headsets zijn te koop voor enkele tientjes tot honderden euros per stuk. Zoals de eis nu is ingestoken krijgt opdrachtgever hele beperkte headsets, zonder belangrijke zaken als noise cancelling etc. Ons advies is om headsets uit de aanbesteding te halen en deze apart aan te schaffen die passen bij de wensen van de gebruiker. Ook qua inkoop is er geen financieel voordeel te behalen, omdat online headsets tegen zeer scherpe prijzen worden aangeboden. Kan opdrachtgever hierin meegaan? Zo nee, meer specificaties van de benodigde headset geven, zodat opdrachtgever koopt wat ze nodig heeft ipv de goedkoopste oplossing. | <p>Neen, de kwaliteit van de headset is van belang en vormt een onderdeel van de kwalitatieve beoordeling (zie bijlage 7 van de aanbestedingsdocumenten).</p> <p>Minimale eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevoeligheid luidspreker 115 dB @1 mW-1 kHz</li> <li>• Max. invoer luidspreker 30 mW</li> <li>• Frequentiebereik luidspreker 20 Hz - 20 kHz</li> <li>• Bandbreedte luidspreker - muziekmodus 20 Hz - 20 kHz</li> <li>• Bandbreedte luidspreker - spraakmodus 100 Hz - 14 kHz</li> <li>• Type microfoon 1 analoge MEME en 1 analoge ECM</li> <li>• Microfoongevoeligheid -38 dBV/Pa / -33 dBV/Pa</li> <li>• Gehoorbescherming voor gebruiker</li> </ul> |
| 43. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 18 | Uit de uitvraag blijkt 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?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Neen. Per type dient het uniform te zijn voor de scholen zodat er een uitwisseling kan plaatsvinden. Verschillende types mogen van verschillende merken zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 21 | Het opnemen van gesprekken zonder dat dit expliciet vooraf gemeld is niet toegestaan. Alleen in callcenter omgeving is het gebruikelijk om dit te eisen en hoor je ook altijd dat het gesprek opgenomen kan worden. Het leveren van deze techniek dan wel toestellen die dit faciliteren is ongebruikelijk. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen? | Dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 45. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 29 | Nieuw: 1. Hoeveel bedienposten moeten er zijn?<br>2. Welke functionaliteiten moet deze minimaal hebben?<br>3. Hoe kan opdrachtnemer deze prijzen in het prijzenblad?                                                                                                                                                                                    | 1. Er dienen 1 of 2 bedienposten per locatie te zijn.<br>2. Zie hiervoor de eisen van het 'receptie toestel' (type 2).<br>3. Dit dient bij de prijs in te zitten.                                                                                                                                                  |
| 46. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 36 | Deelt opdrachtnemer de mening dat de eerste 3 onderdelen nvt zijn op de gekozen/gevraagde oplossing?                                                                                                                                                                                                                                                    | Opstellen IP plan kan vervallen. Te gebruiken IP reeksen en VLAN worden door opdrachtgever aangeleverd.<br><br>Opstellen nummerplan blijft staan.<br><br>Opdrachtnemer moet specifieke, voor het correct werken van de telefonie oplossing benodigde informatie aanleveren, ten behoeve van de netwerkleverancier. |
| 47. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 39 | Vindt opdrachtgever, om de kosten beheersbaar te houden, het goed om de training voor de telefonistes op één locatie te houden?                                                                                                                                                                                                                         | Neen, dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 48. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 44 | 1. Integratie met Teams is mogelijk. Levert opdrachtgever alle benodigde MS licenties hiervoor ter zijner tijd?<br><br>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.<br>2. Wanneer dit aan de orde komt zal opdrachtgever aan opdrachtnemer vragen hiervoor een aparte offerte op te stellen.                                                                                                                                   |

