# Nota van inlichtingen

## Stichting Lucas Onderwijs

## Mobiele telefonie

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Nota van Inlichtingen 1

# Inleiding

**Algemeen**

Deze Nota van inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden. Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

**Aanvullingen**

Met deze Nota van inlichtingen hebben we de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- Herziene versie Beschrijvend document 1.1;
- Herziene versie Bijlage A – Programma van Eisen 1.1;
- Herziene versie Bijlage B – Concept van de overeenkomst 1.1;
- Herziene versie Bijlage E – Prijzenblad V1.1.

# Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties van Stichting Lucas Onderwijs

| Nr | Document | Par. | Blz. | Vraag | Antwoord |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Beschrijvend document_v1.0 | 1.2 | 4 | U vraagt om Teams calling aan te bieden echter wij kunnen tarieven hiervoor niet opnemen in het prijzenblad en hebben geen inzicht in de gewenste functionalieiten en aantallen. Zou u deze gegevens kunnen aanleveren. | Het aanbieden van Teamscalling behoort niet tot de dienstverlening. Een herziene bijlage A Programma van eisen en een herzien Beschrijvend document worden gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen 1. |
| 2. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.01 | 4 | Teamscalling is als eis 2.1 opgenomen terwijl deze niet is beschreven in de scope Beschrijvend Document (pag. 6, 2.1.). Kan Opdrachtgever dit toelichten? | Het aanbieden van Teamscalling behoort niet tot de dienstverlening. Een herziene bijlage A Programma van eisen en een herzien Beschrijvend document worden gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen 1. |
| 3. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.03 | 4 | De servicedesk van Opdrachtnemer is op werkdagen bereikbaar van 8:00 tot 17:30 uur. Kan Opdrachtgever instemmen met deze (zeer beperkte) afwijking? | Opdrachtgever stemt in met een bereikbaarheid op werkdagen van 8:00 tot 17:30 uur. Een herziene bijlage A Programma van eisen wordt gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen 1. |
| 4. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.04 | 4 | Kan Opdrachtgever aangeven welk doel te willen realiseren middels de inzet van transcriptie? | In Bijlage A, 2.4, worden eisen gesteld ten aanzien van de registratie van gemelde incidenten en alle relevante activiteiten, gebeurtenissen en contactmomenten, die tijdens het afhandelen van incidenten plaatsvinden. De minimaal te registreren informatie is opgenomen in de opsomming in 2.4. Voor telefonische meldingen is het van belang dat mondelinge meldingen volledig en ondubbelzinnig worden geregistreerd. Naar oordeel van Opdrachtgever is hiervoor een transcript van een gesprek het meest passend. Indien Opdrachtnemer dit op een andere manier wilt doen, dan mag dat, maar onduidelijkheid/onenigheid komt daarmee voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Een herziene bijlage A Programma van eisen wordt gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen 1. |
| 5. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.05 | 5 | Binnen Eis 2.5 is voor Opdrachtnemer onduidelijk (zinsopbouw) wat er bedoeld wordt met: "Opdrachtgever moet binnen 2 werkdagen na afmelding door de Opdrachtnemer aangeven of hij de afmelding accepteert". Kan Opdrachtgever deze eis toelichten? | Hiermee wordt bedoelt: Indien een incident door Opdrachtnemer is afgesloten, moet Opdrachtgever binnen 2 werkdagen aangegeven of deze afmelding geaccepteerd is. Indien Opdrachtgever niet binnen 2 werkdagen aangeeft of de afmelding wordt geaccepteerd of niet, dan mag Opdrachtnemer de afmelding als geaccepteerd beschouwen. |
| 6. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.08 | 5 | U vraagt het instellen van een maandlimiet voor dataverbruik en gesprekskosten. Wij leveren geen limiet voor gesprekskosten. Wilt u de Eis hierop aanpassen. | Conform eis 4.16 dienen Inschrijvers abonnementen te leveren met onbeperkt bellen en sms binnen de EU. Hiervoor geldt dus inderdaad dat geen limiet in gesprekkosten van toepassing is. Echter, conform eis 3.4 dient wereldwijd telefonie en sms- |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | verkeer binnen abonnementen wel actief te zijn. Voor deze situaties acht Opdrachtgever het noodzakelijk dat het mogelijk is om voor specifiek abonnementen een maandlimiet in te kunnen stellen. De eis blijft daarmee gehandhaafd. Een herziene bijlage A Programma van eisen wordt gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen 1. |
