

Nota van Inlichtingen Ronde 1 t.b.v. Openbare Europese Aanbesteding Vaste telefonie en levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening

Aanbestedende Dienst: Gemeente Hilversum

TenderNed kenmerk: 270790

Referentie: Zaaknummer 639368

Datum: 23 juli 2020

Toelichting: Dit is de Nota van Inlichtingen (N.v.l.) ronde 1, opgesteld op basis van de vragenronde die is gesloten op 14 juli 2020.

**Algemeen (1)**

N.a.v. een aantal vragen heeft de Aanbestedende dienst besloten om het "Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.0d; datum 25 juni 2020" aan te passen.

In de bijlage van deze N.v.l. vindt u "Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.1d; datum 23 juli 2020". Deze dient u tijdens deze Aanbesteding te gebruiken.

Tevens is de planning van de aanbesteding aangepast, zie de nieuwe planning in § 1.12 van het Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.1d.

Algemeen (2)

N.a.v. vragen zijn drie bijlagen aangepast. De volgende bijlagen dient u tijdens deze aanbesteding te gebruiken:

- 1 Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria versie 2 - EA VT+MT
- 2 Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.1d - EA VT+MT
- 3 Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d - EA VT+MT

Ref. nr.	Percelen	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 4.5.1 en 4.5.5: Is het toegestaan dat standaard documentatie, bijvoorbeeld vanuit de fabrikant, in de Engelse taal worden aangeleverd?	M.b.t. tot Eis 4.5.1: "Opdrachtnemer en haar werknemers dienen tijdens het aanbestedingstraject en tijdens de contractfase in de mondelinge en schriftelijke communicatie met Opdrachtgever uitsluitend de Nederlandse taal te gebruiken.", is het niet toegestaan om de Engelse taal te gebruiken. Alle communicatie tijdens de aanbesteding is in de Nederlandse taal. Hierop is slecht één uitzondering en dat is eventuele product (toestel productinformatie) en dienstdocumentatie (bijvoorbeeld de SMP-oplossing). Dit mag naast het Nederlands in het Engels. M.b.t. tot Eis 4.5.5: "Alle gebruikersdocumentatie is opgesteld in de Nederlandse taal.", is het toegestaan dat deze in het Nederlands of Engels wordt aangeleverd. Eis 4.5.5. wordt hiermee gewijzigd in: "Alle gebruikers en productdocumentatie is opgesteld in de Nederlandse en of Engelse taal". Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
2	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 4.3.6: Is onze aanname correct dat u de marktconformiteit toetst onder gelijkwaardige voorwaarden en condities? Dus bijvoorbeeld rekening houdt met levertijden, geen grijze import, garantie.	Omdat u geen sluitende opsomming geeft van condities en voorwaarden kan de Aanbestedende dienst uw vraag niet bevestigen of ontkennen. Op basis van uw vraag wordt daarom de volgende verduidelijking gegeven. In de markt zal een gelijkwaardige offerteaanvraag worden gedaan. M.a.w. waar het product en eventuele gevraagde services gelijkwaardig zijn. Dat wil zeggen dat de offerteaanvraag aan Opdrachtnemer betreffende het te leveren product en of dienst, één op één wordt doorgezet naar de markt. Er wordt bewust een 10% prijsafwijking als marge (in het voordeel van Opdrachtnemer) aangegeven om eventuele verschillen in context af te vangen. Bijvoorbeeld uw omzet bij de leverancier van het gevraagde product is veel lager dan de concurrerende aanbieder in de markt. Een ander voorbeeld is dat u mogelijk een opslag rekent om de kosten voor "de aanbesteding", te verdisconteren.
3	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 3.6.6: Wat verstaat u onder "recoveren"?	Met het recoveren wordt letterlijk bedoeld herstellen. M.a.w. stel dat als gevolg van een calamiteit de complete SMP-oplossing niet meer functioneert, dan wordt verwacht dat u als Opdrachtnemer er zorg voordraagt dat de SMP-oplossing naar de oude situatie wordt hersteld van voor de calamiteit. Danwel als u dit niet zelf beheert, de dienst dusdanig heeft ingekocht dat dit plaatsvindt.
4	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 3.6.5: Inschrijver is slechts in staat een back-up te maken van de aangemaakte profielen. Is onze aanname dan ook correct dat u onder "de gegevens in de SMP-oplossing" de profielen verstaat?	De Aanbestedende dienst is onbekend met uw SMP-oplossing en uw definitie van "profielen". Hierdoor kan de Aanbestedende dienst uw vraag niet bevestigen of ontkennen. Aanbestedende dienst zal daarom de Eis verduidelijken. De Aanbestedende dienst verwacht dat van ieder toestel in de SMP-oplossing het bijbehorende "gegevensprofiel" om het toestel te managen wordt geback-up't. M.b.t. tot Eis 3.6.5: "Er is een mogelijkheid tot het maken van een back-up van de gegevens in de SMP-oplossing. De Opdrachtnemer draagt hierbij voor de zorg voor de back-up en recovery.", Eis 3.6.5. wordt gewijzigd in: "Er is een mogelijkheid tot het maken van een periodieke back-up van het gegevensprofiel in de SMP-oplossing. De Opdrachtnemer draagt hierbij voor de zorg voor de back-up en recovery.", Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd. Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
5	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 3.6.3: Inschrijver kan niet garanderen waar de opslag van persoonsgegevens fysiek plaatsvindt, omdat inschrijver in deze volledig afhankelijk is van de (fabrikant van de) aangeboden SMP-oplossing. Wij verzoeken u dan ook deze eis aan te passen of volledig te schrappen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	Met het schrappen van deze eis zou opslag van persoonsgegevens buiten de EER kunnen plaatsvinden. Dit kan echter, op grond van artikel 4.3 alleen onder voorwaarden, mits er voldaan is aan artikel 45 en 46 van de AVG. De eis blijft zoals hij is.
6	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 3.6.1: Indien dataverlies plaatsvindt, is dit zeer spijtig, maar ligt dit buiten de macht en invloedssfeer van inschrijver. Inschrijver is hierin volledig afhankelijk van de (fabrikant van de) aangeboden SMP-oplossing. Wij verzoeken u dan ook deze eis aan te passen of volledig te schrappen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	Akkoord, Eis 3.6.1. komt te vervallen. Zie ook antwoord op vraag ref. nr. 4. Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
7	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 3.3.4: U eist o.a. dat activiteiten van gebruikers gelogd worden in audit-logbestanden. Wat voor soort activiteiten wenst u dat er gelogd worden?	De volgende activiteiten dienen minimaal in de SMP-oplossing te worden gelogd: tijdstip en of datum inloggen en de betreffende gebruiker.

8	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 2.8.1: Het is inschrijver niet duidelijk wat u voor ogen heeft met deze eis en heeft hier een aantal vragen over: A) Wat verstaat u onder "benodigde services"? B) Wat verstaat u onder "de applicatie"?	De Aanbestedende dienst zal dit toelichten. Met benodigde services worden lokaal te installeren softwarecomponenten bedoeld. Met het begrip "Applicatie" wordt de SMP-oplossing aangeduid. U zou de eis dan als onderstaand moeten interpreteren. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van virtualisatie software (VMware 6.X) voor de Clients en Servers. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat indien uw SMP-oplossing lokale on premise componenten vereist, bijvoorbeeld om een koppeling te kunnen maken met de centrale SAAS-omgeving (denk aan: t.b.v. user (de)provisioning of autorisatie) dat deze "services" (te installeren componenten) op een gevirtualiseerd platform draaien. Dit mag geen belemmering vormen voor de "applicatie" (de SMP-oplossing) nu en in de toekomst. Ook hier geldt de regel dat na het uitkomen van een nieuwe versie van dit virtualisatie platform deze binnen 12 maanden wordt ondersteund (N-1). De gemeente mag daarentegen 2 versie achterlopen (N-2). Waarbij N de meest recente standaard is.
9	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 2.7.1: U eist van inschrijvers akkoord te gaan met het kosteloos leveren van eventueel in de toekomst benodigde licenties. Wij kunnen helaas niet in de toekomst kijken en dus ook niet akkoord gaan met deze eis. Wij verzoeken u dan ook "of in de toekomst noodzakelijk zijn" te schrappen van de eis. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Aanbestedende dienst vindt dit uw bedrijfsrisico. U begrijpt hopelijk dat u niet plotseling extra kosten kunt vragen voor licenties, omdat u extra kosten voor uw rekening krijgt van een partij bij wie u deze Oplossing betreft. U bent in de positie om dit vooraf contractueel af te dichten. Aanbestedende dienst is dit niet, vandaar dat dit risico bij u ligt.
10	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 2.6.2: U eist dat opdrachtgever gerechtigd is om opdrachtnemer kosteloos te benaderen om eventuele (technische) vragen te kunnen stellen over (lokale) updates en upgrades. A) Is onze aanname correct dat vragen alleen centraal gesteld kunnen worden (en dus niet door eindgebruikers)? B) Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder updates en upgrades?	Punt A: uw aanname is correct. Enkel de (functionele)beheerders en de Servicedeskmedewerkers van Aanbestedende dienst zullen contact mogen zoeken over de SMP-oplossing. Het is niet de bedoeling dat een eindgebruiker zelf contact legt. Sterker nog, dit wordt vanuit Aanbestedende dienst niet toegestaan. Punt B: onder updates en upgrades wordt verstaan, alle software wijzigingen aan de afgenomen SMP-oplossing. Waarbij een update betrekking heeft op een minor aanpassing. De hoofdversie van software blijft hetzelfde en een upgrade een major wijziging is waarbij de hoofdversie veranderd. Maar tussen de regels door komt het er op neer dat de beheerders altijd vragen mogen stellen over de SMP-oplossing.
11	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	2 ICT On Premise Eisen - Perceel 2: Indien de aangeboden SMP-oplossing niet On Premise wordt aangeboden, kunt u bevestigen dat de eisen zoals geformuleerd onder "ICT On Premise eisen - Perceel 2" niet van toepassing zijn?	Dit is afhankelijk van uw Oplossing. Als er geen enkel lokaal (on premise)component wordt geïnstalleerd/gebruikt zijn deze eisen irrelevant. Indien dit wel het geval is, gelden deze eisen. Stel, dat u geen on premise database platform componenten gebruikt, maar wel een on premise een server nodig heeft en deze wil voorzien van software t.b.v. de SMP-oplossing, dan hoeft u uiteraard niet te voldoen aan de database platform eisen. Immers, u maakt hier geen gebruik van. De overige eisen zijn dan wel van kracht.
12	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.3.8: Het is niet mogelijk om van ieder geleverd toestel de softwareversie en MAC-adres aan te leveren. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze gegevens?	Akkoord. De volgende items komen te vervallen: "MAC-adres(sen)" en "Softwareversie". Eis 1.3.8.: "Opdrachtnemer levert van ieder toestel minimaal de volgende gegevens in een .CSV of Microsoft Excel bestand digitaal aan: Type device, Softwareversie, Datum ingang garantietermijn, MAC-adres(sen), IMEI. Dit uiterlijk 1 werkdag na levering van het toestel." wordt als volgt gewijzigd: ""Opdrachtnemer levert van ieder toestel minimaal de volgende gegevens in een .CSV of Microsoft Excel bestand digitaal aan: Type device, Datum ingang garantietermijn, IMEI. Dit uiterlijk 1 werkdag na levering van het toestel.". Zie Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
13	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.2.9: U eist dat de gemaakte koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever na een update/upgrade van de dienst blijven functioneren. Kunt u aangeven welke koppelingen u bedoelt en wat u verstaat onder "de dienst"?	Onder "de dienst" wordt verstaan de SMP-oplossing. De Aanbestedende dienst kent uw Oplossing niet, maar gaat er vanuit dat er minimaal koppelingen zullen ontstaan, dit enerzijds t.b.v. user (de)provisioning dan wel autorisatie. Daarnaast heeft Aanbestedende dienst aangegeven de integratie te zoeken met MS Intune. Ook dit vereist een koppeling.
14	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.2.8: Is onze aanname correct dat u onder Cloud omgeving de optioneel aangeboden SMP-oplossing verstaat?	Dit is correct. Het betreft hier de SMP-oplossing in de Cloud.
15	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.2.1 en 1.2.2: Is onze aanname correct dat vragen centraal gesteld worden (en dus niet via elke eindgebruiker)?	Dit is correct. Zie ook antwoord op vraag 10, punt A.
16	Perceel 2: Mobiele telefoons	Uitvoering	Bijlage H PVE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.1.7: Opdrachtnemer dient de optioneel aangeboden SMP-oplossing te integreren met Microsoft Intune. Kunt u aangeven waarvoor en van welke functionaliteiten van Microsoft Intune u momenteel gebruik maakt?	Aanbestedende dienst maakt nog geen gebruik van MS Intune, maar overweegt dit en kan hierdoor nog geen antwoord geven op uw vraag.
17	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.1.6 Alle apparatuur hiervoor dient door u geleverd, geconfigureerd en onderhouden te worden - De aanbieder mag er hier vanuit gaan dat Vodafone zelf verantwoordelijk is voor de door hun geleverde apparatuur tbv de SIP trunks?	Ja, uw aanname is correct. De SIP trunks ten behoeve van de telefoonlijnen worden inclusief een SBC-configuratie binnen het GT Vast contract geleverd door Vodafone.
18	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.1.8 Kan de aanbestedende dienst aangeven wat voor koppeling met derde bv Microsoft gewenst is?	De Eis formuleert de veronderstelling dat, indien de door Inschrijver geoffeerde telefonie-oplossing dit nodig acht, er apparatuur op locatie van de Aanbestedende dienst geplaatst kan worden. De relatie met Microsoft moet hier gezien worden in het licht van een integratie met bijvoorbeeld de Active Directory en Exchange.
19	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.7.1 Mag de aanbieder voor een goede werking van de applicatie wel minimale eisen stellen aan de Smartphone of OS?	Ja, indien dat noodzakelijk is voor de juiste werking van de applicatie op een smartphone, mag de Inschrijver minimale eisen stellen aan het OS. De Aanbestedende dienst gaat er tevens vanuit dat te leveren applicatie zonder functionele problemen kan functioneren op moderne Enterprise graded devices met recente OS-en (Android en iOS).
20	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.9.8 ; Kan de aanbestedende dienst deze eis verduidelijken?	Ja, de Aanbestedende dienst bedoelt hiermee dat binnen het gebruik van de call center omgeving er accounting codes t.b.v. de aan- en afwezigheidsregistratie van agenten, welke door supervisor additioneel, aan de standaard codes kan worden toegevoegd. Te denken valt aan: teamvergadering, lunch, vakantie etc.
21	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Eis 1.12.1 Moet de inschrijver een volledige Walldisplay leveren? Het gaat hierom een PC met een groot scherm, het lijkt de aanbieder verstandig dat de gemeente de PC zelf levert zodat deze volledig voldoet aan de eisen van de gemeente. Is dit akkoord?	Ja, dit is akkoord. De Aanbestedende dienst levert het walldisplay zelf. Het betreft alleen de functionaliteit om het walldisplay aan te sturen.
22	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Betreft paragraaf 1.12 enkel het KCC of de gehele organisatie?	De Aanbestedende dienst verwacht een rapportage mogelijkheid voor, zowel het KCC als ook voor de rest van het telefonieplatform. De primaire focus ligt uiteraard bij het KCC en de daaraan gelieerde centrale ingangen en huntgroepen.
23	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	1.14 Callrecording: Doorgaans ziet de aanbieder enkel callrecording op het KCC toegepast worden. Is dat hier ook van toepassing? Kunt u tevens aangeven wat het aantal maximaal gelijktijdige gesprekken zijn voor callrecording?	Primair betreft het Callrecording van de gesprekken die gevoerd worden op het KCC. Als gesprekken worden doorverbonden naar de 2de lijn, moet ook dat deel van het gesprek opgenomen worden. Op het KCC worden maximaal 10 gesprekken gelijktijdig gevoerd.

24	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage 3 invulformulier tarieven	In deze bijlage gaat u uit van 20 KCC agents. In het bestek staat 6 maximaal ingelogde agents. Kunt u aangeven wat het maximaal ingelogde aantal agents is (concurrent)? Indien dit 6 is, kunt u het invulformulier tarieven dan aanpassen? Dit geldt tevens voor: KCC agent Multi Channel*, KCC Supervisor Multi channel* en Call recordingsprijs (t.b.v. KCC en aan te wijzen nummers)*	De Aanbestedende dienst bedoelt hiermee dat de, gemiddeld 6 gelijktijdig, ingelogde agenten alleen het KCC betreffen. Echter ook binnen andere delen van de organisatie zal deze functionaliteit worden ingezet, waardoor het aantal agenten naar verwachting rond de 20 zal stijgen. Het invulformulier tarieven (Bijlage 3) zal derhalve niet worden aangepast.
25	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Kan de aanbestedende dienst Eis 1.14.2 verduidelijken?	De Aanbestedende dienst verwacht een moderne gespreksopnamefunctionaliteit binnen het telefonieplatform. Het betreft de mogelijkheid om als agent, gedurende de interactie, alsnog te besluiten om het gesprek te willen opnemen middels een opnameknop, bijvoorbeeld in het geval van een dreigement. Het is daarbij van belang dat het gesprek vanaf de start wordt opgeslagen totdat de agent het gesprek beëindigt.
26	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Eis 2.2.1 en Eis 4.6.; Mag de inschrijver een uitzondering maken op de 4 weken indien het gaat om een kritische beveiligingslek?	Deze uitzondering staat beschreven onder Eis 4.4.6. Inderdaad, mag u om redenen van stabiliteit en/of security een spoed change toepassen. Echter, e.e.a. wel in overleg met de Aanbestedende dienst.
27	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Eis 3.4.2 Heeft deze eis betrekking op de DB welke de oplossing moet men gebruiken?	Deze Eis heeft betrekking op eventuele op premise componenten. Indien uw oplossing dit vereist, is dit het databaseplatform wat u dient te gebruiken als u on premise een database nodig heeft en deze niet zelf mee levert. Dit is namelijk het enige "hoog beschikbare" platform bij de Aanbestedende dienst.
28	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	4.4 Dient de inschrijver de dataverbindingen te leveren of zorgt de gemeente hiervoor? Betreft dit dan Datacenter ontsluitingsprijs* in het tarievenblad?	Ja, de Inschrijver dient zorg te dragen voor een redundante dataverbinding tussen haar eigen datacenter en die van de Opdrachtgever. Dit conform Eis 1.1.6 van P.v.E. Perceel 1 en eventueel op basis van de GT vast verbindingen van Vodafone. Zie verder antwoord op ref. nr. 138.
29	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bestek_Vaste_telefonie_en_mobiele_telefoons_v1.0d	In dit document op pagina 8 wordt er webchat beschreven. Kunt u aangeven waarom dit geen eis is? Inschrijver is van mening dat gezien de trends en ontwikkelingen, standaard onderdeel dient te zijn van een KCC.	Op dit moment heeft de Aanbestedende dienst de beschikking over een overeenkomst met een aanbieder van webchat en sociale kanalen. Mogelijkerwijs kan Aanbestedende dienst ervoor kiezen om op termijn webchat en de sociale kanalen op een andere manier in te zetten. Het door Inschrijver geboden telefonieplatform dient daarop voorbereid te zijn.
30	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bestek_Vaste_telefonie_en_mobiele_telefoons_v1.0d	Perceel vaste telefonie heeft een geschatte inschrijfsom van 450.000 euro. Kunt u aangeven hoe dit bedrag tot stand is gekomen en welke applicaties in deze schatting zijn gecalculerd?	Dit bedrag is tot stand gekomen door het exploitatiedeel te vermenigvuldigen met de looptijd van de Overeenkomst met daarbij opgeteld de benodigde investering(en). In dit bedrag zitten bijvoorbeeld: de abonnementskosten voor de "telefonie centrale", "de call center applicaties", verschillende toestelabonnementen en toestellen, softphones, piket ingang functionaliteit en wall display functionaliteit, een eventuele kleine vervanging van toestellen of headsets. Omdat de Aanbestedende dienst uw applicatie niet kent, is het niet mogelijk om een specifieke applicatie te noemen. Het betreft in ieder geval die applicaties die nodig zijn om te voldoen aan de betreffende eisen in het Bestek. Waarbij Aanbestedende dienst de abonnementskosten heeft geraamd met daarin beheer/support. Daarnaast heeft Aanbestedende dienst kosten geraamd voor de implementatie. M.a.w. alle eisen vanuit het Bestek zijn verwerkt in deze prijs gerekend over een periode van 5 jaar. De Aanbestedende dienst heeft bij de in de aanbesteding genoemde budgetten gekeken naar vergelijkbare en gangbare richtbedragen voor gevraagde dienstverlening voor het bepalen van de totale begroting.
31	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bestek_Vaste_telefonie_en_mobiele_telefoons_v1.0d	De gemeente Hilversum beschrijft in dit document een PoC. Kan de inschrijver voor deze PoC kosten opvoeren? Kan dit separaat in de prijs sheet opgenomen worden?	Nee, dat is niet toegestaan. De PoC is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. De Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voorlopig heeft gegund, dient uiterlijk binnen 10 Werkdagen na voorlopige gunning de benodigde oplossing inclusief apparatuur en de specialisten t.b.v. de PoC kosteloos beschikbaar te stellen.
32	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bestek_Vaste_telefonie_en_mobiele_telefoons_v1.0d	Wat betreft de beoordelingsmethodiek; Kan de aanbestedende dienst motiveren waarom men 60% gunt op prijs en minder op kwaliteit? Inschrijver is van mening dat er binnen het domein vaste telefonie en Contact Center meer op kwaliteit gegund dient te worden, gezien de innovaties en ontwikkelingen.	Uw vraag heeft betrekking op Perceel 1. In dit Perceel is de Prijs / Kwaliteit verhouding: 40% / 60%. Zie § 5.1 van het Bestek. De Aanbestedende dienst deelt uw mening, er wordt in dit Perceel op kwaliteit gegund.
33	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT	Wat is het beleid t.a.v. Google? Google innoveert steeds meer binnen het domein artificial intelligence. Dit is toepasbaar binnen het Contact Center voor het toepassen van virtual agents. Staat de gemeente Hilversum open voor een dergelijke integratie?	Er is op dit vlak nog geen beleid. Aanbestedende dienst staat open voor alle ontwikkelingen, zo ook "virtual agents" en bot technologie. Waarbij opgemerkt moet worden dat de privacy richtlijnen van belang zijn en in lijn zijn met de overige Eisen, zoals gesteld door de Aanbestedende dienst.
34	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bestek_Vaste_telefonie_en_mobiele_telefoons_v1.0d	Maakt de gemeente geen gebruik van Greenvally of Decos?	Nee, de Aanbestedende dienst heeft gekozen om te migreren naar de dienstverlening van Zaaksysteem.nl.
35	Perceel 1: Vaste telefonie	Contract	Concept Overeenkomst	Exit regeling (artikel 22 GIBIT), wanneer wordt dit document verwacht?	Zie allereerst § 4.2.1.2 Kwalitatieve Gunningscriteria van het Bestek. In P1-K-2, vraag 4 wordt gevraagd welke voorzieningen u treft in het geval van een exit gedurende of na de looptijd van de Overeenkomst. Voordat het contract ingaat dient u een, door Opdrachtgever goedgekeurd, exit-plan op te stellen. Dit wordt als bijlage 5 opgenomen in de Overeenkomst. Zie art. 2 en 10 van de Concept Overeenkomst.
36	Perceel 1: Vaste telefonie	Contract	Concept Overeenkomst	Artikel 14 Boete, deze bepaling zouden we graag wederkerig zien.	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst als Opdrachtgever is in grote mate afhankelijk van de Leverancier. Niet nakomen door Leverancier heeft een grote impact voor Opdrachtgever, het kan betekenen dat er niet, of met beperkingen gewerkt kan worden. Niet nakomen door de Opdrachtgever gaat in de praktijk met name over het later betalen van geld. Die belangen tegen elkaar afgewogen is het redelijk om een boete te verbinden aan het niet nakomen door de Leverancier, terwijl dat bij de Opdrachtgever niet nodig is. Indien de Opdrachtgever ten onrechte niet betaalt, heeft de Leverancier andere mogelijkheden om Opdrachtgever aan te spreken. Bovendien komt Leverancier dan automatisch wettelijke handelsrente toe (vgl. artikel 6:119a BW). Resumerend: het belang van de Opdrachtgever om een boete op te leggen bij niet nakomen door de Leverancier is groot, terwijl het belang omgekeerd voor Leverancier nauwelijks aanwezig is.
37	Perceel 1: Vaste telefonie	Contract	Concept Overeenkomst	Artikel 17, gaarne nadere toelichting of beter dit artikel schrappen.	Op grond van de Aanbestedingswet 2012 is het niet toegestaan een opdracht te wijzigen indien de wijziging wezenlijk is in de zin van die Aanbestedingswet. Artikel 17 ziet op de gevolgen die ontstaan als partijen de overeenkomst alleen door toepassing van een dergelijke wezenlijke wijziging zouden kunnen voortzetten. Dit artikel blijft dan ook gehandhaafd.

