

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord	
1		1. Overweegt ROCvA over te gaan naar MS Teams? Zo ja, wat is de verwachte datum dat RocVa naar Teams zal migreren? 2. Is ROCvA op zoek naar een alternatieve Contact center oplossing?	1. Het eerste 1 jaar willen wij stabiel draaien met de huidige configuratie(s), in het tweede jaar gaan we met de leverancier de opties bekijken voor een probleemloze migratie naar een up-to-date, stabiel en toekomstbestendig platform. Waarschijnlijk is dat naar Teams maar daarin willen we geadviseerd worden door de leverancier. Als er vervolgens een goed plan ligt en opdrachtgever en leverancier zijn akkoord dan gaan we een migratie inzetten. 2 ROCvA is op zoek naar een stabiel en toekomstbestendig telefonie platform. Daarin willen we geadviseerd worden door de leverancier, het is niet bekend of dit dan ook een andere ContactCenter oplossing is of niet.	Nota 1
2	Technische documentatie	Zou Aanbestedende Dienst kunnen aangeven welke specifieke technische documentatie er nog verstrekt zal gaan worden?	Het betreft een overzicht van het technisch ontwerp van Skype for Business binnen het ROCvA. Dit document zal naar verwachting pas half januari beschikbaar zijn.	Nota 1
3	vervallen	vervalt	vervalt	Vervalt
4	Prijzenblad	Op regel 18 vraagt opdrachtgever een afkoop van de tikken. Dit kan inschrijver aanbieden voor nationaal vast en mobiel verkeer. Is dat akkoord?	Ja, dit is standaard. Internationaal verkeer, 088 en gebruik van servicenummers (0900) worden apart gefactureerd	Nota 2
5	Prijzenblad	Op regel 18 vraagt Opdrachtgever een afkoop van de tikken. Om hiervoor een calculatie te kunnen maken heeft aanbieder een overzicht nodig van het verbruikte verkeer van de afgelopen 4 maanden. Graag specificeren de verkeersklasse (vast/mobiel/service) , de hoeveelheid gesprekken en de hoeveelheid minuten per maand.	Zie bijlage tikken servicenummers.	Nota 2
6	Prijzenblad	Aanbieder zal een vaste prijs kunnen invullen gebaseerd op het huidige verbruik. Aanbieder kan zich voorstellen dat dit verkeerspatroon voor en na Corona anders was/ zal komen te liggen. Is het akkoord dat als de scholen weer normaal functioneren er gezamenlijk bekeken wordt of de opgegeven hoeveelheid verkeer niet teveel afwijkt en anders het vaste bedrag naar rato mag worden aangepast?	Dit is een begrijpelijke veronderstelling. De Opdrachtgever kan hiervoor een afwijgingspercentage van 20% voor aanhouden.	Nota 2
7	Prijzenblad	Op regel 18 vraagt opdrachtgever sip trunks met 150 kanalen. Aangezien er een "lift en shift" plaatsvind zullen de SIP trunks vanaf het aanbieder PSTN netwerk naar het datacentrum worden aangelegd waar de SAAS apparatuur komt te staan. Is dat een correcte gedachtengang van aanbieder?	SIP-trunks moeten inderdaad lopen vanaf het aanbieder PSTN Netwerk naar de SAAS datacentra.	Nota 2
8	Europeesche aanbestedingsleideraad Telefonie.pdf, pag. 1.2.3	Zijn de genoemde bedragen in de tabel jaar of maand bedragen?	Dit zijn jaarlijkse kosten.	Nota 2
9	Europeesche aanbestedingsleideraad Telefonie.pdf, pag. 1.2.3	In het prijzenblad wordt gevraagd om 150 spraakkanalen. In tabel 1.2.3 staat "Telefonie vaste lijnen (58)". Wat bedoeld opdrachtgever met die (58)?	Dit duidt op het aantal analoge lijnen.	Nota 2
10	PvE	Eis A1 zegt: "Tevens behoud van huidige tooling." Welke tooling wordt hier bedoeld?	Hier wordt de adminwebinterface van Skype For Business en bestaande scripting op de server bedoeld. Scripts worden bijvoorbeeld gebruikt om users over te zetten op SFB, of voor voicemail voor users of groepen.	Nota 2
11	PvE	Bij 3.3 op pag. 12 wordt in de tabel "Overzicht te behalen scores" genoemd: "SD9 RFC mogelijk" Echter Eis/Wens SD9 komt niet voor in de tabel "2 Eisen en wensen". Kan Aanbestedende dienst dit toelichten en waar nodig aanpassen?	Dit is een typefout. Hier wordt bedoeld SA09. Dit is aangepast in de tabel. Tevens een typefout in de cel erboven zie vraag 11).	Nota 2
12	PvE	In het Overzicht van de te behalen scores op pagina 12 wordt genoemd: SD5, Periodiek onderzoek gebruikservaringen, max. aantal punten 10. Op pag. 6 Eis SD5: Kijkend naar de overige openvragen zou dit een wens met een puntenaantal moeten zijn. Kan Aanbestedende dienst dit toelichten en waar nodig aanpassen?	Dit is een typefout. SD5 is een eis. Dit moest zijn SD1. (zie ook vraag 10)	Nota 2