|     |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 49. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 49                      | <p>Opdrachtgever heeft storingen en klachten niet verder gespecificeerd. In de telecombranche is het gebruikelijk om deze in te delen in klassen.</p> <p>De marktstandaard is dat er 4 klassen zijn. Klasse 1 t/m 4. Bij klasse 1 worden alle gebruikers geraakt van de dienst en dient deze binnen 4 uur opgelost te zijn. Klasse 2 is de impact kleiner en dient deze binnen 8 uur opgelost te zijn. Klasse 3 en 4 worden gebruikt als de impact op een kleinere groep/ individu is of aanvullende diensten. Begrijpt opdrachtnemer dat we hier voldoen aan de gestelde eis?</p> | Dit is ook akkoord.                                                                                                                                                       |
| 50. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 50                      | Opdrachtnemer kan deze eis niet goed plaatsen en lijkt ook niet thuis te horen in deze aanbesteding nu er geen machines worden uitgevraagd. Kan opdrachtgever deze eis verwijderen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ja dit is akkoord. Eis 50 komt te vervallen.                                                                                                                              |
| 51. | Bijlage 2 Programma van eisen / eis 54                      | 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.                                                                                                                                                       |
| 52. | 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. (dit brengt onacceptabele bedrijfsrisico's met zich mee, vanwege de hoge aansprakelijkheidsbeperking t.o.v. de contractwaarde).                                                                                                                                                                                                                                                      | 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'. |

|     |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                   | 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?                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 53. | Bijlage 1<br>Conceptovereenkomst /<br>artikel 6.3 | Inschrijver kan dit artikel niet plaatsen. Graag schrappen.                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>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.</p> <p>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.</p> |
| 54. | Bijlage 1<br>Conceptovereenkomst /<br>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.                                                                                                                                                 |

|     |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55. | Bijlage 1<br>Conceptovereenkomst /<br>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. |
| 56. | Algemene<br>Inkoopvoorwaard<br>en<br>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.                                                                                                    |
| 57. | Algemene<br>Inkoopvoorwaard<br>en<br>Diensten / artikel<br>4.3 | Inschrijver verzoekt dit artikel te schrappen, is niet van toepassing op de dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ja, dit is akkoord.                                                                                                                                                                                              |
| 58. | Algemene<br>Inkoopvoorwaard<br>en<br>Diensten / artikel<br>8.2 | Opschorten is alleen mogelijk voor het betwiste deel. Gaat u hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ja, dit is akkoord.                                                                                                                                                                                              |
| 59. | Algemene<br>Inkoopvoorwaard<br>en<br>Diensten / artikel<br>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.                                                      |

|     |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60. | 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.                                               |
| 61. | 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?            | 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. |
| 62. | 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.                                                                                                                                                    |
| 63. | 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.                                                                                                                                         |
| 64. | 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.                                                                                                                                                                            |

|     |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                        |
|-----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 65. | Bijlage 12 Model Verwerkersovereenkomst | <p>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. Inschrijver is aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is derhalve niet aan de orde.</p> <p>Is Opdrachtgever het eens met bovenstaande zienswijze?</p> | Daar is de opdrachtgever het mee eens. |
|-----|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|