38	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Document Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT)	Artikel 8.3 iv) gebruikersondersteuning, is het de bedoeling dat iedere gebruiker met elke vraag m.b.t. telefonie ons belt of neemt de Gemeente Hilversum de eerste lijn vragen zelf waar?	Zie § 1.3.3.3 'Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie' van het Bestek: "Het technische-, functionele beheer en de gebruikersondersteuning op de (nieuwe) vaste telefonievoorziening uitvoeren als dienst. Opdrachtgever zal de eerstelijns gebruikersondersteuning voor haar rekening blijven nemen op de Kantoor tijden." De Aanbestedende dienst wilt u er verder op wijzen dat het PvE prevaleert boven de GIBIT. Zo ziet u bijvoorbeeld t.a.v. Vaste telefonie in het PvE Eis 4.1.2. Dit met als aanvulling dat u vragen van gebruikers doorgezet zal krijgen via onze eigen Servicedesk danwel onze (functionele)applicatie- of technischebeheerder(s). De Aanbestedende dienst zal zelf eindgebruikersvragen beantwoorden over on premise componenten en het gebruikersbeheer op zich nemen.
39	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Document Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT)	Artikel 9 in het Programma van Eisen Vaste Telefonie staat een facturatie schema en in het GIBIT document. We nemen aan dat het facturatie schema uit het PvE wordt toegepast, kunt u dat bevestigen?	Ja, dat klopt. Zie artikel 2 lid 2 van de Concept-Overeenkomst (bijlage B).
40	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Document Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT)	Artikel 17.5 is in een cloud oplossing niet gewenst en kan wat ons betreft vervallen.	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst zal dit toelichten. Artikel 17.5 gaat in op: "Indien de Overeenkomst (mede) ziet op het door Leverancier ontwikkelen van Programmatuur, niet zijnde een aanvulling op bestaande Programmatuur, dan berusten de rechten van intellectuele eigendom op die te ontwikkelen Programmatuur – in afwijking van artikel 17.1 en 17.3 – bij Opdrachtgever." Het gaat hier specifiek om programmatuur die op kosten van Aanbestedende dienst wordt ontwikkeld. Daar wordt nu niet om gevraagd. De door u bedoelde situatie is geregeld in artikel 17.1 en 17.3 van de GIBT. Hiervoor is geen aanpassing noodzakelijk.
41	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Document Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT)	Artikel 17.6 idem aan 17.5.	Niet akkoord. Dit artikel is van toepassing als het gevraagde in artikel 17.5 aan de orde is. Dat is vooralsnog niet het geval. Zie ook antwoord op vraag ref. nr. 40.
42	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE	Wens 1.6.5 Kunt u aangeven welke piketdiensten worden gedraaid en het totaal aantal medewerkers dat piketdiensten draait?	Binnen de Aanbestedende dienst wordt op een aantal plekken gebruikgemaakt van piketshakelingen voor de bereikbaarheid van de organisatie na Kantooruren. Het betreft o.a. milieu, handhaving, openbare ruimte en bouwzaken. Het is de verwachting dat de inzet van piketvoorzieningen verder zal toenemen. Derhalve zijn door Aanbestedende dienst ten minste 10 piketingangen gewenst, met een gemiddelde groepsgrootte van 3 medewerkers.
43	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE	Eis 6.1.4. In deze eis stelt u dat de prijs vaststaat maar vervolgens kan deze per 1 januari 2022 geïndexeerd worden. Kunt u aangeven wat er exact bedoeld wordt?	Er is een beperkte indexatie mogelijk op de prijs. In artikel 12.4 van de Concept-Overeenkomst (Bijlage B) is in afwijking van artikel 9.6 GIBIT een CBS index opgenomen.
44	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE	Eis 6.2.4. Het is gebruikelijk om de dienst per maand te factureren, met deze eis kan dat anders worden. Voorstel is om deze eis te laten vervallen of anders expliciet uit te spreken dat de frequentie van factureren per maand niet wordt gewijzigd.	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst wil dit uiteraard in overleg kunnen wijzigen.
45	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE	Eis 6.3.4 Over het algemeen zullen die 30 dagen wel gehaald worden maar gezien de recente gebeurtenissen kan het in uitzonderlijke gevallen zo zijn dat de 30 dagen niet gehaald worden. (Gaat met name om hardware). Kan deze eis daarop aangepast worden	Nee, niet akkoord. De Aanbestedende dienst past dit niet aan. Het betreft hier in hoofdzaak het op- en afschalen van diensten. Dit moet gewoon binnen 30 dagen uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast is de initiële bestelling de enige verwachte grote bestelling qua toestellen die wordt aangeschaft. Hier heeft u bijna de complete implementatietermijn voor. Hierna volgen qua hardware in hoofdzaak kleinere aantallen toestellen of headsets.
46	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage D Social Return	Om de Social Return zo zinvol mogelijk in te zetten willen we van tevoren graag de mogelijkheden bespreken. Daarnaast is de tabel Bouwblokken v1-2017 niet duidelijk. Bij 55+ staat een bedrag van € 5000,- extra bovenop bovenstaand bedrag. Naar welk bovenstaand bedrag wordt hier verwezen?	Er kan pas na de gunning contact worden opgenomen met de Social Return officer, omdat deze anders met meerdere potentiële inschrijvers de mogelijkheden moet bespreken, terwijl er maar één daadwerkelijk de opdracht gegund krijgt. 'Bovenstaand bedrag', moet zijn 'bovenstaande bedragen'. Zie hiervoor ook het rekenvoorbeeld onder de tabel.
47	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.1.2Hoe ziet Opdrachtgever op- en afschalen precies voor zich. Aan welke aantallen/percentages (richtlijnen) denkt Opdrachtgever?	De Aanbestedende dienst verwacht bij een Cloud gebaseerd telefonieplatform, dat de diensten per maand op- en afgeschakeld kunnen worden naar behoefte. Aantallen en percentages zijn daarbij op voorhand lastig te geven en hangen sterk af van de bewegingen van de organisatie.
48	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.1.6Kunt u de specificaties aanleveren van de GT-Vast erbindingen?	De Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet. Kunt u deze verduidelijken? Doelt u bijvoorbeeld op: bandbreedte, beschikbaarheid, jitter, latency etcetera en of SIP trunks, Internetverbinding, GGI-koppeling?
49	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.1.6Zijn de SIP verbindingen te migreren naar datacenter van Opdrachtnemer?	Nee, dit is niet akkoord. De reeds aanwezige SIP verbindingen van de Aanbestedende dienst, die door u gebruikt moeten worden, worden geleverd door Vodafone Ziggo en mogen niet gemigreerd worden.
50	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.1.8Hoeveel analoge verbindingen dienen naar verwachting ontsloten te worden?	De Aanbestedende dienst heeft de beschikking over een viertal (4) locaties. Locaties waarop mogelijk analoge apparatuur nog ontsloten moeten worden. Als richtsnoer geldt vier (4) analoge aansluitingen per locatie op basis van SIP-Analoog converters. Indien dit nodig blijkt, zal de Aanbestedende dienst een Nadere opdracht geven.
51	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.1.8Welke koppeling met Microsoft heeft Opdrachtgever voor ogen?	Zie antwoord op vraag 18.
52	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.1.8Opdrachtgever schrijft over 'koppelingen met derden, bijvoorbeeld Microsoft'. Verwacht Opdrachtgever meer, en zo ja met welke derden, koppelingen?	Zie antwoord op vraag 18.
53	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.2.2Kan Opdrachtgever bevestigen dat de datacenters van Opdrachtgever 100% redundant zijn en dat op dit moment ook alle applicaties, services en diensten beschikbaar zijn als er één datacenter uitvalt?	Nee, Aanbestedende dienst kan dit niet. Aanbestedende dienst heeft twee (2) actieve datacenters. Maar dat wil niet zeggen dat alle service dan wel capaciteit (direct) beschikbaar is als er één uitvalt. Kunt u in meer details toelichten wat u met 100% redundant bedoeld? Wat is redundant nodig voor uw oplossing? Aanbestedende dienst zoekt met name de reden achter deze vraag voor een passend antwoord en kan dat nu niet geven.
54	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.2.3Wat bedoeld u precies? Welke connectiviteit bedoelt u?	De Aanbestedende dienst ziet dit als volgt: bij volledige uitval van de redundante connectiviteit tussen de datacenters van de Inschrijver en de Aanbestedende dienst kan leverancier Vodafone binnen haar GT Vast dienstverlening zorgen voor een noodroutering. De door Inschrijver te leveren dienstverlening dient dan te beschikken over eigen telefoonnummers waarop deze noodroutering kan worden afgeleverd.
55	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.11.3Kunt u aangeven wat u precies bedoeld? Een e-mail wordt doorgezet naar tweede lijn, welke functionaliteit(en) dienen te worden overgedragen. Hetzelfde voor webchat en socials, welke functionaliteit(en) dienen te worden overgedragen?	De Aanbestedende dienst bedoelt hiermee: het betreft de overdracht van de klantinteractie vanuit het KCC naar de 2de lijns medewerker, waarbij de 2de lijnsmedewerker de interactie direct kan overnemen en verder kan verwerken.
56	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.11.4Kunt u aangeven wat u precies bedoeld? Gaat Opdrachtgever nog een keuze maken welke applicatie ingezet gaat worden aan de frontoffice icm met de KCC oplossing? Zoekt Opdrachtgever een applicatie die specifieke gegevens uit genoemde applicaties haalt en waarmee met de KCC software gekoppeld wordt?	De Aanbestedende dienst bedoelt hiermee: er zal een klantbeeldapplicatie gaan komen die moet samenwerken met de domeinspecifieke applicaties zodat de klantspecifieke informatie uit de domeinspecifieke applicatie getoond wordt aan de KCC medewerker als de klant middels nummerherkenning is herkend.
57	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.12.1Wil Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een fysiek wallboard (bv. 55" tv scherm en evt. bijbehorende pc)?	Wij leveren het walldisplay zelf. Het betreft alleen de functionaliteit om het walldisplay aan te sturen.
58	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.12.5Opdrachtnemer neemt aan dat Opdrachtgevenr .pdf bestand bedoelt ipv .pdf?	Dit is juist. Er wordt hier een .PDF bestand bedoeld. Zie Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
59	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.13.1Opdrachtgever vraagt om een KTO module. Wat zijn de specifieke eisen en wensen mbt deze KYO module?	Na iedere interactie moet de klant een KTO aangeboden kunnen krijgen via het kanaal dat de klant gekozen heeft. De Aanbestedende dienst als Opdrachtgever moet zelfstandig een vragenlijst kunnen opstellen en beheren. De resultaten van dit KTO moeten toegankelijk zijn voor analyse en export (in een .csv bestandsformat).
60	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.13.2Kan Opdrachtgever een inzicht geven hoe een eenvoudige KTO-processtructuur eruit ziet?	Zie de beantwoording op vraag ref. nr. 59.

61	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 3.4.2: Kan Opdrachtnemer ermee akkoord gaan dat een oplossing gebruik maakt van een andere database dan de Oracle 12c database?	De Aanbestedende dienst heeft hier geen bezwaar tegen. Eis 3.4.2 heeft immers enkel betrekking op de on premise componenten die een databaseplatform vereisen. U mag hier gebruik van maken. Maar dat hoeft niet, u mag namelijk ook uw eigen databaseplatform gebruiken / leveren.
62	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 3.5.1: Opdrachtgever vraagt om een cloud oplossing. Deze cloud is net als alle gebruikte servers van Opdrachtnemer. Onderliggend OS is dan toch niet van belang?	Het is de ervaring van Aanbestedende dienst dat zuivere SAAS (Cloud native) oplossing bijna niet bestaat. Om deze reden wordt er de mogelijkheid geboden om lokaal t.b.v. interactie (autorisatie, authenticatie, user(de)provisioning) met deze clouddoplossing e.a. te installeren. Dit zijn feitelijke koppelingen! Als uw oplossing geen lokaal component/installatie vereist, hoeft u hier geen rekening mee te houden. Hoewel Aanbestedende dienst zich dan wel hardop afvraagt hoe u dan de connectie gaat leggen t.b.v. autorisatie, authenticatie user(de)provisioning. Dit laatste is wel noodzakelijk.
63	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 3.6.3: Gaat Opdrachtnemer akkoord met het gebruik van Google Chrome als standaard browser?	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u i.p.v. "Opdrachtnemer" "Opdrachtgever" heeft bedoeld. In Eis 3.6.3 wordt verwezen naar gangbare browsers welke in de markt worden ondersteund. Hier dient u aan te voldoen.
64	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 4.5.4: Wat bedoeld Opdrachtgever precies met 'verkeer'? Telefonieverkeer, lees belminuten?	Hiermee wordt eventueel dataverkeer bedoeld. Dit laat onverlet dat u een ALL-in prijs hanteert. De reden voor deze eis is dat dataverkeer en opslag moet worden bekostigd en dat dit onderdeel niet apart in rekening mag worden gebracht.
65	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Arctictuur	Staat de leverancier van GT-Vast toe dat de SIP trunk gerouteerd wordt over een extern netwerk? Kan er als alternatief de oplossing op locatie (Datacenter Gemeente Hilversum) geplaatst worden?	De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de SIP verbindingen op haar datacenters via de door Inschrijver te leveren verbindingen kan worden gerouteerd naar de datacenters van de Inschrijver. De Aanbestedende dienst gaat tevens uit van een Cloud- of hosted gebaseerd telefonieplatform.
66	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.1.6 Opdrachtgever heeft daarnaast een tweetal SIP trunks die u dient te gebruiken. Deze SIP trunks dienen ontsloten te worden vanaf de locatie van Opdrachtgever. Alle apparatuur hiervoor dient door u geleverd, geconfigureerd en onderhouden te worden. Vraag : Wat is het doel van deze trunks, wat zijn de specificaties van de Trunk?	De Aanbestedende dienst beschikt over een redundante SIP trunk ten behoeve van haar telefonielijnen en telefoonnummers. Dit op basis van de GT Vast dienstverlening van Vodafone. Momenteel bevatten deze trunks, 30 spraakkanalen over de A-route en 30 over de B-route. Deze kunnen naar behoefte worden uitgebreid. Het betreft namelijk zowel op de A- als B-route een 1GB trunk op basis van IPVPN. Waarbij het failover mechanisme tussen A- en B-route op basis van VRRP is uitgevoerd.
67	Perceel 1: Vaste telefonie	Uitvoering	Certificering	Inschrijver is ISO 27001 gecertificeerd. Certificering voor ISO 9001 is gestart. De certificering zal echter op het moment van indiening nog niet gerealiseerd zijn. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst heeft o.b.v. vragen van andere partijen "de certificering" verlicht. Om de markt de ruimte te geven, wil zij dit verzoek honoreren. Echter, u dient dit certificaat wel binnen een jaar na ingangsdatum contract te verkrijgen. Indien dit niet het geval is, behoudt de Aanbestedende dienst het recht om de Overeenkomst te ontbinden. Let op: u dient tijdens de verificatiefase bewijs neer te leggen (bijv. een projectplan of factuur assessmentbureau) zodat uw claim getoetst kan worden.
68	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 3.4.1: Indien Opdrachtnemer een database nodig heeft en deze niet meeleverd, dient deze gebruik te maken van het database platform van Opdrachtgever en dient deze te voldoen aan eisen 3.3.2 t/m 3.3.5. **vraag** moet dat niet 3.4.2 t/m 3.4.5 zijn **vraag** : Bedoelt u hier een database platform? Beschikt de gemeente over een Microsoft SQL database platform? Zo ja, welke versie?	U heeft dit goed opgemerkt. In Eis 3.4.1 staat: " <i>Indien Opdrachtnemer een database nodig heeft en deze niet meeleverd, dient deze gebruik te maken van het database platform van Opdrachtgever en dient deze te voldoen aan eisen 3.3.2 t/m 3.3.5. "</i> , terwijl dit hoort te zijn: " <i>Indien Opdrachtnemer een database nodig heeft en deze niet meeleverd, dient deze gebruik te maken van het database platform van Opdrachtgever en dient deze te voldoen aan eisen 3.4.2 t/m 3.4.5. "</i> Het betreft hier inderdaad een databaseplatform. Uw vraag over SQL wordt niet begrepen, omdat de Eis 3.4.1 stelt dat u of gebruik maakt voor on premise installaties van Oracle of zelf een database platform levert voor on premise componenten. Hoewel Aanbestedende dienst SQL heeft als database mag u geen gebruik van het SQL database platform van de Aanbestedende dienst. Dit platform is niet hoog beschikbaar. Het laatste deel van uw vraag is daarom niet relevant. Zie Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
69	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 3.5.1. en 3.9.1: is dit relevant voor een SaaS oplossing? Is een on-site oplossing of private hosting bij de gemeente ook toegestaan?	Nee, dit is niet akkoord. Een on-site oplossing (centrale / callcentre applicatie) is niet toegestaan. De reden van de door genoemde Eisen 3.5.1 en 3.9.1 is gelegen op het feit dat deze oplossing als SAAS dienst geleverd moet worden. Waarom wordt er gesproken over on premise eisen? Het is de ervaring van de Aanbestedende dienst dat zuivere SAAS (Cloud native) oplossing bijna niet bestaat. Om deze reden wordt er de mogelijkheid geboden om lokaal t.b.v. interactie (autorisatie, authenticatie, user(de)provisioning) met deze clouddoplossing e.a. te installeren. Dit zijn feitelijke koppelingen! Als uw oplossing geen lokaal component/installatie vereist, hoeft u hier geen rekening mee te houden. Hoewel Aanbestedende dienst zich dan wel hardop afvraagt hoe u dan de connectie gaat leggen t.b.v. autorisatie, authenticatie user(de)provisioning. Dit laatste is wel noodzakelijk.
70	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.1.9 en 5.1.1: De Softphone applicatie is geschikt voor de minimaal de 2 laatste versies van Android en IOS (N-2). **Vraag** Bedoelt de opdrachtgever een Mobile App of een Softphone : Wil opdrachtgever via Data bellen ipv via de Native Dialler? **Vraag** : Een softphone applicatie belt over (mobiel) internet, dus over data, in de regel zonder QoS. Is dit daadwerkelijk wat de gemeente voor ogen heeft? **Vraag** : Is een applicatie die gesprekken initieert over data maar fysiek voert over het mobiele (GSM) telefonienetwerk toegestaan?	De Aanbestedende dienst zal de drie vragen samenvatten in een antwoord. De Aanbestedende dienst wenst smartphones in te zetten als basis telefonievoorziening en verwacht van Inschrijver een valide applicatie, welke geschikt is voor Android en IOS. Het gebruik van een smartphone impliceert het gebruik van Wifi en of 4G.
71	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE	Eis 1.2.3: "Bij uitval van alle connectiviteit tussen Opdrachtnemer en de datacenters van Opdrachtgever, ... een calamiteitenschakeling in werking te stellen." Hoe stelt de opdrachtgever zich dit voor? Opdrachtnemer heeft geen controle over de GT-vast lijnen.	De Aanbestedende dienst ziet dit als volgt: bij volledige uitval van de redundante connectiviteit tussen de datacenters van Inschrijver en de Aanbestedende dienst kan leverancier Vodafone binnen haar GT Vast dienstverlening zorgen voor een noodroutering. De door Inschrijver te leveren dienstverlening dient dan te beschikken over eigen telefoonnummers waarop deze noodroutering kan worden afgeleverd.
72	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Deel II Privacy, beveiliging en archivering Kunt u bevestigen dat de dit deel niet van toepassing is, aangezien er reeds een verwerkersovereenkomst is gedeeld met de Inschrijvers, welke na gunning verder zal worden ingevuld en waarin de afspraken en verantwoordelijkheden staan verwoord aangaande de Verwerkersrol. Graag uw bevestiging.	Ja, dat klopt. De Verwerkersovereenkomst gaat boven de GIBIT op dit punt, zoals ook blijkt uit de rangorde in artikel 2 van de Concept-Overeenkomst (Bijlage B).

73	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 17.3 tot en met 17.5 Intellectuele Eigendomsrechten Inschrijver verzoekt om de artikelen 17.3, 17.4 en 17.5 artikelen buiten toepassing te verklaren en te vervangen door het volgende artikel: Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens of uit hoofde van de prestatie ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken en/of diensten berusten uitsluitend bij Leverancier. Leverancier verleent aan Aanbestedende dienst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sub licentie vatbaar recht de zaken en/of diensten te gebruiken tijdens de duur van de overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord? "	U maakt niet duidelijk wat de meerwaarde is voor de betreffende aanpassing. Aanbestedende dienst ziet daartoe overigens ook geen aanleiding. De Aanpassing is niet akkoord.
74	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 15 lid 4 Geheimhouding Inschrijver is van mening dat de boete van € 50.000,- niet in verhouding staat met de risico's aangaande de te leveren dienstverlening. Inschrijver stelt voor dat de boete gematigd wordt tot een bedrag van € 10.000,- per geconstateerde overtreding. Deze boete is tevens een schadeoorsprong voor huidige en toekomstige schade. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met dit voorstel?	Niet akkoord. De gemeentelijke organisatie beschikt over veel "gevoelige" informatie. De gemeente is zeer stringent in de bescherming hiervan. Omdat burgers altijd moeten kunnen vertrouwen op/in de gemeentelijke organisatie, eist zij dat Leveranciers ook zeer zorgvuldig zijn waar het het omgaan met informatie betreft. Om deze reden acht zij een boete van 50.000 euro niet disproportioneel. Indien een geheimhoudingsplicht wordt geschonden, kan dit niet meer ongedaan worden gemaakt. Bovendien, indien de Opdrachtnemer zich aan de geheimhoudingsbepalingen houdt, is er geen reden om zich zorgen te maken over eventuele boete.
75	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 13 lid 5 Aansprakelijkheid Inschrijver kan vanwege haar risk- en governance beleid geen onbeperkte vrijwaring accepteren. Inschrijver is van mening dat deze vrijwaring komt te vervallen als er sprake is van (mede) schuld of opzet aan de zijde van Aanbestedende dienst of diens leidinggevend. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Leverancier moet zijn verplichtingen met betrekking tot zijn Personeel nakomen. Aanbestedende dienst staat hier geheel buiten en is dan ook niet aansprakelijk voor schade in verband hiermee. Bovendien kan en wil Aanbestedende dienst niet verantwoordelijk en aansprakelijk zijn voor personeel dat door Leverancier naar eigen keuze ingezet / aangenomen is.
76	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 13 lid 4 Aansprakelijkheid Inschrijver kan vanwege haar risk- en governance beleid geen onbeperkte vrijwaring accepteren. Het verzoek aan de Aanbestedende dienst om in ieder geval deze vrijwaring te beperken tot een maximumbedrag van € 250.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van €2.500.000,- per contractjaar. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Het betreft een vrijwaring voor boetes van overheidswege die worden opgelegd vanwege gedragingen of nalaten te wijten aan de Leverancier. Daarin is al een beperking opgenomen aangezien boetes vanwege gedragingen of nalaten te wijten aan de Opdrachtgever niet onder de bepaling vallen.
77	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 13 lid 3 sub i t/m iii Aansprakelijkheid Inschrijver kan vanwege haar risk- en governance beleid geen onbeperkte aansprakelijkheid accepteren. Het verzoek aan de Aanbestedende dienst om in ieder geval de gevallen onder sub i tot en met sub iii te beperken tot een maximumbedrag van € 250.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van €2.500.000,- per contractjaar. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Er is geen sprake van ongelimiteerde aansprakelijkheid. Deze aansprakelijkheid is beperkt door de kaders van het Burgerlijk wetboek (bv. regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld etc.). Wij verlangen geen verdergaande aansprakelijkheid dan op grond van het BW. Dood en lichamelijk letsel leveren een dusdanig grote schade op, dat deze niet zijn gemaximeerd. Deze soorten schade doen zich vaak alleen voor als er heel grote fouten worden gemaakt. Ze komen ook niet vaak voor. Voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld geldt iets vergelijkbaars: de veroorzaker is altijd aansprakelijk voor bewust gemaakte fouten. De in artikel 13.2 genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden ook niet als een product of dienst van leverancier inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden. De reden hiervoor is de mogelijke impact van zo'n schending. Die kan immers niet alleen leiden tot hoge schadeclaims, maar er ook voor zorgen dat beslag wordt gelegd op apparatuur waarop inbreukmakende software is geïnstalleerd. Zo'n gebeurtenis kan dus grote delen van de gemeentelijke dienstverlening stilleggen. Tegelijkertijd is het in de meeste gevallen voor de gemeente onmogelijk om te beoordelen of een product of dienst daadwerkelijk inbreuk maakt op andermans intellectueel eigendom. Een leverancier kan door zijn bedrijfsprocessen goed in te richten juist relatief eenvoudig voorkomen dat zulk plagiaat ontstaat. Gezien de potentieel grote gevolgen voor gemeenten enerzijds, en anderzijds de beperkte benodigde inspanning bij leverancier om schendingen van intellectueel eigendom te voorkomen, is het niet beperken van de aansprakelijkheid in dit geval proportioneel.
78	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 13 lid 2 Aansprakelijkheid Inschrijver is van mening dat de huidige maximumbedragen geen recht doen en in verhouding staan de risico's en bedrijfseconomische waarde van de opdracht. Er is geen sprake van een evenwichtig en redelijke verhouding. Inschrijver acht een aansprakelijkheid voor de in artikel 13 lid 2 sub i t/m sub x opgesomde typen schade van € 100.000,- per gebeurtenis acceptabel en redelijk. Voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van € 1.000.000,- per contractjaar. Het verzoek aan Aanbestedende dienst is dan ook om in te stemmen met deze voorgestelde marktconforme maximumbedragen.	Niet akkoord. De aansprakelijkheid is juist beperkt tot bepaalde soorten schade en is bovendien gemaximeerd tot een bedrag dat in relatie staat tot de contractwaarde (welke op zichzelf weer gemaximeerd is). Bovendien het gaat om maximale aansprakelijkheid, maar als de schade lager is dan het maximumbedrag, dan is uiteraard de hoogte van de schade bepalend.
79	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 11.1 v Documentatie De door Leverancier te leveren diensten zullen gezien de aard van de diensten slechts beperkt beheerd kunnen worden door de aanbestedende dienst. Inschrijver verzoekt om die reden deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid?	Aanbestedende dienst begrijpt uw standpunt. Echter als de Aanbestedende dienst geen productdocumentatie krijgt, zou artikel 11 volledig geschrapt moeten worden. Enig inzicht in de werking en configuratie is een eis. Aanbestedende dienst is daarom niet akkoord. Aanbestedende dienst behoeft geen recht tot het totale beheer van de applicatie van Leverancier. Wel dient Aanbestedende dienst aan de hand van de documentatie de eigen beheertaken die afgesproken worden kan uitvoeren. Tevens dient de documentatie dermate te zijn dat Aanbestedende dienst de inpassing in het Applicatielandschap kan beheeren (interoperabiliteit).
80	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 10.1 iii Garanties Gaat Aanbestedende dienst er mee akkoord de termijn van 2 jaar te vervangen door "voor een tussen partijen nader af te spreken periode?"	De Aanbestedende dienst deelt uw mening. Echter, Aanbestedende dienst wil dit niet nader tussen partijen vaststellen en kan hiermee niet akkoord gaan. Aanbestedende dienst eist dat de ICT-prestatie gedurende de looptijd van Overeenkomst onderhouden moet kunnen worden en niet alleen gedurende 2 jaar.
81	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 9.8 Vergoeding, facturatie en betaling Gezien de aard van de dienstverlening is het gestelde in deze bepaling niet relevant. Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst om deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Is dat akkoord voor Aanbestedende dienst?	Niet akkoord. Het is in strijd met de aard van algemene voorwaarden om per artikel(lid) te beschrijven of een voorwaarde wel of niet van toepassing is. De bepalingen in de algemene voorwaarden zijn hierin klip en klaar.
82	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 9.4 Vergoeding, facturatie en betaling Gaat Aanbestedende dienst ermee akkoord om de 30 dagen termijn te laten starten vanaf het moment van de factuurdatum? Graag uw akkoord in deze?	Niet akkoord. Dat zou betekenen dat indien de factuurdatum eerder is gelegen dan het moment waarop de Aanbestedende dienst de factuur ontvangt, de betalingstermijn korter wordt dan 30 dagen en misschien zelfs zo kort dat de Aanbestedende dienst niet binnen de termijn kan betalen. Daarom houdt Aanbestedende dienst 30 dagen na ontvangst factuur aan.

83	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 4.1 Uitvoering van de Overeenkomst Inschrijver is van mening dat de (af)levering van zaken, diensten en werkzaamheden een resultaat is van de samenwerking tussen twee partijen. Het niet nakomen van overeengekomen termijnen kan ook plaatsvinden door factoren die liggen buiten de invloedssfeer van Inschrijver, waardoor Inschrijver niet kan instemmen met fatale termijnen. Inschrijver is van mening dat het niet redelijk is als zij direct in verzuim zou zijn bij overschrijding van een (enkele) overeengekomen termijn. In geval van overschrijding van levertijden zal altijd eerst een ingebrekestelling moeten volgen met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Daarom verzoekt Inschrijver Aanbestedende dienst de bepaling zodanig aan te passen dat de Leverancier eerst in gebreke wordt gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen en dat zij pas in verzuim is als de prestatie ook niet binnen die redelijke termijn is geleverd. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Uitgangspunt voor Aanbestedende dienst zijn fatale termijnen. Het leveren van producten en diensten is niet "vrijblijvend". De Aanbestedende dienst streeft een professionele dienstverlening na. Bovendien is voor tussentijdse opleverdata in artikel 5.5 een uitzondering gemaakt en is de in de overeenkomst of het implementieplan opgenomen einddatum voor implementatie fataal (zie artikel 5.5).
84	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 3.5 Totstandkoming Overeenkomst Het uitvoeren van een goede risicoanalyse zoals bedoeld en omschreven in artikel 3.5 en 4.2 kan niet door Inschrijver alleen gedaan worden, aangezien deze (mede) afhankelijk is van de doelstellingen van Aanbestedende dienst en de organisatie van het Applicatielandschap, welke kennis per definitie en volledig bij Aanbestedende dienst berust. Naar de mening van Inschrijver komt een gezamenlijke risicoanalyse ook een productieve samenwerking tussen Partijen ten goede. Gaat Aanbestedende dienst er dan ook mee akkoord deze bepaling wederkerig te maken? Als Aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat, dan ziet Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting waarom Aanbestedende dienst het voorstel niet redelijk acht.	Niet akkoord. Een risicoanalyse is bedoeld om vooraf inzicht te krijgen in redelijkerwijs voorzienbare risico's, behorend bij het aanbod van Leverancier. Van een leverancier wordt verwacht dat hij zijn product goed kent en weet wat de bijbehorende organisatorische, veranderingskundige, inwerkings- en inpasbaarheidsrisico's zijn. Bovendien gaat de GIBIT ervan uit dat Leverancier zich op de hoogte heeft gesteld van het applicatielandschap van Opdrachtgever, diens redenen voor verwerving van de ICT Prestatie, en de doelen die met de ICT Prestatie bereikt moeten worden. Deze informatie heeft hij immers niet alleen nodig voor het uitvoeren van een risicoanalyse, maar ook om een passend aanbod te kunnen doen. Aanbestedende dienst heeft de doelstellingen en de redenen voor verwerving en de organisatie van Aanbestedende dienst beschreven in de aanbestedingsstukken en gaat er vanuit dat Inschrijver op basis daarvan een risicoanalyse kan maken.
85	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT	Artikel 1.23 Definities Is de Aanbestedende dienst bereid om de definitie inzake "Gebruik" te beperken tot hetgeen partijen daarvoor hebben afgesproken en vastgelegd in de overeenkomst? Dit voorkomt onduidelijkheid. Graag uw akkoord in deze.	Niet akkoord. Artikel 3.6 van de GIBIT bepaalt reeds dat de verplichting beperkt is tot de door Opdrachtgever verstrekte gegevens.
86	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Contract	Bijlage F Concept Verwerkersovereenkomst Vaste telefonie en mobiele telefoons	Artikel 6 Aansprakelijkheid verzoek aan de Aanbestedende dienst is om alsnog een aansprakelijkheidsartikel inclusief beperkingen en maximumbedragen op te nemen in de hoofdovereenkomst. Gaat Aanbestedende dienst dit alsnog doen?	Niet akkoord. Schadebeperking is opgenomen in GIBIT artikel 13 lid 2. Dit is van overeenkomstige toepassing op de verwerkersovereenkomst op grond van artikel 2.2 van de hoofdovereenkomst.
87	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Contract	Bijlage F Concept Verwerkersovereenkomst Vaste telefonie en mobiele telefoons	Artikel 4.2 Audits Inschrijver merkt op dat zij zal meewerken aan een audit, mits dit binnen de grenzen van redelijkheid geschiedt en tevens dient er een aantoonbare reden c.q. grondslag te zijn voor een dergelijke audit. Tot slot dient een audit niet jaarlijks te geschieden. Kan de Aanbestedende dienst bovengenoemde uitgangspunten bevestigen? Graag uw reactie in deze.	Audits worden alleen gedaan indien noodzakelijk. Audits op grond van artikel 4.2 hebben alleen betrekking op die onderdelen waar op de verwerkersovereenkomst van toepassing is.
88	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Contract	Bijlage F Concept Verwerkersovereenkomst Vaste telefonie en mobiele telefoons	Inschrijver heeft kennisgenomen van de verwerkersovereenkomst. Inschrijver merkt op dat een verwerkersovereenkomst slechts dient te worden overeengekomen in die gevallen waar Aanbestedende dienst als verwerkingsverantwoordelijke en de telecomprovider als verwerker zal gelden. Vooropgesteld dient hierbij te worden dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Zodra de gegevensverwerking een uitloei is van een andere vorm van dienstverlening, dan is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een Mobiele en Vaste Telefoon dienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt zullen worden om onder meer de werking van de dienst te kunnen garanderen en ten behoeve van facturatie doeleinden. Ten aanzien van persoonsgegevens die worden uitgewisseld door middel van het gebruik van de telecommunicatiedienst (de inhoud van het verkeer) zal Aanbestedende dienst kwalificeren als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, zonder dat Inschrijver enige feitelijke macht heeft over deze persoonsgegevens noch daar enige invloed op kan uitoefenen en daarmee ten aanzien van deze gegevens derhalve dus geen persoonsgegevens verwerkt. Op basis hiervan valt niet in te zien waarom Inschrijver voor de verschillende type datasets (verkeersgegevens, facturatiegegevens, inhoud van het verkeer) die in het kader van het leveren van een mobiele telecommunicatiedienst mogelijk worden verwerkt, als "verwerker" dient te worden beschouwd en Aanbestedende dienst als "verwerkingsverantwoordelijke". Daar waar het gaat om een (in hoge mate) gestandaardiseerde Mobiele en Vaste Telefoon dienst, zal het juist de aanbieder van de telecommunicatiedienst zijn die het doel en de middelen van de gegevensverwerkingen vaststelt. Deze doelen en middelen worden logischerwijs niet iedere keer (opnieuw) vastgesteld op het moment dat een zakelijke klant een mobiele telecommunicatiedienst bij Inschrijver wenst af te nemen. De verwerkingen heeft Inschrijver beschreven in haar Privacy Statement en Inschrijver houdt een register bij van alle verwerkingsactiviteiten door onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvinden (de zogenaamde documentatieplicht). Een verwerkersovereenkomst lijkt voor de diensten die op basis van de huidige uitvraag zullen worden afgenomen dan ook niet noodzakelijk. Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen en is hij bereid de verwerkersovereenkomst voor de diensten die onder deze overeenkomst zullen worden afgenomen niet van toepassing te verklaren? En zo niet, verneemt Inschrijver graag in een gemotiveerd antwoord waarom Aanbestedende dienst de verwerkersovereenkomst wel van toepassing wil verklaren. "	Voor onderdelen in de aanbesteding is er sprake van verwerking van persoonsgegevens waarbij de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijk is in de zin van de AVG. Perceel 1: Opdrachtgever wenst gebruikt te maken van de mogelijkheid van klant tevredenheidsonderzoek binnen het KCC. Hierbij kan mogelijk sprake zijn van de verwerking van persoonsgegevens. Dit is ook van toepassing op de gevraagde Call recording. Zie ook beantwoording op ref 283. Perceel 2: Ten aanzien van de levering van een Secure Mobile Platform (SMP) oplossing geldt de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijk in de zin van de AVG. Het hiervoor afsluiten van een verwerkersovereenkomst is van toepassing indien deze dienst "Off premise (cloud oplossing)" wordt aangeboden. Daarnaast heeft Inschrijver te maken met het innemen van toestellen t.b.v. dataverintaging. Op het moment dat u gebruikte toestellen terugneemt, heeft u mogelijk privacy gevoelige data in handen. Het benaderen van deze data t.b.v. een secure wipe of de controle er van kan al leiden tot het lezen van data in de definitie van de AVG, daarnaast geldt wissen en vernietigen in de AVG als verwerking.
89	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Contract	Artikel 15 lid 2 geheimhouding	Het accepteren op voorhand van dergelijke hoge boetes is in strijd met het risk- en governance beleid van Inschrijver. Inschrijver kan dan ook niet met deze bepaling instemmen en vraagt om de boetes te schrappen. Wanneer u hiermee niet akkoord gaat verzoekt Inschrijver de boetes dusdanig te matigen zodat deze redelijk en proportioneel worden. Ben u daar eventueel toe bereid?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag ref. nr. 74.
90	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Contract	Artikel 14 lid 1 Boete	Het accepteren op voorhand van dergelijke hoge boetes is in strijd met het risk- en governance beleid van Inschrijver. Inschrijver kan dan ook niet met deze bepaling instemmen en vraagt om de boetes te schrappen. Wanneer u hiermee niet akkoord gaat verzoekt Inschrijver de boetes dusdanig te matigen zodat deze redelijk en proportioneel worden. Ben u daar eventueel toe bereid?	Niet akkoord. U dient de opdrachten conform Bestek (Overeenkomst) uit te voeren. Indien u dit niet doet is Opdrachtgever gerechtigd u direct een boete op te leggen conform het artikel. Opdrachtgever wil benadrukken dat deze clause al jaren onderdeel is van onze contracten en dat deze slecht eenmaal is toegepast. Omdat ontbinden naar aanleiding van het niet nakomen in een aantal gevallen een te zwaar middel is (zowel voor opdrachtgever als opdrachtnemer) heeft Opdrachtgever deze constructie toegepast. Dit om opdrachtnemer alsnog zonder al te veel inspanning van de kant van Opdrachtgever te dwingen de overeenkomst na te leven. Daarbij geldt tevens dat u het volledig zelf in de hand heeft of Opdrachtgever deze boete toepast. Indien u de afspraken in de overeenkomst naleeft hoeft u zich geen zorgen te maken om deze boete.