13	Geheimhoudingsverklaring	Klopt het dat de akkoordverklaring en ondertekende Geheimhoudingsverklaring bij de Inschrijving moet worden bijgevoegd? Kan Aanbestedende diens tussentijds aangeven indien deze eerder moet worden aangeleverd.	Nee, de geheimhoudingsverklaring dient om de technische beschrijving op te vragen	Nota 2
14	Technische documentatie - PvE 1.1	1.1 Wordt bij deze eis bedoeld dat de virtuele machines worden gemigreerd naar het datacenter van de inschrijver?	Ja, de virtuele machines worden gemigreerd.	Nota 2
15	Technische documentatie - PvE 1.2	1.2 Wordt bij deze eis bedoeld dat de gehele infrastructuur inclusief de virtuele machines, SBC en trunks worden gemigreerd naar het datacenter van de inschrijver?	De SFB omgeving bestaat uit Vm's op 2 Dell Servers (zie leidraad paragraaf 1.2.2). De Vm's moeten worden overgenomen op de omgeving van de aanbieder, dit geldt niet (noodzakelijk) voor de fysieke servers (de Dells). SBC's kunnen fysiek gemigreerd worden of virtueel worden uitgevoerd. Trunks moeten op de SBC's termineren.	Nota 2
16	Technische documentatie - PvE A1	A1 Kan Aanbestedende Dienst toelichten welke tooling dit betreft?	Zie refnummer 10.	Nota 2
17	Technische documentatie - PvE A2	A2 Kan Aanbestedende Dienst toelichten welke tooling dit betreft?	Zie refnummer 10.	Nota 2
18	Technische documentatie - PvE A6	A6 Wie is verantwoordelijk voor het onderhouden en beheren van het v/SCCM platform?	Het betreft hier het SCCM platform van opdrachtgever. Verantwoordelijkheid voor dit platform berust bij opdrachtgever.	Nota 2
19	Technische documentatie - PvE D1	D1 Kan Aanbestedende Dienst hier bevestigen dat het deze Eis bedoeld is met betrekking tot de lift en shift fase?	Dit is correct, het gaat hier om de lift&shift fase, niet om het gebruik van het huidig platform en ook niet om het gebruik van het toekomstig platform.	Nota 2
20	Technische documentatie - PvE D4	D4 Zou Aanbestedende Dienst kunnen bevestigen dat deze Eis gericht is op de tweede fase, migratie naar nieuwe producten?	Voor de eerste fase (gebruik huidige produkten) is alleen een update van de huidige HLD en LLD nodig. Voor de tweede fase (migratie naar nieuwe produkten) zal inderdaad een geheel nieuwe HLD en LLD gemaakt moeten worden door inschrijver.	Nota 2
21	Technische documentatie - PvE D5	D5 Inschrijver verzoekt hierbij Aanbestedende Dienst de relevante interfaces te benoemen.	De in de toelichting van D4 genoemde onderdelen van de nieuwe serviceprovider zijn de enig aangepaste onderdelen	Nota 2
22	Technische documentatie - PvE R1	R1 Welke rapportage tool wordt hier bedoeld en wat wordt bedoeld met technisch beheer? Wie doet het functioneel beheer?	Wélke rapportagetool hier gebruikt wordt is niet van belang (een voorbeeld wordt overigens wel gegeven). Het punt van belang is dat een enkele tool gebruikt wordt voor rapportage over de gehele telefonie. Technisch beheer: Werkend opleveren, Upgrades en updates van tool, leveren van standaard rapportages, verantwoordelijkheid: inschrijver. Functioneel beheer: Inrichting van tool met rapportages, verantwoordelijkheid: opdrachtgever.	Nota 2

23	Technische documentatie - hfd 3.1	3.1 Bij het gunningscriterium 3.1 - Plan van Aanpak "mag maximaal 10 pagina's A4 zijn. Het aantal te gebruiken pagina's is onvoldoende voor een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord, dat volledig is gebaseerd op de uitgangspunten van deze Aanbesteding en de gevraagde dienstverlening van de Opdrachtgever. Alle gevraagde elementen zijn daarin (summer) uitgewerkt en beantwoord. Er wordt echter onvoldoende ruimte geboden aan Inschrijvers om haar meerwaarde (laat staan haar maximale meerwaarde) te tonen en daarmee de maximale te behalen score te behalen. 1 - Kunt u, om Inschrijvers niet te beperken in hun mogelijkheden om een hoge score op Kwaliteit te kunnen halen, de beperking op het aantal pagina's opheffen? 2 - Zo nee, is het dan mogelijk om het aantal pagina's te verdubbelen en daarmee Inschrijvers de mogelijkheid te ontnemen hun (maximale) meerwaarde te kunnen etaleren?	Een begrijpelijke vraag, echter is opdrachtgever ook gebonden aan reactie binnen een bepaalde termijn. Indien de beperking van 10 pagina's wordt opgeheven kan vanwege tijdsdruk niet meer correct/tijdig beoordeeld worden. Daarnaast zijn alle inschrijvende partijen gebonden aan dezelfde beperkingen. Opdrachtgever is er van overtuigd dat 10 pagina's voldoende is voor een kort en bondig gesteld PvA.	Nota 2