|     |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 66. | 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 (€ 1.000.000,- per gebeurtenis EN per jaar).</p> <p>Kan Aanbestedende dienst hier verduidelijking in geven?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>In bijlage 1 conceptovereenkomst staat het volgende beschreven: <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> |
| 67. | 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> | <p>Zie antwoord op vraag 8.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|     |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 68. | Aanbestedingsdocument , § 3.2.2 Technische- of beroepsbekwaamheid p27 | Kan Aanbestedende dienst verduidelijken wat het aantal referenties is wat uitgevraagd wordt?<br>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.<br>Wat is voordeel indien er meer dan 1 referentie opdracht aangeleverd wordt? | Een inschrijver mag meerdere tevreden referenties aanleveren welke <b>ieder</b> moeten voldoen aan de kerncompetentie(s). Dit levert echter geen voordeel op.<br><br>Inschrijver dient dus voor alle kerncompetentie een geschikte referentie aan te leveren, dit kunnen dus ook drie referenties zijn. Indien er voor meerdere referenties gekozen wordt dient er per referentie wel volledig aan 1 (of meer) kerncompetenties voldaan te worden. |
| 69. | Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 11                                 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 70. | Formulier C Prijzenblad, Telefoontoestellen en apparatuur             | Wat wordt hier uitgevraagd bij Switch aangezien de stichting ZAAM dit, volgens documentatie en toelichting, aan zal gaan schaffen en in eigen beheer nemen?                                                                                                                                                                                                                                          | Zie antwoord op vraag 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 71. | Formulier C Prijzenblad                                               | Wat wordt verstaan onder de basisstation DECT?<br>Aangezien DECT verder niet in de aanbestedingsdocumenten besproken wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Onder DECT verstaat aanbestedende dienst een draadloze handset met een basisstation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 72. | Formulier C Prijzenblad                                               | Wat zijn de functionele eisen van de DECT toestellen en het basisstation? Aangezien DECT verder niet in de aanbestedingsdocumenten besproken wordt.                                                                                                                                                                                                                                                  | Aanbestedende dienst wenst een reikwijdte van minimaal 40 meter in een open ruimte gemeten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|     |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 73. | Formulier C Prijzenblad en PvE eis 39 | <p>Kan het prijzenblad aangepast worden zodat de kosten voor opleiding/instructies van de verschillende gebruikers apart vermeld kunnen worden bij de implementatiekosten?</p> <p>Het geven van instructies levert het beste resultaat op wanneer deze klassikaal gegeven worden aan meerdere, zelfde type, gebruikers. Daarnaast hebben inschrijvers nu geen inzicht in het aantal instructies/trainingen per school waarvoor in het huidige prijzenblad een lumpsum uitgevraagd wordt op regel 27. Aanbestedende dienst heeft na aanpassing van het prijzenblad ook zicht op de tarieven van de trainingen en dus inzicht in de kosten voor eventueel af te nemen nieuwe trainingen die buiten het contract vallen. Indien u niet bereid bent het prijzenblad aan te passen vragen wij om uw motivering.</p> | Neen. Per locatie (24 totaal) dient dit plaats te vinden. Het is erg lastig om agenda's te matchen met 24 locaties. |
| 74. | Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 42 | Gezien het belang een goed onderhouden omgeving zien wij dat veel klanten een testomgeving willen inzetten om, gedurende de looptijd van de overeenkomst, changes etc. uitvoerig te testen voor deze doorgevoerd worden in de live omgeving. Moet deze ook aangeboden worden zodat de Aanbestedende dienst een goed beeld krijgt van de TCO?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Testen van updates, changes en patches dient onderdeel te zijn van changeproces van opdrachtnemer.                  |
| 75. | Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 44 | Dient de aan te bieden de koppeling met MS Teams gecertificeerd zijn door Microsoft?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Deze koppeling moet wel mogelijk zijn, maar hoeft niet te zijn gecertificeerd.                                      |
| 76. | Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 22 | Moeten de gebruikers van de app voor de mobiele toestellen ook de mogelijkheid krijgen om te kunnen kiezen om geen calling line identification (CLI) mee te zenden naast de keuze om het centrale, dan wel directe nummer mee te zenden? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De keuze moet mogelijk zijn.                                                                                        |

|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |
|-----|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 77. | Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis          | De individuele gebruikers kunnen, indien gewenst, zelfstandig een aantal veel gebruikte instellingen op hun profielen muteren via een Nederlandstalige portal waardoor de functioneel beheerder(s) een lagere werklast krijgen. Is dit een functionaliteit die de Aanbestedende Dienst wil inzetten? Zo nee, kunt u antwoord toelichten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dit is geen eis maar mag worden geleverd. |
| 78. | Bijlage 2 Programma van Eisen, Eis 11       | Dienen de functioneel beheerder(s) van een Aanbestedende Dienst gebruik te kunnen maken van een beheerportal in de Nederlandse taal? Zo nee, kunt u antwoord toelichten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dit is geen eis maar mag worden geleverd. |
| 79. | Bijlage 1 Concept overeenkomst, art 8 lid 2 | 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? Indien een van beide vragen of beide vragen ontkennend worden beantwoord, verzoekt opdrachtnemer om een toelichting. | Dat is correct.                           |

|     |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                       |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 80. | 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 niet op het bedrag uit deze Algemene Inkoopvoorwaarden?                           | Zie antwoord op vraag 8.                                                                                                                              |
| 81. | 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 niet op het bedrag uit deze Algemene Inkoopvoorwaarden?                           | Zie antwoord op vraag 8.                                                                                                                              |
| 82. | 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? | Bijlage 8 is al een onderdeel van bijlage 1 en hoeft niet aanvullend te worden beschreven.<br><br>Er wordt inderdaad een proactieve houding verwacht. |
| 83. | 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?                                                                                                   | Zie antwoord op vraag 62.                                                                                                                             |
| 84. | 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.                                  | Dit is alleen bedoeld voor zakelijke mobiele telefoons en moet mogelijk zijn op alle scholen. Dit is voor medewerkers met een mobiele functie.        |