91	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Contract	Artikel 5 lid 2 Nadere opdrachten	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat er in ieder geval gedurende de komende 5 jaar diensten en nadere opdrachten zullen worden uitgevraagd? Inschrijver doet een aanbieding gebaseerd op de minimale looptijd van de opdracht en ziet toch graag enige vorm van commitment van de zijde van Aanbestedende dienst. Graag uw reactie in deze?	Het aangegeven bedrag is wat Aanbestedende dienst denkt uit te geven, is een verwachting geen verplichting. Een garantie wordt niet gegeven.
92	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Paragraaf 3.4.1 Financiële en economische draagkracht	Inschrijver wijst erop dat haar jaarcijfers zijn gepubliceerd op haar website en daarmee openbaar toegankelijk zijn voor iedere geïnteresseerde, dus ook voor de Aanbestedende dienst. Dat betekent dat een audit van financiële stukken door een derde partij, na gunning, overbodig lijkt en tevens disproportioneel is. Inschrijver kan dan ook niet instemmen met een dergelijke audit en verzoek Aanbestedende dienst om deze mogelijke audit te schrappen? Bent u daartoe bereid?	Niet akkoord. Niet iedere Inschrijver heeft zijn jaarcijfers op zijn website gepubliceerd. Verder wil de Aanbestedende dienst de vrijheid blijven houden om de aangeleverde gegevens met betrekking tot financiële en economische draagkracht desgewenst op verzoek van de Aanbestedende dienst door een (extern) bureau te laten toetsen.
93	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Eis 6.2.1	Is 100% betaling na aflevering ook mogelijk? Dit in plaats van de aangegeven 15% bij bestelling en 85% na aflevering.	Ja, dat is mogelijk. Inschrijver mag ook na aflevering de volledige 100% in rekening brengen. De reden dat Aanbestedende dienst deze 15% noemt, is om een eventuele voorfinanciering te dekken. U mag dit doen, maar het hoeft niet. Deze keuze is aan u.
94	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Eis 4.2.1	Is 100% betaling na aflevering ook mogelijk? Dit in plaats van de aangegeven 15% bij bestelling en 85% na aflevering.	Ja, dat is mogelijk. Inschrijver mag ook na aflevering de volledige 100% in rekening brengen. De reden dat Aanbestedende dienst deze 15% noemt, is om een eventuele voorfinanciering te dekken. U mag dit doen, maar het hoeft niet. Deze keuze is aan u.
95	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Eis 1.3.2	Is het ook toegestaan om IOS als besturingssysteem aan te bieden, in plaats van Android?	Nee, dit is niet toegestaan. De Aanbestedende dienst heeft gekozen voor Android als OS, omdat het grootste gedeelte van haar gebruikerspopulatie hier mee om kan gaan.
96	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Eis 1.17	Opdrachtnemer dient de optioneel aangeboden SMP-oplossing te integreren met Microsoft Intune. Intune is ook een SMP- systeem, er is op een device slechts één systeem mogelijk, wat voor koppeling/ werking verwacht de opdrachtgever?	Aanbestedende dienst kent uw SMP-oplossing niet. Aanbestedende dienst begrijpt de opmerking en bevestigt deze. Als voorbeeld KNOX. In Intune is het mogelijk om bijvoorbeeld de "enrollment" plaats te laten vinden via KME. Dit betekent een aangepaste MDM agent APK. Welke via KNOX gedistribueerd moet worden. Aanbestedende dienst wil haar beheerstooling zo veel als mogelijk standaardiseren. Echter Aanbestedende dienst heeft nog geen keuze hierin gemaakt en laat daarom deze voor nu nog open.
97	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Eis 1.17	Opdrachtnemer dient de optioneel aangeboden SMP-oplossing te integreren met Microsoft Intune. Beschikt opdrachtgever op dit moment al over Intune licenties?	Aanbestedende dienst maakt nog geen gebruik van MS Intune en heeft nog geen beslissing genomen over het uiteindelijke gebruik hiervan. Mogelijk wordt hier gebruik van gemaakt. Aanbestedende dienst heeft slechts één (1) licentie en zal bij de keuze tot gebruik deze licenties moeten aanschaffen.
98	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 3.4.1	U geeft aan dat Inschrijver marktconform en adequaat verzekerd dient te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid. Van belang voor de Aanbestedende dienst zijn hierbij het maximum verzekerd bedrag, de hoogte van het eigen risico en het niet uitsluiten van de van toepassing zijnde voorwaarden (in ieder geval: Overeenkomst met daarbij de GIBIT). Is de aanbestedende dienst bereid om de volgende zin aan toe te voegen 'met in acht neming van wijzigingen zoals opgenomen in de nota's van inlichtingen'? Indien de aanbestedende dienst toch voornemens is om de aansprakelijkheidsbepaling in de GIBIT aan te passen dan heeft dit uiteraard ook effect op de hoogte van de verzekering."	Het is niet nodig om die zinsnede apart aan het Bestek toe te voegen, omdat dit al in de Concept-Overeenkomst (Bijlage B) is verwoord. In artikel 2 lid 1 van de Concept-Overeenkomst wordt al verwezen naar "het Bestek, zoals gewijzigd door/in de Nota's van Inlichtingen".
99	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage 2 Conformiteitenlijst en akkoordverklaring inschrijvingsvoorwaarden en procedures	Wat bedoelt de aanbestedende dienst met 'Definitieve concept Overeenkomst (bijlage B van het Bestek)', waarbij de nadruk ligt op de woordcombinatie 'Definitieve concept'?	Bedoeld wordt de Concept-overeenkomst zoals die komt te luiden na eventuele aanpassing naar aanleiding van vragen.
100	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage 2 Conformiteitenlijst en akkoordverklaring inschrijvingsvoorwaarden en procedures	Wat bedoelt de aanbestedende dienst met 'Definitieve concept Verwerkersovereenkomst (bijlage F van het Bestek)', waarbij de nadruk ligt op de woordcombinatie 'Definitieve concept'?	Zie antwoord op vraag ref. nr. 99.
101	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage 2 Conformiteitenlijst en akkoordverklaring inschrijvingsvoorwaarden en procedures	Inschrijver kan onvoorzwaarlijk met bijlage 2 instemmen als ook gerefereerd wordt naar de nota's van inlichtingen. Immers nota's van inlichtingen leiden tot wijzigingen c.q. aanpassingen van documenten zoals opgesomd in bijlage 2. Is de aanbestedende dienst bereid de nota's van inlichtingen aan de lijst toe te voegen of het volgende in bijlage 2 op te nemen, namelijk: met in acht neming van de wijzigingen c.q. aanpassingen zoals opgenomen in de nota's van inlichtingen?	Niet akkoord. Indien naar aanleiding van de vragen het bestek, het programma van eisen en/of de overeenkomst wordt gewijzigd, dan worden de gewijzigde documenten (met versiebeheer) op TenderNed gezet, zodat daar altijd de nieuwste versie staat. Als u dus instemt met bijlage 2 zijn de wijzigingen en aanpassingen in de Nota's van Inlichtingen daar dus automatisch onderdeel van.
102	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	P2-K-4	Maximaal aantal pagina's zijn erg beperkend om de aanpak van deze cruciale wensen toe te lichten. Kunt u dit verhogen naar het dubbele van de gevraagde aantal pagina's?	Aanbestedende dienst is bereid u één (1) pagina extra ruimte te geven bij de beantwoording van P2-K-4. Zie Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.1d, pagina 40. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Verder is de wijziging is meegenomen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria versie 2. Beide documenten zijn als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
103	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	P2-K-3	Maximaal aantal pagina's zijn erg beperkend om de aanpak van deze cruciale wensen toe te lichten. Kunt u dit verhogen naar het dubbele van de gevraagde aantal pagina's?	Aanbestedende dienst is bereid u één (1) pagina extra ruimte te geven bij de beantwoording van P2-K-3. Zie Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.1d, pagina 40. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Verder is de wijziging is meegenomen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria versie 2. Beide documenten zijn als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
104	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	P2-K-2	Maximaal aantal pagina's zijn erg beperkend om de aanpak van deze cruciale wensen toe te lichten. Kunt u dit verhogen naar het dubbele van de gevraagde aantal pagina's?	Aanbestedende dienst acht het aantal pagina's voldoende voor de beantwoording van P2-K-2.
105	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	P2-K-1	Maximaal aantal pagina's zijn erg beperkend om de aanpak van deze cruciale wensen toe te lichten. Kunt u dit verhogen naar het dubbele van de gevraagde aantal pagina's?	Aanbestedende dienst is bereid u één (1) pagina extra ruimte te geven bij de beantwoording van P2-K-1. Zie Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.1d, pagina 38. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Verder is de wijziging is meegenomen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria versie 2. Beide documenten zijn als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
106	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	P1-K-4	Maximaal aantal pagina's zijn erg beperkend om de aanpak van deze cruciale wensen toe te lichten. Kunt u dit verhogen naar het dubbele van de gevraagde aantal pagina's?	De Aanbestedende dienst wilt u graag wijzen op de volgende tekst bij P1-K-4: "Voor de beantwoording van deze vragen geldt geen maximaal aantal pagina's. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat het mogelijk moet zijn om de betreffende informatie in 9 pagina's A4 (lettertype Calibri, lettergrootte 11), inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren, etc. te kunnen verstrekken."
107	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	P1-K-3	Maximaal aantal pagina's zijn erg beperkend om de aanpak van deze cruciale wensen toe te lichten. Kunt u dit verhogen naar het dubbele van de gevraagde aantal pagina's?	Aanbestedende dienst is bereid u één (1) pagina extra ruimte te geven bij de beantwoording van P1-K-3. Zie Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.1d, pagina 37. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Verder is de wijziging is meegenomen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria versie 2. Beide documenten zijn als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
108	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	P1-K-2	Maximaal aantal pagina's zijn erg beperkend om de aanpak van deze cruciale wensen toe te lichten. Kunt u dit verhogen naar het dubbele van de gevraagde aantal pagina's?	Aanbestedende dienst is bereid u twee (2) extra pagina's extra ruimte te geven bij de beantwoording van P1-K-2. Zie Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.1d, pagina 36. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Verder is de wijziging is meegenomen in Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria versie 2. Beide documenten zijn als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.

109	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	P1-K-1	Maximaal aantal pagina's zijn erg beperkend om de aanpak van deze cruciale wensen toe te lichten. Kunt u dit verhogen naar het dubbele van de gevraagde aantal pagina's?	Niet akkoord, het is niet de bedoeling om bij dit punt een aparte tekstuele uitleg te geven.
110	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 3.9.1 Bewijsstukken	Kan de aanbestedende dienst instemmen met het overhandigen van een certificaat van de verzekering in plaats van een polis?	Een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit de gevraagde dekking blijkt, volstaat ook. Een verzekeringscertificaat volstaat wanneer het deze informatie bevat.
111	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 3.4.1 Financiële en economische draagkracht	Kan de aanbestedende dienst instemmen met het overhandigen van een certificaat van de verzekering in plaats van een polis?	Zie antwoord op vraag ref. nr. 110.
112	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 3.8 Holding of moedermaatschappij	Inschrijver maakt uit van een holding. In paragraaf 3.8 geeft u aan dat een 403-verklaring niet wordt geaccepteerd. Inschrijver heeft een gedeponeerde 403-verklaring waarbij de inhoud van deze verklaring wezenlijk inhoudelijk niet anders is dan wat is opgenomen in bijlage 7. Inschrijver heeft nimmer meegemaakt dat een 403-verklaring niet wordt geaccepteerd ter vervanging van een holding verklaring. Kunt u aangeven wat de reden is dat u een dergelijke verklaring niet wilt accepteren?	Wij accepteren geen 403-verklaring omdat deze niet automatisch dezelfde strekking heeft als de door ons gevraagde holdingverklaring. De door ons gevraagde holdingverklaring staat in relatie tot de onderhavige opdracht en biedt daardoor meer garantie. De 403-verklaring kan in tijd worden beperkt en kan een afwijking bevatten ten opzichte van de door ons gevraagde holdingverklaring voor wat betreft de schulden waarvoor het moederbedrijf garant staat en ziet niet enkel op deze opdracht.
113	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Eis 3.4.2. perceel 2	Inschrijver is van mening dat ISO 27001 en ISEA 3402 hetzelfde zijn en zijn daarmee gelijkwaardig, waarbij het narratief verschilt. Dit verschil is te vergelijken met het gegeven dat men vanaf twee verschillende plaatsen op aarde naar de maan kan kijken. De locatie van de maan aan de hemel is anders, maar het blijft één en dezelfde maan. Door zowel ISO 27001 als ISEA 3402 te eisen, eist Aanbestedende Dienst dat Inschrijver op twee verschillende manieren aantoont de informatiebeveiliging voor de te leveren dienstverlening aan Aanbestedende Dienst gecertificeerd heeft. Dus dat zij vanuit twee posities de maan ziet. Naast dat het eisen van twee verschillende certificeringen voor een en dezelfde doelstelling doublerend is, is het disproportioneel voor de aard en omvang van de opdracht en ontzegt het MKB-partijen toegang tot deze opdracht, aangezien zij niet over de middelen beschikken om beide certificeringen naast elkaar te behalen en te behouden. Dergelijke certificeringstrajecten zijn tijdrovend en zeer kostbaar. U dwingt Gegadigden op deze wijze om dergelijke kostbare en tijdrovende trajecten op te starten. Op welke punten deelt Aanbestedende Dienst bovenstaande constatering niet en wat is vervolgens de rechtvaardiging en motivering van Aanbestedende dienst om beide certificeringen te eisen vanuit het oogpunt van proportionaliteit? Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst een onderbouwde toelichting te geven. Is Aanbestedende Dienst bereid om eis 3.4.2 (perceel 2) te laten vervallen?	ISO 27001 is een control framework, eenmaal geïmplementeerd wil dit niet zeggen dat deze controls functioneren dan wel effectief zijn. ISAE 3402 is een onafhankelijke audit welke kijkt of de controls daadwerkelijk werken / effectief zijn. De twee zijn eerder complementair aan elkaar. Omdat de Aanbestedende dienst bereid is om de ISAE 3402 eis te laten vervallen geeft zij geen verder toelichting. Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
114	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Eis 4.7.2 Perceel 1	Inschrijver is van mening dat ISO 27001 en ISEA 3402 hetzelfde zijn en zijn daarmee gelijkwaardig, waarbij het narratief verschilt. Dit verschil is te vergelijken met het gegeven dat men vanaf twee verschillende plaatsen op aarde naar de maan kan kijken. De locatie van de maan aan de hemel is anders, maar het blijft één en dezelfde maan. Door zowel ISO 27001 als ISEA 3402 te eisen, eist Aanbestedende Dienst dat Inschrijver op twee verschillende manieren aantoont de informatiebeveiliging voor de te leveren dienstverlening aan Aanbestedende Dienst gecertificeerd heeft. Dus dat zij vanuit twee posities de maan ziet. Naast dat het eisen van twee verschillende certificeringen voor een en dezelfde doelstelling doublerend is, is het disproportioneel voor de aard en omvang van de opdracht en ontzegt het MKB-partijen toegang tot deze opdracht, aangezien zij niet over de middelen beschikken om beide certificeringen naast elkaar te behalen en te behouden. Dergelijke certificeringstrajecten zijn tijdrovend en zeer kostbaar. U dwingt Gegadigden op deze wijze om dergelijke kostbare en tijdrovende trajecten op te starten. Op welke punten deelt Aanbestedende Dienst bovenstaande constatering niet en wat is vervolgens de rechtvaardiging en motivering van Aanbestedende dienst om beide certificeringen te eisen vanuit het oogpunt van proportionaliteit? Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst een onderbouwde toelichting te geven. Is Aanbestedende Dienst bereid om eis 4.7.2 (perceel 1) te laten vervallen?	ISO 27001 is een control framework, eenmaal geïmplementeerd wil dit niet zeggen dat deze controls functioneren dan wel effectief zijn. ISAE 3402 is een onafhankelijke audit welke kijkt of de controls daadwerkelijk werken / effectief zijn. De twee zijn eerder complementair aan elkaar. Omdat Aanbestedende dienst bereid is om de ISAE 3402 eis te laten vervallen geeft zij geen verder toelichting. Zie Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
115	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 2.5 Communicatie/Indienen van vragen/Nota van Inlichtingen	Om een goede indiening te kunnen doen, moet inschrijver precies weten wat de aanbestedende dienst wil. Inschrijver stelt vragen om onduidelijkheden in de uitvraag verduidelijkt te krijgen. Inschrijver stelt ook vragen om onjuistheden en discrepanties in de documentatie te benoemen, zodat de aanbestedende dienst dit kan verbeteren/aanpassen middels een nota van inlichtingen vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria. Deze aspecten blijven nog steeds gelden ook voor de nota's van inlichtingen. De antwoorden uit de eerste nota van inlichting kan op andere onderdelen van de aanbesteding impact hebben die niet in de eerste nota aan de orde zijn gekomen. Immers nota's van inlichtingen brengen gedurende de gehele aanbestedingsprocedure andere aspecten aan het licht die voor de inschrijvers als cruciaal (vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria) bestempeld kunnen worden. Het is in het belang van zowel de Aanbestedende Dienst alsook voor alle Gegadigden dat dergelijke vragen alsnog gesteld kunnen worden. Nota's van inlichtingen dwingen inschrijvers keer op keer om de herziene versie van de aanbestedingsstukken door te nemen op onduidelijkheden, onjuistheden en discrepanties. Van inschrijvers wordt in het kader van een aanbesteding een proactieve houding verwacht, want de Grossmann jurisprudentie toont aan dat het niet stellen van vragen in gevallen als het onderhavige wel degelijk kan leiden tot het verlies van rechten. Daarnaast is het immers de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om te zorgen voor een deugdelijke aanbesteding(procedure). Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de inschrijvers/gedigden optimaal gebruik te laten maken van alle vragenrondes waarbij de beperkende maatregel voor de tweede vragenronde wordt opgeheven. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Mocht aanbestedende dienst hier onverhoopt niet toe bereid zijn, dan verzoeken wij u uw antwoord uitgebreid te motiveren en daarbij het gebod tot transparantie en proportionaliteit uit de Europese richtlijnen en de bijbehorende jurisprudentie nadrukkelijk te betrekken.	Aanbestedende dienst heeft veel tijd en moeite in het schrijven van de aanbestedingsstukken gestoken. Wij hebben de aanbestedingsstukken zodanig geformuleerd, dat alle redelijk geïnformeerde en normaal zorgvuldige inschrijvers in staat zijn deze op dezelfde wijze te interpreteren. Desondanks kan het zijn dat er aanleiding is voor inschrijvers om vragen te stellen ter verduidelijking. Wij verwachten van inschrijvers dat zij in staat zijn om hun vragen in de daarvoor gegeven termijn van (19 dagen) te stellen. Omdat het soms voor kan komen dat de antwoorden van Aanbestedende dienst weer nieuwe vragen oproepen, of toch niet duidelijk genoeg zijn voor de inschrijver, hebben wij op voorhand een tweede vragenronde ingelast, waarin vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen gesteld kunnen worden. Als wij toestaan dat er ook weer nieuwe vragen kunnen worden gesteld, dan kunnen er of geen vragen meer worden gesteld naar aanleiding van de antwoorden op die nieuwe vragen, omdat de tijd dan te kort is (gelet op artikel 2.54 Aanbestedingswet 2012), of wij moeten een derde vragenronde instellen. Dat willen wij niet en wij houden vast aan de beperking dat tijdens de tweede vragenronde alleen vragen kunnen worden gesteld naar aanleiding van de antwoorden op vragen uit de eerste Nota van Inlichtingen. Wel wordt de datum waarop de vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen kunnen worden gesteld opgeschoven. Zie op antwoord op vraag ref. nr. 117 en 188. Wat betreft uw verzoek om uitgebreide motivering betreft: Wij nemen de vragen zeer serieus en ook de beantwoording daarvan. De beantwoording van de vragen heeft als doel om de aanbestedingsstukken te verduidelijken, niet om van het antwoord een wetenschappelijk onderbouwde verhandeling te maken. Uiteraard mag u van ons verwachten dat wij handelen binnen de kaders van de aanbestedingsregelgeving en de jurisprudentie.

116	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 2.3 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	"Om een goede indiening te kunnen doen, moet inschrijver precies weten wat de aanbestedende dienst wil. Inschrijver stelt vragen om onduidelijkheden in de aanvraag verduidelijkt te krijgen. Inschrijver stelt ook vragen om onjuistheden en discrepanties in de documentatie te benoemen, zodat de aanbestedende dienst dit kan verbeteren/aanpassen middels een nota van inlichtingen vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria. Deze aspecten blijven nog steeds gelden ook voor de nota's van inlichtingen. De antwoorden uit de eerste nota van inlichting kan op andere onderdelen van de aanbesteding impact hebben die niet in de eerste nota aan de orde zijn gekomen. Immers nota's van inlichtingen brengen gedurende de gehele aanbestedingsprocedure andere aspecten aan het licht die voor de inschrijvers als cruciaal (vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria) bestempeld kunnen worden. Het is in het belang van zowel de Aanbestedende Dienst alsook voor alle Gegadigden dat dergelijke vragen alsnog gesteld kunnen worden. Nota's van inlichtingen dwingen inschrijvers keer op keer om de herziene versie van de aanbestedingsstukken door te nemen op onduidelijkheden, onjuistheden en discrepanties. Van inschrijvers wordt in het kader van een aanbesteding een proactieve houding verwacht, want de Grossmann jurisprudentie toont aan dat het niet stellen van vragen in gevallen als het onderhavige wel degelijk kan leiden tot het verlies van rechten. Daarnaast is het immers de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om te zorgen voor een deugdelijke aanbesteding(procedure). Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de opgegeven datum van 14 juli te verruimen naar de uiterste datum (31 juli) van het indienen van vragen t.b.v. 2de vragenronde. Mocht aanbestedende dienst hier onverhoopt niet toe bereid zijn, dan verzoeken wij u uw antwoord uitgebreid te motiveren en daarbij het gebod tot transparantie en proportionaliteit uit de Europese richtlijnen en de bijbehorende jurisprudentie nadrukkelijk te betrekken.	Niet akkoord. Onder verwijzing naar het antwoord op vraag ref. nr. 115 handhaven wij twee vragenrondes en de soort vragen die gesteld kunnen worden tijdens de tweede vragenronde. Wel wordt de datum waarop de vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen kunnen worden gesteld opgeschoven. Zie antwoord op vraag ref. nr. 117 en 188.
117	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 1.12 Planning	Inschrijver wil graag anticiperen op de aanbesteding en ziet diverse mogelijkheden voor beide percelen om met haar standaard diensten invulling te kunnen geven aan de aanbesteding. Hoewel de scope in te vullen is met de standaard diensten van de inschrijver vergt het desondanks toch de nodige tijd om een volledige invulling aan het aantal eisen en wensen te geven waardoor de kwaliteit van onze dienstverlening ook kan blijken. Normaliter zal het geen probleem zijn, zij het niet dat we allemaal te maken krijgen met (zomer)vakantieperiode (waarbij regio Noord reeds is ingegaan). Dit bekend dus ook dat het aantal beschikbare resources de komende maanden zullen afnemen en de 'achterblijvers' niet altijd ingezet kunnen worden als back-up. Inschrijver houdt er zelf ook niet van om uitstel te vragen maar in dit geval helaas wel. Is de aanbestedende dienst bereid om haar inleverdatum te verschuiven naar 31 augustus.	De Aanbestedende dienst is zeker bereid, vanwege uw gestelde vraag, de planning aan te passen. Hiermee wil zij de inschrijvers ruim de gelegenheid geven om een goede Inschrijving te kunnen doen. Zie de nieuwe planning in § 1.12 van het Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons v1.1d. Vanwege de nieuwe planning (weergegeven in § 1.12) zijn er ook wijzigingen doorgevoerd in § 1.9, § 2.5 en § 2.6 van het Bestek v1.1d. Bestek v1.1d is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
118	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 1.12 Planning	"Om een goede indiening te kunnen doen, moet inschrijver precies weten wat de aanbestedende dienst wil. Inschrijver stelt vragen om onduidelijkheden in de aanvraag verduidelijkt te krijgen. Inschrijver stelt ook vragen om onjuistheden en discrepanties in de documentatie te benoemen, zodat de aanbestedende dienst dit kan verbeteren/aanpassen middels een nota van inlichtingen vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria. Deze aspecten blijven nog steeds gelden ook voor de nota's van inlichtingen. De antwoorden uit de eerste nota van inlichting kan op andere onderdelen van de aanbesteding impact hebben die niet in de eerste nota aan de orde zijn gekomen. Immers nota's van inlichtingen brengen gedurende de gehele aanbestedingsprocedure andere aspecten aan het licht die voor de inschrijvers als cruciaal (vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria) bestempeld kunnen worden. Het is in het belang van zowel de Aanbestedende Dienst alsook voor alle Gegadigden dat dergelijke vragen alsnog gesteld kunnen worden. Nota's van inlichtingen dwingen inschrijvers keer op keer om de herziene versie van de aanbestedingsstukken door te nemen op onduidelijkheden, onjuistheden en discrepanties. Van inschrijvers wordt in het kader van een aanbesteding een proactieve houding verwacht, want de Grossmann jurisprudentie toont aan dat het niet stellen van vragen in gevallen als het onderhavige wel degelijk kan leiden tot het verlies van rechten. Daarnaast is het immers de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om te zorgen voor een deugdelijke aanbesteding(procedure). Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de inschrijvers/gedigden optimaal gebruik te laten maken van alle vragenrondes waarbij de beperkende maatregel voor de tweede vragenronde wordt opgeheven. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord? Mocht aanbestedende dienst hier onverhoopt niet toe bereid zijn, dan verzoeken wij u uw antwoord uitgebreid te motiveren en daarbij het gebod tot transparantie en proportionaliteit uit de Europese richtlijnen en de bijbehorende jurisprudentie nadrukkelijk te betrekken.	Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 115.
119	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 1.9 Overeenkomsten en duur	Welke redenen leiden tot het niet verlengen van de overeenkomst?	Er zijn diverse in- en externe factoren die kunnen leiden tot het wel of niet verlengen van de Overeenkomst. Bijvoorbeeld: het niet goed functioneren, een gebrek aan functionaliteiten, de prijs, een herijking van het IT-landschap, etcetera.