24	Technische documentatie - PVE hfd 3.2	3.2 Bij het gunningscriterium 3.2 - Kosten en modernisering "mag maximaal 1/2 pagina A4 zijn. Het aantal te gebruiken pagina's is onvoldoende voor een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord, dat volledig is gebaseerd op de uitgangspunten van deze Aanbesteding en de gevraagde dienstverlening van de Opdrachtgever. Er wordt echter onvoldoende ruimte geboden aan Inschrijvers om haar meerwaarde (laat staan haar maximale meerwaarde) te tonen en daarmee de maximale te behalen score te behalen. 1 - Kunt u, om Inschrijvers niet te beperken in hun mogelijkheden om een hoge score op Kwaliteit te kunnen halen, de beperking op het aantal pagina's opheffen? 2 - Zo nee, is het dan mogelijk om het aantal pagina's naar vijf op te hogen en daarmee Inschrijvers de mogelijkheid te ontnemen hun (maximale) meerwaarde te kunnen etaleren?	Nee dit is niet toegestaan.	Nota 2
25	Technische documentatie - PVE paragraaf 3.3	3.3 Bij het gunningscriterium 3.3 - Use Case - mag maximaal 1 pagina A4 zijn. Het aantal te gebruiken pagina's is onvoldoende voor een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord, dat volledig is gebaseerd op de uitgangspunten van deze Aanbesteding en de gevraagde dienstverlening van de Opdrachtgever. Er wordt echter onvoldoende ruimte geboden aan Inschrijvers om haar meerwaarde (laat staan haar maximale meerwaarde) te tonen en daarmee de maximale te behalen score te behalen. 1 - Kunt u, om Inschrijvers niet te beperken in hun mogelijkheden om een hoge score op Kwaliteit te kunnen halen, de beperking op het aantal pagina's opheffen? 2 - Zo nee, is het dan mogelijk om het aantal pagina's naar vijf op te hogen en daarmee Inschrijvers de mogelijkheid te ontnemen hun (maximale) meerwaarde te kunnen etaleren?	Nee dit is niet toegestaan.	Nota 2
26	Technische documentatie - PVE 1.6/1.10	1.6/1.10 U stelt "Nieuwe functionaliteiten buiten de bestaande omgeving of gewijzigde dienstverlening leidt tot een prijsverlaging". Kan Aanbestedende Dienst dit toelichten?	Uitgangspunt is dat we in totaal minder gaan betalen dat is een doel op zich in de nieuwe 2e fase.	Nota 2
27	Aanbestedingsleidraad - H1.2.1	1.2.1 Door te kiezen voor een "as is" lift en shift beperkt u de marktwerking omdat er een beperkte set van leveranciers is die dit kunnen. Aanbestedende Dienst had de markt ook kunnen vragen om enkel fase 2 aan te bieden. Zou U kunnen toelichten waarom deze keuze is gemaakt?	Wij zijn van mening dat er meerdere marktpartijen zijn die dit zouden kunnen uitvoeren.	Nota 2
28	Aanbestedingsleidraad - H1.2.7	1.2.7 U geeft in de aanbestedingsleidraad meermaals aan dat het kostenaspect voor u belangrijk is. De gestelde planning is om het 1e jaar lift en shift toe te passen en in jaar 2 mogelijk naar een nieuwe oplossing te gaan. Dit brengt dubbele projectkosten met zich mee. Inschrijver stelt voor om, in het kader van de kosten, direct de overstap te maken naar een nieuwe oplossing. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Nee, wij nemen de dubbele kosten voor lief omdat we nog vrij recent een transitie in telefonie hebben gedaan en wij dit niet zo snel achter elkaar weer willen doen.	Nota 2
29	Aanbestedingsleidraad - H1.2.7	1.2.7 U stelt "Aanvang van de overeenkomst is 15 maart 2021 en de looptijd is tot en met 14 maart 2025." In de planning in Hoofdstuk 2.4 wordt een ingangsdatum van 18 maart genoemd, kunt u aangeven welke datum leidend is?	Gezien het verzetten van de termijnen in de ingenagsdatum nu 1 april 2021 en de overeenkomst loopt dan tot en met 31 maart 2025.	Nota 2
30	Prijzenblad - CDRs	Prijzenblad Zou de Aanbestedende Dienst de huidige call detail records kunnen delen? De gegevens in hoofdstuk 1.2.3 zijn ontoereikend om een realistische berekening te kunnen maken voor voor onbepakt bellen.	Nee op dit moment willen wij deze gegevens niet delen. Een professionele inschrijver kan heel goed een schatting maken op basis van kengetallen in de markt.	Nota 2
