



Nota van Inlichtingen bij: Europese openbare aanbesteding 'Telefooncentrale-applicatie' namens HLTsamen
Gepubliceerd onder nummer: HLT 202001-1900009
Datum: 19 mei 2021

Inleiding: Er zijn vragen gesteld over deze aanbesteding. U treft de beantwoording hieronder aan.

Er zijn hierbij aanpassingen gedaan in:

De hieronder genoemde bijlagen gepubliceerd op 21 april 2021 komen te vervallen:

Aanbestedingsdocument Telefooncentrale HLTsamen 20210421

Bijlage D Prijzenblad

Bijlage E Programma van Eisen

Bijlage J (Concept) Wachtkamerovereenkomst

Bijlage K Eisen Service Level Agreement

Bijlage M (Concept) Overeenkomst

Bijlage R Toelichting data export voor strategische rapportage overige teams

De bovengenoemde aangepaste bijlagen vindt u terug in de map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed:

Aanbestedingsdocument Telefooncentrale HLTsamen NvI 20210519

Bijlage D Prijzenblad NvI 20210519

Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519

Bijlage J (Concept) Wachtkamerovereenkomst NvI 20210519

Bijlage K Eisen Service Level Agreement NvI 20210519

Bijlage M (Concept) Overeenkomst NvI 20210519

Bijlage R Toelichting data export voor strategische rapportage overige teams NvI 20210519