|     |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                              |
|-----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 85. | Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 8  | De gevraagde 99,8% betrouwbaarheid leidt tot een downtime van bijna 18 uur op jaarbasis. Aangezien dit verlies van betrouwbaarheid vrij fors is adviseren wij om het percentage te verhogen naar minimaal 99,95%, waarbij de downtime uitkomt onder de 5 uur op jaarbasis hetgeen gangbaar is bij een SaaS oplossing. | Dit is niet nodig.                                                                                                                           |
| 86. | Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 17 | Kan de aanbestedende dienst een lijst met typen en functionaliteiten beschikbaar stellen van de huidige toestellen en daarbij aangeven of zij deze aanmerkt als 'eenvoudig' of 'uitgebreid' toestel zodat inschrijvers een duidelijk beeld hebben en een gedegen aanbieding kunnen doen.                              | De gevraagde functionaliteit staat in eis 17 beschreven.                                                                                     |
| 87. | Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 39 | Graag zien wij een specificatie van het aantal gebruikers waarvoor instructies verzorgt moeten worden. Inschrijver raad aan om ook een aantal key users te trainen zodat er per school ook kennis in huis is van de geboden telefonie oplossing.                                                                      | De opdrachtgever zal per locatie bepalen welke medewerkers bij de instructie aanwezig zullen zijn.                                           |
| 88. | Algemeen                              | Kan Aanbestedende dienst een overzicht beschikbaar stellen van de huidige verbindingen en het netwerk met de daarbij behorende specificaties per ontsloten locatie (oa een netwerk tekening)?                                                                                                                         | De tekening is als bijlage bij deze NVI toegevoegd.                                                                                          |
| 89. | Bijlage 7 kwaliteit, Plan van aanpak  | Kan aanbestedende dienst meer informatie geven over de bij f. genoemde 'derden'?                                                                                                                                                                                                                                      | Derden zijn in dit geval betrokken ICT-partners zoals de beheerder van de ICT infrastructuur. Dit staat ook in bijlage kwaliteit beschreven. |
| 90. | Algemeen                              | Wat zijn de NAWgegevens van beide POP aansluitingen?                                                                                                                                                                                                                                                                  | Datacenters SARA en ROC TOP Amsterdam.                                                                                                       |
| 91. | Algemeen                              | Tijdens de schouw werd er aangegeven dat er een Netwerk-tekening beschikbaar is. Kan inschrijver deze tekening ter beschikking krijgen voor een optimale inschrijving?                                                                                                                                                | De tekening is als bijlage bij deze NVI toegevoegd "Bijlage 1 NVI Tekening verbindingen school".                                             |

|     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 92. | Bijlage 2 Programma van Eisen. Punt 3  | In het Formulier C – Prijzenblad wordt gevraagd naar een prijs per maand voor 24 maanden. In het programma van eisen bij punt 3 wordt aangegeven dat deze na het eerste jaar per kwartaal opzegbaar zijn. Hoe dient inschrijver dit te interpreteren?                                                                                                                                                                                           | Inschrijver dient de prijs per maand voor de eerste 24 maanden op te geven.                                                                                                                                                                                                      |
| 93. | Bijlage 2 Programma van Eisen. Punt 46 | De eis “zonder limit” is dat een harde eis of is inschrijver toegestaan om een transparante fair-use policy toe te passen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Vragensteller komt niet met een concreet voorbeeld en kan daarom niet ongezien geaccepteerd worden. Fair use policy kan alleen geaccepteerd worden als vragensteller met een concreet en transparant voorstel komt zodat het voor iedere gegadigde gelijk geïnterpreteerd wordt. |
| 94. | Bijlage 2 Programma van Eisen. Punt 54 | Hoe gaat ZAAM om met eventuele overmacht en indien in overleg een alternatief product?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Inschrijver dient een product aan te bieden die binnen 40 werkdagen leverbaar is, dat product wordt immers beoordeeld en inschrijver heeft daarop gescoord.                                                                                                                      |
| 95. | Bijlage 2 Programma van Eisen. Punt 55 | Hier wordt verwezen naar een verwerkers overeenkomst als bijlage 10. In de documenten is dit Bijlage 12. Kan Aanbestedende Dienst dit verduidelijken?                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De verwijzing naar bijlage 10 dient bijlage 12 te zijn.                                                                                                                                                                                                                          |
| 96. | Formulier C – Prijzenblad Regel 14     | In het prijzenblad wordt een Switch genoemd. Inschrijver meent vernomen te hebben dat netwerk switches buiten scope van de aanbesteding vallen. Kan Aanbestedende Dienst dit verduidelijken?                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie antwoord op vraag 1.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 97. | Algemene vraag                         | Maakt ZAAM voor haar werkplekken ook nog gebruik van Remote Desktop of Citrix?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zie antwoord op vraag 30.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 98. | Tenderned, beantwoording eisen         | Gegadigde dient 9 eisen te beantwoorden in Tenderned. Daar wordt ook gesproken over het aanleveren van diverse bewijsstukken. In paragraaf 5.4 van het Aanbestedingsdocument wordt aangegeven dat de bewijsstukken binnen 7 dagen bij eventuele gunning aan geleverd moeten worden. Kunt u voor de zekerheid verduidelijking inzake het aanleveren van de gevraagde bewijsstukken geven? Dus wel of niet direct bij inschrijving via Tenderned? | De bewijsstukken die binnen 7 dagen na eventuele gunning aan geleverd dienen te worden, hoeven niet bij de inschrijving ingediend te worden. Inschrijver kan 'bijlage 9 Checklist' gebruiken om te kijken wat er tijdens de inschrijving ingediend moet worden.                  |