31	Technische documentatie - PVE 1.10	1.10 Opdrachtgever eist dat de kosten lager worden voor de nieuwe oplossing in het 2e jaar. Opdrachtnemer kan hierop geen antwoord geven aangezien de eisen en wensen voor de nieuwe oplossing niet geformuleerd zijn en daardoor niet geprijsd kunnen worden. Kunt u deze eis laten vervallen?	De oplossing waar naartoe gewerkt gaat worden is niet bekend, mogelijk Teams, maar het kan ook een andere oplossing zijn.	Nota 2
32	Aanbestedingsleidraad - H1.2.8	1.2.8 Aanbestedende Dienst heeft voor het niet behalen van de gestelde KPI's gevolgen weergegeven. Inschrijver is echter van mening dat het toepassen van korting op een (gehele) factuur te ruim is omschreven, onterecht is ten aanzien van de overige onderdelen op de factuur welke wel KPI's hebben behaald. Inschrijver ziet dit dan ook graag beperkt en aangepast naar het geleden onderdeel, op de factuur, waarop de KPI niet behaald is. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Nee	Nota 2
33	Aanbestedingsleidraad - H4.2	4.2 In het door Aanbestedende Dienst weergegeven kader staat de te behalen score op de gevraagde wensen vermeld. Aanbestedende Dienst ziet deze in een maximaal aantal pagina's beantwoord. Inschrijver heeft de ervaring dat het duidelijk inzichtelijk maken van rapportage mogelijkheden vaak meer ruimte in beslag neemt dan 2x A4. Om de maximaal haalbare Kwaliteit score te kunnen behalen, is Inschrijver sterk van mening dat dit niet binnen 2x A4 haalbaar is en verzoekt Aanbestedende Dienst deze te verruimen naar 5x A4.	Nee	Nota 2
34	Technische documentatie - PVE O1	O1 De aanbestedende dienst geeft aan dat er tactische en operationele besprekingen tussen leverancier en opdrachtgever gehouden worden. Er wordt aangegeven dat het interval beschreven staat in het implementatieplan. De opdrachtnemer beschrijft deze onderwerpen in een Document Afspraken en Procedures(DAP). Dit document wordt gebruikt door de beheerorganisatie. Is Aanbestedende Dienst bereid dit onderdeel vast te leggen in een DAP?	Zeker, dit is acceptabel.	Nota 2
35	Technische documentatie - PVE F7	De aanbestedende dienst wil een aparte factuur voor incidentele, variabele en additionele kosten. Gaat de aanbestedende dienst akkoord als deze kosten wel op dezelfde factuur terecht komen alleen dat deze apart vermeld worden?	Nee. De vaste kosten kennen een ander PROQ nummer dan de variabele kosten	Nota 2
36	Aanbestedingsleidraad - H1.2.2	1.2.2 Graag ontvangt Inschrijver de gegevens van de tweede leverancier waarvan de Sip trunks worden afgenomen.	Nee dit is voor de uitvraag niet relevant.	Nota 2
37	Aanbestedingsleidraad - H1.2.7	1.2.7 Inschrijver kan onder geen beding akkoord gaan met een tussentijdse opzegmogelijkheid voor ROC, helemaal gezien het feit dat er gedurende de initiële looptijd een migratie gaat plaatsvinden naar Microsoft Teams, hetgeen zou betekenen dat licenties direct beëindigd zouden moeten worden, hetgeen weer niet mogelijk is bij Microsoft. Het dringende verzoek is daarom dat ROC deze voorwaarden laat komen te vervallen.	De tekst: <i>De overeenkomst is door de aanbestedende dienst tussentijds, zonder opgave van redenen te beëindigen met een opzegtermijn van 12 maanden. Met deze optie zal niet lichtzinnig worden omgegaan en worden voorafgegaan door gesprekken tussen de partijen</i> . Opzegging volgens het Burgelijk Wetboek blijft in stand. De Microsoft licenties zijn altijd eigendom van ROC.	Nota 2

38	Aanbestedingsleidraad - H1.2.8	1.2.8 Inschrijver mag een standaard SLA gebruiken die vervolgens dient te voldoen aan de KPI's die zijn opgenomen door ROC in deze paragraaf en gesanctioneerd worden met disproportionele boetes. Inschrijver verwacht van ROC dat deze boetes die voor elke KPI gelden en tevens ook nog eens cumulatief kunnen doorwerken ofwel substantieel gematigd gaan worden, ofwel in zijn geheel komen te vervallen. Geen enkele marktpartij zal dergelijke boetes accepteren als men een verantwoord risicobeleid voert. Graag uw gemotiveerde reactie in deze op welke wijze ROC de boetes gaat aanpassen.	De voorgestelde KPI's zijn redelijk en marktconform. Pas bij herhaaldelijk niet behalen wordt een boete opgelegd. Er wordt telkens een verbetermogelijkheid ingesteld. De uptime bijvoorbeeld geldt alleen tijdens de openingsuren. Gangbaar is 99,9 gedurende de gehele maand.	Nota 2