| 7. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.08 | 5 | Het annuleren en instellen van de door de gebruiker ingestelde doorschakelingen kan alleen door de gebruiker zelf worden gedaan. Wilt u de Eis hierop aanpassen. | Dit is akkoord. Eis 2.8 wordt hierop aangepast.<br><br>Een herziene bijlage A Programma van eisen en een herzien Beschrijvend document worden gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen. |
| 8. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.08 | 5 | U vraagt om in- en uitschakelen van voicemailbox zowel voor individuele gebruikers als voor een groep gebruikers. Voicemail kan alleen door de eindgebruiker in- en uitgeschakeld worden. Wilt u de Eis hierop aanpassen. | Dit is akkoord. Eis 2.8 wordt hierop aangepast.<br><br>Een herziene bijlage A Programma van eisen en een herzien Beschrijvend document worden gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen. |
| 9. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.09 | 5 | Kan Opdrachtgever aangeven welke systemen dan wel applicaties gebruikt voor de inzet worden van een API koppeling? | Opdrachtgever weet niet welk systeem betreft. In de toekomst gaat dit mogelijk zijn voor management informatie, zie vraag 10. |
| 10. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.09 | 5 | Kan aanbestedende dienst de eis dat het beheerplatform moet kunnen communiceren met systemen van de opdrachtgever nader toelichten? Het is inschrijver niet geheel duidelijk welke functionaliteiten u hiermee precies bedoeld. | Opdrachtgever acht het van belang dat het beheerplatform van Opdrachtnemer (management) informatie kan uitwisselen met de systemen van Opdrachtgever. Hiertoe is het van belang dat deze informatie uitwisseling via een API kan worden gerealiseerd. |
| 11. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 2.11 | 6 | U vraagt een webbased selfservicetool voor eindgebruikers. We hebben geen webbased tool voor eindgebruikers, alleen voor beheerders. Wilt u de Eis hierop aanpassen. | Opdrachtgever acht het noodzakelijk dat eindgebruikers middels het eigen toestel toegang krijgen tot de functionaliteiten zoals bedoeld in eis 2.11. In welke vorm Inschrijver deze functionaliteiten ter beschikking stelt, is voor Opdrachtgever niet relevant. Eis 2.11 zal hierop worden aangepast. De bepaling 'webbased' komt te vervallen.<br><br>Een herziene bijlage A Programma van eisen en een herzien Beschrijvend document worden gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen |
| 12. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 3.05 | | Kan Opdrachtgever aangeven wat er bedoeld wordt met de term "VoLTE uit"? | Met de term VoLTE wordt bedoeld 'Voice over LTE'. Dit is een techniek waarmee een 4G-netwerk geschikt wordt gemaakt voor spraakverkeer door de standaard mobiele nummers te vertalen naar een IP-nummer. |
| 13. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 3.08 | 7 | Aanbieder kan hier aan voldoen echter willen we vooraf in gesprek over een opgave van eventuele kosten die hieraan verbonden zijn. | Dit is akkoord.<br><br>Wel wijst Opdrachtgever Inschrijver op artikel 4.4 van de concept Overeenkomst. In artikel 4.4 behoudt Opdrachtgever |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | zich te allen tijde het recht voor Eindgebruikers een Aansluiting (abonnement) bij een andere provider, dan Opdrachtnemer, af te nemen indien Opdrachtnemer voor die Eindgebruiker onvoldoende dekking biedt, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever.<br><br>Indien de eventuele maatregelen, en de daarmee samenhangende kosten, welke door Opdrachtnemer worden voorgesteld in relatie tot eis 3.8 naar oordeel van Opdrachtgever niet passend, proportioneel zijn, dan zal Opdrachtgever op basis van artikel 4.4 voor de betreffende Gebruiker(s) uitwijken naar een andere Provider. |
| 14. | Bijlage C - Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting Lucas Onderwijs | 30.3 | 10 | In deze paragraaf staat: Voor vervanging van Personeel van Contractant is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist van Lucass Onderwijs. Kan aanbestedende dienst deze paragraaf laten vervallen? Dit is voor inschrijver namelijk geen werkbare situatie. | Dit is akkoord. Paragraaf 30.3 van Bijlage C AIV is niet van toepassing. Een herziene bijlage B Cpncept van de Overenkomst wordt gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen. |