120	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 1.8 Omvang van de Opdracht	Kunt u aangeven hoe de geschatte waarde van de percelen tot stand is gekomen?	Aanbestedende dienst verwijst u voor het antwoord op Perceel 1 naar vraag ref. nr. 30. Voor Perceel 2 verwijst zij u nogmaals naar § 1.8 van het Bestek: "De omvang van de Opdracht in Perceel 2 wordt geschat op € 500.000,- bij de looptijd van vijf (5) jaar (exclusief BTW). Dit inclusief de vervangingskosten als gevolg van het bereiken van de technische levensduur van een toestel. De Aanbestedende dienst gaat er namelijk vanuit bij ongewijzigd beleid dat na 3 jaar een mobiel telefoontoestel opnieuw wordt vervangen. Waarbij er eventueel additioneel dienstverlening wordt afgenomen om deze vervanging in goede banen te leiden. Dit laatste zowel bij de 1ste bulk bestelling als ook bij de bestelling in het einde van het 3de jaar bij het bereiken van de technische levensduur. Het bedrag is ook inclusief de kosten voor het gebruik van een SMP-dienstoplossing gedurende de maximale contractperiode. Gedurende de contractperiode zal ook dienstverlening afgenomen worden als gevolg van tussentijdse vervangingsmomenten (als gevolg van verlies, het defect raken of tussentijdse aanschaf) van extra mobiele telefoontoestellen, inclusief de mogelijke aanschaf van accessoires (screenprotector, telefooncase headset)." Aanbestedende dienst vult dit aan met de opmerking dat Alle eisen vanuit het Bestek zijn verwerkt in dit budget gerekend over een periode van 5 jaar. De Aanbestedende dienst heeft bij de in de aanbesteding genoemde budgetten gekeken naar vergelijkbare en gangbare richtbedragen voor gevraagde dienstverlening voor het bepalen van de totale begroting.
121	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	paragraaf 1.3.3.4	"Inschrijver kan punt 3 niet goed plaatsen. U geeft aan dat 'één passende Secure Mobile Platform (SMP) dienst aanbieden tegen een vast maandtarief, per toestel welke opdrachtgever gedurende de contractduur kan gebruiken met alle uitgeleverde mobiele telefoontoestellen' optioneel is. In de ogen van de inschrijver betekent optioneel geen verplichting en hoeft dit dan ook niet te worden aangeboden. Terwijl in PVE Perceel 2 de eisen 1.1.1 e.v. toch een mate van verplichting geeft. Kan de aanbestedende dienst dit nader toelichten zodat de inschrijver een beter beeld van 'optioneel' krijgt. Als dit onderdeel optioneel is waarom stelt u eisen aan dit onderdeel in plaats van wensen op te nemen? Tevens merkt inschrijver op dat SMP toch meegewogen wordt in de TCO berekening. Kan de aanbestedende dienst een toelichting geven waarom u hiervoor kiest?"	Een wens zou betekenen in deze dat u niet hoeft te voldoen. Het is een Eis, omdat u wel moet voldoen, maar het de keuze van de Aanbestedende dienst is om er wel of geen gebruik van te maken vandaar de term optioneel. De reden waarom de SMP-oplossing in de TCO berekening zit, is dat (indien dit namelijk niet het geval zou zijn) de Inschrijver er voor zou kiezen deze tegen een hoger tarief aan te bieden zonder de inschrijfprijs te benadelen. Aanbestedende dienst wil ook deze "concurrerend" aangeboden hebben.
122	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 1.1.12	De opdrachtgever heeft voor de Fax een oplossing gebaseerd op fax to e-mail. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord in plaats van het ontsluiten van een fax apparaat door middel van een anloge koppeling.	Nee, de Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Inschrijver dient de mogelijkheid te geven om met behulp van lokale apparatuur een analoog koppelvlak te kunnen realiseren, o.a. t.b.v. een FAX voorziening.
123	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke versie van de van virtualisatie software (VMWare) voor de Clients (Horizon in combinatie met Zero Clients) en Server wordt gebruikt.	Dat kan. Aan de serverkant betreft het voor nu ESXi 6.5.0. De client kant betreft WMWARE Horizon View 7.11. Let op de versie kan wijzigen als gevolg van updates.
124	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Is de aanbestedende dienst zich bewust dat Zero clients (VMWare) en audio (real time) niet zondermeer goed samengaan? En kan de aanbestedende dienst aangeven welke acties u gaat ondernemen om de gevraagde softphones goed te laten functioneren?	Ja, daarvan is Aanbestedende dienst zich bewust. Audio offloading is op onze Zero Client niet mogelijk. De softphones worden niet op een Zero Client ontsloten, maar op de mobiele telefoon. Voor de echte "belwerkplekken" dient u toestellen te leveren.
125	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Hoeveel Zero cliënt zijn er in gebruik ?	De Aanbestedende dienst ziet de relevantie van deze vraag niet direct. Het betreft ongeveer 750 stuks.
126	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven hoe de werkplek ingericht is en welk OS worden gebruikt op de werkplekken?	De Aanbestedende dienst begrijpt de vraag niet. Doelt u op de fysieke inrichting of welke software in basis wordt gedistribueerd? In het laatste geval is het verzoek aan te geven wat u nodig heeft, omdat er wordt uitgegaan van een SAAS oplossing. Aanbestedende dienst begrijpt dan ook niet waarom het OS relevant is, maar ter informatie: Windows 10 Enterprise 1803.
127	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Als er nog geen Office 365 is geïmplementeerd, is de verwachting dat deze implementatie gereed is voordat de uitvoering van deze aanbesteding start?	Nee, Office 365 is voor de uitrol niet gereed.
128	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Maakt Aanbestedende Dienst ook gebruik van Exchange online, onderdeel van Office 365? Indien nee, welk ander mail systeem wordt hiervoor gebruikt?	Nee, ook dit wordt niet gebruikt. Aanbestedende dienst gebruikt Microsoft Exchange. Indien u e-mail via de door u aangeboden oplossing wilt laten versturen, willen wij u wijzen op paragraaf 3.2. Nee, Exchange online wordt niet gebruikt. Aanbestedende dienst gebruikt Microsoft Exchange. Hoewel u een vraag stelt over het Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons, paragraaf 1.3.3.3 "Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie", willen we u wijzen op de aanvullende eisen in Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie en dan met name paragraaf 3.2 E-mail en de relevante eisen 3.2.1 en 3.2.2.
129	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Welk type Office 365 licenties zijn er heden in gebruik ?	Office 365 wordt door Aanbestedende dienst niet gebruikt.
130	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Welke Office 365 diensten worden er op dit moment gebruikt of worden in de nabije toekomst aangezet?	Deze vraag kan de Aanbestedende dienst nog niet beantwoorden. Momenteel is zij bezig met het beleid hieromtrent.
131	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Beschikt de Aanbestedende Dienst over een koppeling tussen de Active Directory en Azure AD?	Ja, de Aanbestedende dienst heeft een dergelijke koppeling.
132	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.3.3.3 Omschrijving van de Opdracht Perceel 1: Vaste telefonie	Maakt de Aanbestedende Dienst gebruik van Microsoft Office 365?	Zie antwoord vraag ref. nr. 129.
133	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	4.1.4	SSO op basis van SAML2.0 wordt besproken tegen een Microsoft ADFS omgeving aan. In de zelfde eis wordt AD-Connect user provision genoemd. AD-Connect is een term welke gebruikt wordt in de context van Azure AD en synchronisatie met een lokale Microsoft Active Directory infrastructuur. Hoe moet deze eis gelezen worden?	ADFS wordt nu gebruikt voor user authenticatie en AD-connect t.b.v. user (de) provisioning.
134	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.15.1	Gesproken wordt over koppelingen met ICT systemen op basis van de gangbare standaard koppelingen. Dat is een breed begrip. Graag aangeven wat de huidige in gebruik zijnde standaard koppelingen zijn.	In Eis 1.15.1 alsook in P1-K-3 wordt het belang aangegeven voor het kunnen koppelen met Zaaksysteem.nl. teneinde een verbeterd klantbeeld of 360-gradenview te kunnen realiseren. In P1-K-3 heeft Inschrijver de mogelijkheid om de functionele mogelijkheden te beschrijven.
135	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.12.10	Waarschijnlijk een typo. Moet ODCB niet ODBC zijn?	Dat is correct. Hier wordt een ODBC-koppeling bedoeld. Zie Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
136	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.12.5	Waarschijnlijk een typo. Moet pfd bestand niet pdf bestand zijn?	Zie antwoord op vraag 58.
137	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.2.3	Welke specifieke functionaliteiten moeten minimaal in stand worden gehouden in geval van een calamiteit. Meerdere opties zijn mogelijk, ieder met eigen voor en nadelen en kosten.	In Eis 1.2.3 wordt uitgegaan van het bereikbaar houden van de Aanbestedende dienst in geval van uitval van alle connectiviteit. De Aanbestedende dienst ziet daarbij hoofdzakelijk het telefonisch bereikbaar blijven van de centrale ingangen, alsmede het gebruik van de smartphone app.

138	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.1.6	De datacenter diensten moeten ontsloten worden via GT-Vast. Het is onduidelijk of de diensten ontsloten moeten worden via een dedicated GT-Vast koppeling met de Gemeente Hilversum of via de generieke GT-Vast infrastructuur, waar de Gemeente Hilversum al een verbindingen mee heeft. Kunt u dit verduidelijken?	De Aanbestedende dienst heeft op dit moment een GGI koppeling met GT-vast. Deze kan gebruikt worden. U dient hiervoor wel te beschikken over een GGI-koppeling en u dient een Overeenkomst met ons en GGI te ondertekenen. U dient zelf te bepalen indien u hier niet voor kiest, hoe u e.a routeert.
139	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.1.3	De diensten moeten geleverd worden vanuit een datacenter in Nederland. Hoe moeten we lezen de eis 4.5.3 waarin gesteld wordt dat data in de EU moet blijven? Graag aangeven hoe dit gelezen moet worden.	In Eis 1.1.3 wordt uitgegaan van het kunnen leveren van de telefonie dienstverlening in relatie tot verwachte latency vanuit een Nederlands datacenter(s). Dit limiteert de Inschrijver niet daar waar het gaat over het opslaan van data, gelieerd aan de telefonievoorzieningen.
140	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.1.1	Het is niet voldoende duidelijk wat er bedoelt wordt met "diverse vormen van nummer weergave". Slaat dit op uitgaande gesprekken, inkomende gesprekken of beide?	De Aanbestedende dienst bedoelt met de diverse vormen van nummerweergave met name die welke gerelateerd zijn aan uitgaande gesprekken, waarin per abonnement een keuze gemaakt kan worden voor hoofdnummer, groepsnummer, individueel nummer of anoniem, dit los van het device welke wordt gekozen smartphone, softphone of hardphone.
141	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Type dienstverlening	De tender lijkt meer een private Cloud dienst verlening te vragen dan een SaaS gebaseerde dienst verlening. Denk hierbij aan eisen als dedicated container, eisen over software versies en eisen over backup en restore. Graag aangeven hoe de aanvraag gelezen moet worden.	Het is de ervaring van Aanbestedende dienst dat zuivere SAAS (Cloud native) oplossing bijna niet bestaan. Om deze reden wordt er de mogelijkheid geboden om lokaal t.b.v. interactie (autorisatie, authenticatie, user(de)provisioning) met deze clouddoplossing e.a. te installeren. Dit zijn feitelijke koppelingen! Als uw oplossing geen lokaal component/installatie vereist, hoeft u hier geen rekening mee te houden. Hoewel Aanbestedende dienst zich dan wel hardop afvraagt hoe u dan de connectie gaat leggen t.b.v. autorisatie, authenticatie user(de)provisioning. Dit laatste is wel noodzakelijk. Indien u wel e.a. lokaal wilt installeren dient u zich aan eisen te houden die betrekking hebben op dit (on premise) component (Zie Bijlage G PVE Perceel 1 Vaste telefonie. Het betreft hier hoofdstuk 3 ICT on premise Eisen Vaste Telefonie – Perceel 1). Daarnaast ziet u bewust een hoofdstuk over Cloud opgenomen. Hierin staan de eisen beschreven die u in een datacenter naar mening van de Aanbestedende dienst geregeld zou moeten hebben. Het begrip "container" wordt zo uitgelegd in de betreffende Eis 4.1.1: "De telefonie dienst wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). De telefonie dienst draait in (een container in) het / de datacentrum(s) van Opdrachtnemer volledig gescheiden van andere klant-omgevingen". Deze eis is volkomen logisch, indien u, uw klanten niet (virtueel) scheidt, kan dit ernstige gevolgen hebben aangaande privacy omdat gesprekken worden opgenomen en bewaard. De reden van de back-up en restore eis in bijvoorbeeld Eis 4.5.5 is evident. Indien u dit niet geregeld heeft in uw SAAS oplossing hoe restored u dan van een calamiteit? Of hoe beschermt u zichzelf tegen data corruptie? Hoe kunt u anders voldoen aan Eis 4.7.1. U dient een SAAS dienst aan te bieden. Echter, Aanbestedende dienst begrijpt dat dit soms lokale software (middleware) of services vereist. Vandaar de dubbele eisen zowel voor on premise als eisen voor in de Cloud.
142	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Eisen 3.1.1?	In bijlage G programma van eisen Perceel 1 staan onder paragraaf 3.1 drie eisen elk genummerd 3.1.1. Mogen we ervan uitgaan dat deze drie eisen opeenvolgend genummerd 3.1.1, 3.1.2 en 3.1.3 dienen te zijn?	Dat is correct, abusievelijk zijn deze drie (3) maal vermeld. De Eisen moeten afzonderlijk worden gelezen.
143	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Eisen 1.16?	In bijlage G programma van eisen Perceel 1 staan onder paragraaf 1.16 de eisen genummerd 1.17.1 enzovoorts. Is dit een typfout of zijn de eisen 1.16 weggevalen en dienen die nog toegevoegd te worden	Dit is een slordige typfout vanuit onze kant. Het aantal eisen is correct. Aanbestedende dienst laat dit bewust zo om verdere referentiefouten/onduidelijkheden te voorkomen. Omdat er met paragrafen wordt gewerkt leidt dit niet tot misinterpretaties.
144	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Inzet mobiele telefoons	1. Gunningscriterium P1-K-4 vraag 6, staat de vraag op welke wijze de inzet van mobiele telefoons binnen het vaste telefonie concept zal worden vormgegeven. De strekking van gunningscriterium P1-K-4 is de implementatie en migratie naar de cloud. Moet vraag 6, beantwoord worden binnen de scope van de migratie, of is de vraag bedoeld om (ook) te beantwoorden met als scope de periode van dienstverlening na de migratie	Binnen het gunningscriterium P1-K-4, moet vraag 6 worden beantwoord in het licht van de migratie zelf, waarbij het gebruik van de mobiele applicatie én het gebruik van de smartphones onderdeel uitmaken van de volledige telefonie oplossing.
145	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Verzekering	Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons, blz 28, Verzekering Vraag: Gezien de vertrouwelijkheid van de voorwaarden van het internationale verzekeringsprogramma geeft Gegadigde geen inzage aan derden in de polisstukken, te meer omdat derden geen conclusies of consequenties aan deze voorwaarden kunnen verbinden. De polis geldt immers als contract tussen verzekeraar en verzekeringnemer en niet tussen verzekeraar en eventueel schadelijgende partij. Ten behoeve van derden worden bevestigingen van het bestaan van aansprakelijkheidsverzekeringen afgegeven in de vorm van een certificaat, waarbij onze verzekeraar zich committeert aan het bestaan van de verzekeringen. Is het toevoegen van dit certificaat in de beantwoording toegestaan in plaats van een kopie van de verzekeringspolis?	Zie antwoord op vraag ref. nr. 110.
146	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	ewijsstukken 'laatste afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf'	Bestek Vaste telefonie en mobiele telefoons, blz 34, 3.9.1 Bewijsstukken 'laatste afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf' Vraag: Inschrijver maakt gebruik van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij. Ziet Aanbestedende dienst het gebruik van deze geconsolideerde jaarrekening als een beroep op draagkracht als in Deel II-C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hetgeen zou betekenen dat ook de moedermaatschappij een UEA moet overleggen)? Of gaat Aanbestedende dienst ermee akkoord dat in de bewijsfase de accountantsverklaring met 403-aansprakelijkheidsverklaring als "eigen" bewijs van Inschrijver overlegd wordt?	Het gebruik maken van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van de moedermaatschappij is een beroep op de draagkracht van de moedermaatschappij. Zie ook de tweede alinea op pagina 32 van het Bestek. Dat betekent inderdaad dat deel IIC van het UEA moet worden ingevuld en dat de Holding een UEA moet indienen (zie ook paragraaf 3.7 van het Bestek). Daarnaast moet de Holdingverklaring worden ingevuld (zie paragraaf 3.8 van het Bestek). Met een 403-verklaring gaan wij niet akkoord. Zie hiervoor het antwoord op vraag ref nr. 112.
147	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Algemeen	Aanbesteder gebruik de term 'virtuele werkplek' voor zo ver wij kunnen achterhalen wordt deze niet verder beschreven. Inschrijver ontvangt graag een beschrijving van de virtuele werkplek (hardware & software)	Aanbestedende dienst heeft haar desktops met behulp van VMware Horizon view gevirtualiseerd. De gevirtualiseerde desktop wordt benaderd via een fysieke Zero Client of een VMware Horizon view software client (hoofdzakelijk voor de thuiswerken) of thuis via een Browser. T.b.v. het voorkomen van beperkte video acceleratie, gebruikt de Aanbestedende dienst een NVIDIA Grid architectuur eventueel bijgestaan door PCOIP-versnellingskaarten.
148	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	3.3 & 3.4 Programma van eisen Perceel 1	Aanbesteder begint de eis met 'indien', Wanneer inschrijver geen gebruik maakt van de gestelde middleware en/of database, is dat dan direct 'akkoord'.	De Aanbestedende dienst bedoelt met hoofdstuk 3 van het PVE perceel 1, de eisen gesteld aan apparatuur of voorzieningen welke on premise moet worden gerealiseerd als onderdeel van de volledige dienstverlening. Uiteraard gelden deze eisen niet voor apparatuur welke in de datacenters van de Inschrijver worden geplaatst.
149	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.8.11 2 lijns medewerkers	Het doorzetten van communicatie naar andere onderdelen van de organisatie heeft impact op de gebruikers configuratie en benodigde tools van deze medewerkers. Voor een volledige rapportage is het bijvoorbeeld van belang dat alle medewerkers, betrokken bij het afhandelen van contact center contacten, voorzien worden van de contact center applicaties. Voor het invullen van het prijzenblad is het dan ook noodzakelijk om het aantal betrokken medewerkers in de tweede lijn te vermelden. Hierbij rekening houdend met het aantal gelijktijdige gebruikers. Inschrijver verneemt graag het maximaal en gelijktijdige aantal gebruiker in de eerste en tweede lijn.	Met de 2de lijns taakspecialisten wordt bedoeld de binnen de Aanbestedende Dienst werkzame specialisten en kennismedewerkers, welke primair zijn voorzien van smartphones en standaard VDI werkplekken. Indien Opdrachtgever het nodig acht dat een 2e lijns medewerker de KCC voorzieningen gebruikt, dan gaat dat af van het gestelde aantal agents. Opdrachtgever gaat vooralsnog uit van 20 KCC agent licenties.
150	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 1.1.12	Opdrachtgever vraagt de mogelijkheid voor het aansluiten van analoge devices. Dit item komt niet terug in het 'invalformulier tarieven'. Indien deze geprijsd dienen te worden, kunt aanbesteder het formulier aanpassen inclusief het gewenste aantal (per locatie)?	Zie de beantwoording op vraag ref. nr. 50.

151	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Invulformulier tarieven	De gemeente Hilversum geeft aan dat €0 bedragen niet zijn toegestaan. Wanneer een gevraagd item een standaard feature is zonder additoele kosten, hoe ziet de gemeente Hilversum dit graag ingevuld?	Ja, dat is voor Perceel 1 toegestaan met dien verstande dat dit alleen geldt voor de situatie die u noemt. Verder wijst de Aanbestedende dienst u op de onderstaande punten opgenomen in § 2.7.1 van het Bestek: 11. Er mag niet met symbolische prijzen worden ingeschreven. Voor vaste periodiek terugkerende kosten gedurende de looptijd van een Overeenkomst mag geen heel laag bedrag worden opgenomen dat niet past binnen/in lijn is met de systematiek van het Bestek/het programma van eisen. 12. U mag geen gebruik maken van "price-dumping" (abnormaal lage prijsaanbieding). 13. U mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek bijvoorbeeld door middel van een verschuiving in de kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel (manipulatief inschrijven).
152	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage 3 invulformulier tarieven /abonnementskosten	een aantal licenties hanteren een 'gelijktijdigheid bij gebruik' waarmee het maximum van het gelijktijdig aantal gebruikers wordt bepaalt. Hierdoor is het niet noodzakelijk, iedere gebruiker van een licentie te voorzien. Inschrijver is met name geïnteresseerd in de gelijktijdigheid van de KCC medewerkers. Elders in de documentatie staat een aantal van gemiddeld 6 medewerkers beschreven. Kan inschrijver met een aantal van 6 gelijktijdige medewerkers in het KCC rekenen?	De gemiddeld 6 gelijktijdig ingeloge agents betreffen alleen het KCC. Echter zal ook binnen andere delen van de organisatie deze functionaliteit worden ingezet, waardoor het aantal agents naar verwachting rond de 20 zal stijgen. Het invulformulier Tarieven zal derhalve niet worden aangepast.
153	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	SIP trunks	Inschrijver verneemt graag of de SIP trunks, redundant zijn en of het verkeer automatisch wordt gerouteerd wanneer er een verbinding niet beschikbaar is?	De Aanbestedende dienst kan dat nu niet bevestigen, omdat deze SIP-trunks nog niet in gebruik zijn. Het ontwerp is om twee routes te hebben: A en B, welke middels VRRP elkaars uitwijk vormen.
154	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 1.1.6 verbindingen	Opdrachtgever stelt dat de gemeente Hilversum 2 SIP verbindingen heeft, het aantal sessies staat niet vermeldt. Inschrijver verneemt graag het aantal sessies die beschikbaar zijn over de SIP trunks.	Inschrijver mag ervan uitgaan dat de Aanbestedende dienst minimaal 60 (30 route A en 30 Route B) SIP kanalen beschikbaar heeft vanuit GT Vast. Indien Inschrijver het noodzakelijk acht, kan dit aantal worden uitgebreid.
155	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	hfd 1.5.1 bestek vaste telefonie	In hoofdstuk 1.5.1. wordt gesteld dat 'afvoer van de oude toestellen' in scope is. Elder in de documenten, waaronder 'invulformulier tarieven' is dit als optioneel opgenomen. Is de aanname correct dat afvoer van de oude toestellen optioneel is?	Ja, deze aanname is juist. Aanbestedende dienst wenst optioneel gebruik te maken van de dienstverlening van Inschrijver om de oude hardware en centrale na succesvolle implementatie van de telefoniedienstverlening te ontmantelen en af te voeren.
156	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 6.3.12 fabrieksgarantie	In eis 6.3.12 wordt een fabrieksgarantieperiode van 24 maanden geëist. Een wettelijke minimale fabrieksgarantieperiode van 12 maanden is gebruikelijk. Graag de periode aanpassen van 24 naar 12 maanden.	Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Wel zal zij e.a. finetunen. Ten behoeve van Perceel 1, om een latere "discussie" te voorkomen, wordt de garantie gewijzigd. Deze 24 maanden is van toepassing op vaste toestellen. De aanbestedende dienst verwacht deze door inschrijver te leveren hardware langdurig te kunnen inzetten. Aanbestedende dienst bevestigt dat deze 24 maanden niet van toepassing is op accessoires als headsets. Hiervoor is de garantietermijn 12 maanden. Zie Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
157	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	6.2.1 facturering periodieke kosten	Het is gebruikelijk om periodieke kosten vooraf te factureren, dit in tegenstelling tot wat in 6.2.1. wordt geëist. Inschrijver vraagt om dit marktconform aan te passen naar 'vooraf'.	Niet akkoord. Bij het niet presteren van Opdrachtnemer heeft Aanbestedende dienst op deze manier een extra stok achter de deur.
158	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	6.2. facturering	Opdrachtnemer stelt het volgende en gebruikelijke facturatie schema voor: 60% bij opdracht over de gehele initiële opdracht 30% bij bedrijfsvaardig opleveren/ ingebruik namen 10% bij oplevering De kosten worden met name voorafgaand aan het project gemaakt en op deze manier houdt de gemeente een drukmiddel voor het op probleemloos opleveren van de oplossing.	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst gaat niet 60% van de kosten vooraf voldoen. Het gehanteerde percentage acht zij voldoende.
159	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	3.7. Bijlage G Perceel 1 vaste telefonie	Inschrijver is benieuwd naar de gedachte achter de eisen 3.7.1 t/m 3.7.3. Upgrade en updates maken onderdeel uit van de overeenkomst, waarom zou de gemeente dit zelf willen doen? Dit ook in relatie met eis 4.1.2 waarin wordt gesteld dat de opdrachtnemer deze werkzaamheden uitvoert.	Paragraaf 3.7 betreft apparatuur of componenten welke op premise worden geplaatst als onderdeel van de dienstverlening. Indien noodzakelijk mag de Aanbestedende dienst deze voorzien van updates en upgrades. Inschrijver staat dit toe. Eis 4.1.2. betreft uw clouddienst. Hierin is het logisch dat u deze uitvoert.
160	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 3.8.2	Inschrijver kan geen toezeggingen doen over eventueel toekomstig licentie gebruik en de toezegging doen om deze om niet te leveren. Inschrijver vraagt u om dit deel te verwijderen.	Met om niet wordt bedoeld dat u de prijs verdisconteert in uw eigen aanbieding. Daarnaast zou het vreemd zijn als u op eens extra kosten gaat rekenen omdat u, uw omgeving zo heeft aangepast dat, dat nieuwe licenties vereist. De Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
161	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	3.4. database platform Bijlage G perceel 1	Indien inschrijver de database meelevert, hoe om te gaan met de overige eisen 3.4.2. tot 3.4.5.? Zijn deze automatisch 'niet meer van toepassing'?	Eis 3.4.1 geeft aan dat indien Inschrijver zelf geen database kan leveren, deze door de Aanbestedende dienst wordt geleverd op haar platform. Eis 3.4.2 t/m 3.4.5 zijn hierop volgend. Levert u het platform zelf, dan zijn deze niet relevant.
162	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 1.15	Opdrachtnemer adviseert een duidelijke functionele vraag te stellen, waaraan de koppeling minimaal dient te voldoen. Dient zaaksysteem.nl bijvoorbeeld te reageren op basis van een inkomend telefoonnummer ?	De Aanbestedende dienst heeft in P1-K-3 van het Bestek (paragraaf 4.2.1.2) aangegeven op welke wijze zij innovaties op het gebied van klantverkenning en verbetering van haardienstverlening beantwoord wil zien. In vraag 1 van P1-K-3 verzoekt inschrijver aan te geven op welke wijze een integratie met Zaaksysteem.nl hieraan kan bijdragen.
163	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.14 call recording	een belangrijk aspect bij call recording is de opslag en de toegang. De opslag dient veelal versleuteld te zijn en veel opdrachtgevers wensen ook een 4 ogenprincipe bij het terugluisteren. Ook een duidelijk rol verdeling is veelal van toepassing waarbij een beheerder geen toegang heeft tot de opnames. Opdrachtnemer adviseert dit duidelijk te formuleren, zoals ons voorstel. Alle opnames dienen versleuteld te worden conform..... Het dient mogelijk te zijn om opnames alleen op basis van 4 ogen principe te beluisteren. Het dient mogelijk te zijn om rolverdeling toe te passen waardoor oneigenlijke toegang tot de opnames zijn uitgesloten Black-listing dient mogelijk te zijn waardoor telefoonnummer nooit worden opgenomen.	De Aanbestedende dienst is het niet eens met uw formulering. De gevraagde call recording heeft primair als doel het kunnen beoordelen van de gesprekskwaliteit van haar medewerkers. Slechts in incidentele gevallen zal er sprake zijn van een andere doelbinding. Indien hier werkprocedures voor nodig zijn, worden deze separaat met Inschrijver afgesteld.
164	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 1.12.1	opdrachtgever stelt "opdrachtnemer levert het wall display inclusief benodigde licenties". Is het correct dat opdrachtgever hiermee bedoelt alle hardware die benodigd is voor een wall display, waaronder een display muurbeugel, etc?	Dit is niet correct. Wij leveren het walldisplay zelf. Het betreft alleen de functionaliteit om het walldisplay aan te sturen.
165	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 1.11.4	Opdrachtnemer adviseert de eis duidelijk en functioneel te formuleren. Een koppeling realiseren is iets anders dan een volledig functioneel werkende gekoppeling realiseren.	De Aanbestedende dienst is van mening dat een te realiseren koppeling, met een achterliggende taak- en zaaksystemen, het doel dient om een functionele koppeling te zijn.
166	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.11.4	Opdrachtnemer stelt voor om een investering te benoemen voor de koppelapplicatie zoals gevraagd en een stel post voor het realiseren van de koppeling. De ervaring leert dat iedere applicatie net iets anders gekoppeld wordt , opdrachtgever heeft geen invloed op de medewerker, kennis en kunde van de derde partij waarop gekoppeld dient te worden.	De Aanbestedende dienst begrijpt uw voorstel om een investering te benoemen niet. Kunt u deze verduidelijken?
167	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.9.9 i.c.m. 1.9.10	Het is aanbieder niet geheel duidelijk of aanbesteder de roostertooling van JCC software wil behouden en dat daarop gekoppeld dient te worden of dat de voorkeur uitgaat naar dedicated WFM tooling van de aanbieder. Zijn 1.9.9 en 1.9.10 informatief of wenst aanbesteder een indicatie van de investering?	Vooralsnog is het de wens om de roostertooling van JCC te behouden, aangezien deze ook op andere afdelingen binnen de organisatie wordt gebruikt. Wij zijn op zoek naar de mogelijkheid om deze te koppelen, zodat de relevante data wordt uitgewisseld. Afhankelijk van het geboden alternatief (kosten en functionaliteit) is een overstap naar dedicated WFM tooling mogelijk. Bij wens 1.9.9 en 1.9.10 betreft het de geboden functionaliteit. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarvoor ook een investeringsrichting aan te geven.
168	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Eis 1.8.13	de gegadigde snapt de toevoeging én de betreffende Outlook agenda van betreffende medewerker' niet. Wat bedoelt aanbesteder met deze toevoeging?	De KCC medewerker kan de beschikbaarheid van de 2de lijns medewerker zien aan de hand van presence informatie uit de telefonieomgeving. Daarnaast wordt ook de outlook agenda van de betreffende 2de lijns medewerker getoond.