|      |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 99.  | Aanbestedingsdocument , paragraaf 1.3, pagina 6 | Op de website van BOA is een topologie opgenomen t.b.v. de BOA netwerkdienst.<br>Vraag: Is deze dienst uitgevoerd met dubbele 10Gb Inet verbinding?<br>Motivatie: in de topologie is deze slecht eenmalig weergegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ja, 2 * 10 Gb internet.                                                                                                                                                                                                             |
| 100. | Bijlage 2, eis 3, pagina 1                      | De initiële contracten lopen 24 maanden. In deze eis staat echter 12 maanden benoemd.<br>Dit lijkt in tegenspraak met Artikel 3 van concept OVK.<br>Vraag: Wat is de juiste interpretatie van deze eis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | De juiste looptijd is:<br><br>Het doel is om voor de aanbestedende dienst één overeenkomst af te sluiten met een initiële looptijd van 24 maanden met een optionele verlenging van eenmaal 24 maanden en daarna zesmaal 12 maanden. |
| 101. | Bijlage 2, eis 3, pagina 1                      | Iedere school (soms bestaande uit meerdere locatie's) met een BOA aansluiting en het gebouw van ZAAM-diensten dient een eigen (autonome) telefonie oplossing te krijgen, bestaande uit een eigen virtuele centrale, eigen (huidige) nummers, eigen toestellen en volledige ondersteuning voor de opdrachtnemer. Ofwel er is sprake van 23 oplossingen + 1 voor ZAAM-diensten, maar allemaal op hetzelfde netwerk.<br>Vraag Eis 3: Dienen de 24 oplossingen volledig van elkaar gescheiden te zijn of is de wens om bijvoorbeeld wel intern tussen de locaties te kunnen bellen? | Onderling bellen kan alleen binnen 1 virtuele centrale met interne nummers, dit is niet uitgevraagd.                                                                                                                                |
| 102. | Bijlage 2, eis 4, pagina 1                      | De gevraagde IP-sets zijn uitgevoerd met een miniswitch.<br>Hierbij staat niet vermeld welke Ethernet snelheid de poorten over dienen te beschikken.<br>Vraag: dient de miniswitch over 100MB of 1Gb poorten te beschikken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1Gb poort.                                                                                                                                                                                                                          |

|      |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                        |
|------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103. | Bijlage 2, eis 13, pagina 2 | <p>Eventuele nieuwe softwareversies (updates of upgrades, patches) mogen geen invloed hebben op het afgesloten servicecontract of op een andere manier nadelig zijn voor opdrachtgever en bij de jaarlijkse tarieven te zijn inbegrepen. Indien het systeem van nieuwe software moet worden voorzien om aan het servicecontract te kunnen blijven voldoen zijn kosten voor deze software voor de opdrachtnemer.</p> <p>Updates / upgrades / bugfixes en eventuele patches dienen op verzoek gratis te worden verzorgd (dit omvat zowel levering en installatie). Opdrachtnemer dient opdrachtgever hieromtrent proactief te informeren.</p> <p>Vraag Eis 13: Binnen de beoogde oplossing worden updates, upgrades en bugfixes periodiek en proactief geïnstalleerd binnen het van toepassing zijnde onderhoudswindow waarbij opdrachtgever proactief wordt geïnformeerd. Akkoord?</p> | Dit is akkoord met uitzondering van security patches. Deze dienen te worden geïnstalleerd.                                                                                             |
| 104. | Bijlage 2, eis 14, pagina 2 | <p>In deze eis wordt gesproken om levering van IP-toestellen voor 10 jaar te kunnen garanderen. Net als headsets. In deze markt is dat nagenoeg onmogelijk om dit te kunnen garanderen.</p> <p>Vraag: Mag deze vraag worden geïnterpreteerd als zijnde 'of functioneel vergelijkbare toestellen'.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Eis 14 gaat over de levensduur en niet over een garantie van 10 jaar kunnen leveren.</p> <p>In eis 15 staat hier een beschrijving die past bij de vraagstelling.</p>                |
| 105. | Bijlage 2, eis 18, pagina 2 | <p>Deze eis is tegenstellend bij eigen levering toestellen i.v.m. overige eisen aangaande IP-sets Opdrachtnemer. Dit lijkt een tegenstellende eis.</p> <p>Vraag: Wat is hier de juiste interpretatie c.q. uitleg?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Het is opdrachtgever niet duidelijk waar vragensteller nu precies op doelt. Welke overige eisen in relatie tot 'eigen levering'. In eis 18 wordt niet gesproken over 'eigen levering'. |