39	Aanbestedingsleidraad - H1.2.10	1.2.10 Inschrijver gaat niet op voorhand akkoord met de door u gehanteerde en bijgevoegde Verwerkersovereenkomst. De motivering die door ROC tot op dit moment wordt gehanteerd in deze paragraaf is zeer summier en doet geen recht aan de AVG. Indien tijdens de looptijd van de telefonie overeenkomst blijkt dat er sprake is van verwerking van persoonsgegevens, dan is Inschrijver bereid om met ROC een voor beide partijen acceptabele Verwerkersovereenkomst af te sluiten. In dit stadium van de aanbesteding stelt Inschrijver zich op het standpunt dat, gezien de uitgevraagd dienstverlening, zij gekwalificeerd dient te worden als Verantwoordelijke. Het verzoek is dan ook dat deze paragraaf wordt aangepast door ROC. Indien u daartoe niet bereid bent, dan ontvangt Inschrijver een gemotiveerde toelichting van ROC.	Nee opdrachtnemer is verwerker en dient bij contratering de standaard verwerkersovereenkomst in te vullen en te ondertekenen. De standaard verwerkersovereenkomst is onderdeel van de overeenkomst.	Nota 2
40	Aanbestedingsleidraad - H2.4	2.4 Inschrijver wil ROC erop wijzen dat het te allen tijde is toegestaan om alle typen vragen te kunnen stellen naar aanleiding van de ter beschikking gestelde aanbestedingsdocumentatie. Inschrijvers kunnen hierin niet worden beperkt in welke vorm dan ook hetgeen vaste jurisprudentie is. Inschrijver wenst daarom ook in de 2e NvI ronde "normaal" vragen te kunnen stellen. Graag in deze reactie in deze	Nee, het uitgangspunt blijft dat u alleen verduidelijkingsvragen kunt stellen. Uiteraard respecteren wij de aanbestedingswet en zijn relevante vragen die cruciaal zijn voor de aanbesteding wel toegestaan. De reden hiervoor is om de vragenronde ook daadwerkelijk af te sluiten om de planning niet in gevaar te brengen.	Nota 2
41	Aanbestedingsleidraad - H2.4	2.4 Kan ROC gemotiveerd toelichten waarom u geïnteresseerde Inschrijvers niet toestaat om de locaties te kunnen bezoeken door middel van een schouw. Graag uw reactie in deze.	Gezien de ingewikkelde situatie op de colleges in verband met COVID is een schouw niet mogelijk. Eventueel kan er op verzoek een set foto's worden samengesteld op uw verzoek.	Nota 2
42	Aanbestedingsleidraad - H2.6	2.6 Inschrijver wil ROC erop wijzen dat een mogelijk constatering van een ommissie of onduidelijkheid in het bestek ertoe kan leiden dat dit tevens gevolgen kan hebben voor de doorlooptijd en termijnen van deze procedure. Een reactietermijn van 5 werkdagen is nogal ruim om een ommissie te herstellen zonder dat dit tevens wordt meegenomen in een verlenging van termijnen welke gelden voor de Inschrijvers. Wordt hier rekening mee gehouden door ROC en worden termijnen vervolgens, in het kader van zorgvuldigheid, daadwerkelijk reëel verlengd? Graag een gemotiveerde reactie in deze	Ja wij zullen hier zeker rekening mee houden. Alle in redelijkheid en billijkheid.	Nota 2
43	Aanbestedingsleidraad - H3.3	3.3 Inschrijver zal geen verzekeringspolis overleggen, aangezien dit bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft welke niet met derden wordt gedeeld. Inschrijver kan, als bewijs van afdoende verzekerd te zijn, een door haar broker opgesteld verzekeringscertificaat overleggen. Graag uw reactie in deze	Akkoord	Nota 2
44	Aanbestedingsleidraad - H4.3	4.3 Kan ROC uitleggen op welke manier zij een mogelijke risico in het kader van een wezenlijke wijziging voor de 2e fase van de overeenkomst heeft gemitigeerd? Op dit moment ontbreekt hier concreet een deugdelijke onderbouwing voor welke in lijn is met de huidige aanbestedingsregels.	Het aangeven van de risico's bij overgang naar fase 2 en de mitigering hiervan behoren aangegeven te worden door de inschrijvende partij in het plan voor overgang naar deze 2e fase. Er is geen sprake van een wezenlijke wijziging in de tweede fase	Nota 2
45	Aanbestedingsleidraad - H4.4	4.4 Wat bedoelt ROC precies met Varianten? Kunt u dit nader toelichten. Wat betekent daarnaast het gegeven dat een Variant niet wordt beoordeeld? Welke consequentie wordt hieraan gekoppeld?	Met een variant wordt bedoeld een andere invulling dan in de opdracht zoals bedoeld onder paragraaf 4. Varianten worden niet verder meegenomen in het aanbestedingsproces. (o.m. geen beoordeling)	Nota 2