169	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 1.8.5	Opdrachtgever stelt: Selectie van de deelname dient door de kcc-agent zelf te kunnen worden ingericht. Is het correct dat hier had moeten staan, "selectie van de deelname aan een groep dient door de kcc-agent zelf te kunnen worden ge(de)activeerd? Het inrichten van deelnemers aan groepen wordt uitgevoerd door de supervisor of beheerder van het KCC.	Dit is correct. U dient dit op de door u genoemde wijze te interpreteren.
170	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.8 KCC agent	Aanbesteder geeft in eise 1.7.3 aan dat een 'mobiel tenzij' beleid wordt gehanteerd. In eis 1.8.2 wordt de Smartphone of een mobiel telefoontoestel niet genoemd. In de afgelopen maanden is de ervaring dat een mobiel telefoontoestel veelvuldig als 'audiodrager' is gebruikt. Opdrachtnemer adviseert om het gebruik van een mobiel telefoontoestel, toe te voegen.	De Aanbestedende dienst voorziet wellicht op langere termijn de inzet van smartphones in combinatie met de KCC applicatie, in relatie tot de uitwijk van de KCC dienstverlening bij calamiteiten. De eis zal derhalve niet worden aangepast.
171	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	1.6 Piket dienst	Het wordt als toegevoegde waarde gezien dat, deelnemers van een piket dienst kan zien, of en wie er deelneemt in de Piket dienst. Aabieder adviseert om dit op te nemen als eis.	Wij danken u voor uw advies met betrekking tot piketdiensten. Maar zullen dit niet als eis opnemen.
172	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	eis 1.5.3 CLIP informati	Opdrachtgever stelt dat de CLIP getoond dient te worden bij een inkomende oproep. Indien het nummer wordt herkend geeft de beoogde oplossing de corresponderende naam weer. Is dit akkoord.	Dit is akkoord.
173	Perceel 1: Vaste telefonie	Contract	eis 1.4.4	In eis 1.4.4. wordt gesteld 'op basis van een nadere offerte'. Dit dient te zijn 'op basis van nadere opdracht'.	Dat is correct.
174	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Eis 1.4.5. Headset aantal type	In de eis wordt gevraagd naar twee type headsets, dit komt ook terug in het invulformulier tarieven. In de inhoud van de eis wordt een keuze gesteld voor enkel- of dubbelzijdig. Er is een prijsverschil tussen deze twee types. Aanbieder raad aan om in het invulformulier alle vier de opties uit te vragen, om misverstanden te voorkomen.	Wij verzoeken de Inschrijvers om uit te gaan van een dubbelzijdige headset en deze prijs op te nemen in het invulformulier (bijlage 3).
175	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bestek paragraaf 1.5.2	Met deze eis sluit u verschillende merken en modellen uit. Het aantal megapixels is niet bepalend voor de beeldkwaliteit van de camera. Meerdere toestellen in de markt zijn voorzien van camera's met een lager aantal megapixels maar met hoogwaardige optische componenten en software. Deze toestellen bieden een hogere beeldkwaliteit dan toestellen die puur aan de megapixel eis voldoen. Wij verzoeken u om de eis aan te passen om zo het aanbieden van meer modellen mogelijk te maken. Dit leidt voor u tot een aantrekkelijker prijsstelling zonder verlies van beeldkwaliteit. Wij verzoeken u het onderdeel van de eis aan te passen naar: "Alle toestellen hebben minimaal 2 camera's (1 voor en 1 achter van minimaal 12MP)." Gaat u akkoord?	De door u gestelde vraag staat niet in het bestek. Er wordt vanuit gegaan dat u doelt op eis 1.3.2 gezien uw vraag. Akkoord, de Aanbestedende dienst is het eens met uw aanpassing Eis 1.3.2, in paragraaf 1.3: "Heeft een camera aan de voor- en achterkant. De aanwezige camera achterop het toestel heeft minimaal 16 mega pixels als resolutie. " wordt hierdoor: "Heeft een camera aan de voor- en achterkant. De aanwezige camera achterop het toestel heeft minimaal 12 mega pixels als resolutie." Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
176	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	PVE 3.4.6	Hoe gaat opdrachtgever de marktconformiteit toetsen?	Zie antwoord vraag ref. nr. 2.
177	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	PVE Algemeen	Kan opdrachtgever nader toelichten waarom er wordt gesproken over op premises eisen terwijl het een SMP cloud oplossing moet worden? Voor zover oprachtnemer nu kan inschatten zijn er voor de gevraagde SMP oplossing namelijk geen op premises activiteiten noodzakelijk	In het voorbeeld van de KNOX-oplossing is het nodig om een cloud connector op de lokale AD te installeren t.b.v. connectie met de KNOX-dienst. Daar de Aanbestedende dienst niet weet met welk oplossing de markt komt, stelt zij toch op premisse eisen voor de zekerheid. Dit om te voorkomen dat als er toch een lokaal component nodig is, de Aanbestedende dienst niet weet waaraan dit component moet voldoen. Als uw oplossing geen lokaal component vereist, hoeft u hier geen rekening mee te houden. Hoewel Aanbestedende dienst zich wel hardop afvraagt hoe u dan de connectie gaat leggen t.b.v. Identity and Acces Management. Dit laatste is wel noodzakelijk.
178	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	PVE Algemeen	Opdrachtgever spreek over SMP, Samsung KNOX, koppelingen met Intune of een andersoortige MDM, koppelingen met Oracle. Door al deze informatie is het opdrachtnemer niet volledig duidelijk wat het doel is van het afnemen van een SMP koppeling en wat Opdrachtgever precies bedoelt met de SMP oplossing. Zou opdrachtgever nader kunnen toelichten wat er bereikt dient t worden en wat er wordt verstaan onder de SMP oplossing?	Omdat een mobile device ook een laptop is met Windows of Chrome of Linux etc. is de term (MDM)verwarrend. De een leest Mobile Device Management de ander Modern Device Management. Aanbestedende dienst gaat namelijk uit bij MDM van een oplossing om al zijn endpoints te managen dus Modern Device Management, terwijl inschrijver mogelijk enkel kijkt naar een specifiek platform als Android of iOS, dan wordt eerder Mobile Device Management bedoeld. Om deze reden heeft Aanbestedende dienst de term SMP gebruik (Secure mobile platform) in deze aanbesteding, dit om verwarrring te voorkomen. Reden twee voor deze term SMP in plaats van MDM, is dat de keuze voor een MDM Aanbestedende dienst zelf wil kunnen maken. Dit is ook de reden waarom een koppeling (integratie) met MS Intune wordt gevraagd. Zodat Aanbestedende dienst één beheertool heeft voor endpoints. Echter deze keuze is nog niet gemaakt, mogelijk houdt Aanbestedende dienst dit toch gescheiden. Wat dient u te leveren? Aanbestedende dienst wil een oplossing waarmee mobiele telefoons beheerst (gemanaged) kunnen worden en een die rekening houdt met het security aspect. Deze oplossing moet als SAAS dienst geleverd worden. Waarom wordt er gesproken over op premisse eisen? Het is de ervaring van Aanbestedende dienst dat zuivere SAAS (Cloud native) oplossing bijna niet bestaan. Om deze reden wordt er de mogelijkheid geboden om lokaal t.b.v. interactie (autorisatie, authenticatie, user(de)provisioning) met deze clouddoplossing e.a. te installeren. Dit zijn feitelijke koppelingen! Als uw oplossing geen lokaal component/installatie vereist, hoeft u hier geen rekening mee te houden. Hoewel Aanbestedende dienst zich dan wel hardop afvraagt hoe u dan de connectie gaat leggen t.b.v. autorisatie, authenticatie user(de)provisioning. Dit laatste is wel noodzakelijk.
179	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	PVE eis 2.7.1	Opdrachtnemer snapt niet waarom licenties om niet geleverd dienen te worden. Opdrachtnemer heeft namelijk ook kosten aan de leverancierszijde. Zou opdrachtgever kunnen toelichten waarom benodigde licenties om niet geleverd dienen te worden?	Met om niet wordt hiermee bedoeld dat u deze verwerkt in de prijs, waar en hoe u dat doet is aan u. Dit binnen de kaders van Bijlage 3 Invulformulier tarieven - EA VT+MT, Tabblad perceel 2, u dient ze te verdisconteren in bijvoorbeeld de maandelijkse SMP-abonnementskosten of in de SMP-installatiekosten. Aanbestedende dienst wil de kosten niet terug zien. Zie ook aanvullend antwoord vraag ref. nr. 9.
180	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	PVE eis 1.3.2	"Met deze eis sluit u verschillende merken en modellen uit. Het aantal megapixels is niet bepalend voor de beeldkwaliteit van de camera. Meerdere toestellen in de markt zijn voorzien van camera's met een lager aantal megapixels maar met hoogwaardige optische componenten en software. Deze toestellen bieden een hogere beeldkwaliteit dan toestellen die puur aan de megapixel eis voldoen. Wij verzoeken u om de eis aan te passen om zo het aanbieden van meer modellen mogelijk te maken. Dit leidt voor u tot een aantrekkelijker prijsstelling zonder verlies van beeldkwaliteit. Wij verzoeken u het onderdeel van de eis aan te passen naar: "Alle toestellen hebben minimaal 2 camera's (1 voor en 1 achter van minimaal 12MP)." Gaat u akkoord?"	Akkoord, zie antwoord vraag ref. nr. 175. In de eerste twee regels wordt er gewezen op een verkeerde referentie: "De door u gestelde vraag staat niet in het bestek. Er wordt vanuit gegaan dat u doelt op 1.3.2 gezien uw vraag.". Dit is voor het antwoord op deze vraag 180 irrelevant en dient u niet te lezen.
181	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bestek paragraaf 1.5.2	Kan opdrachtgever toelichten wat er wordt bedoeld met 'configuratie managementgegevens'?	Zie Eis 1.3.8. in het PvE Perceel 2: "Opdrachtnemer levert van ieder toestel minimaal de volgende gegevens in een .CSV of Microsoft Excel bestand digitaal aan: Type device, Softwareversie, Datum ingang garantietermijn, MAC-adres(sen), IMEI. Dit uiterlijk 1 werkdag na levering van het toestel. Dit wordt verstaan onder configuratiemanagement gegevens."
182	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	1.1.2 Welke schaalbaarheid wordt verwacht m.b.t. de GT-vast aansluiting (Vodafone)?	Eis 1.1.2 gaat over de schaalbaarheid van de door Inschrijver te leveren telefonie dienstverlening. Inschrijver mag ervan uitgaan dat de GT vast aansluitingen in voldoende mate schaalbaar zijn.

183	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 1.1.13	Is de kwaliteit van het mobiele netwerk voor voldoende om de geeiste MOS waarde van deze eis te realiseren in combinatie met de Softphone applicatie uit eis 1.7.1?	De Aanbestedende dienst geeft in Eis 1.1.13 duidelijk aan dat het de telefoniedienstverlening van Inschrijver betreft. Indien Inschrijver afhankelijkheden ziet ten aanzien van gebruik van de in paragraaf 1.7 genoemde eisen, dan dient Inschrijver expliciet te vermelden welke eisen zij hieraan stelt.
184	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 1.1.13	Via het internet is deze eis niet te garanderen. Is internet wel voor de thuiswerkers toegestaan maar niet voor de kantoor locatie?	Zie antwoord vraag ref. nr. 183.
185	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 1.2.2	De beschikbaarheid van de Datacenter is vele male groter dan die van een Data verbinding. Inschrijver vraagt dan ook om de redundantie eis voor de data verbinding te stellen en niet voor het datacenter.	De Aanbestedende dienst gaat uit van een redundante koppeling van de telefoniedienstverlening van Inschrijver op de datacenters van de Aanbestedende dienst, conform paragraaf 1.5.1 "scope" van het Bestek. Inschrijver kan hiervoor gebruik maken van de dataverbindingen zoals geleverd vanuit GT Vast. De in Eis 1.1.6 bedoelde Datacenter prijs voor het ontsluiten van uw dienstverlening over beide datacenters van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst gaat uit van een redundante koppeling van de telefoniedienstverlening van Inschrijver op de datacenters van de Aanbestedende dienst, conform paragraaf 1.5.1 "scope" van het Bestek. Inschrijver kan hiervoor gebruik maken van de dataverbindingen zoals geleverd vanuit GT Vast. De eventuele kosten om deze te kunnen ontsluiten dient u, zoals aangegeven in Eis 1.1.6 van bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie op te geven: "De Opdrachtnemer levert haar dienstverlening via de door Opdrachtgever voorgestelde vaste verbindingen op basis van de GT-Vast verbindingen van Vodafone. Opdrachtgever heeft daarnaast een tweetal SIP trunks die u dient te gebruiken. Deze SIP trunks dienen ontsloten te worden vanaf de locatie van Opdrachtgever. Alle apparatuur hiervoor dient door u geleverd, geconfigureerd en onderhouden te worden. Hiervoor geeft u een eenmalige Datacenter ontsluitingsprijs op."
186	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis E 1.1.6	Welk rundantie mechanisme wordt door de SIP trunks toegepast?	Het betreft hier VRRP op de geleverde SIP trunks.
187	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 1.1.6	Hoeveel spraakkanalen hebben SIP trunks?	Op het moment van schrijven worden 60 SIP (30 op route A en 30 op route B) kanalen toegevoegd, middels GT vast aansluitingen op de beide datacenters. Indien dit door Inschrijver noodzakelijk wordt geacht, kan het aantal SIP verbindingen worden aangepast.
188	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bestek, pagina 15	Kan de inschrijving met 3 weken worden uitgesteld. De opdrachtnemer heeft een vakantie periode waar resource niet of beperkt aanwezig zijn.	Zie antwoord op vraag 117.
189	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 1.8.16	Kan opdrachtgever aangeven vanuit welke applicatie click to dial moet worden ingericht.	Eis 1.8.16 betreft het kunnen aanklikken van vaste- en mobiele nummers, zoals gepresenteerd vanuit het AD van de aanbestedende dienst. Indien de click to dial functionaliteit ook beschikbaar is op andere applicaties welke E164 nummerpresentaties ondersteunen, dan is dat een pré.
190	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 1.11.3	Om een klant interactie zonder verlies aan functionaliteit ook naar een 2e lijn medewerkers door te zetten, heeft de 2e lijnsmedewerker ook een agent licenties nodig. Hoeveel 2e lijnmedewerks moeten er ook een Agent licenties krijgen?	Zie antwoord vraag ref. nr. 149.
191	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 3.9.1	Realtime verkeer is niet mogelijk op deze gevirtualiseerde desktop. S.v.p. Realtime verkeer uitsluiten van deze eis.	In Eis 3.9.1 wordt niet gesproken over Real time verkeer. Graag uw vraag verduidelijken.
192	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 3.8.2	Licenties die onderdeel uitmaken van de dienst zijn inbegrepen. Indien het licenties betreft die noodzakelijk zijn om de randvoorwaarden van de dienst in te vullen zullen deze niet geleverd worden door de inschrijver. S.v.p. de eis hier op aanpassen.	De Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet. U spreekt uzelf tegen: licenties zijn inbegrepen die onderdeel uit maken van de dienst. Vrij vertaald die nodig zijn. Vervolgens schrijft u: maar die noodzakelijk zijn voor de randvoorwaarden van de dienst weer niet. Vrij vertaald die nodig zijn leveren we niet. Wij begrijpen deze niet.
193	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 3.7.1	Het is niet mogelijk dat de opdrachtgever zelfstandig upgrades uitvoert aan de door inschrijver geleverde dienst componenten. S.v.p. de eis hier op aanpassen.	Niet akkoord, indien er lokaal componenten en of software op endpoints geïnstalleerd dienen te worden, zal dit toch echt door Aanbestedende dienst gebeuren. Tenzij Inschrijver ook onze MDM en Automation tooling kent. Daarnaast vindt Aanbestedende dienst het nogal omslachtig als Inschrijver alle updates naar haar endpoint voor haar rekening neemt.
194	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 3.5.1	Opdrachtgever vraagt om een dienst geen gebruik maakt van server infra van gemeente Hilversum. Waarom deze vraag? S.v.p. paragraaf 3.5 laten vervallen.	Hoofdstuk 3 van het programma van eisen Bijlage G betreft ICT componenten welke on premise worden geplaatst. Indien daarvoor een server noodzakelijk is, gelden de eisen in paragraaf 3.5.
195	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van eisen, eis 2.2.10	Het uitgangspunt van de dienst verlening is dat functionele wijzigingen door de klant worden gedaan. Echter de functionele wijzigingen kunnen ook de inschrijver worden uitgevoerd. Hiervoor zijn vaste tijdseenheden per change beschikbaar. Voor grotere wijzigingen zal inschrijver een offerte uitbrengen	U stelt geen vraag. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u de eisen in bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie volgt.
196	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van Eisen, eis 1.4.2	Elke switch geeft vertraging, dus ook de switch van een telefoon. Graag deze eis aanpassen naar "een verwaarloosbare latency" ipv "geen additionele vertraging".	Inschrijver wordt gevraagd om aan te geven wat in haar ogen een verwaarloosbare latency inhoudt. Vooralsnog blijft de eis ongewijzigd.
197	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Programma van Eisen, eis 1.2.2	Inschrijver vraagt deze eis te laten vervallen. De gevraagde beschikbaarheid wordt door inschrijver met behulp van andere voorzieningen ruimschoots gehaald	Niet akkoord, de Aanbestedende dienst is van mening dat deze eis valide is.
198	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	1.1.6 Wat is het volume van de GT-vast aansluiting(en) SIP verbinding(en) Vodafone (aantal kanalen)? Levert Vodafone binnen de GT-vast aansluiting(en) tevens SBC functionaliteit of dient deze opgenomen te worden in "datacenter ontsluitingsprijs" in bijlage 3 inleverformulier tarieven perceel 1?	Zie antwoord op vraag ref. nr. 186 en 187.
199	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	1.2.2 Inschrijver interpreteert deze eis dat de cloud oplossing gefaciliteerd dient te worden vanuit meerdere geografisch geschieden datacenters. Is dit juist? En zo ja, indien inschrijver de beschikbaarheidseis van 1.2.1 kan garanderen op andere wijze is eis 1.2.2 dan wel noodzakelijk?	Nee, dit is niet juist. De Aanbestedende dienst heeft inderdaad de beschikking over 2 datacenters. In eis 1.2.1 en 1.2.2 wordt uitgegaan van een minimale beschikbaarheidsgarantie van de dienst van Inschrijver én een ontsluiting van de dienst van de op beide datacenters van de Aanbestedende dienst. Het is aan de Inschrijver of zij de gevraagde beschikbaarheidsgaranties kan afgeven op haar diensten. Eis 1.2.1 en 1.2.2 blijven van kracht.
200	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	1.4.5 Aangezien er een significant prijsverschil is tussen enkelzijdig en dubbelzijdige headset zie inschrijver hier graag een aparte regels in bijlage 3 inleverformulier tarieven perceel 1. Zodat een eerlijke beoordeling kan plaatsvinden. Een andere mogelijkheid is een duidelijke uitgangspunt in de eis definiëren, enkelzijdig of dubbelzijdig. Kunt u dit aanpassen?	Zie antwoord op vraag ref. nr. 174.
201	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	1.5.1 Dient de 2de en 3de lijn taakspecialist onderdeel te zijn van het multi-channel KCC en dienen deze gebruik te maken van dezelfde functionaliteiten? Zo ja, wat is het totaal aantal van 2de + 3de lijns taakspecialisten?	Zie antwoord vraag ref. nr. 149.
202	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	1.8.2. t.b.v. de USB headset eis, verwacht u softphone functionaliteit bij de agent? En zo ja, van welke VDI omgeving wordt er gebruik gemaakt zoals aangegeven bij wens 1.14.7? Kan inschrijver uitgaan van eis 3.9.1 en geldt dit tevens voor de softphone functionaliteit (USB headset aansluiting) bij profielen?	De Aanbestedende dienst is bezig met een heroriëntatie van de werplek. Deze nieuwe werplek dient audio- en video offloading te ondersteunen en daarmee geschikt als audio device. Vooralnog gaat de Aanbestedende dienst uit van het plaatsen van vaste VOIP toestellen bij Agents en niet van Softphones. Zie ook antwoord op vraag ref. nr. 124.
203	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	1.8.3 Kunt u meer inzicht geven van welke database(s) u gebruik maakt en waar het KCC mee gekoppeld dient te worden in relatie tot de gestelde eis?	De Aanbestedende dienst doet hierbij op informatie welke beschikbaar is binnen het Zaaksysteem of welke beschikbaar is binnen de Active Directory als databron.
204	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	1.8.11 Is in dit geval de 2de lijn taakspecialist onderdeel van het KCC zie ook de vraag bij 1.5.1	Zie antwoord vraag ref. nr. 149.
205	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	1.11.3 Is in dit geval de 2de lijn taakspecialist onderdeel van het KCC zie ook de vraag bij 1.5.1	Zie antwoord vraag ref. nr. 149.

206	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	3.5 Inschrijver ziet de relatie niet tussen het SaaS uitgangspunt en de gestelde server software eisen niet. Inschrijver is verantwoordelijke voor de functionele –en technische eisen en invulling daarvan los van de onderliggende serversoftware die in het SaaS platform aanwezig is.	De Aanbestedende dienst heeft hoofdstuk 3 van Bijlage G PvE Perceel 1 bedoeld voor eisen, zoals gesteld bij het leveren van delen van de telefoniedienstverlening op premise.
207	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage 3; invulformulier tarieven	In het invulformulier, tab perceel 1, vraagt u om 5 KCC SupervisorMultichannel licenties. Vraag: Dienen de gevraagde 5 KCC Supervisor medewerkers ook als KCC Agent ingezet te kunnen worden, of dienen zij alleen over Supervisor functionaliteit te beschikken?	De KCC Supervisor moet ook als KCC Agent ingezet kunnen worden.
208	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage 3; invulformulier tarieven	In het invulformulier, tab perceel 1, vraagt u om 20 KCC agent Multichannel licenties. Vraag: Dient Inschrijver uit te gaan van 20 concurrent licenties (dus maximaal 20 gelijktijdig in gebruik te nemen licenties? Zo nee, hoeveel concurrent licenties wenst u dan?	Zie antwoord op vraag ref. nr. 152.
209	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis Eis 1.11.1	De door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening is geschikt om meerdere typen klant interacties te routeren naar betreffende agentgroep. Het betreft naast Voice, ten minste ook e-mail, social media en (live)chat. Vraag: Dient Inschrijver ook direct uit te gaan van het aanbieden van Multichannel licenties (dus voice, e-mail, chat, etc.) voor de in het prijzenblad gevraagde aantal? Zo nee, wat dient dan het uitgangspunt te zijn? Deze vraag stelt Inschrijver omdat u stelt dat de dienstverlening "geschikt" moet zijn. U vraagt daarmee in optiek van Inschrijver niet expliciet om deze functionaliteit en kan uitgelegd worden dat het mogelijk moet zijn.	Ja, in het invulformulier tarieven Perceel 1 (bijlage 3) wordt uitgegaan van Multi channel licenties voor Agent en Supervisor.
210	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 4.7.2	Opdrachtnemer toont jaarlijks middels een onafhankelijke ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardige audit/verklaring aan dat hij in staat, is de veiligheid van haar omgeving te borgen. Indien Opdrachtnemer geen jaarlijkse verklaring kan overleggen heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om direct de Opdrachtnemer in gebreke te stellen. Indien Opdrachtnemer onvoldoende wordt beoordeeld in de audit verklaring op het vlak van informatiebeveiliging heeft Opdrachtnemer 3 maanden de tijd om dit op orde te brengen. Opdrachtgever kan aantonen dat zij minimaal instaat is: i. van een calamiteit te herstellen, ii. een back-up kan terug zetten en een volledige restore uit te voeren, iii. de security te borgen en maatregelen te testen, iv. de privacy te borgen en maatregelen te testen conform GDPR, v. en kan dit jaarlijks aantonen in de audit. Vraag: Is ISO 27001 en/of NEN7510 in optiek van Opdrachtgever gelijkwaardig? Zo nee, wat is in uw optiek dan wel gelijkwaardig?	Zie antwoord op vraag ref. nr. 114.
211	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 13	Inschrijver heeft een gedegen aansprakelijkheidsverzekering, welke breed is geaccepteerd en conform Artikel 14.1 van GIBIT-2016 op EU-niveau algemeen bij aanbestedingen, door vergelijkbare overheidsinstanties, wordt geaccepteerd. Echter omschrijft OG een maximaal verzekerde waarde van € 5.000.000,00 Naar mening van ON is dit buitenproportioneel t.o.v. de omvang van de totale dienstverlening en ligt niet in lijn met de uitleg van Artikel 14.1 Wij zijn bereid om vooraf onze aansprakelijkheidsverzekering en polisvoorwaarden te laten toetsen door OG. Moverende reden: ON kan op basis van Artikel 14.1 een prima onderbouwing geven over haar verzekerde bedragen een "passende en gebruikelijke wijze verzekerd" en dito aansprakelijkheden. Echter lijkt dan Artikel 13 Aansprakelijkheid hiermee naast het buitenproportioneel verzekerd bedrag in tegenspraak met Artikel 14. Gaat OG akkoord met een matiging van de maximaal verzekerde waarde van € 2.500.000,00 per jaar? Wil OG gebruik maken van de mogelijkheid om de aansprakelijkheidsverzekering en polisvoorwaarden te toetsen?	Niet akkoord, er is geen sprake van disproportionaliteit. De maximale aansprakelijkheid is viermaal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis, of, als het bedrag van viermaal de Vergoeding daarboven uitkomt, maximaal € 5.000.000,- per gebeurtenis (Artikel 13.2). Daarnaast wil opdrachtgever voldoende waarborgen dat uw verzekering een voldoende totaalom dekking heeft om in een verzekeringsjaar uw totale aansprakelijkheid te dekken. De dekking van 200% van de maximale aansprakelijkheid per gebeurtenis zien wij als deugdelijke verzekering en proportioneel aan de maximering van de aansprakelijkheid en daarmee aan de waarde van de opdracht.
212	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 1.2.3	Bij uitval van alle connectiviteit tussen Opdrachtnemer en de datacenters van Opdrachtgever, dient de telefonie voorzieningen middels een (semi) automatisch mechanisme een calamiteitschakeling in werking te stellen. Hierbij blijven tenminste de KCC-voorzieningen, de piket ingangen en de applicaties op de smartphones via de Softphone applicatie bereikbaar. Vraag: Biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om de bestaande internetverbinding(en) om een redundante connectie met het telefonieplatform in het datacenter te kunnen realiseren?	Ja, indien noodzakelijk kan de dienst via de internetverbinding van Aanbestedende dienst worden gecontinueerd bij uitval van de volledige connectie met Inschrijver. Uiteraard mits daarbij voldaan wordt aan de veiligheidseisen. Daarnaast wordt binnen het GT vast platform de mogelijkheid geboden voor een Emergency Routing, waarmee het telefonieverkeer via PSTN kan worden gerouteerd naar het datacenter van de Inschrijver.
213	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis Eis 6.3.12	Hardware wordt binnen de fabrieksgarantieperiode van ten minste 24 maanden na ontvangst Opdrachtgever, voor risico en rekening van Opdrachtnemer gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Opdrachtgever binnen 15 werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. De exacte procedure wordt vastgelegd in het procedureboek. Vraag: De fabrieksgarantie is bij wet vastgesteld op 12 maanden. Inschrijver kan dus niet akkoord gaan met deze eis. Inschrijver stelt voor om deze eis aan te passen naar fabrieksgarantie van 12 maanden. Akkoord?	Niet akkoord, zie antwoord op vraag ref. nr. 156.
214	Perceel 1: Vaste telefonie	Contract	Bijlage F: Concept verwerkersovereenkomst	De verwerkersovereenkomst is vanuit de OG een gegeven en inhoudelijk akkoord. Echter heeft ON gezien zijn certificeringen op ISO27001 en NEN7510 zelf ook een verwerkersovereenkomst en borgen wij hiermee onze certificeringen en procedures/processen. Hoe ziet OG deze feitelijke situatie? Graag nadere uitleg. (Wij kunnen OG op voorhand de verwerkersovereenkomst van ON beschikbaar stellen indien gewenst.) Graag reactie hierop.	Aanbestedende dienst is in gezamenlijkheid met alle gemeenten in Nederland overeengekomen de door de Informatiebeveiligingsdienst van de Vereniging Nederlandse gemeenten opgestelde verwerkersovereenkomst in combinatie met de GIBIT voorwaarden te hanteren. Wij zien geen aanleiding om hier in deze van af te wijken.
215	Perceel 1: Vaste telefonie	Contract	Bijlage B: Concept Overeenkomst Artikel 14	In artikel 14 wordt een boeteregeling omschreven. ON mist een tweetal zaken omtrent deze regeling. Ten eerste mist de ON een voorafgaande ingrekestelling. Ten tweede is de boete absoluut gesteld tot maximaal € 25.000,00 en staat niet in relatie met het mogelijk geconstateerde gebrek. Kan OG hier nader uitleg over geven? De absolute boete lijkt zo eenzijdig en disproportioneel.	De Aanbestedende dienst kiest voor een onmiddellijk opeisbare boete om geen last te krijgen van loze beloften of het pas na herhaaldelijk aandringen uitvoeren van een opdracht. Aanbestedende dienst wil benadrukken dat deze clause al jaren onderdeel is van onze contracten en dat deze slecht eenmaal is toegepast. De boete is geen schadevergoeding, maar een pressiemiddel. Een te lage boete zou het risico in zich dragen dat de niet-nakoming wordt 'afgekocht' door het boetebedrag 'in te calculeren'. Bovendien geldt dat u het volledig zelf in de hand heeft of Aanbestedende dienst deze boete toepast. Indien u de afspraken in de overeenkomst naleeft hoeft u zich geen zorgen te maken om deze boete.
216	Perceel 1: Vaste telefonie	Contract	Bijlage D: Social Return: Bouwblokkenmethode	De strekking vanuit de SRO is duidelijk. Hoe is de uitleg omtrent toepassen van de SR bij een landelijk acterende inschrijver welke niet per definitie doorlopende projecten heeft in regio van OG? Hoe hier mee om te gaan qua mogelijkheden?	De SRO activiteiten mogen in de opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de gemeente wordt opgegeven die de opdracht inkoop. Bestaande of al eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. De Social Return Officer (SRO) van de Opdrachtgever adviseert en faciliteert de Opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. In eerste instantie wordt gekeken of een project in de regio van de Opdrachtgever te realiseren is. Als dat niet mogelijk is, wordt er samen gekeken naar andere mogelijkheden buiten de regio.