|      |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                |
|------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 106. | Bijlage 2, eis 24, pagina 3 | <p>Opdrachtnemer biedt een app aan voor Android en IOS toestellen waarmee die gebruiker zijn/haar gesprekken kan voeren, als ware deze gebruiker op de school aanwezig is. Dus een medewerker moet met mobiel toestel uit kunnen bellen met zijn/haar vaste nummer van school. Een beperkt aantal medewerkers zullen deze functionaliteit krijgen. Aan ieder toestel (=aansluiting per gebruiker) wordt dan een App-account gekoppeld. Opdrachtnemer draagt zorg voor de instructie en ondersteuning voor de implementatie (op afstand) hiervan, zonder extra kosten te berekenen. Opdrachtnemer stelt een filmpje beschikbaar als instructie van de belangrijkste functies (bellen, gebeld worden, doorschakelen, in de wacht zetten).</p> <p>Vraag: Aan "ieder" toestel wordt een App gekoppeld. Welke aantallen betreft dit?</p> <p>Vraag: Welke aantallen "beperkt aantal" medewerkers krijgen dan deze App?</p> <p>Vraag: Voor hoeveel verschillende toestellen (Android en iOS) dient de gevraagde instructie en uitleg geborgd te zijn?</p> | <p>Maximaal is totaal aantal gebruikers uit antwoord op vraag 4.</p> <p>Uitleg en instructie voor iOS en Android van de laatste 2 versies.</p> |
| 107. | Bijlage 2, eis 44, pagina 4 | <p>De te leveren oplossing dient geschikt te zijn om (op termijn) te integreren met Microsoft Teams.</p> <p>Vraag: Wat verstaat u onder integratie met MS-Teams? Graag hier de verwachte functionaliteit benoemen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Opdrachtgever verstaat hieronder:<br/>Gebruik kunnen maken van de basis functionaliteiten van bellen via MS Teams.</p>                      |
| 108. | Bijlage 2, eis 46, pagina 5 | <p>Bellen binnen en buiten de regio binnen Nederland (geen servicenummers) en bellen naar Nederlandse mobiele nummers, dient bij de abonnementskosten te zijn inbegrepen.</p> <p>Ofwel: belvrij service, zonder limiet.</p> <p>Vraag: Is het correct verondersteld dat u hier "zonder limiet" bedoeld als zijnde met inbegrip van Fair Use Policy (FUP)?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Vragensteller maakt dit niet concreet waardoor deze vraag niet gehonoreerd kan worden.</p>                                                  |