46	Aanbestedingsleidraad - H5.5	5.5 Kan ROC bevestigen dat de presentatie louter en alleen bedoeld is voor een verificatie van de offerte? Welke en hoeveel personen dienen bij dit gesprek aanwezig te zijn van Inschrijver en welke en hoeveel personen zijn aanwezig vanuit ROC?	Ja, het is uitsluitend ter bevestiging van uw offerte. Vanuit ROC zijn er minimaal drie of vier personen aanwezig.	Nota 2
47	Overeenkomst - art 4 lid 4	De omstandigheden die in dit artikel worden opgesomd betreffen allemaal risico's die niet bij de marktpartijen kunnen worden gelegd. Deze 4 omstandigheden zijn namelijk l lange tijd bekend bij de interne organisatie van Opdrachtgevers en daarom dient er op zijn minst een financiële compensatie tegenover te staan en tevens een opzegtermijn in acht te worden genomen als er gebruik wordt gemaakt van een tussentijdse intrekking van een opdracht. Inschrijver gaat niet akkoord met het huidige artikel en verwacht een aanpassing in het kader van redelijkheid en billijkheid.	Opdrachtgever ziet geen aanleiding dit artikel aan te passen uitsluitend rekening te houden met redelijkheid en billijkheid.	Nota 2
48	Overeenkomst - art 6 lid 7	Inschrijver acht dit artikel niet geschikt en relevant voor de uitgevraagde diensten, welke maandelijks worden gefactureerd en geleverd. Dit artikel lijkt geschreven voor bouwtechnische projecten. Verzoek is daarom dit artikel te schrappen	Akkoord	Nota 2
49	Overeenkomst - art 10	Inschrijver ziet niet in hoe het verstrekken van de NAW gegevens, sofnummers, vergunningen etc. bijdraagt aan de uitvoering van deze overeenkomst en uitgevraagde dienstverlening. Dit staat zonder meer op gespannen voet met interne privacyreglementen voor medewerkers van Inschrijver. De verplichting in artikel 10 lid 6 om een VOG, op verzoek van Opdrachtgever, te overleggen volstaat volgens Inschrijver. Daarnaast blijft Inschrijver verantwoordelijk voor zijn medewerkers. Wordt dit artikel daarom aangepast? Graag uw reactie in deze	Dit artikel is bedoeld voor bij de werkzaamheden ingezette personen en met name op locatie. Dit artikel is bedoeld ter bescherming van onze studenten op locatie.	Nota 2
50	Overeenkomst - art 11 lid 3	Inschrijver acht het redelijk dat in het kader van het herstel van een gebrek uitsluitend direct aantoonbare kosten worden vergoed en tevens dienen deze kosten redelijk te zijn en te worden onderbouwd door Opdrachtgever	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd. Opdrachtnemer rekent op nakoming van de overeenkomst waarbij ingebrekestelling niet nodig is.	Nota 2
51	Overeenkomst - art 12	Inschrijver heeft een professionele afdeling die consumenten- en (groot) zakelijke klachten behandelt. Voorts zijn, onder andere een accountmanager en/of servicemanager altijd betrokken bij de uitvoering van deze overeenkomst. Kunt u bevestigen dat dit volstaat en daarmee artikel 12 komt te vervallen?	Het artikel vervalt niet maar uw beschrijving is in lijn met wat wij graag willen.	Nota 2
52	Overeenkomst - art 15 lid 3	Inschrijver kan niet akkoord gaan met het huidige artikel en de verdeling van risico's en aansprakelijkheid. Het huidige artikel is in strijd met het risico- en aansprakelijkheidsbeleid van Inschrijver. Als alternatief stelt Inschrijver voor dat het artikel wederkerend is en dat beide partijen aansprakelijk zijn voor directe schade ontstaan door een tekortkoming in de naleving van de verplichtingen onder de overeenkomst tot een maximumbedrag van € 50.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van € 250.000,- per jaar. Indirecte schade zoals, gederfde winst of omzetverlies of schade door verlies van data of vermindering van data is expliciet uitgesloten.	Artikel blijft ongewijzigd, er is immers sprake van een toerekenbare tekortkoming, door opdrachtnemer veroorzaakt.	Nota 2
53	Overeenkomst - art 17 lid 3	Inschrijver acht het niet noodzakelijk om een eventuele geheimhouding te laten voortduren tot na einde van de overeenkomst. Dit is ook hoogst ongebruikelijk voor dergelijke dienstverlenings- overeenkomsten. Inschrijver stelt voor dat beide partijen, na het einde van de overeenkomst, ontheven zijn van enige vorm van geheimhouding	Nee artikel wordt gehandhaafd.	Nota 2