217	Perceel 1: Vaste telefonie	Contract	Bijlage E: Wachtkamervereenkomst 5. Overwegende	Hoe dient punt 5. gelezen te worden ten aanzien van Artikel 3.1 Indien de nummer 1 van de gunning niet tot een opleverdatum komt, schuift de Wachtovereenkomst telkenmale op met 6-maanden? Graag hier een fatale datum te benomen zoals in het Artikel 3.1	Hartelijk dank voor uw oplettendheid. Hier is sprake van een tegenstrijdigheid. O.b.v. uw vraag heeft de Aanbestedende dienst artikel 3.1 aangepast. "8 oktober 2020" is vervangen door "<datum van ingang overeenkomst met de winnaar>". De wijziging is meegenomen in Bijlage E Wachtkamervereenkomst versie 2. Deze wordt als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
218	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	Bijlage E: Wachtkamervereenkomst artikel 2.1	In artikel 2.1 is in de tweede alinea een voorbehoud gemaakt voor een nieuwe EU-aanbesteding. Waarom kiest OG voor de optie van een Wachtkamervereenkomst en een voorbehoud om opnieuw een EU-aanbesteding te willen gaan doen?	Aanbestedende dienst is niet verplicht om te gunnen en wil daarom de mogelijkheid openhouden om de wachtkamervereenkomst niet in te roepen.
219	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 29 - 32	Gezien de aard van de door inschrijver te leveren diensten zijn deze bepalingen niet van toepassing. er is immers geen sprake van Hosting. Gaat u ermee akkoord dat deze bepalingen buiten toepassing te verklaren?	Niet akkoord, het is niet nodig om de bepalingen buiten toepassing te verklaren. Als er geen sprake is van hosting, worden de bepalingen daaromtrent ook niet ingeroepen. De algemene voorwaarden zijn hierover klip en klaar.
220	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 26.1	Inschrijver verzoekt ter verduidelijking van dit artikel de zinsnede "althans een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging" te wijzigen naar "dan wel tenminste een vergelijkbaar niveau van informatiebeveiliging". Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord, de GIBIT voorwaarden zijn in overleg met de markt tot stand gekomen.
221	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 22.6 - 22.8	Gezien de aard van de door inschrijver te leveren diensten zijn deze bepalingen niet van toepassing. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord deze bepalingen buiten toepassing te verklaren?	Niet akkoord, het is niet nodig om de bepalingen buiten toepassing te verklaren. Als er geen sprake is van het bepaalde in deze artikelen, worden de bepalingen daaromtrent ook niet ingeroepen.
222	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 20.11	De termijn van 12 maanden is een te lange periode en brengt voor inschrijver veel rechtsonzekerheid met zich mee. Gaat u ermee akkoord de termijn te verkorten naar drie (3) maanden?	Dit is akkoord. De wijziging wordt meegenomen in Bijlage B Definitieve concept Overeenkomst. Deze wordt als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd. Dit geldt ook voor artikel 16 lid 1 en 3 van de concept Overeenkomst. Ook daarin wordt een termijn van 12 maanden genoemd, die zal worden ingekort naar 3 maanden.
223	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 20.9	Inschrijver is van mening dat het onredelijk is wanneer een niet toerekenbaar tekortschieten aan een partij kan worden toegerekend. Inschrijver verzoekt daarom de zinsnede "Indien een partij tekortschiet" te vervangen door "Indien een partij toerekenbaar tekortschiet". Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Hier worden twee zaken door elkaar gehaald. Tekortkoming in de nakoming houdt in dat een wederpartij een afspraak uit de overeenkomst niet, of niet behoorlijk is nagekomen. De andere partij kan haar dan in gebreke stellen waarbij alsnog een termijn wordt gegeven voor nakoming (tenzij er sprake is van een situatie als genoemd in artikel 20.9 waardoor men direct in verzuim is). Als de wederpartij toerekenbaar een afspraak niet is nagekomen, is hij daarvoor schadeplichtig (daarop ziet artikel 13.1). Artikel 20.9 blijft dan ook ongewijzigd.
224	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 19	Gezien de aard van de dienstverlening, de in dit artikel bedoelde derdenprogrammatuur is niet van toepassing in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, verzoekt inschrijver deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord, het is niet nodig om de bepalingen buiten toepassing te verklaren. Als er geen sprake is van het bepaalde in deze artikelen, worden de bepalingen daaromtrent ook niet ingeroepen. De algemene voorwaarden zijn hierin klip en klaar.
225	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 10.1 sub iii	Gaat u er mee akkoord de termijn van 2 jaar te vervangen door "voor een tussen partijen nader af te spreken periode"?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 80.
226	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 9.6	Indexatie vindt door inschrijver jaarlijks maar niet noodzakelijkerwijs op 1 januari plaats. Bovendien kan inschrijver een eventuele prijsindexatie uitsluitend laten geschieden op grond van de CBS Consumentenprijsindex. Bent u bereid dit artikel dienovereenkomstig aan te passen?	Deels akkoord. Na gunning zal met de winnaar gekeken worden naar het moment van prijsindexering, zolang dit niet meer is dan 1x per jaar. In artikel 12.4 van de Concept-Overeenkomst (Bijlage B) is in afwijking van artikel 9.6 GIBIT een andere CBS index opgenomen. Deze blijft gehandhaafd.
227	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 9.4	Gaat aanbesteder ermee akkoord om de 30 dagen termijn te laten starten vanaf de factuurdatum?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 82.
228	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 8	Partijen zullen een SLA overeenkomen die specifiek van toepassing is op de door inschrijver te leveren diensten. In lid 2 wordt weliswaar geregeld dat de SLA in de plaats komt van deze bepaling, maar omwille van duidelijkheid en ter voorkoming van interpretatieverschillen, stelt inschrijver voor deze bepaling niet van toepassing te laten zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Artikel 8.2 is duidelijk en geeft geen aanleiding tot interpretatieverschillen.
229	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 7	De aard van de door inschrijver te leveren telecommunicatiediensten laat zich moeilijk verenigen met deze bepaling, die vooral lijkt gericht op het leveren van een maatwerk IT-oplossing. Bovendien heeft inschrijver een eigen proces dat goed aansluit bij de te leveren diensten. Gaat aanbesteder er mee akkoord om deze bepaling niet van toepassing te laten zijn en te laten vervangen door een nader overeen te komen bepaling en/of het implementatieplan aangaande de oplevering van de door inschrijver te leveren diensten te volgen?	Dit is niet nodig. In Eis 1.17.6 van Bijlage G (perceel 1) en in Eis 1.17.6 van Bijlage H (perceel 2) staat respectievelijk: "Voor aanvang van de Implementatie levert Opdrachtnemer een migratieplan op inclusief acceptatieprocedure. Dit conform artikel 7 van de GIBIT." en "Voor aanvang van de SMP-oplossing levert Opdrachtnemer een implementatie/migratieplan op inclusief acceptatieprocedure. Dit conform artikel 7 van de GIBIT."
230	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 5.5	Zoals reeds door inschrijver toegelicht bij haar vraag aangaande artikel 4.1, kan inschrijver niet akkoord gaan met fatale termijnen. Inschrijver verzoekt dan ook voor wat betreft (de eventuele) overschrijding van termijnen vast te houden aan haar voorstel ten aanzien van artikel 4.1 en deze bepaling 5.5 buiten toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zoals eerder in het antwoord op vraag ref. nr. 83 is aangegeven, is voor ons het uitgangspunt fatale termijnen. Het leveren van producten en diensten is niet "vrijblijvend". De Aanbestedende dienst streeft een professionele dienstverlening na. Bovendien is voor tussentijdse opleverdata in dit artikel 5.5 een uitzondering gemaakt en is de einddatum voor implementatie fataal (zie artikel 5.5).
231	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 4.1	Inschrijver is van mening dat de (af)levering van zaken, diensten en werkzaamheden een resultaat is van de samenwerking tussen twee partijen. Het niet nakomen van overeengekomen termijnen kan ook plaatsvinden door factoren die liggen buiten de invloedssfeer van inschrijver, waardoor inschrijver niet kan instemmen met fatale termijnen. Inschrijver is van mening dat het niet redelijk is als zij direct in verzuim zou zijn bij overschrijding van een (enkele) overeengekomen termijn. In geval van overschrijding van levertijden zal altijd eerst een ingebrekestelling moeten volgen met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Inschrijver verzoekt de bepaling zodanig aan te passen dat de zij eerst in gebreke wordt gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen, voor zover het niet realiseren van een termijn aan Opdrachtgever toerekenbaar is, en dat zij pas in verzuim is als de prestatie ook niet binnen die redelijke termijn is geleverd. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 83.
232	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 3.5	Het uitvoeren van een goede risicoanalyse zoals bedoeld en omschreven in artikel 3.5 en 4.2 kan niet door inschrijver alleen gedaan worden, aangezien deze (mede) afhankelijk is van de doelstellingen van aanbesteder en de organisatie van het applicatielandschap, welke kennis per definitie en volledig bij Opdrachtgever berust. Naar de mening van inschrijver komt een gezamenlijke risicoanalyse ook een productieve samenwerking tussen Partijen ten goede. Gaat aanbesteder er dan ook mee akkoord deze bepaling wederkerig te maken? Als aanbesteder hier niet mee akkoord gaat, dan ziet inschrijver graag dat deze bepaling buiten toepassing wordt verklaard.	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 84.
233	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 2.1	Inschrijver kan zich nu niet reeds voor alsdan committeren aan de onderhavige GIBIT voor in de toekomst te sluiten overeenkomsten. Als partijen in de toekomst overeenkomsten aangaan, zullen de dan van toepassing zijnde algemene voorwaarden uitdrukkelijk overeengekomen moeten worden.Stemt u hiermee in?	Niet akkoord. Het gaat hier om aanvragen, offertes, aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, bestellingen, overeenkomsten en alle andere rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Leverancier, die betrekking hebben op de in de Overeenkomst gespecificeerde en daarmee samenhangende ICT Prestatie.
234	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 2.1	Inschrijver gaat ervan uit dat met deze bepaling wordt bedoeld dat de GIBIT van toepassing zal zijn op alle rechtshandelingen tussen partijen die betrekking hebben op het in de Overeenkomst geregelde onderwerp (Vaste telefonie en levering mobiele telefoons en bijbehorende aanverwante dienstverlening) gedurende de duur van de Overeenkomst. Is deze aanname correct?	Dat is correct en staat ook als zodanig in artikel 2.1 benoemd (zie antwoord op vraag 233, waarin dat ook is aangegeven).
235	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016 Artikel 1.23	Partijen maken afspraken hoe de diensten moeten worden gebruikt. Die afspraken worden vastgelegd in de overeenkomst. De definitie van overeengekomen gebruik zou dat dan ook moeten weerspiegelen. Inschrijver verzoekt de definitie als volgt te wijzigen: "Overeengekomen gebruik: het door partijen overeengekomen gebruik zoals vastgelegd in de Overeenkomst." Is dit akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtgever acht de definitie in artikel 1.23 GIBIT de lading beter dekken.

236	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 4.1.4	Authenticatie verloopt via de lokaal geïnstalleerde Active Directory van de Opdrachtgever. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd en dit nodig is. De applicatie ondersteunt functiescheiding d.w.z. binnen de oplossing is het mogelijk om verschillende groepen gebruikers te definiëren en toe te wijzen aan rechten profielen. Van uit de techniek ondersteunt de programmatuur SSO in combinatie met Windows Active Directory Federation Services 3.0 (huidige standaard) en SAML 2.0 (huidige standaard). Voor de Opdrachtnemer geldt hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente standaard. Indien er een nieuwe versie uit is geldt dat deze binnen 12 maanden wordt ondersteund. De Opdrachtnemer mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor Opdrachtgever geldt N-2. User (de) provisioning vindt plaats middels AD-connect. Vraag: Voor de eventueel in te zetten Desktop client dient eenmalig ingelogd te worden waarbij de gegevens opgeslagen worden. Bij eventueel in te zetten webclients worden de credentials in de browser opgeslagen worden. De AD authenticatie vindt dan plaats bij het aanloggen op de werkplek. Daarbij vindt de authenticatie plaats op de UC- en/of de KCC server. Akkoord?	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst gebruikt AD Connect als oplossing user (de)provisioning. En ADFS voor gebruikers authenticatie op basis van SAML 2.0. Andere oplossingen worden niet geaccepteerd.
237	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 3.7.1	Opdrachtgever, mag zelfstandig de updates en upgrades uitvoeren op de lokale on premise componenten zonder dat dit ten koste gaat van de support. Daarnaast is het Opdrachtgever toegestaan deze updates en upgrades door een derde te laten uitvoeren. Vraag: Opdrachtgever kan hier akkoord op geven als er vooraf overleg is over de uit te voeren updates en upgrades, zodat Opdrachtnemer hierop kan anticiperen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Kunt u uw vraag opnieuw formuleren, waarbij de juiste inzet van Opdrachtgever en opdrachtnemer wordt geformuleerd.
238	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 3.4.1	Indien Opdrachtnemer een database nodig heeft en deze niet meeleverd, dient deze gebruik te maken van het database platform van Opdrachtgever en dient deze te voldoen aan eisen 3.3.2 t/m 3.3.5. Vraag: Inschrijver vermoedt dat in plaats van te voldoen aan eisen 3.3.2 t/m 3.3.5 wordt bedoeld 3.4.2 t/m 3.4.5, is dit correct verondersteld?	Ja, dit is correct. Inschrijver mag in eisen 3.4.1, uitgaan van de correcte artikelen 3.4.2 t/m 3.4.5.
239	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 3.1.1	Het is mogelijk in het autorisatieschema van de Programmatuur te werken met groepen gebruikers t.b.v. functiescheiding en beheer. Vraag: is Opdrachtgever bereid deze eis aan te passen naar autorisatie op medewerkersniveau in plaats van op groepsniveau?	Nee, dit is niet akkoord.
240	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 2.2.5	Opdrachtnemer gebruikt een prioriteitsclassificatie t.b.v. de oplossing van incidenten (tickets) te weten: Laag (P3), normaal (P2), kritiek (P1). Deze classificatie van een incident wordt door Opdrachtgever bepaald. P1 = na melding binnen 1 uur reactie, hersteld binnen 4 uur, P2 = na melding reactie binnen 4 uur, start herstel uitvoer binnen 8 uur, hersteld binnen 24 uur, P3 = na melding reactie binnen 16 uur, start herstel uitvoer binnen 16 uur, hersteld binnen 48 uur. Vraag: Inschrijver kan voldoen aan de gevraagde reactietijden voor P1, P2 en P3 en starthersteltijden voor P2 en P3. De hersteltijden voor P1, P2 en P3 kunnen voor hardware (ver)storingen geboden worden. Voor eventuele software storingen of storingen veroorzaakt door derden kunnen we de gevraagde starthersteltijden hanteren voor P2 en P3 en voor P1 een starthersteltijd van 4 uur hanteren waarbij in geval van software issues (bugs) een workaround geboden wordt en direct gewerkt wordt aan het schrijven van de bugfix. Akkoord?	Nee, dit is niet akkoord.
241	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 1.14.3	De opgenomen gesprekken moeten bewaard kunnen worden op een door Opdrachtgever te bepalen plek in haar netwerk voor latere analyse op basis van de reguliere bestandsstandaarden als .wav en .mp3. Vraag: opgenomen gesprekken worden opgeslagen binnen de cloudomgeving waar het telefonieplatform draait. Opgenomen gesprekken kunnen geëxporteerd en opgeslagen worden op een netwerkllocatie van Opdrachtgever. Is dit akkoord?	Akkoord. Graag verwijzen wij u ook naar Eis 1.14.6 van Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie: "Alle opnamen die niet binnen 30 kalenderdagen door de supervisor of beheerder van Opdrachtgever zijn beluisterd en of bewaard, worden automatisch van het telefonieplatform verwijderd.". Hierin ziet u de bewaartermijn van deze audio bestanden.
242	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 1.14.2	Elke agent moet handmatig op basis van een recording knop in de applicatie, in staat worden gesteld een staand gesprek te kunnen opnemen. Daarbij is het essentieel dat het gesprek vanaf aanbod wordt vastgelegd, onafhankelijk van het moment dat de agent de recording knop activeert. Vraag: kan Opdrachtgever akkoord gaan met in plaats van een recording knop in de applicatie met het gebruik van een recording knop op het toestel?	Dit is akkoord, gesteld dat bij activering van de opnameknop het gehele gesprek vanaf aanvang van het gesprek wordt opgeslagen. Eis 1.14.2. wordt hiermee als volgt: "Elke agent moet handmatig op basis van een recording knop in de applicatie en of op het telefoontoestel, in staat worden gesteld een staand gesprek te kunnen opnemen. Daarbij is het essentieel dat het gesprek vanaf aanbod wordt vastgelegd, onafhankelijk van het moment dat de agent de recording knop activeert." Zie Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.1d - EA VT+MT. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
243	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 1.10.2	De supervisor of beheerder is in staat om op afstand een calamiteiten schakeling te activeren, zowel via een webbrowser als via een inbelnummer. Vraag: is Opdrachtgever bereid deze eis aan te passen van via een webbrowser als via een inbelnummer naar via een webbrowser of via een inbelnummer?	Nee, de gestelde eis blijft gehandhaafd. Aanbestedende dienst is van mening dat beide methodieken toepasbaar moeten kunnen zijn.
244	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 1.8.13	De KCC-agent kan binnen de KCC-applicatie de actuele beschikbaarheid van elk van de medewerker van Opdrachtgever inzien via het presence mechanisme én de betreffende Outlook agenda van betreffende medewerker. Vraag: zoals aangegeven bij onze vraag over 1.8.11 is deze informatie op dit moment niet beschikbaar in de KCC-applicatie, wel in de UC-applicatie die door de KCC medewerker gebruikt kan worden. Akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. De Aanbestedende dienst wenst een modern telefonieplatform. Presence informatie is essentieel in het werkproces van de KCC medewerkers alsook bij de overige medewerkers van Aanbestedende dienst.
245	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 1.8.11	De KCC-agent kan in het KCC-applicatiescherm de presence-status informatie inzien van de hele telefonie oplossing en kan op basis van deze informatie de interactie (telefoon gesprek of chatsessie) doorzetten naar de 2de lijn taakspecialist. Vraag: In de oplossing die de Inschrijver voor ogen heeft, is op dit moment de presence-status van medewerkers die geen onderdeel zijn van het KCC niet beschikbaar in de KCC-applicatie, maar wel in de UC-applicatie die door de KCC medewerkers gebruikt kan worden naast de KCC client. De integratie van de presence-status van niet KCC-medewerkers is een roadmap item van fabrikant. Akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. De Aanbestedende dienst wenst een modern telefonieplatform. Presence informatie is essentieel in het werkproces van de KCC medewerkers alsook bij de overige medewerkers van Aanbestedende dienst.
246	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 1.7.5	Gebruikers van de Softphone applicatie kunnen eenvoudig eigen contactpersonen toevoegen aan en bellen vanuit het lokale adresboek, zonder dat er sprake is van synchronisatie naar de Global Access List. Vraag: Inschrijver kan gevraagde functionaliteit leveren voor de gebruikers van de smartphone applicatie met softphone. Zo interpreteren wij deze eis. Correct?	Ja, uw aanname is correct. Het betreft hier de te leveren applicatie, zoals deze is bedoeld om te worden toegepast op een smartphone.
247	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PVE eis 1.5.1	De telefonievoorziening ondersteunt niet alleen de 1ste lijn, maar is ook in staat alle multi channel klantinteracties door te zetten naar een 2de en 3de lijn taakspecialist. Vraag: is de 2de en 3de lijn taakspecialist een KCC medewerker met de KCC applicatie en een vast toestel of heeft deze alleen de beschikking een mobiel toestel?	In principe beschikt de taakspecialist uitsluitend over een mobiel toestel.

248	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE eis 1.1.6	Opdrachtgever heeft daarnaast een tweetal SIP trunks die u dient te gebruiken. Deze SIP trunks dienen ontsloten te worden vanaf de locatie van Opdrachtgever. Alle apparatuur hiervoor dient door u geleverd, geconfigureerd en onderhouden te worden. Vraag: is het ook toegestaan om de 2 SIP trunks te verhuizen naar het datacenter van Opdrachtnemer?	Nee, dat is niet toegestaan.
249	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE eis 1.1.6	De Opdrachtnemer levert haar dienstverlening via de door Opdrachtgever voorgestelde vaste verbindingen op basis van de GT-Vast verbindingen van Vodafone. Vraag: bedoelt u met deze verbinding internetverbinding(en)?	Nee, binnen de GT Vast dienstverlening zijn een veelvoud aan veilige verbindingen voorhanden om de telefoniedienstverlening te kunnen ontsluiten. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een GGI (GGI netwerkkoppeling) verbinding of een IP VPN verbinding (SIP trunks).
250	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	PvE eis 1.1.3	De dienstverlening wordt geleverd vanuit een in Nederland gesitueerd datacenter. Vraag: is het toegestaan om een geografische redundantie aan te bieden waarbij het secundaire datacenter in een ander land staat?	Nee, dat is niet toegestaan.
251	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.0d - EA VT+MT.pdf	4.1.4 Welke SSO authenticatie methodiek wordt momenteel gebruikt binnen de AD? Is dit ADFS 3.0 of SAML 2.0?	Momenteel wordt ADFS 3.0 gebruikt in combinatie met SAML 2.0 t.b.v. user Authenticatie.
252	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	Eis 1.2.8	Eis 1.2.8 Voor een optimale dienstverlening zou Aanbestedende Dienst zoveel mogelijk gebruik moeten maken van standaard beschikbare diensten in de markt. Inschrijver weet ook niet tijdig aangekondigd onderhoud kan leiden tot niet beschikbaar zijn van de dienst en daarmee nadelige gevolgen heeft voor eindgebruikers van aanbestedende dienst en tracht dan onderhoud tot een minimum te beperken. Inschrijver exploiteert echter wel een publiek netwerk en hanteert daarvoor het volgende uniforme onderhoudschema, met daaraan gekoppelde vooraankondiging: 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen en in 20% van de gevallen minimaal vijf werkdagen van tevoren. U kunt bij gegronde redenen bezwaar maken tegen gepland onderhoud via de Account Manager of Service Manager. De Change Manager van inschrijver zal uw bezwaar beoordelen. U ontvangt daarover zo spoedig mogelijk een terugkoppeling. Dit proces zal na gunning nader worden uitgewerkt. Zou Aanbestedende Dienst akkoord willen gaan met de bovengenoemde vooraankondiging?	Eis 1.2.8 bestaat niet in PvE van Perceel 1.
253	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Eis 2.2.3	Aanbestedende dienst eist inzage in tickets. Inschrijver biedt kosteloos een zeer uitgebreide selfservice omgeving aan waarin verregaande mogelijkheden bestaan om realtime wijzigingen door te voeren, echter voorziet deze niet de mogelijkheid om tickets in te zien. Kan inschrijver ermee instemmen dat de voorziening van een realtime beheer portaal de behoefte aan inzicht in tickets overbodig maakt?	Het inzien van tickets vanuit het selfservice portal mag ook worden gelezen als het kunnen inzien van tickets middels het e-mailen van betreffende ticket naar Aanbestedende dienst.
254	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Eis 2.2.5	Voor een optimale dienstverlening zou Aanbestedende Dienst zoveel mogelijk gebruik moeten maken van standaard beschikbare diensten in de markt. Inschrijver weet ook dat iedere verstoring nadelige gevolgen heeft voor eindgebruikers van aanbestedende dienst en tracht dan ook incidenten tot een minimum te beperken. Inschrijver exploiteert echter wel een publiek netwerk waarvoor Inschrijver de volgende uniforme oplostijden hanteert ingedeeld naar de ernst van het incident: Critical/High: < 6 uur in 95% van alle gevallen < 8 uur in 98% van alle gevallen Medium: < 12 Kantooruren in 95% van alle gevallen < 15 Kantooruren in 98% van alle gevallen Low: < 5 werkdagen in 95% van alle gevallen < 7 werkdagen in 98% van alle gevallen Daarnaast kan Aanbestedende dienst via het escalatieproces (extra) aandacht vragen voor incidenten die buiten het hier geschetste stramen vallen. Dit escalatieproces zal nader worden uitgewerkt in de overeen te komen DAP. Zou Aanbestedende Dienst akkoord willen gaan met de bovengenoemde oplostijden?	Niet akkoord, in het door u gegeven voorstel kan het zo zijn dat het oplossen van een grote verstoring dagen mag duren. Dit is voor de Aanbestedende dienst onacceptabel.
255	Perceel 1: Vaste telefonie, Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Eis 2.2.1	"Voor een optimale dienstverlening zou Aanbestedende Dienst zoveel mogelijk gebruik moeten maken van standaard beschikbare diensten in de markt. Inschrijver weet ook niet tijdig aangekondigd onderhoud kan leiden tot niet beschikbaar zijn van de dienst en daarmee nadelige gevolgen heeft voor eindgebruikers van aanbestedende dienst en tracht dan onderhoud tot een minimum te beperken. Inschrijver exploiteert echter wel een publiek netwerk en hanteert daarvoor het volgende uniforme onderhoudschema, met daaraan gekoppelde vooraankondiging: 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen en in 20% van de gevallen minimaal vijf werkdagen van tevoren. U kunt bij gegronde redenen bezwaar maken tegen gepland onderhoud via de Account Manager of Service Manager. De Change Manager van de inschrijver zal uw bezwaar beoordelen. U ontvangt daarover zo spoedig mogelijk een terugkoppeling. Dit proces zal na gunning nader worden uitgewerkt. Zou Aanbestedende Dienst akkoord willen gaan met de bovengenoemde vooraankondiging?"	Niet akkoord. Aanpassing Eis 2.2.1 in perceel 2. Deze heeft geen betrekking op onderhoud: "T.b.v. (onderdelen van de benodigde) on premise componenten is een koppeling toegestaan op basis van Secure LDAP (dit geldt echter alleen voor opgevoerde interne medewerkers van de gemeente Hilversum)." Akkoord. De aanpassing betreft Eis 2.2.1 perceel 1. Aanbestedende dienst gaat akkoord met een dergelijke aankondiging. De Eis 2.2.1: "Gepland onderhoud aan de Cloud omgeving wordt tijdig minimaal vier (4) weken van tevoren aangekondigd." wordt hiermee als volgt: "Gepland onderhoud aan de Cloud omgeving wordt in 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen en in 20% van de gevallen minimaal vijf werkdagen van tevoren aangekondigd." Zie Bijlage Bijlage G PvE Perceel 1 Vaste telefonie_v1.1d - EA VT+MT. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
256	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Eis 3.7.1	Kan de Aanbestedende dienst aangeven welke updates en upgrades zij of een derde partij verwachten uit te willen voeren.	Het betreft updates en upgrades van locale componenten, bijvoorbeeld een softphone op een Endpoint.