| 15. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 4.08 | 8 | Kan Opdrachtgever aangeven welk doel te willen realiseren met deze eis? | Opdrachtgever heeft bij aanvang van de Overeenkomst behoefte aan 500 simkaarten. Deze moeten door Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld bij aanvang van de Overeenkomst. |
| 16. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 4.09 | 8 | Kan Opdrachtgever welke eis (4.8 of 4.9) prevaleert in deze? | Genoemde eisen zijn complementair aan elkaar.<br><br>Eis 4.8 verwijst naar het aantal simkaarten dat bij aanvang van de Overeenkomst geleverd moet worden door Opdrachtnemer.<br><br>Eis 4.9 betreft het op voorraad houden van minimaal 10 simkaarten op locatie van Opdrachtgever, zodat, wanneer een aanvullende simkaart benodigd is voor een medewerker, Opdrachtgever zelfstandig deze uit voorraad aan de betreffende medewerker kan verstrekken en activeren. Deze voorraad simkaarten worden gebruikt wanneer een nieuwe gebruiker een simkaart nodig heeft. |
| 17. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 4.10 | 8 | Kan Opdrachtgever welke eis (4.10 of 4.11) prevaleert in deze? | Genoemde eisen zijn complementair aan elkaar.<br><br>Eis 4.10 gaat over de volledige looptijd van de Overeenkomst. Hierin geldt: 'Alle abonnementen hebben een gelijke einddatum, die gelijk is aan de einddatum van de Overeenkomst. Dit geldt tevens voor abonnementen die extra gedurende de Overeenkomst worden afgesloten.' Met andere woorden, ongeacht de activeringsdatum van een simkaart eindigt de dienstverlening voor de betreffende simkaart op de einddatum van de Overeenkomst. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Eis 4.11 gaat over een opzegtermijn van een individueel abonnement. Hierbij geldt: 'Alle individuele abonnementen kunnen tussentijds worden opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand.' |
| 18. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 4.14 | 9 | Kan Opdrachtgever aangeven welk doel te willen realiseren met deze eis? | Eis 4.14 komt te vervallen. Een herziene bijlage A Programma van eisen en een herzien Beschrijvend document worden gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen. |
| 19. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 4.14 | 9 | Aanbieder stelt voor één e-sim niet meerdere telefoonnummers beschikbaar. Graag deze Eis laten vervallen | Zie de beantwoording van vraag 18. |
| 20. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 4.15 | 9 | Aanbestedende dienst vraagt specifiek voor een collectieve 'bedrijfsbundel' t.b.v. mobiele data. Inschrijver heeft de ervaring dat een groepsbundel niet per definitie de beste en kostentechnisch meest optimale keuze is. Daarnaast sluit aanbestedende dienst met deze eis (wellicht onbewust) een aantal aanbieders/inschrijvers uit van inschrijving. Is een aanbod o.b.v. individuele databundels met voldoende data voor alle individuele gebruikers en dus ook de groep toegestaan? | Opdrachtgever acht het niet wenselijk om bij overschrijding van de databundel door één of meerdere individuele gebruikers voor betreffende individuele gebruikers aanvullende kosten te maken voor de overschrijding, indien andere gebruikers nog voldoende ruimte binnen hun bundel hebben. Om deze reden wenst Opdrachtgever gebruik te maken van een bedrijfsbundel, waarbij per gebruiker wordt uitgegaan van een gemiddeld gebruik van 5 GB per maand, maar waarbij hoger gebruik door individuele gebruikers niet direct leidt tot hogere kosten voor Opdrachtgever. Een aanbieding van individuele databundels is daarmee alleen acceptabel indien Inschrijver in deze behoefte kan voorzien. |
| 21. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 4.28 | 9 | Kan Opdrachtgever welke eis (4.6 of 4.28) van toepassing is? Betreft dubbele vermelding. | Deze eis is dubbel. Eis 4.28 is verwijderd in het Programma van Eisen.<br>Een herziene bijlage A Programma van eisen wordt gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen 1. |
| 22. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 5.02 | 10 | Kan Opdrachtgever aangeven wat zij bedoeld met "uitgevoerde en uit te voeren audits" (dubbele vermelding) ? | Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst audits (periodiek uitgevoerd door Opdrachtnemer bijvoorbeeld betreft cyber security) zijn uitgevoerd of zijn gepland ten tijde van het half jaarlijks overleg, zoals bedoeld in eis 5.2, dan zijn de betreffende audits een vast onderdeel van de agenda van het betreffende overleg.<br><br>De dubbelde vermelding is aangepast. Een herziene bijlage A Programma van eisen wordt gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen 1. |