54	RAIIV-2019 - bijz. bepaling koop	Inschrijver merkt op dat de aangeboden dienstverlening standaard is en dat er geen sprake zal zijn van koop van goederen/diensten of producten. Verzoek is daarom dat deze afdeling buiten toepassing zal worden verklaard	Vooralsnog is dit artikel een bijzondere bepaling is dus alleen van toepassing bij koop. Als er op enig moment sprake is van koop is dit dus wel van toepassing.	Nota 2
55	RAIIV-2019 - art 39	Is ROC bereid om dit artikel te nuanceren? Inschrijver ontwikkelt namelijk niet alle producten zelf, maar is soms ook afhankelijk van derden. Inschrijver treedt in bijvoorbeeld het geval van Microsoft Teams op als "reseller" en heeft het product niet zelf ontwikkeld. Ook voor het beheer en onderhoud zal Inschrijver sterks afhankelijk zijn van Microsoft. Daarom kan Inschrijver ook niet voor alle producten 1 op 1 een garantie en onbeperkte vrijwaring verstrekken. Is ROC zich hiervan bewust?	Nee, als er sprake is van koop van IT producten zou dit artikel geldig zijn. Voor licenties geldt dat dit een gebruiksrecht betreft en geen koop.	Nota 2
56	RAIIV-2019 - art 40	Is ROC bereid om deze termijn aan te passen en de volgende woorden "tenminste 3 jaar na het afsluiten" te vervangen door de woorden "gedurende de looptijd van deze overeenkomst tot maximaal 1 jaar na het verstrijken van deze betreffende overeenkomst"?	Dit artikel gaat over koop en is dus niet van toepassing.	Nota 2
57	RAIIV-2019 - art 72 lid 3	Verzoek van Inschrijver is om de termijn van 3 jaar aan te passen naar een verplichting tot onderhoud gedurende de looptijd van de overeenkomst. Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 72 lid 3 benoemt geen termijnen. Is hier sprake van een typefout, de vraag is ons niet duidelijk.	Nota 2
58	RAIIV-2019 - art 79	Inschrijver beschikt over een Algemene Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering hetgeen gebruikelijk is voor de branche. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering daarentegen is ongebruikelijk en daarom het verzoek aan ROC om dit artikel buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid?	Dat is akkoord artikel 79 is niet van toepassing op deze opdracht.	Nota 2

59	RAIIV-2019 - art 81	Inschrijver levert standaardoplossingen daaraan gerelateerde diensten waarbij het onmogelijk is om telkens aan iedere klant instemming c.q. toestemming te vragen voor het noodzakelijk vervangen van onderdelen of doorvoeren van (software) updates. Voorts is het geheel aan Inschrijver om te beoordelen of deze onderdelen geschikt en noodzakelijk zijn. Inschrijver zal wel altijd ROC tijdig op de hoogte stellen van het feit dat er een modificatie gaat plaatsvinden en tevens zal Inschrijver zich maximaal inspannen om de bedrijfsprocessen van ROC ongestoord doorgang te laten vinden.	Artikel 81 handelt specifiek over vervanging van onderdelen. Hierbij worden fysieke onderdelen en producten bedoeld. Dit is niet van toepassing op deze opdracht. Softwrematige updates worden verder beschreven in artikel 84. Ook wordt daar genoemd dat de opdrachtgever niet verplicht is tot ingebruikname van nieuwe versies.	Nota 2
60	Aanbestedingsleidraad, 1.2.2, pag. 6	1.2.2. zegt op pag. 6 "Het ROCvA/F heeft centraal een redundant uitgevoerde Skype for Business 2015 (Standard Edition) on premise omgeving. Het product stopt per 31 juli 2021. De ondersteuning door de huidige leverancier loopt af per 14 oktober 2025." Kan Aanbestedende dienst "De ondersteuning door de huidige leverancier loopt af per 14 oktober 2025." verder toelichten?	De ondersteuning van Skype for Business Online loopt af 21 juli 2021, de ondersteuning Skype for Business server 2015/2019 loopt af op 14 oktober 2025. Bron: https://docs.microsoft.com/en-us/lifecycle/products/?alpha=Skype%20for%20Business&terms=skype	Nota 2