257	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	Verwerkersovereenkomst Vaste Telefonie en mobiele telefoons, Artikel 6	Tekstvoorstel Graag toevoegen: Artikel 6.2 (nieuw) In afwijking van lid 1 van dit artikel, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit i) een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst of ii) een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers van de toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens, dan is deze tekortkomende Partij aansprakelijk jegens de andere Partij voor het bedrag tot een maximum van 1.250.000 euro per boete. Vraag Verwerker wenst de door toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes beperkt tot een maximumbedrag van 1,25 miljoen per boete. Het gaat hier niet om zeer gevoelige persoonsgegevens. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord. Schadebeperking is opgenomen in GIBITartikel 13 lid 2. Het opleggen, en bepalen van de hoogte van boete, bij tekortkoming op toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens, is op grond van artikel 14 Uitvoeringswet AVG een bevoegdheid van de Autoriteit Persoonsgegevens. Hierop heeft Opdrachtgever geen rechtstreekse invloed.
258	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 20.9	Tekstvoorstel Graag regel verwijderen "Ingebrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt" Vraag Zie toelichting bij artikel 4 lid 1. Een fatale termijn is naar onze mening niet gebruikelijk binnen de IT branche. Graag regel verwijderen. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord. Wij hanteren wel fatale termijnen en conform het Burgerlijk Wetboek kan ingebrekestelling bij uitblijven van nakoming binnen de gestelde fatale termijn achterwege blijven, omdat de tekortschietende partij dan onmiddellijk in verzuim is. Zie voor fatale termijnen in artikel 4.1 ons antwoord op vraag ref. nr. 83.
259	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 20 lid 1	Tekstvoorstel wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (...)" Vraag Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken. Gaat u akkoord met de suggestie van Inschrijver? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst als Opdrachtgever is in grote mate afhankelijk van de Leverancier. Opschorting door Leverancier betekent dat systemen 'op zwart' gaan en er niet gewerkt kan worden. Opschorting door de Opdrachtgever gaat in de praktijk met name over het later betalen van geld. Die belangen tegen elkaar afwegend is het redelijk om opschorting door de Leverancier aan een termijn te verbinden, terwijl dat bij de Opdrachtgever niet nodig is. Indien de Opdrachtgever zich ten onrechte op opschorting zou hebben beroepen, komt Leverancier immers automatisch wettelijke handelsrente toe (vgl. artikel 6:119a BW). Dat percentage ligt maar liefst 8% hoger dan de rente die de ECB op de geldmarkt hanteert. Gemeenten gaan bovendien niet failliet. Resumerend: het belang van de Opdrachtgever om opschorting door de Leverancier aan voorwaarden te verbinden is groot, terwijl het belang omgekeerd voor Leverancier nauwelijks aanwezig is.
260	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 14 lid 2	Tekstvoorstel Graag schrappen Vraag Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. De vereisten uit artikel 14.2 geven mede aan wat Opdrachtgever ziet als een deugdelijke verzekering.
261	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 13 lid 5	Tekstvoorstel Laatste zin graag verwijderen Vraag Aanbieder kan dit risico niet inschatten en wenst dit dan ook te laten vallen onder de aansprakelijkheidsbeperking. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 75.
262	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 13 lid 2	Tekstvoorstel In plaats van € 5.000.000 per gebeurtenis, € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Vraag Het voorgestelde maximumbedrag is buitengewoon hoog. Kunt u instemmen met dit voorstel?	Niet akkoord. Miskent wordt dat de maximale aansprakelijkheid viermaal de hoogte van de Vergoeding is, waarbij vervolgens een maximering van de genoemde € 5.000.000 geldt. Of de waarde inderdaad de genoemde € 5.000.000 betreft is dus afhankelijk van de hoogte van de Vergoeding.
263	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 9 lid 7	Tekstvoorstel Toevoegen: Bijzondere verplichtingen Leverancier op grond van Telecommunicatiewet a. Op grond van de verplichtingen die door ACM aan Leverancier zijn opgelegd in de ten tijde van de inwerkingtreding van de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever geldende marktanalysebesluiten, dient het verschil tussen de in de Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier groot genoeg te zijn zodat concurrerende aanbieders die tegen dezelfde inkooprijzen bij Leverancier moeten inkopen een concurrerend aanbod kunnen doen. b. Mitsluitend indien: 1. Daar tijdens de looptijd van de Overeenkomst verandering in komt of er anderszins een wijziging optreedt in de relevante regelgeving die gevolgen heeft voor (de werking van) één of meer bepalingen uit de Overeenkomst, of 2. Als gevolg van een verhoging van de inkooprijzen van Leverancier of van een wijziging van de samenstelling van het portfolio aan Diensten dat Opdrachtgever uit hoofde van de betreffende Overeenkomst van Leverancier afneemt het verschil tussen de overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier te klein is, waardoor concurrerende aanbieders geen concurrerend aanbod kunnen doen omdat zij bij Leverancier tegen dezelfde inkooprijzen moeten inkopen, dan is Leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever de door haar in verband daarmee noodzakelijk geachte wijziging(en) in de voorwaarden en/of tarieven aan te brengen. c. Indien Opdrachtgever de wijziging(en) niet wenst te accepteren is elk der partijen gerechtigd om de betreffende Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de desbetreffende wijziging door Leverancier moet zijn geïmplementeerd. Vraag Is Opdrachtgever bereid het hier gedane voorstel door Inschrijver over te nemen zodat Inschrijver te allen tijde aan de voor haar geldende wet- en regelgeving te kunnen blijven voldoen?	Niet akkoord. Wij zien in deze aanbesteding geen reden om deze clausule toe te voegen, omdat er in de ogen van de Aanbestedende dienst geen telecommunicatie wordt geleverd.

264	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	GIBIT 2016, Artikel 5 lid 5	Tekstvoorstel Graag schrappen Vraag Zie toelichting bij artikel 4 lid 1. Een fatale termijn als uitgangspunt nemen is naar onze mening niet gebruikelijk binnen de IT branche. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord. Zie antwoorden op vraag ref. nr. 83 en 230.
265	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 4 lid 2	Tekstvoorstel Graag schrappen Vraag Zie toelichting bij artikel 3 lid 2 t/m 5. Uitvoeren van een risicoanalyse behoort de uitvoerende dienst zelf te doen. Het risico wordt hier ten onrechte geheel bij de leverancier gelegd. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Dit vormt een deel van de zorgplicht die aanbieders hebben. Juist aanbieders hebben vaak kennis en ervaring ten aanzien van het werkend krijgen van een aangeboden oplossing. Onderstaand een toelichting op de GIBIT: " <i>Immers van een leverancier mag verwacht worden dat hij reeds bij de eerste aanbieding (voordat de risicoanalyse is uitgevoerd) goed in beeld heeft wat de risico's aan zijn kant zijn ten aanzien van het leveren van de ICT prestatie.</i> "
266	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 4 lid 1	Tekstvoorstel Wij stellen voor om het om te draaien: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Vraag Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim raakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord. Zie antwoord op vragen ref. nr. 83 en 230.
267	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	GIBIT 2016, Artikel 3 lid 3	Tekstvoorstel Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Vraag Goede informatievervalsing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord. Dit wordt al afdoende geregeld in artikel 3.6 GIBIT. De aanbestedingsstukken bevatten alle informatie waarvan Opdrachtgever veronderstelt dat deze relevant kan zijn voor een mogelijke Inschrijver. In deze aanbesteding zijn 2 vragenronden ingelast. In de eerste vragenronde heeft Inschrijver de mogelijkheid om vragen te stellen om eventuele onduidelijkheden op te helderen. In de tweede vragenronde is er een mogelijkheid om eventuele onduidelijkheden in de antwoorden van Aanbestedende dienst verder verhelderd te krijgen.
268	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 3 lid 2 (i)	Tekstvoorstel Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld: "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Vraag Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Bent u bereid dit aan te passen?	Niet akkoord. Indien Leverancier van mening is dat doelstellingen een tegenstrijdigheid (lijken te) bevatten, dan dient dat in de risico-analyse aangegeven te worden (artikel 3.5/4.2), dan wel dan had dit tijdens de vragenronden in de aanbestedingsprocedure gesteld moeten te worden.
269	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	GIBIT 2016, Artikel 1 lid 9	Tekstvoorstel Gewenste aanpassing: het begrip "gebrek" objectiveren door deze (uitsluitend) te koppelen aan de tussen partijen overeengekomen specificaties van de Prestatie. Bijvoorbeeld door de definitie als volgt formuleren: "Gebreke: Het substantieel niet voldoen van de ICT Prestatie aan de door Leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele en/of technische specificaties en, in geval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een Gebrek is alleen sprake indien deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan Leverancier te maken." Vraag Het begrip "Gebreke" is in de huidige omschrijving gekoppeld aan het "Overeengekomen gebruik". De vraag of de Prestatie gebrekig is, is daarmee afhankelijk van het door de Opdrachtgever beoogde gebruik. Dat beoogde gebruik is subjectief en eenvoudig voor meerdere interpretatie vatbaar. Evenwichtiger en in de markt gebruikelijk is dat uitsluitend de tussen partijen overeengekomen specificaties (zoals specificaties ten aanzien van functionaliteit, techniek, kwaliteit e.d.) bepalend mogen zijn voor de vraag of de Prestatie een gebrek bevat. Dat sluit ook beter aan bij het wettelijke kader van wanpresteren. De definitie van 'Gebreke' zou daarom uitsluitend moeten worden gekoppeld aan de tussen partijen overeengekomen specificaties van de Prestatie. Bent u bereid om het door Opdrachtnemer gedane tekstvoorstel over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord. Opdrachtgever is gebaat bij een oplossing waar hij daadwerkelijk mee uit de voeten kan, vandaar dat Gebrek gekoppeld is aan Overeengekomen gebruik. In de definitie van Overeengekomen gebruik is tevens verwezen naar de plicht voor Opdrachtgever om deze vooraf kenbaar te maken aan Leverancier. Mocht Leverancier hier specifieke risico's zien, dan dienen die in de risicoanalyse aangekaart te worden (artikel 3.5/4.2), dan wel hadden tijdens de vragen in de aanbestedingsprocedure gesteld dienen te worden.

270	Perceel 1: Vaste telefonie	Juridisch	Overeenkomst, Artikel 14	Tekstvoorstel Graag laten vervallen Vraag Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. Artikel 14 gaat overigens niet over een boete bij schending van de geheimhoudingsplicht, dat is artikel 15 lid 2. Voor een toelichting verwijzen wij naar de antwoorden op de vragen ref. nr. 74 en 215.
271	Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT, artikel 14.2	De gestelde te verzekeren bedragen ad 200% erg hoog. Inschrijver wil benadrukken dat een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis en maximaal € 1.000.000,- per jaar voor beroepsaansprakelijkheid erg gebruikelijk is in deze branche. Voor bedrijfsaansprakelijkheid is dit € 2.500.000,- per gebeurtenis en maximaal € 5.000.000,- per jaar. Voor aanvullende eisen zouden extra verzekeringen moeten worden afgesloten die aanzienlijke (onredelijke) kosten met zich mee brengen. Inschrijver verzoekt u dan ook deze eis aan te passen aan bovengenoemde gebruikelijke bedragen.	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag ref. nr. 211.
272	Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT, artikel 13.2	Om verzekering van dit risico mogelijk te maken vragen wij u hier niet alleen een bedrag per gebeurtenis, maar ook een maximaal bedrag per jaar aan te hangen, dit is gebruikelijk binnen de gehele branche en in het algemeen bij verzekeren van dergelijke risico's. Voorstel voor dit maximale bedrag per jaar is EUR 5.000.000. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. De beperking van de aansprakelijkheid van vier maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis, met daaraan nog een maximum achten wij proportioneel. Zie ook antwoord op vraag ref. nr. 78.
273	Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT, artikel 13.2	In artikel 13.2 van de GIBIT wordt de aansprakelijkheid beperkt tot vier maal de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van 5M EUR. Dit is een ongebruikelijk hoge eis binnen de branche. Een gebruikelijke eis voor aanbestedingen van deze omvang is om de aansprakelijkheid te beperken tot vier maal de Vergoeding per gebeurtenis met een maximum van 2M EUR (per gebeurtenis). Inschrijver verzoekt u akkoord te gaan met deze gebruikelijke eis.	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag ref. nr. 78.
274	Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT, artikel 4.1	In artikel 4.1 geeft u aan dat alle termijnen een vaste en fatale termijn zijn. Een vaste en fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord, zie antwoorden op vraag ref. nr. 83 en 230.
275	Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	GIBIT, algemeen	In de GIBIT geeft u niet aan wanneer de eigendom overgaat. Inschrijver verzoekt u het risico van beschadiging of verlies van de geleverde producten of onderdelen daarvan over te laten gaan om het moment van levering (daar u na levering het risico het best kan beheersen en beïnvloeden volgens voorschrift 3-9 A Gids Proportionaliteit) en eigendom van de geleverde producten over te laten gaan op het moment van betaling. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Deels akkoord. Het klopt dat de GIBIT hier niet in voorziet. In de Concept-overeenkomst (Bijlage B) zal daarom het volgende worden opgenomen: <i>"De eigendom van de geleverde ICT Prestatie gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Opdrachtgever na acceptatie van de ICT Prestatie door de Opdrachtgever."</i> En aan artikel 1 van de Concept-Overeenkomst zal de definitie van het begrip "Aflevering" worden toegevoegd. Deze luidt als volgt: <i>"Het verschaffen van het bezit van de ICT Prestatie aan Opdrachtgever."</i> De wijziging wordt meegenomen in Bijlage B Definitieve concept Overeenkomst. Deze wordt als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed gepubliceerd.
276	Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	Bijlage D, Social Return en Concept Overeenkomst, artikel 18	In het kader van Social Return On Investment (SROI) wenst Aanbestedende Dienst dat Ondernemer minimaal 5% van de totale opdrachtsom inzet voor het te werk stellen van Social Return. De Gids Proportionaliteit schrijft echter voor bij leveringen het SROI deel betrekking te laten hebben op de loonsom die voortkomt uit de opdracht en niet de gehele opdrachtwaarde. In onderhavige aanbesteding zit enkel een arbeidscomponent in de uitgevraagde dienstverlening. Kunt u daarom bevestigen dat het op te geven percentage aan SROI enkel betrekking dient te hebben op het aandeel van de omzet wat betrekking heeft op de gevraagde dienstverlening? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De Aanbestedende dienst bevestigt dit voor Perceel 2.
277	Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 15.2	Volgens artikel 15.2 van de Concept Overeenkomst is bij schending van de geheimhoudingsplicht een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,- per overtreding verschuldigd. Inschrijver acht deze boete disproportioneel en verzoekt deze te verlagen naar € 10.000,- Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag ref. nr. 74.
278	Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 15.1	Artikel 15.1 van de Concept Overeenkomst luidt 'In aanvulling op artikel 15.2 van de GIBIT is Leverancier verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtgever Personeel en andere ingeschakelde hulppersonen een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.' Alle medewerkers van inschrijver hebben zich al aan geheimhouding geconformeerd door de geheimhoudingsclausule in hun arbeidsovereenkomst. Inschrijver verzoekt u dan ook akkoord te gaan met het overleggen van die geheimhoudingsclausule in plaats van een aparte geheimhoudingsverklaring. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. Het betreffende artikel geeft de mogelijkheid, maar geen verplichting, voor de Opdrachtgever om een geheimhoudingsverklaring te eisen. Op het moment dat geheimhouding in voldoende mate anderszins is geborgd, zal daar uiteraard geen aanleiding toe bestaan. Op voorhand kan niet worden vastgesteld wanneer dat wel of niet het geval zal zijn. Daarom gaat het te ver om het artikel niet van toepassing te verklaren.
279	Perceel 2: Mobiele telefoons	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 14	In artikel 14 van de Concept Overeenkomst heeft u een direct opeisbare boete opgenomen van € 2.500 per gebeurtenis met dien verstande dat voor iedere week dat de overtreding voortduurt deze boete wordt verhoogd met € 2.500,- met een maximum van € 25.000,- per gebeurtenis. Inschrijver acht dit een disproportioneel hoge boete welke bovendien niet duidelijk is. Het is inschrijver niet duidelijk wat er onder 'gebeurtenis' dient te vallen. Dit kan in de praktijk al betekenen dat inschrijver een boete opgelegd krijgt voor een foute rapportage. Dit zou uiterst disproportioneel zijn. Inschrijver stelt dan ook voor om enkel een boete voor de levering van hardware en de levering van diensten op te nemen in de Overeenkomst. Inschrijver verzoekt u de boete aan te passen naar een boete van 0.5 % van de waarde van hetgeen te laat is geleverd per dag met een maximum van 5%. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. In het licht van het artikel wordt met gebeurtenis bedoeld het niet uitvoeren van opdrachten. Met opdrachten wordt bedoeld alle producten en diensten die Opdrachtnemer binnen dit bestek heeft gedefinieerd. U dient deze opdrachten conform bestek (overeenkomst) uit te voeren. Indien u dit niet doet is Opdrachtgever gerechtigd u direct een boete op te leggen conform het artikel. Zie verder ook antwoord op vraag ref. nr. 215.
280	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Concept Overeenkomst, artikel 12.1 en 12.4	In artikel 12.1 van de Concept Overeenkomst heeft u opgenomen dat de prijzen exclusief BTW zijn. In artikel 12.4 van de Concept Overeenkomst heeft u opgenomen dat de prijzen 'All-in' zijn. Dit is een tegenstrijdige bepaling. Inschrijver verzoekt u te verduidelijken of de prijs nu wel of niet exclusief BTW is.	Alle geoffreerde prijzen en tarieven dienen exclusief BTW te zijn. Zie o.a. Invulformulier tarieven (Bijlage 3). U doelt in artikel 12.4 op de woorden Belastingen en Heffingen. Hiermee wordt bedoeld de verplichtingen op grond van de op de Inschrijver van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen, niet zijnde BTW.

281	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Concept Overeenkomst, artikel 7.7	In artikel 7.7 van de Concept Overeenkomst heeft u opgenomen dat indien Leverancier niet in staat is het gevraagde te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze. Kunt u bevestigen dat u enkel van deze mogelijkheid gebruik zal maken wanneer leverancier blijvend niet in staat is om te leveren of aan de randvoorwaarden te voldoen? Het zou immers niet proportioneel zijn om de uitvraag in de markt te zetten, wanneer leverancier nog steeds kan nakomen. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. Aanbestedende dienst neemt het maken van afspraken met elkaar zeer serieus. Indien leverancier zijn verplichtingen niet nakomt, zullen wij uiteraard eerst de middelen hiervoor uit de GIBIT inzetten Bv. bij niet-nakoming geldt in principe een ingebrekestelling, tenzij... (zie artikel 20.9 GIBIT). Echter, indien u dan alsnog niet kunt leveren, of helemaal niet meer kunt leveren, of indien u geen producten kunt leveren die voldoen aan de door ons gestelde randvoorwaarden, dan willen wij de mogelijkheid hebben om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze.
282	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Concept Overeenkomst, artikel 2.4	In artikel 2.4 van de Concept Overeenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven de Overeenkomst. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat de Overeenkomst aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft deze aanpassing ook geen doorwerking in de Overeenkomst. Inschrijver verzoekt u derhalve de Nota's van Inlichtingen te laten prevaleren boven alle andere documenten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. Dit is niet nodig. Indien in de Nota van Inlichtingen wordt aangegeven dat de overeenkomst wordt aangepast, wordt de overeenkomst aangepast en is datgene wat in de Nota van Inlichtingen is aangegeven verwerkt. In dat geval hoeft de Nota van Inlichtingen niet te prevaleren op de overeenkomst, want dan wordt in de overeenkomst hetzelfde geregeld.
283	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bestek, bijlage F, Verwerkersovereenkomst	In het bestek is opgenomen dat de Verwerkersovereenkomst als bijlage F is bijgevoegd. Echter, de Verwerkersovereenkomst is door u niet gepubliceerd. Bovendien vervullen de inschrijvers volgens onze (juridische) informatie geen rol als informatieverwerker, zij zijn slechts houder van informatie ten behoeve van hun eigen bedrijfsvoering, en daarmee geen gegevensverwerkend bedrijf (artikel 4 lid 8 AVG). Kunt u dit bevestigen en bijlage F niet van toepassing verklaren? Zo nee, op basis waarvan stelt u dan dat de Inschrijvers informatieverwerker zijn?	Bijlage F Verwerkersovereenkomst is gepubliceerd op TenderNed, zie verder antwoord op vraag ref. nr. 88.
284	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H, Eis 3.3.2, pagina 10	Opdrachtgever vraagt om de SMP-oplossing als een cloud dienst. Om deze reden kan opdrachtnemer geen resultaatverplichting opgelegd worden voor het op basis van resources naar behoren laten functioneren van deze dienst. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de fabrikant van de cloud dienst. Is opdrachtgever bereid dit onderdeel van deze eis te herformuleren of laten vervallen?	Aanbestedende dienst begrijpt uw opmerking. Echter, Aanbestedende dienst wil voorkomen dat zij een SMP-oplossing krijgt die dusdanig traag is of slecht functioneert dat deze eigenlijk niet bruikbaar is. Aanbestedende dienst wil deze eis wel herformuleren op de volgende wijze: <i>"Opdrachtnemer garandeert dat de SMP-oplossing naar behoren functioneert. Binnen het beschikbaarheids window."</i> <i>Aanbestedende dienst gaat akkoord met een dergelijke aankondiging. De Eis 3.3.2 in paragraaf connectiviteit: "Opdrachtnemer garandeert voldoende resources (dataverbindingen, storage, et cetera) binnen de SMP-dienst die nodig zijn om de applicatie naar behoren te laten functioneren." wordt hiermee als volgt: "Opdrachtnemer garandeert dat de SMP-oplossing naar behoren functioneert. Binnen het beschikbaarheids window."</i> Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
285	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H, Eis 2.5.3, pagina 8	U schrijft in eis 2.5.3. het volgende: "De Programmatuur is geschikt voor virtualisatie." Bedoelt u dat de SMP programmatuur op gevirtualiseerde machines moet kunnen draaien? Graag uw bevestiging. Zo niet, dan verzoeken wij u dit te verduidelijken.	De SMP-oplossing dient een SAAS oplossing te zijn. Aanbestedende dienst sluit niet uit, omdat zij niet iedere SMP-oplossing kent, dat een component lokaal (on premise) geïnstalleerd moet worden. Daarom wordt er gesproken over on premise eisen en dat de programmatuur geschikt moet zijn voor virtualisatie. Het is de ervaring van Aanbestedende dienst dat zuivere SAAS (Cloud native) oplossing bijna niet bestaan. Om deze reden wordt er de mogelijkheid geboden om lokaal t.b.v. interactie (autorisatie, authenticatie, user(de)provisioning) met deze cloudoplossing e.a. te installeren. Dit zijn feitelijke koppelingen! Als uw oplossing geen lokaal component/installatie vereist, hoeft u hier geen rekening mee te houden. Hoewel Aanbestedende dienst zich dan wel hardop afvraagt hoe u dan de connectie gaat leggen t.b.v. autorisatie, authenticatie user(de)provisioning. Dit laatste is wel noodzakelijk.
286	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H, Eis 2.5.1 en 2.5.2, pagina 7	U schrijft in eis 2.5.2. het volgende: "Opdrachtnemer ondersteunt de werking van haar laatste versie van Programmatuur op Microsoft Windows Server..." Wordt hier met "Programmatuur" de "SMP-oplossing" bedoeld? Zo ja, zijn met deze eis SMP-oplossingen uitgesloten die draaien op andere platformen dan Microsoft Windows Server? Zo nee, kan opdrachtgever deze eisen herformuleren of laten vervallen?	Ja en nee, De SMP-oplossing dient een SAAS oplossing te zijn. Aanbestedende dienst sluit niet uit, omdat zij niet iedere SMP-oplossing kent, dat een component lokaal (on premise) geïnstalleerd moet worden. Daarom wordt er gesproken over on premise eisen. Het is de ervaring van Aanbestedende dienst dat zuivere SAAS (Cloud native) oplossing bijna niet bestaan. Om deze reden wordt er de mogelijkheid geboden om lokaal t.b.v. interactie (autorisatie, authenticatie, user(de)provisioning) met deze cloudoplossing e.a. te installeren. Dit zijn feitelijke koppelingen! Als uw oplossing geen lokaal component/installatie vereist, hoeft u hier geen rekening mee te houden. Hoewel Aanbestedende dienst zich dan wel hardop afvraagt hoe u dan de connectie gaat leggen t.b.v. autorisatie, authenticatie user(de)provisioning. Dit laatste is wel noodzakelijk. Dus de SMP-oplossing die draait in de Cloud hoeft dus geen Microsoft Server te zijn.
287	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H, Eis 1.2.5, pagina 4	Een SMP-oplossing is standaard programmatuur. Om deze reden kan opdrachtnemer geen resultaatverplichting opgelegd worden voor het afhandelen van problemen binnen de geleverde SMP-oplossing. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de fabrikant van de standaard programmatuur. Is Opdrachtgever bereid dit onderdeel van deze eis te herformuleren of laten vervallen?	Akkoord. Eis 1.2.5: <i>"De Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting waar het gaat om het oplossen van problemen die te wijten zijn aan problemen binnen de geleverde Programmatuur, dienst, gemaakte koppelingen en of door haar uitgevoerde werkzaamheden. Dit houdt in dat problemen (incidenten) binnen een afgesproken tijds kader worden opgelost dan wel dat er een workaround wordt aangeboden."</i> wordt aangepast in: <i>"De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting waar het gaat om het oplossen van problemen die te wijten zijn aan problemen binnen de geleverde Programmatuur, dienst, gemaakte koppelingen en of door haar uitgevoerde werkzaamheden. In dien e.a. leidt tot een niet bruikbare SMP-oplossing treden partijen in overleg met als doel te komen tot een gezamenlijke oplossing."</i> Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
288	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H, Eis 1.1.2, pagina 3.	Beveiliging op kernel niveau wordt binnen het besturingssysteem van het mobiele toestel afgehandeld, waardoor een SMP-oplossing hier geen waarde aan toe kan voegen. Is Opdrachtgever bereid dit onderdeel van deze eis te herformuleren of te laten vervallen?	Nee, het is voor de Aanbestedende dienst evident dat het kunnen beveiligen op Kernel niveau beschikbaar is in de optioneel te leveren SMP-oplossing. Aanbestedende dienst ziet in de markt dat dit geboden wordt.
289	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H, Eis 1.1.1, pagina 3	Aan welke onderdelen van het KNOX-platform (KNOX management API's, KNOX Mobile Enrollment, KNOX Manage, KNOX Configure, en/of KNOX E-FOTA, etc.) wordt hier gerefereerd? Graag uw verduidelijking.	De Aanbestedende dienst verwacht optioneel een Secure Mobile Platform, conform eis 1.1.2 van het PvE Perceel 2. Het is aan de Inschrijver om te bepalen welke configuratie zij wenst te leveren en met welke producten zij dit wenst te doen. Het doel van de Aanbestedende dienst is om de in te zetten smartphones veilig te kunnen gebruiken. Daarnaast moeten deze op een zo kost-effectieve mogelijke wijze ingezet kunnen worden. De referentie aan KNOX betreft niet specifiek de verschillende onderdelen alswel de functionele mogelijkheden die een dergelijk platform biedt.