| 23. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 7.03 | | Kan Opdrachtnemer hieruit opmaken slechts verantwoordleijke te zijn voor de genoemde 90%? Opdrachtnemer stelt voor om een lijst samen te stellen op basis van 100%. Akkoord? | Dit is niet juist.<br><br>Alle (100%) gebruikers van Opdrachtgever dienen binnen de Overeenkomst te worden voorzien van een simkaart van Opdrachtnemer. Ten einde de implementatie effectief en efficiënt |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | in te richten verstrekt Opdrachtgever gegevens van de gebruikers (naam, adres (schoollocaties) en telefoonnummer). Echter, van een beperkt deel van gebruikers zijn niet alle gegevens, zoals bedoeld in eis 7.3 beschikbaar. Opdrachtgever beschikt op dit moment over overzicht, waarin de gegevens van +-90% van gebruikers zijn geregistreerd. De overige 10% zullen voor aanvang van de implementatie of gedurende de implementatie, in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, verder worden ingevuld. |
| 24. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 7.03 | 12 | Om alle nummers met nummerbehoud te kunnen migreren hebben we 100% van de gegevens van alle eindgebruikers nodig (geen 90%). | Zie de beantwoording van vraag 23. |
| 25. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | 8.01 | 13 | Kan Opdrachtgever welke eis (7.1 of 8.1) prevaleert in deze? Betreft dubbele vermelding. | Deze eisen zijn gelijk aan elkaar. Eis 8.1 is verwijderd uit het Programma van Eisen. Een herziene bijlage A Programma van eisen wordt gepubliceerd als onderdeel van Nota van inlichtingen 1. |
| 26. | Bijlage A Programma van eisen_v1.0 | | | Kan aanbestedende dienst aangeven van welke mobiele provider er momenteel gebruik wordt gemaakt? | Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van de provider Odido. |
| 27. | Bijlage E - Prijzenblad_v1.0 | | | Als Opdrachtnemer de optelling in het prijzenblad goed analyseert is de conclusie dat de optelling onjuist is. Er wordt één maand aan kosten doorgerekend in plaats van de volledige looptijd. Deze enkele maand wordt opgeteld bij de eenmalige implementatiekosten. Dit geeft een vertekend beeld om enkele redenen: 1. De huidige leverancier heeft een onevenredig voordeel daar er geen implementatie berekend hoeven te worden, de basis van de omgeving is immers al reeds in gebruik. 2. Het financieel voordeel wat een andere inschrijver(s) over de gehele looptijd realiseert wordt hierdoor niet zichtbaar in de waardering. Opdrachtnemer stelt voor om de berekening in het prijzenblad aan te passen en te berekenen over de gehele looptijd in plaats van één maand en de implementatiekosten op te nemen (geen separate vermelding) in de maandprijs van de desbetreffende abonnementsvorm. Is Opdrachtgever bereid om het prijzenblad aan te passen? | De optelling in het prijzenblad is onjuist. In cellen F12, F13, F14 en F15 ontbreekt een vermenigvuldigen met 12 ten einde de maandbedragendoor te rekenen naar jaarbedragen.<br><br>Een herziene bijlage F prijzenblad wordt gepubliceerd als onderdeel nota van inlichtingen 1. |
| 28. | Bijlage E - Prijzenblad_v1.0 | | | Inschrijver heeft een buitengewone prijsstelling op "Unlimited", echter wordt deze abonnementsvorm niet | Opdrachtgever heeft het prijsmodel ingericht op basis van de huidige databehoefte en de verwachte groei in databehoefte |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | meegewogen in de inschrijfprijs. Dit terwijl aanbestedende dienst hiervoor wel kan kiezen. Kan aanbestedende dienst het prijzenblad aanpassen en de prijs van de 3 uitgevraagde abonnementen middelen in de inschrijfprijs? | gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Op dit moment is een abonnement met onbeperkte data nog niet noodzakelijk om te voorzien in de databehoefte van de gebruikers van Opdrachtgever. De in het prijzenblad opgenomen uitbereidingen dienen ter inzicht voor mogelijke toekomstige ontwikkelingen, maar Opdrachtgever acht het op dit moment niet opportuun om deze abonnementsvorm te wegen binnen het gunningsmodel.<br><br>Opdrachtgever heeft de methode van beoordeling en weging van de prijs uitvoerig overwogen. Het model wordt gehandhaafd. |
| 29. | Bijlage E - Prijzenblad_v1.0 | | | In het prijzenblad ontbreekt de mogelijkheid voor aanbieden Teams calling (aantallen, functionaliteiten, hosted SBC). Wilt u het prijzenblad hierop aanpassen. | Zie de beantwoording van vraag 1. |