61	4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	4.1 zegt op pag. 20: "... Het gebruikte datacenter dat wordt aangewend voor het voorzien in data-housing, althans dat deel dat wordt aangewend voor de uitvoering van de opdracht, heeft een design power usage effectiveness (dPUE) van maximaal 1.4 gedurende het afgelopen jaar. ..." en verder op deze pagina: "... De inschrijver wordt gevraagd om met documentatie te onderbouwen dat hij voor deze opdracht een design power usage effectiveness (dPUE) heeft van maximaal 1.6 .." Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de vereiste design power usage effectiveness (dPUE) waarde maximaal 1.6 bedraagt?	Ja dat klopt.	Nota 2
62	Aanbestedingsleidraad par. 4.3 Prijs en Prijsblad	Het Prijsblad vraagt een servicetarief voor PeterConnects en CC4skype (CC4all) per gebruiker/jaar. Het is Inschrijver op dit moment nog niet duidelijk of in deze tarieven ook de kosten van Software Assurance (SA) en derdelijns support door de fabrikant moet worden opgenomen. Indien SA moet worden opgenomen graag het akkoord dat Inschrijver eenmalig detail gegevens mag opvragen m.b.t. SA bij de fabrikant/leverancier van PeterConnects, CC4All en AudioCodes en dat deze fabrikanten/leveranciers deze gegevens eenmalig mag overhandigen aan Inschrijver. Het betreft hier alleen gegevens over, bij Aanbestedende dienst aanwezige, hardware, software, licenties, kosten en huidige looptijd van de Software Assurance.	Nee deze kosten dient u zelf in te schatten.	Nota 2
63	Prijzenblad regel 17	Het Prijsblad vraagt op regel 17 om aantal (cel B17) en een opgaaf van Gemiddelde kosten in cel G17 voor een CAL licentie. Kan Aanbestedende dienst dit verder toelichten w.o.: - Welke CAL licenties wordt hier bedoeld? - Indien dit een Skype for Business CAL licentie wordt bedoeld is het gebruikelijk dat deze door de huidige Microsoft licenties partij van Aanbestedende dienst wordt geleverd.	U kunt deze kosten op 0 zetten deze licenties zullen wij zelf leveren.	Nota 2
64	Maximaal aantal pagina's beantwoording Open vragen	Diverse in te dienen beantwoording van de Open vragen zijn m.b.t. de omvang gemaximaliseerd tot een aantal A4's (PvE pag. 12). Voor een goede leesbaarheid wenst Inschrijver graag een titelpagina en een inhoudsopgave toe te voegen. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het aantal pagina's exclusief de eventuele titelpagina en inhoudsopgave is?	Ja dat is akkoord.	Nota 2
65	Beantwoording Open Vragen	Voor een goede beschrijving van de door Aanbestedende dienst gevraagde beantwoording van de Open vragen is het maximaal aantal pagina's erg beperkt. Een objectieve beoordeling van beantwoording van de Openvragen kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's. Inschrijver verzoekt om het maximaal aantal pagina's te laten vervallen of anders minimaal uit te breiden naar pagina's.: 3.1 Plan van aanpak implementatie en SLA : (15 + 9) x A4 3.2 Kosten en modernisering: 5 x A4 3.3 Use case: 5 x A4	Nee het aantal pagina's blijft ongewijzigd.	Nota 2
66	Ad 2 Oplostijden	Inschrijver hanteert dezelfde prioritering voor oplostijden bij incidenten echter hanteren wij de volgende tijden: PRIORITEIT - RESPONSETIJD Major - Max 2 uur Minor - Max 4 uur Low - Max 24 uur Change / Vraag Max 3 werkdagen Gezamenlijk wordt er een SLA bepaald met definitieve responsetijden. Is dit akkoord voor opdrachtgever? Het is niet mogelijk om vooraf een garantie te geven op herstel. Ten aanzien van de telefonieoplossing streeft Inschrijver er altijd naar om direct een definitieve oplossing voor het incident te verzorgen. Dit is echter niet altijd mogelijk, in enkele van deze gevallen zullen we het incident oplossen met een workaround. Voor een definitieve oplossing zal dan een non standard change opgestart worden om vervolgens het incident zo snel als mogelijk op te lossen. Is dit akkoord voor opdrachtgever?	Ja dat is akkoord.	Nota 2
67	Eisen en wensen - R	Wanneer we in de 1e fase as-is overgaan en de huidige tooling blijven gebruiken dan zullen ook de huidige rapportagetools gebruikt worden, klopt dat? En zijn de gestelde eisen en wensen direct van toepassing of bedoeld voor de 2e fase waarin we mogelijk nieuwe producten (en bijvoorbeeld nieuwe rapportagetool) zullen introduceren?	Nee in fase 2 kunnen eventueel andere rapportages worden gebruikt.	Nota 2
68	Eisen en wensen - D11	Zou opdrachtgever verder willen toelichten welke documentatie hier specifiek bedoeld wordt?	Dit betreft een technische beschrijving van de gehele configuratie.	Nota 2