290	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H, Eis 1.1.1, pagina 3	U noemt hier Samsung KNOX als referentie voor een SMP-oplossing. Aan welke eisen moet het SMP-oplossing voldoen om gelijkwaardig te zijn aan Samsung KNOX? Graag uw verduidelijking.	Zie antwoord ref. nr. 289.
291	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bestek, P2-K-3, pagina 40	Het is inschrijver niet duidelijk waarom het SMP met drie verschillende MDM-oplossingen (Intune, Airwatch en/of Citrix) geïntegreerd dient te kunnen worden. Welke van deze drie MDM-oplossingen is/zijn operationeel bij de opdrachtgever? Graag uw verduidelijking.	Aanbestedende dienst heeft nog geen keuze gemaakt voor een modern device management tool. Om deze reden zoekt zij een tool die te integreren valt met deze drie vendors. Aanbestedende dienst heeft een dergelijke tool nog niet in gebruik.
292	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bestek, paragraaf 2.9.3, pagina 21 en Bijlage H, pagina 3	In het bestek worden Android-toestellen genoemd en in de bijlage H wordt het Samsung KNOX-platform als voorbeeld van een SMP genoemd. Is onze aanname correct dat iOS niet binnen scope is? Graag uw bevestiging.	Ja, uw aanname is correct. iOS valt niet binnen de scope.
293	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bestek, paragraaf 1.5.2, pagina 12	U schrijft in paragraaf 1.5.2. het volgende: "De levering van mobiele telefoontoestellen inclusief configuratie managementgegevens." Het is niet geheel duidelijk wat er wordt verstaan onder "configuratie managementgegevens". Klopt onze aanname dat u hiermee de gegevens bedoelt zoals aangegeven in Eis 1.3.8.? Graag uw bevestiging. Zo niet, dan verzoeken wij u dit te verduidelijken.	Zie antwoord ref. nr. 181.
294	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bestek, Begrippenlijst, pagina 4	Het is inschrijver niet geheel duidelijk wat u met Secure Mobile Platform (SMP) bedoelt. Dit is namelijk geen gebruikelijk term die in de markt wordt gebruikt. Is SMP hetzelfde als Mobile Device Management (MDM) of wordt met SMP de Enterprise managementmogelijkheden van het Android-besturingssysteem (aanwezig op de mobiele toestellen) bedoeld? Graag uw verduidelijking	Omdat een mobile device ook een laptop is met windows of chrome of linux etc. is de term (MDM)verwarrend. De een leest Mobile Device Management de ander Modern Device Management. Aanbestedende dienst gaat namelijk uit bij MDM van een oplossing om al zijn endpoints te managen dus Modern Device Management, terwijl inschrijver mogelijk enkel kijkt naar een specifiek platform als Android of iOS, dan wordt eerder Mobile Device Management bedoeld. Om deze reden heeft Aanbestedende dienst de term SMP gebruik (Secure mobile platform) in deze aanbesteding, dit om verwarring te voorkomen. Er wordt in uw omschrijving dus een Mobile Device Management oplossing bedoeld.
295	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, Eis 1.3.5, 4G toestel	U eist bij eis 1.3.7; "Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 12 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar." De modellen die op basis van de eisen in aanmerking komen om aangeboden te worden zijn al enkele maanden op de markt. Hierdoor is het mogelijk dat u modellen aangeboden krijgt die weliswaar 12 maanden beschikbaarheid garanderen vanaf moment van introductie door fabrikant, maar op moment van ingaan contract al bijna niet meer leverbaar zijn. Om dit te voorkomen verzoeken we u voor het 4G toestel de 12 maanden na introductiedatum fabrikant te wijzigen naar; "Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar." Hiermee bent u voor het 4G toestel verzekerd van modellen die ook na ingangsdatum contract nog een tijd leverbaar zijn. Gaat u akkoord met ons verzoek?	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. De Eis 1.3.5: "Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 12 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar." wordt hiermee als volgt: "Het aangeboden telefoontoestel is minimaal 24 maanden na introductiedatum fabrikant leverbaar." Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
296	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.7.	U eist bij eis 1.3.7; "Opdrachtnemer biedt twee (2) verschillende headsets aan zowel één (1) in- als één (1) on-ear. De headset beschikt minimaal over Noise Cancellation. De headsets worden geleverd tegen een vaste prijs voor de initiële bestelling. Opdrachtnemer vermeld hiervoor een stuksprijs per headsettype (In-ear stuksprijs en on-ear stuksprijs). Opdrachtgever kan deze afnemen in een nader te bepalen aantal. Opdrachtgever zal hiervoor in dat geval een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken." Marktconform worden steeds minder smartphones uitgerust met een 3.5 mm audio jack. Mede dankzij de komst van draadloze verbindingen zoals bluetooth, is een 3.5 mm audio jack niet meer nodig om een smartphone te verbinden met een headset. Daarnaast is de vraag naar draadloze verbindingen tussen devices aan het stijgen. Onder andere vanwege het grotere gebruiksgemak. Bovendien worden alle noise cancelling technologieën volledig ondersteunt door bluetooth. Klopt het dat de aangeboden in-ear en on-ear headsets in ieder geval draadloos en via bluetooth met de aangeboden smartphones verbonden moeten kunnen worden? Hiermee zullen de headsets tevens toekomstbestendiger zijn.	Uw suggestie wordt overgenomen. De headsets dienen via bluetooth te worden verbonden met de smartphones. De Eis 1.3.7: "Opdrachtnemer biedt twee (2) verschillende headsets aan zowel één (1) in- als één (1) on-ear. De headset beschikt minimaal over Noise Cancellation. De headsets worden geleverd tegen een vaste prijs voor de initiële bestelling. Opdrachtnemer vermeld hiervoor een stuksprijs per headsettype (In-ear stuksprijs en on-ear stuksprijs). Opdrachtgever kan deze afnemen in een nader te bepalen aantal. Opdrachtgever zal hiervoor in dat geval een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken." wordt hiermee als volgt: " Opdrachtnemer biedt twee (2) verschillende headsets aan zowel één (1) in- als één (1) on-ear. De headset beschikt minimaal over Noise Cancellation. Zijn draadloos en worden middels bluetooth verbonden met het mobiele toestel. De headsets worden geleverd tegen een vaste prijs voor de initiële bestelling. Opdrachtnemer vermeld hiervoor een stuksprijs per headsettype (In-ear stuksprijs en on-ear stuksprijs). Opdrachtgever kan deze afnemen in een nader te bepalen aantal. Opdrachtgever zal hiervoor in dat geval een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken." Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
297	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.7.	U eist bij eis 1.3.7; "Opdrachtnemer biedt twee (2) verschillende headsets aan zowel één (1) in- als één (1) on-ear. De headset beschikt minimaal over Noise Cancellation. De headsets worden geleverd tegen een vaste prijs voor de initiële bestelling. Opdrachtnemer vermeld hiervoor een stuksprijs per headsettype (In-ear stuksprijs en on-ear stuksprijs). Opdrachtgever kan deze afnemen in een nader te bepalen aantal. Opdrachtgever zal hiervoor in dat geval een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken." Er bestaan grote verschillen tussen headsets die bedoeld zijn voor entertainment en consumentgebruik en headsets gericht op zakelijk en kantoorgebruik. Headsets die behoren tot deze laatste categorie beschikken marktconform over zogenaamde Unified Communications (UC) of Skype for Business certificeringen. Deze certificeringen garanderen een optimale audiokwaliteit en werking met communicatie software zoals bijvoorbeeld Cisco Jabber of Google Hangouts of Skype for Business in het geval van een Skype for Business certificering. Klopt onze aanname dat de aangeboden in-ear en on-ear headsets Unified Communications (UC) of Skype for Business certified dienen te zijn?	Uw aanname is incorrect, de headsets hoeven niet gecertificeerd te zijn.

298	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.7.	U eist bij eis 1.3.7; "Opdrachtnemer biedt twee (2) verschillende headsets aan zowel één (1) in- als één (1) on-ear. De headset beschikt minimaal over Noise Cancellation. De headsets worden geleverd tegen een vaste prijs voor de initiële bestelling. Opdrachtnemer vermeld hiervoor een stuksprijs per headsettype (In-ear stuksprijs en on-ear stuksprijs). Opdrachtgever kan deze afnemen in een nader te bepalen aantal. Opdrachtgever zal hiervoor in dat geval een nadere opdracht verstrekken. Het staat Opdrachtgever vrij hier wel of geen gebruik van te maken." Noise cancelling is een begrip dat op meerdere manieren geïnterpreteerd kan worden. Zo is er passieve Noise cancelling en actieve Noise cancelling. Het effect van oordopjes die het oor ingaan en zodoende de gehoorgang (gedeeltelijk) afsluiten of oor kussentjes die de oorschelpen volledig bedekken, wordt als passieve noise cancelling beschouwd. Hierbij vindt echter geen daadwerkelijke filtering van het omgevingsgeluid plaats. Actieve Noise cancelling daarentegen zorgt er middels technologie voor dat omgevingsgeluiden worden weg gefilterd. Dit wordt ook wel actieve ruisonderdrukking genoemd. Hierdoor geniet de gebruiker onder andere van een hogere gesprekskwaliteit. Daarnaast beschikken in-ear en on-ear headsets welke bedoeld zijn voor noise cancelling, over speciale ruis onderdrukkende microfoons. Deze microfoons zorgen ervoor dat de gebruiker van de headset zelf ook beter verstaanbaar is voor degene met wie gebeld wordt of op een andere manier via spraak gecommuniceerd wordt. Klopt onze aanname dat de aangeboden in-ear en on-ear headsets over zowel actieve noise cancelling als over ruis-onderdrukkende microfoons dienen te beschikken, ten behoeve van een zo hoog mogelijk gesprekskwaliteit?	Uw aanname is incorrect, de headsets hoeven slecht te beschikken over passieve noise cancellation.
299	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2, 4.3 Nadere opdracht (bestelling) en levering Additionele diensten, eis 4.3.12.	U eist bij eis 4.3.12.; "Hardware wordt binnen de fabrieksgarantieperiode van ten minste 24 maanden na ontvangst Opdrachtgever, voor risico en rekening van Opdrachtnemer gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Opdrachtgever binnen 15 werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. De exacte procedure wordt vastgelegd in het procedureboek." 24 maanden garantie is voor diverse producten in de markt niet gangbaar. Bijvoorbeeld bij screenprotectors en telefoonhoesjes. Klopt onze aanname dat eis 4.3.12 niet van toepassing is op de aan te bieden screenprotectors en telefoonhoesjes en dat voor deze producten de korter dan 24 maanden durende fabrieksgarantie van toepassing is die op deze producten geldt?	Om een latere "discussie te voorkomen wordt de garantie gewijzigd. Aanbestedende bevestigt dat deze 24 maanden niet van toepassing is op screenprotectors en telefoonhoesjes. Deze garantie eis van 24 maanden is van toepassing op het toestel. Voor accessoires als headsets is de garantietermijn 12 maanden. Voor andere producten wordt de gangbare termijn gehanteerd. De Eis 4.3.12: "Hardware wordt binnen de fabrieksgarantieperiode van ten minste 24 maanden na ontvangst Opdrachtgever, voor risico en rekening van Opdrachtnemer gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Opdrachtgever binnen 15 werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. De exacte procedure wordt vastgelegd in het procedureboek." wordt hiermee als volgt: "Een mobiel toestel wordt binnen de fabrieksgarantieperiode van ten minste 24 maanden na ontvangst Opdrachtgever voor risico en rekening van Opdrachtnemer gerepareerd. Voor accessoires als een headset is de garantietermijn 12 maanden. Voor andere producten die hier niet gespecificeerd zijn wordt de gangbare garantie termijn gehanteerd. Ook hier geldt dat na ontvangst Opdrachtgever voor risico en rekening van Opdrachtnemer worden gerepareerd. Het betreffende product wordt na aanmelding door contactpersoon van Opdrachtgever binnen 15 werkdagen gerepareerd of omgewisseld voor een gelijkwaardig product. De exacte procedure wordt vastgelegd in het procedureboek." Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
300	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.4.	U eist bij eis 1.3.4; "Opdrachtnemer levert het mobiele toestel uit met een geplaatste screenprotector en telefoonhoesje (bookstyle case) ongeacht of dit het standaard of 5g toestel is. Opdrachtnemer geeft hiervoor een Case en Screenprotector stukprijs op." Klopt onze aanname dat de aan te bieden telefoonhoesjes, bookstyle case hoesjes dienen te zijn waarbij zowel de voor- als achterkant van de telefoon beschermd wordt door het hoesje en dit hoesje over een sluiting beschikt?	Dat klopt, zowel de voor- en achterkant van het toestel dient beschermd te zijn. Het hoesje dient over een sluiting te beschikken.
301	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.2.	U eist bij eis 1.3.2, onder andere; "Het toestel is voorzien van de laatste commercieel beschikbare versie van Android." De laatst uitgebrachte versie van Android, is Android 10. Klopt onze aanname dat de aangeboden toestellen voorzien dienen te zijn van Android 10?	Dat klopt, het toestel dient voorzien te zijn van de laatste versie van Android. Op het moment van deze aanbesteding is dat Android 10.
302	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.2.	U eist bij eis 1.3.2, onder andere; "Heeft een OLED-scherm van minimaal 6 en maximaal 7 inch met minimaal 350 dpi." Er wordt gebruik gemaakt van diverse schermtechnologieën binnen de smartphone markt. Zo bestaat er naast OLED, ook IPS ofwel LCD. Ten opzichte van IPS/LCD schermen heeft OLED een aantal voordelen. Dit zijn onder andere; efficiënter in energieverbruik, betere en diepere zwartniveau's en helderdere kleuren. Klopt onze aanname dat de aangeboden toestellen over een OLED scherm dienen te beschikken van minimaal 6 en maximaal 7 inch met minimaal 350 dpi en dat alternatieven schermtechnologieën als IPS en LCD niet zijn toegestaan?	Uw opmerking is correct. Het toestel dient te beschikken over een OLED scherm. Dit scherm is minimaal 6 en maximaal 7 inch. Waar bij het scherm minimaal 350 DPI heeft.
303	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.2.	U eist bij eis 1.3.2, onder andere; "Het toestel ondersteunt de facto minimaal de 4de generatie mobiele telefonie standaarden in beide SIM-kaartslots." Klopt onze aanname dat hiermee bedoeld wordt dat het aangeboden toestel over minimaal 4G mogelijkheid dient te beschikken in beide SIM-kaartslots?	Uw aanname is correct het toestel dient twee (2) SIM-kaartslots te bevatten met minimaal 4G in beide SIM-kaartslots.

304	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.1. en eis 1.3.2., 4G toestel	U eist bij eis 1.3.1.; Opdrachtnemer levert een zogenaamd Enterprise grade telefoontoestel (mobiel toestel) welke compatibel is met de door Opdrachtnemer aangeboden SMP-oplossing. In het bestek geeft u de volgende definitie van Enterprise Grade; Een product of dienst welke in grote getallen kan worden geleverd en welke eenvoudig kan worden gebruikt binnen bedrijven en beheerd door Opdrachtgever gedurende de gebruikstermijn van 36 maanden. Hierbij geldt specifiek dat gedurende deze periode de fabrikant garanties geeft over security updates en upgrades, welke door de Opdrachtgever kunnen worden doorgevoerd. Daarnaast eist u bij eis 1.3.2. onder andere; Het te leveren toestel wordt middels softwaresupport voor een gebruikersperiode van 36 maanden gegarandeerd. Bovenstaande eisen hebben tot gevolg dat op één A-merk fabrikant na, alle A-merk fabrikanten worden uitgesloten tot het doen van een aanbieding voor het 4G toestel. Toestellen die voldoen aan de gestelde eisen zijn al een aantal maanden op de markt. Deze toestellen die normaliter security updates van 36 maanden kunnen garanderen vanaf moment van introductie door de fabrikant, kunnen deze 36 maanden daarom niet meer garanderen vanaf het moment dat de toestellen door aanbestedende dienst in gebruik worden genomen. Om een aanbieding te kunnen doen die voor 100% aan de gestelde eisen voldoet, willen we u daarom verzoeken akkoord te gaan met onderstaande aanpassingen op eis 1.3.2. en de definitie van Enterprise Grade voor het 4G toestel wat betreft het security updates en upgrades gedeelte. Eis 1.3.2.; Het te leveren 4G toestel wordt gegarandeerd 30 maanden voorzien van software updates en support vanaf moment van schrijven. Dit betekent gegarandeerde software updates en support tot 14 januari 2023. Definitie Enterprise Grade; Een product of dienst welke in grote getallen kan worden geleverd en welke eenvoudig kan worden gebruikt binnen bedrijven en beheerd door Opdrachtgever gedurende de gebruikstermijn van 36 maanden. Hierbij geldt specifiek dat vanaf moment van schrijven en dus vanaf 14 juli 2020, de fabrikant 30 maanden garanties geeft over security updates en upgrades, welke door de Opdrachtgever kunnen worden doorgevoerd. Gaat u akkoord met ons verzoek?	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel, zij het met een kleine aanvulling. De definitie van Enterprise Grade en de Eis 1.3.2. worden aangepast. De Eis 1.3.2. wordt als volgt: "Opdrachtnemer levert een mobiel toestel wat minimaal voldoet aan de volgende specificaties: - Het toestel beschikt minimaal over een dual SIM-kaart functionaliteit. - Het is compatibel met de gebruikte frequentiebanden van Telco's (T-Mobile, KPN en Vodafone) actief in de Nederlandse markt. - Het toestel ondersteunt de facto minimaal de 4de generatie mobiele telefonie standaarden in beide SIM-kaartslots. - Heeft een OLED-scherm van minimaal 6 en maximaal 7 inch met minimaal 350 dpi. - Heeft een camera aan de voor- en achterkant. De aanwezige camera achterop het toestel heeft minimaal 16 mega pixels als resolutie. - Het toestel heeft ondersteuning voor zowel de 2.4 als 5ghz Wifi band. - De accu heeft een gebruikstijd van minimaal 9 uur. - Het toestel heeft minimaal 64 GB aan dataopslag. - Het toestel is voorzien van de laatste commercieel beschikbare versie van Android. - Het te leveren toestel wordt middels softwaresupport voor een gebruikersperiode van 36 maanden gegarandeerd vanaf de introductie datum van fabrikant. - Het te leveren toestel is niet ouder dan 6 maanden. Opdrachtnemer geeft hiervoor een Mobiel toestel aanschaf stukprijs op." De definitie van Enterprise Grade wordt als volgt: "Een product of dienst welke in grote getallen kan worden geleverd en welke eenvoudig kan worden gebruikt binnen bedrijven en beheerd door Opdrachtgever gedurende de gebruikstermijn van 36 maanden. Hierbij geldt specifiek dat vanaf moment van introductiedatum van het toestel door de fabrikant, de fabrikant 36 maanden garanties geeft over security updates en upgrades, welke door de Opdrachtgever kunnen worden doorgevoerd." Hiermee kunt u een 4G toestel leveren wat nog maar 30 maanden support heeft op het moment van schrijven. Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Zie verder pagina 2 van Bestek_Vaste_telefonie_en_mobiele_telefoons_v1.1d. Deze documenten zijn als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
305	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Programma van Eisen Perceel 2 Mobiele telefoons, 1.3 Mobiel en accessoires, eis 1.3.1. en eis 1.3.2., 5G toestel	U eist bij eis 1.3.1.; Opdrachtnemer levert een zogenaamd Enterprise grade telefoontoestel (mobiel toestel) welke compatibel is met de door Opdrachtnemer aangeboden SMP-oplossing. In het bestek geeft u de volgende definitie van Enterprise Grade; Een product of dienst welke in grote getallen kan worden geleverd en welke eenvoudig kan worden gebruikt binnen bedrijven en beheerd door Opdrachtgever gedurende de gebruikstermijn van 36 maanden. Hierbij geldt specifiek dat gedurende deze periode de fabrikant garanties geeft over security updates en upgrades, welke door de Opdrachtgever kunnen worden doorgevoerd. Daarnaast eist u bij eis 1.3.2. onder andere; Het te leveren toestel wordt middels softwaresupport voor een gebruikersperiode van 36 maanden gegarandeerd. Door bovenstaande eisen is er geen enkele A-merk fabrikant die een aanbieding kan maken welke voor 100% aan de gestelde eisen voldoet voor het toestel dat 5G dient te ondersteunen. Toestellen die voldoen aan de gestelde eisen zijn al een aantal maanden op de markt. Deze toestellen die normaliter security updates van 36 maanden kunnen garanderen vanaf moment van introductie door fabrikant, kunnen deze 36 maanden daarom niet meer garanderen vanaf het moment dat de toestellen door aanbestedende dienst in gebruik worden genomen. Om het mogelijk te maken een aanbieding te maken welke voor 100% aan de gestelde eisen voldoet, zal de geëiste software support van 36 maanden gebruikersperiode moeten wijzigen voor het 5G toestel. We willen u daarom verzoeken voor het 5G toestel akkoord te gaan met onderstaande aanpassingen op eis 1.3.2. en de definitie van Enterprise Grade voor het 5G toestel wat betreft het security updates en upgrades gedeelte. Eis 1.3.2.; Het te leveren 5G toestel wordt gegarandeerd 36 maanden voorzien van software updates en support vanaf moment van introductiedatum van het toestel door de fabrikant. Definitie Enterprise Grade; Een product of dienst welke in grote getallen kan worden geleverd en welke eenvoudig kan worden gebruikt binnen bedrijven en beheerd door Opdrachtgever gedurende de gebruikstermijn van 36 maanden. Hierbij geldt specifiek dat vanaf moment van introductiedatum van het toestel door de fabrikant, de fabrikant 36 maanden garanties geeft over security updates en upgrades, welke door de Opdrachtgever kunnen worden doorgevoerd. Gaat u akkoord met ons verzoek?	Zie antwoord op vraag ref. nr. 305. Hiermee kunt u een toestel leveren met 5G welke maximaal 36 maanden support updates heeft vanaf het moment van introductie.
306	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT, Eis 3.4.2.	U schrijft in eis 3.4.2. het volgende: "Opdrachtnemer toont jaarlijks middels een onafhankelijke ISAE 3402 type 2 of gelijkwaardige audit/verklaring aan dat zij in staat is de veiligheid van haar omgeving te waarborgen." Naar ons inziens past deze eis niet binnen de uitvraag van deze aanbesteding. U wenst een waarborg van de veiligheid van de omgeving van de Inschrijver. Dit toont Inschrijver aan middels het ISO 27001 certificaat. Dit is tevens het normenkader dat is vastgesteld in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) dat sinds begin 2019 van kracht is. Daarnaast is het uitvragen van een ISAE 3402 type 2 verklaring vooral gebruikelijk binnen de financiële sector. Doordat het niet gebruikelijk is bij dit soort uitvragen zorgt u ervoor dat geen van de aanbieders aan deze eis kan voldoen. Om deze redenen verzoeken wij u om deze eis te laten vervallen. Zo niet, dan verzoeken wij u dit te onderbouwen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. De eis voor een ISAE 3402 type 2 verklaring komt te vervallen. Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
307	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT, Eis 4.2.1.	U schrijft in Eis 4.2.1. het volgende: "Periodieke diensten voor toesteldienstprijs (SMP-abonnement) volgende uit de initiële opdracht worden na bedrijfsvaardige oplevering maandelijks achteraf voor 100% gefactureerd." Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat u exact onder 'bedrijfsvaardige oplevering' verstaat. Om tijdens het contract onduidelijkheden te voorkomen, verzoeken wij u dit te definiëren. Graag uw verduidelijking.	Onder bedrijfsvaardige oplevering wordt verstaan dat: minimaal 95% van de toestellen zijn verstuurd en ingebruik genomen, eventuele accessoires zijn uitgeleverd, de SMP-oplossing volledig werkt, alle toestellen gemanaged zijn van uit de SMP-oplossing en de acceptatietest van de SMP-oplossing succesvol is afgesloten.

308	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.0d - EA VT+MT, Eis 1.4.2.	In Eis 1.4.2. schrijft u het volgende: "Opdrachtgever zorgt ervoor dat eventueel achtergebleven data op de telefoon dan wel gegevensdragers definitief onleesbaar wordt gemaakt (Secure data wipe). U toont dit aan middels een schriftelijke bevestiging waaruit blijkt dat de data erop onleesbaar is gemaakt." Kunt u aangeven op welke manier u verwacht dat de gegevensdragers onleesbaar worden gemaakt? Graag uw verduidelijking.	Voor apparatuur welke vernietigd wordt geldt DIN 66399-2 minimaal niveau 4, indien er vooraf aan de vernietiging geen data wipe heeft plaatsgevonden. De data wipe dient op een manier plaats te vinden die zorgdraagt dat de data niet te reconstrueren is.
309	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage 3 Invulformulier tarieven - EA VT+MT	In bijlage 3 dienst inschrijver een prijs op te geven voor 'Case en Screenprotector stukprijs'. Het is niet geheel duidelijk of deze prijs enkel de aanschafprijs van de producten dient te zijn, of dat hier ook de kosten in verwerkt dienen te zijn voor het aanbrengen van de Case en Screenprotector. Klopt onze aanname dat deze prijs inclusief het aanbrengen van de Case en Screenprotector is? Graag uw bevestiging. Zo niet, dan verzoeken wij u dit te verduidelijken.	Dit klopt, de kosten zijn inclusief het leveren én aanbrengen van de screenprotector en het meeleveren van de geschikte case.
310	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage 4b Antwoordformulier Gunningscriteria - EA VT+MT	U geeft aan dat Inschrijver de uitwerking van de gunningscriteria in het door u opgestelde Antwoordformulier dient te plaatsen. Inschrijver geeft zelf de voorkeur aan een uitwerking in een eigen sjabloon, waar de tekst met eigen opmaak aan u kan worden gepresenteerd. Gaat u ermee akkoord dat de uitwerking van de gunningscriteria apart in eigen sjabloon, met inachtneming van de door u gestelde vormvereisten (max. aantal A4, lettertype en grootte) mag worden toegevoegd? Graag uw akkoord.	Niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft bewust een Antwoordformulier gemaakt, zodat dit de beoordeling vergemakkelijkt. Als alle Inschrijvers een eigen sjabloon hanteren, kost dat de Aanbestedende dienst meer tijd bij de beoordeling.
311	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Bijlage D Social Return - EA VT+MT	In het kader van Social Return On Investment (SROI) wenst u dat Ondernemer minimaal 5% van de totale opdrachtsom inzet voor het te werk stellen van Social Return. De Gids Proportionaliteit schrijft echter voor bij leveringen het SROI deel betrekking te laten hebben op de loonsom die voortkomt uit de opdracht en niet de gehele opdrachtwaarde. In onderhavige aanbesteding zit enkel een arbeidscomponent in de uitgevraagde dienstverlening. Kunt u daarom bevestigen dat het op te geven percentage aan SROI enkel betrekking dient te hebben op het aandeel van de omzet wat betrekking heeft op de gevraagde dienstverlening? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Zie ref. nr. 276.
312		Inhoud	Bestek, paragraaf 4.2.2.2, P2-K-1	U geeft voor kwaliteitscriterium P2-K-1 Inschrijvers maximaal 1 A4-pagina de ruimte om antwoord te geven op het kwaliteitscriterium. Inschrijver vindt deze ruimte te beperkt om op uw vragen een compleet antwoord te kunnen geven. Om deze reden willen wij u verzoeken om het maximaal aantal pagina's te verruimen. Gaat u akkoord dat Inschrijvers maximaal 2 A4-pagina mogen gebruiken om de antwoorden uit te werken? Is het Inschrijver toegestaan om met meer dan 1 referentie de gevraagde kerncompetenties aan te tonen?	Akkoord, zie verder antwoord op vraag ref. nr. 105.
313	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bijlage 5; referenties	Is het Inschrijver toegestaan om met meer dan 1 referentie de gevraagde kerncompetenties aan te tonen?	In paragraaf 3.4.2 is opgenomen dat de Inschrijver per Perceel per kerncompetentie één referentie dient te overleggen. In de laatste alinea van die paragraaf staat "Indien de Inschrijver meerdere referenties indient per kerncompetentie worden deze niet bekeken. De eerste in Bijlage 5 genoemde referentie (of de als eerste op TenderNed geüploade referentie) wordt beschouwd als de enige referentie die is ingediend voor die betreffende kerncompetentie." Het is uiteraard wel toegestaan voor de ene kerncompetentie een andere referentie te overleggen dan voor de andere kerncompetentie.
314	Perceel 2: Mobiele telefoons	Inhoud	Eis 1.2.8	Voor een optimale dienstverlening zou Aanbestedende Dienst zoveel mogelijk gebruik moeten maken van standaard beschikbare diensten in de markt. Inschrijver weet ook niet tijdig aangekondigd onderhoud kan leiden tot niet beschikbaar zijn van de dienst en daarmee nadelige gevolgen heeft voor eindgebruikers van aanbestedende dienst en tracht dan onderhoudt tot een minimum te beperken. Inschrijver exploiteert echter wel een publiek netwerk en hanteert daarvoor het volgende uniforme onderhoudschema, met daaraan gekoppelde vooraankondiging: 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen en in 20% van de gevallen minimaal vijf werkdagen van tevoren. U kunt bij gegronde redenen bezwaar maken tegen gepland onderhoud via de Account Manager of Service Manager. De Change Manager van inschrijver zal uw bezwaar beoordelen. U ontvangt daarover zo spoedig mogelijk een terugkoppeling. Dit proces zal na gunning nader worden uitgewerkt. Zou Aanbestedende Dienst akkoord willen gaan met de bovengenoemde vooraankondiging?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met een dergelijke aankondiging. De Eis 1.2.8: "Gepland onderhoud aan de Cloud omgeving wordt tijdig minimaal vier (4) weken van tevoren aangekondigd." wordt hiermee als volgt: "Gepland onderhoud aan de Cloud omgeving wordt in 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen en in 20% van de gevallen minimaal vijf werkdagen van tevoren aangekondigd.". Zie Bijlage H PvE Perceel 2 Mobiele telefoons_v1.1d. Uw voorstel tot wijziging is hierin meegenomen. Dit document is als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 1 op TenderNed gepubliceerd.
315	Perceel 1: Vaste telefonie	Inhoud	Bestek; 3.4.3 Kwaliteitsborging Perceel 1 en 2	In paragraaf 3.4.3 van het bestek verzoekt Opdrachtgever om een ISO 9001 certificering aangaande kwaliteitsborging of gelijkwaardig. Vraag: Is een kwaliteitshandboek met daarin alle procedures beschreven gelijkwaardig?	Wij kunnen niet op voorhand beoordelen of een kwaliteitshandboek gelijkwaardig is of niet. U dient zelf in te schatten of uw kwaliteitshandboek voldoet aan de gevraagde eisen, dat wil in dit kader zeggen "op een gelijkwaardig niveau als ISO 9001". Wij kunnen een kwaliteitshandboek pas beoordelen op gelijkwaardigheid, wanneer dit is ingediend als bewijs, dus voor de definitieve gunning.