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 5; Programma van Eisen; eis 2.b	Eis 2b. Is het juist verondersteld dat als gevolg van de door Inschrijver uitgevoerde netwerk-ready scan eventuele aanbevelingen en/of noodzakelijk geachte aanpassingen zelf aan het netwerk van opdrachtgever buiten de scope van de insc hrijving vallen?	Ja, dat is correct.
2	Bijlage 5; Programma van Eisen; eis 5	Eis 5. Kan Inschrijver bij de uitrol van applicaties op de werkplekken en mobiele devices rekenen op ondersteuning van medewerkers van de ICT afdeling van opdrachtgever waardoor de kosten beperkt kunnen blijven? Of dient Inschrijver de volledige uitrol zonder ondersteuning voor zijn rekening te nemen?	Uitgangspunt is dat de opdrachtgever minimale ondersteuning kan geven en maximale ontzorging wenst. In Bijlage D Prijzenblad NvI 20210519 bij 6.Implementatie is een regel als optie (rij 97) toegevoegd voor de ondersteuning van de uitrol van applicaties op de werkplekken en mobiele devices conform het Programma van Eisen en het door de inschrijver uitgewerkte voorstel.
3	Bijlage 5; Programma van Eisen; eis 6	Eis 6. Het is inschrijver niet helder wat opdrachtgever exact verstaat onder extra applicaties waarbij Inschrijver beheersystemen en bewakingssystemen inclusief (beveiligde) verbindingen moet inrichten en autoriseren. Welke applicaties, beheersystemen, bewakingssystemen en (beveiligde) verbindingen bedoelt opdrachtgever exact?	Of en welke extra applicaties nodig zijn voor beheer en bewaking is geheel afhankelijk van de oplossing en worden dus door de inschrijver bepaald. <i>Zie ook het antwoord op vragen 42 en 88.</i>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
4	Bijlage 5; Programma van Eisen; eis 41f	Eis 41f. In eis 41 f stelt u dat door het invullen van/plannen van een activiteit in Outlook met de statussen "bezet" en "voorlopig", automatisch de status bezet gegenereerd wordt in de UC app. Gegadigde kan in de beoogde oplossing de status bezet in de UC app genereren op basis van de outlook statussen "bezet" en "niet aanwezig". Op basis van de outlook status "voorlopig" is het niet mogelijk om de bezet status in de UC app te genereren. Is dat akkoord? Of bent u bereid om deze eis om te zetten naar een wens zodat gegadigde wel een inschrijving kan doen?	Eis 41 f. komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen. <i>Zie ook het antwoord op vraag 97.</i>
5	Bijlage 5; Programma van Eisen; eis 47 d	Eis 47 d. In eis 47 d stelt u dat door het invullen van/plannen van een activiteit in Outlook van Office 365 met de statussen "bezet" en "voorlopig", automatisch de status bezet gegenereerd wordt in de UC app. Gegadigde kan in de beoogde oplossing de status bezet in de UC app genereren op basis van de outlook statussen "bezet" en "niet aanwezig". Op basis van de outlook status "voorlopig" is het niet mogelijk om de bezet status in de UC app te genereren. Is dat akkoord? Of bent u bereid om deze eis om te zetten naar een wens zodat gegadigde wel een inschrijving kan doen?	Eis 47 d. komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
6	Bijlage 5; Programma van Eisen; eis 10 c	Eis 10 c. In deze eis vraagt u Gegadigde om volledige redundantie in te richten met automatische failover. Welke mogelijkheden biedt Opdrachtgever Gegadigde om gebruik te kunnen maken van de VMware Esxi omgeving en/of internet access van Opdrachtgever?	<p>De VMware Esxi omgeving kan niet worden gebruikt, maar dit is niet relevant omdat er in deze aanbesteding een SAAS-dienst wordt uitgevraagd.</p> <p>Failover is nodig, HLTsamen dient hier geen handmatige acties voor uit te hoeven voeren.</p> <p><i>Zie ook het antwoord op vragen 40 en 55.</i></p>
7	Bijlage 5; Programma van Eisen; 72 e	Eis 72 e. In deze eis stelt u dat een overloop naar een andere groep of bestemming kan worden ingesteld op basis van het abandoned calls. Gegadigde veronderstelt dat u hiermee bedoelt dat een overloop naar een andere groep op basis van het aantal wachtende gesprekken gerealiseerd kan worden. Akkoord? Zo nee, wat is dan uw exacte uitleg van deze eis?	<p>Eis 72 e. komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen.</p> <p><i>Zie ook het antwoord op vraag 60.</i></p>