|      |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                      |
|------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 109. | Formulier B - Referenties | <p>Gegadigde heeft meerdere tevreden referenties in educatie waarmee gegadigde haar kennis, expertise en dus minimale kerncompetentie in haar optiek ruimschoots kan aantonen. Zo beschikt Gegadigde over o.a. de volgende referenties waarmee de minimaal gewenste minimale kerncompetentie aangetoond kan worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een referentie in educatie waarbij meer dan 15 entiteiten en meer dan 4.000 aansluitingen al meer dan 10 jaar naar tevredenheid gebruik gemaakt wordt van de diensten van Gegadigde.</li> <li>2. Een referentie in educatie waarbij meer dan circa 370 aansluitingen verdeeld over ruim 20 locaties (maar geen verschillende entiteiten) circa 5 jaar naar tevredenheid gebruik gemaakt wordt van de diensten van Gegadigde.</li> <li>3. Meerdere referenties in educatie waarbij meer dan 400 aansluitingen (1 entiteit) sinds 1,5 jaar – 10 jaar naar tevredenheid gebruik gemaakt wordt van de diensten van Gegadigde.</li> <li>4. Een referentie in educatie waarbij meerdere entiteiten met ieder een eigen omgeving maar met in totaal circa 800 aansluitingen circa 10 jaar naar tevredenheid gebruik maakt van de diensten van Gegadigde.</li> </ol> <p>Dit is een greep uit de mogelijke referenties. Echter met geen van de referenties kan Gegadigde niet volledig appelleren aan de gevraagde kerncompetentie 1 (Het leveren van onderhouden van een VOIP telecommunicatiedienst met minimaal 350 aansluitingen en minimaal 15 entiteiten op 1 centraal netwerk en niet ouder dan 3 jaar). Maar wanneer alle referenties beschouwd worden, kan Gegadigde in haar optiek wel degelijk haar expertise aantonen.</p> | <p>De referenties dienen te voldoen aan het gestelde in deze aanbesteding.</p> <p>In deze nota is hier een uitleg van gegeven. De referentie eisen zullen niet worden aangepast.</p> |
|------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                    | Op welke wijze kan Gegadigde 1 of meerdere van hierboven genoemde referenties includeren in haar Inschrijving, om in optiek van Opdrachtgever toch een geldige Inschrijving te kunnen doen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 110. | Formulier C – Prijzenblad, regel 7 | <p>In het prijzenblad staat: 470 x Eenvoudig toestel incl. toestel aansluiting (o.b.v. IP-aansluiting) per gebruik, inclusief app toestelovername.</p> <p>In het PvE staat: 'Opdrachtnemer biedt een app aan voor Android en IOS-toestellen, waarmee die gebruiker zijn/haar gesprekken kan voeren, als ware deze gebruiker op de school aanwezig is. Dus een medewerker moet met mobiel toestel uit kunnen bellen met zijn/haar vaste nummer van school. Een beperkt aantal medewerkers zullen deze functionaliteit krijgen. Aan ieder toestel (=aansluiting per gebruiker) wordt dan een App-account gekoppeld.</p> <p>Vraag: Excel regel 7</p> <p>Is het aantal van <math>470 + 30 + 80 = 580</math> (type 1, 2 en 3) in het prijzenblad dan wel correct?</p> <p>Hoe is de juiste uitleg hiertoe.</p> <p>Vraag: Aanvulling vraag App zoals beschreven in Excel regel 7, 8 en 9.</p> <p>Kunt u wat uitgebreider omschrijven welke functionaliteit(en) u verwacht van de app toestelovername.</p> | <p>580 stuks is reëel aantal en is correct.</p> <p>de gewenste functionaliteit van de app:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoongesprek opzetten en beantwoorden</li> <li>• Gesprekken kunnen doorverbinden naar interne en externe telefoonnummers</li> <li>• Telefoonboek met interne telefoonnummers</li> <li>• Driegesprek kunnen opzetten</li> <li>• Mute mogelijkheid</li> <li>• Handsfree bellen</li> </ul> |

|      |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                  |
|------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 111. | Formulier C –<br>Prijzenblad, regel 8  | <p>In Excel regel 8 wordt beschreven een type 2: uitgebreid toestel (receptietelefoon), inclusief toestelaansluiting (o.b.v. IP-aansluiting) per gebruiker, inclusief app. Toestelovername.</p> <p>Vraag regel 8: Wordt onder bedienpost een toestel eventueel uitgebreid met een module voor extra functietoetsen bedoeld, of een applicatie waarmee de receptioniste oproepen kan aannemen en doorverbinden?</p> <p>Aanvullende vraag: Indien Ja, dient deze dan voor alle 30 (aantal in prijzenblad) receptioniste toegevoegd te worden?</p> | Toestel met extra functietoetsen in fysieke uitbreidingsmodule.                  |
| 112. | Formulier C –<br>Prijzenblad, regel 9  | <p>U vraagt 80x DECT handset met basisstation met een reikwijdte van 40 meter en 50 DECT basisstation, waarop minimaal 20 handsets aangemeld kunnen worden.</p> <p>Vraag: Excel regel 9 (Type 3 DECT toestel)</p> <p>Wij missen het te leveren aantal losse handsets bij de benoemde 50 DECT basisstation.</p> <p>Welke aantallen bedoelt u hier concreet?</p>                                                                                                                                                                                  | Het betreft 50 Basisstations met elk 1 handset.                                  |
| 113. | Formulier C –<br>Prijzenblad, regel 14 | <p>Wordt hier in Excel regel 14 bedoeld de levering van 50 stuks single-cell DECT?</p> <p>Zo nee, dus in geval van multi-cell DECT oplossing; hoe dient inschrijver hier rekening te houden met in pandige meting vooraf en hoe nu qua aanname concreet voor alle aanbieder gelijk aan te vliegen?</p> <p>En, kunt u een aantal extra vrije velden opnemen waar wij dit soort aanvullingen kunnen opnemen in het prijzenblad?</p>                                                                                                               | <p>Eerste antwoord: zie antwoord op vraag 112.</p> <p>Tweede antwoord: neen.</p> |

|      |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                             |
|------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 114. | Formulier C –<br>Prijzenblad, regel 15           | <p>In het prijzenblad vraagt u om de prijs voor 15 switches in te vullen.</p> <p>In het aanbestedingsdocument staat echter dat de netwerkcomponenten door ZAAM beschikbaar gesteld worden. Alle benodigde netwerkcomponenten (nieuwe HP Aruba PoE switches) worden door ZAAM beschikbaar gesteld.</p> <p>Vraag: Excel regel 15 (Switch)</p> <p>Kunt u aangeven wat de juiste uitleg hier is; dus ook switches hier aanbieden?</p> <p>Zo ja, wat is de gewenste performance van het gevraagde type switch?</p> <p>(Bijvoorbeeld een 24 poorts Gigabit 10/100/1000 BaseT switch met PoE)</p> | Dit is komen te vervallen. Zie ook antwoord op vraag 1.                                                     |
| 115. | Formulier C –<br>Prijzenblad, regel 19 en 20     | <p>In deze twee regels wordt gevraagd om 600 profielen A (regel 19) en 70 profielen B (regel 20)</p> <p>Vraag: Excel regel 19 en 20</p> <p>Is het aantal gebruikers 600 + de 75 die gebruik moeten kunnen maken van de app of 600 waarvan er 75 gebruik moeten kunnen maken van de app?</p> <p>Motivatie: De door ons beoogde oplossing app is onderdeel van een ander gebruikersprofiel dan het standaard gebruikersprofiel. Graag zouden wij in het prijzenblad de mogelijkheid hebben om verschillende gebruikersprofielen te kunnen aanbieden, met of zonder de gevraagde app.</p>     | <p>600 + 75 = 675 totaal</p> <p>Hier worden geen aparte regels voor opgenomen.</p>                          |
| 116. | Formulier C –<br>Prijzenblad, regel 21, 22 en 23 | <p>Telefoonnummers: kosten nummerportering hoofdtelefoonnummer en kosten nummerportering subtelefoonnummers per nummer.</p> <p>Vraag regel 21, 22 en 23: Kunnen we er hierbij vanuit gaan dat dit allemaal enkelvoudige nummers betreft of zijn er ook hoofd/sub-telefoonnummers die onderdeel zijn van een 10-tal?</p> <p>Motivatie: Dit vanwege een verschillend bedrag voor een enkelvoudig nummer versus een 10-tal.</p>                                                                                                                                                               | Overzicht van de nummerblokken zijn toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen "Bijlage 2 NVI Numbers ZAAM". |

|      |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                               |
|------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 117. | Formulier C – Prijzenblad, generiek | Gegadigde wil graag de mogelijkheid om eventueel benodigde licenties welke nu niet expliciet door u gevraagd op te kunnen nemen in het prijzenblad. Kunt een voor de diverse rubrieken een aantal vrij in te vullen regels toevoegen zodat Gegadigde daar waar nodig aanvullende licenties kunnen aanbieden om een oplossing te kunnen bieden welke voldoet aan het door u geëiste? | Opdrachtgever heeft geen idee over wat voor licenties vragensteller het heeft en daarom kan deze vraag niet gehonoreerd worden.                                               |
| 118. | Bijlage 16                          | Om een aanbieding te kunnen maken waarin ook al het uitgaande belverkeer inclusief is, is het voor Gegadigde van belang om te weten welke bestemmingen het uitgaande belverkeer zoals door u weergegeven in bijlage 16 exact te weten. Kunt u bijlage 16 completeren met alle bestemmingen? De 1 <sup>e</sup> 4 digits van het nummer zou hierbij voldoende zijn.                   | Overzichten met uitgaand verkeer worden om privacy redenen NIET toegevoegd aan deze NVI.<br><br>Geen verdere specificatie mogelijk.<br>> 95% van verkeer is binnen Nederland. |