8	Bijlage O; SROI paragraaf 1.2	In paragraaf 1.2 stelt u dat de SROI berekend wordt als een vast percentage (3%) over de opdrachtsom. Wat verstaat Opdrachtgever exact onder de opdrachtsom en welke componenten vallen hieronder?	<p>De opdrachtsom omvat de prijsonderdelen 1, 2, 3, 5 en 6 én is exclusief de prijs van de opties (zie Bijlage D).</p> <p><i>Zie ook het antwoord op vraag 73.</i></p>
9	Bijlage M; artikel 8 bullet 2	In dit artikel stelt u dat de algemene leveringsvoorwaarden van opdrachtnemer uitdrukkelijk niet van toepassing worden verklaard. Echter hoe dient Gegadigde om te gaan met voorwaarden welke niet in de GIBIT 2020 worden afgedekt, zoals specifieke service voorwaarden, software maintenance, hosting- en clouddiensten, service providers, etc.? En welke prevalering verklaart u hier dan op van toepassing?	<p>Inschrijvers dienen om te gaan met de voorwaarden zoals deze zijn vermeld in de aanbestedingsstukken. Opdrachtgever accepteert (daarbij) geen inschrijvingen onder voorwaarden. Inschrijvers kunnen via de Inlichtingenronde vragen stellen omtrent zaken en aangelegenheden die in hun ogen niet, of niet correct, zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
10	Bijlage J; Wachtkamer overeenkomst artikel 1.1 en 2.2	In de wachtkamer overeenkomst stelt u in artikelen 1.1 en 2.2 dat Inschrijver haar inschrijving tot maximaal 1 jaar inschrijving gestand moet doen, terwijl u in het aanbestedingsdocument in paragraaf 1.10 uit gaat van een gestanddoening van 3 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Gegadigde vindt het gestelde in deze artikelen onredelijk lang t.o.v. de initiële inschrijving. Gegadigde stelt voor om beide gestanddoeningstermijnen gelijk te houden op 3 maand. Akkoord?	De gestanddoeningstermijn zoals genoemd in paragraaf 1.10 van het Aanbestedingsdocument is een andere gestanddoeningstermijn dan genoemd en bedoeld in paragraaf 2.13 van het Aanbestedingsdocument en artikel 2 lid 2 van de Wachtkamerovereenkomst (bijlage J). Om (onverhoopt) de wachtkamerregeling in het voorkomend geval adequaat toe te passen heeft Opdrachtgever ongeveer een jaar nodig. Bijvoorbeeld om definitief vast te (kunnen) stellen, dat tussentijdse beëindiging van de eerder gegunde overeenkomst noodzakelijk is. HLTsamen is ertoe bereid om de gestandsdoeningstermijn genoemd in artikel 2 lid 2 van de Wachtkamerovereenkomst (bijlage J) en paragraaf 2.13 van het Aanbestedingsdocument naar 9 maanden aan te passen. Zie het aangepaste Aanbestedingsdocument en Bijlage J (Concept) Wachtkamerovereenkomst.
11	Aanbestedingsdocument; paragraaf 2.1	In de planning geeft u aan dat een eventuele demo op 8, 15, 16 en/of 22 juli gepland staat. In de periode zijn een of meerdere projectleden van Gegadigde met verlof. Welke bereidheid heeft Opdrachtgever in het eventueel flexibel zijn inzake demo's?	De demo is flexibel in te plannen in dezelfde kalenderweek als de origineel geplande datum.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
12	Bijlage N; GIBIT artikel 13.3, 13,4, 13.5 en 13.6	<p>Aangaande artikelen 13.3, 13,4, 13.5 en 13.6: Gegadigde heeft een prima verzekering (Goedgekeurd door de centrale overheden en EU-Tenders) met daarin opgenomen de verzekeringsvormen en de daarbij vermelde maximale bedragen per gebeurtenis en verzekeringsjaar. Deze polis willen wij graag op voorhand laten toetsten of dit inhoudelijk te verifiëren in de gunningsfase. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	HLTsamen is hiermee akkoord.
13	Bijlage N; GIBIT artikel 14	<p>Aangaande artikelen 14.1 en 14.2: Gegadigde heeft een prima verzekering (Goedgekeurd door de centrale overheden en EU-Tenders) met daarin opgenomen de verzekeringsvormen en de daarbij vermelde maximale bedragen per gebeurtenis en verzekeringsjaar. Deze polis willen wij graag op voorhand laten toetsten of dit inhoudelijk te verifiëren in de gunningsfase. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	HLTsamen is hiermee akkoord.
14	Bijlage N; GIBIT artikel 29	<p>Gegadigde heeft een vraag aangaande Artikel 29.2. Hier wordt gerefereerd naar een beschikbaarheid van 98%. In Bijlage M (Overeenkomst voor Telefooncentrale-applicatie HLTsamen) in Artikel 6.1 wordt echter gesproken over een beschikbaarheid van 99,95%. Wat is de correcte uitleg c.q. interpretatie van deze verschillen?</p>	De overeenkomst is leidend, 99,95% dus.



Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
15	Bijlage K; Meldings en service periode	In bijlage K geeft u aan dat er na een melding binnen 60 seconden telefonisch contact is met een Nederlandssprekende medewerker. Indien Opdrachtgever hiermee bedoelt dat na ontvangen van een melding Gegadigde binnen 60 seconden telefonisch contact moet hebben met een van uw medewerkers, kan Gegadigde hier niet mee akkoord gaan. Gegadigde biedt in haar SLA een reactietijd van 15 minuten na ontvangen van een prio 1 melding (hoog). Akkoord? Indien Opdrachtgever een andere bedoeling heeft met het gestelde, ontvangt Gegadigde graag een verduidelijking van dit punt.	HLTsamen is akkoord met een reactietijd van 15 min voor de prio's midden en laag. Prio 1 meldingen (hoog) worden ook altijd telefonisch doorgegeven. Zie aangepaste Bijlage K Eisen Service Level Agreement.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
16	Bijlage E; Programma van Eisen, eis 36 (a t/ m e)	<p>Gegadigde kan gedeeltelijk akkoord gaan met het gestelde in eis 36.</p> <p>1. Het terug doorverbinden van een oproep van de secretaresse naar de chef is alleen mogelijk vanaf een vast toestel omdat hierbij gebruik gemaakt wordt van een functietoets waarmee de ingestelde doorschakeling van de chef naar de secretaresse overruled wordt.</p> <p>2. Een variant is de mogelijkheid om de schakeling te realiseren via een beschikbaarheidsstatus in de UC-client, die door de chef geselecteert kan worden om oproepen door te schakelen naar een secretaresse of een secretaresse-groep. Deze kan in principe niet door de secretaresse geactiveerd worden, tenzij zij beschikt over de inloggegevens van de chef om in te kunnen loggen in de UC-client.</p> <p>Kan opdrachtgever akkoord gaan met deze gedeeltelijk akkoordverklaring en toelichting? Zo nee, kunt u deze eis omzetten naar een wens?</p>	Eis 36 komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
17	Bijlage E; Programma van Eisen, eis 37 (a t/m e)	<p>Gegadigde kan gedeeltelijk akkoord gaan met het door u in deze eis gestelde.</p> <p>Indien een oproep naar de chef niet beantwoord wordt door een secretaresse kan deze op basis van een 1e en 2e alternatieve schakeling doorgeschakeld worden naar bijvoorbeeld een huntgroep of ander nummer. Omdat de chef-secretaresse schakeling werkt op basis van monitoringstoetsen op een vast toestel, wordt niet de eventuele doorschakeling vanaf het secretaresse toestel gevolgd. Wel is het mogelijk om op het toestel van een secretaresse een doorschakeling te activeren voor het nummer van de chef. Oproepen kunnen alleen terug doorverbonden naar de chef via een geprogrammeerd chef-secretaresse schakeling of door middel van het programmeren van een 2e nummer voor de chef waarop de oproep terug doorverbonden kan worden.</p> <p>Kan opdrachtgever akkoord gaan met deze wijze van invulling geven aan het geëiste? Zo nee, kunt u deze eis dan omzetten naar een wens?</p>	<p>Eis 37 komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen</p> <p><i>Zie ook het antwoord op vraag 96.</i></p>
18	SIP trunk	Bent u bereid de SIP trunks bij de provider van de hosting partij af te nemen?	Nee. Vooralsnog kan de lopende overeenkomst niet worden opgezegd.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
19	Bijlage E; Programma van Eisen, eis 38)	<p>Gegadigde kan gedeeltelijk akkoord gaan met het door in deze eis gestelde.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De chef-secretaresse functie is in basis bedoeld voor het gebruik met vaste toestellen, waarmee de functie geactiveerd en gedeactiveerd kan worden. 2. Een variant is de mogelijkheid om de schakeling te realiseren via een beschikbaarheidsstatus in de UC-client, die door de chef selecteert kan worden om oproepen door te schakelen naar een secretaresse of een secretaresse-groep. Deze kan in principe niet door de secretaresse geactiveerd worden, tenzij zij beschikt over de inloggegevens van de chef om in te kunnen loggen in de UC-client. 3. De chef-secretaresse schakeling is niet mogelijk in combinatie met een IC gebruikers/agent omdat de monitoring functie van de chef-secretaresse schakeling niet beschikbaar is voor een agent profiel. Oproepen kunnen vanaf een chef wel doorgeschakeld worden naar het KCC, echter is voor de agent niet zichtbaar dat het een doorgeschakelde oproep betreft. <p>Kan Opdrachtgever akkoord gaan met de hierboven beschreven beantwoording en invulling van eis 38? Zo nee, kunt u deze eis dan (gedeeltelijk) omzetten naar een wens.</p>	Eis 38 komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
20	UEA	Via TenderNed dient Gegadigde het door Gegadigde ingevulde UEA te uploaden. Daarnaast dient Gegadigde ook het UEA digitaal in te vullen. Is het correct dat het invullen en meesturen van het UEA dus twee keer dient plaats te vinden? Of voldoet bijvoorbeeld alleen een ingevuld en geüpload UEA? Graag ontvangt Gegadigde uw reactie en concrete uitgangspunt.	<p>Inschrijver opent het UEA via de UEA-module, vult het in en voegt het bestand via de module toe aan de inschrijving. TenderNed genereert automatisch hiervan een XML- en Pdf-bestand.</p> <p>Voor meer informatie raadplegen Help TenderNed 'Inschrijven op een openbare aanbesteding' stap 6.e: https://www.tenderNed.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/inschrijven-op-een-openbare-aanbesteding</p> <p>Zie ook paragraaf 2.5.2. het aanbestedingsdocument: '[...]</p> <p>Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) rechtsgeldig worden ondertekend [...]'</p>
21	Prijzenblad regel 117	inschrijver acht het niet reeel om de phone system kosten geen onderdeel te laten zijn van de inschrijfprijs. De licentiekosten zijn direct toe te wijzen aan de telecommunicatie behoefte/oplossing en dienen daarmee in de calculatie te worden vewerkt voor een level playing field tussen Microsoft en niet microsoft aanbiedingen.	Indien gebruik wordt gemaakt van Phone System licenties van Microsoft dan moet inschrijver dit in het prijzenblad in cel C120 met 'ja' aangeven. Eventueel kan de inschrijver het aantal licenties in kolom 'aantal profielen(d, e, f, g.1. of g.2. en h)' in cel D120 aangeven, en in kolom K motiveren indien dit afwijkt van de aantallen conform de profielen.
22	Prijzenblad regel 103-113	aanbesteder heeft hier het aantal benodigde uren opgenomen, deze hoeven niet overeen te komen met de calculatie van de inschrijver. Inschrijver vraagt zich af waar deze uren vandaan komen en waar deze voor worden gebruikt. Vallen de kosten van punt 7 Tariieven ondersteuning niet samen met 6. implementatie?	De genoemde uren bij prijsonderdeel 7 zijn niet gerelateerd aan de implementatie (rij 92 – 101), maar uren die gedurende de overeenkomst optioneel worden afgenomen voor aanvullende werkzaamheden.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
23	Prijzenblad regel 71	het aantal van 600 acht inschrijver erg hoog. Bij deze aantallen is reeel dat hier het train-the-trainer concept wordt toegepast. Hierbij wordt een of meerdere medewerkers aangewezen en getraind als trainer en begeleid een groep collegas met de te verrichten handelingen. Inschrijver stelt voor om het aantal te verlagen naar 60 stuks. Gaat aanbesteder daarmee akkoord?	Een training die door de medewerker zelf gevolgd kan worden (ook na implementatie) heeft de voorkeur. Het aantal mensen dat daadwerkelijk getraind wordt zal pas blijken bij de uitrol.
24	Prijzenblad regel 39 g. de callcenter agent	is het aantal van 15 agenten het totaal aantal agenten of het gelijktijdige aantal? Inschrijver verneemt graag het aantal gelijktijdig aantal ingelogde agenten.	Inschrijver dient uit te gaan van 10 gelijktijdige actieve agenten. Dit zijn indicatieve aantallen. Bij de implementatie wordt het definitieve aantal vastgesteld. Zie ook het antwoord op vraag 80.
25	Prijzenblad regel 10 SIP aansluitingen/kanalen infrastructuur vaste telefonie	kan opdrachtgever aangeven waarom de post 'SIP aansluitingen/kanalen infrastructuur vaste telefonie' indicatief is?	Deze post is indicatief omdat er mogelijk oplossingen zijn welke gebruik kunnen maken van de bestaande infrastructuur en het definitieve aantal wordt vastgesteld tijdens de implementatie.
26	prijzenblad regel 10 SIP aansluitingen	wanneer een SIP trunk niet beschikbaar is, wordt de capaciteit halveert (van 60 naar 30 kanalen) en bij de vast-/ mobiel koppeling zal geen connectie meer beschikbaar zijn. is dat correct?	Halvering is akkoord.
27	prijzenblad regel 21 IVR	hoeveel gelijktijdige bellers dienen het IVR systeem te kunnen gebruiken? of te wel, hoeveel kanalen dient te worden aangeboden?	30



Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
28	eis 100 bijlage 3 programma van eisen	dit is een technische uitvraag. Inschrijver dient de beveiliging functioneel te bevragen. De beveiliging van de oplossing dient te beschermen tegen.....	Inschrijver dient de aangeboden dienst, koppelvlakken en netwerkverbindingen te beveiligen tegen bedreigingen van extern. Hiermee wordt o.a. bedoelt: - bescherming tegen vulnerabilities in het SIP protocol. - Bescherming tegen DoS-aanvallen (Denial-of-Service), Distributed DoS (DDos), hacken en tolfraude - Logging van inbraakpogingen
29	eis 98 bijlage 3 programma van eisen	dit is een technische uitvraag. Inschrijver dient de beschikbaarheid functioneel te bevragen. De beschikbaarheid van de dienst wordt dient te voldoen aan.....	Om data verlies te voorkomen treft inschrijver passende maatregelen. Uitvoering of toepassing van die maatregelen verstoren de functionaliteit en beschikbaarheid van de dienst niet.
30	eis 96 bijlage 3 programma van eisen	deze eis komt overeen met eis 94. of ziet aanbesteder dit anders?	Eis 96 komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen.
31	eis 94 bijlage 3 programma van eisen	hoe stelt aanbesteder 'aantoonbaar' vast?	Door invulling en ondertekening van de Verwerkersovereenkomst. Hierin dient de Opdrachtnemer aan te geven hoe aan deze eis wordt voldaan.
32	eins 90,91 bijlage 3 programma van eisen	opdrachtgever van vraagt een dienst op basis van functionele eisen. Opdrachtgever stelt hier een technische invullingen om de beschikbaarheid en/of beveiliging hoog en goed te houden. De eis zou concreter op beveiliging gesteld moeten worden.	HLTsamen acht beide eisen voldoende concreet. HLTsamen vraagt inschrijver er voor zorg te dragen dat de dienst maximaal beveiligd en beschikbaar is volgens wet- en regelgeving.
33	eis 87 bijlage 3 programma van eisen	maakt opdrachtgever gebruik van IPv6? Indien dit niet het geval is, wanneer verwacht inschrijver gebruik te maken van Ipv6?	IPv6 is officieel nog niet geïmplementeerd. Er is ook geen planning voor op korte termijn.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
34	eis 57 bijlage 3 programma van eisen	'De IC gebruiker heeft in JKC de beschikking over de volgende informatie over de beschikbaarheid van de collega's. De volgende statussen kunnen worden weergegeven' de vraag is niet duidelijk. De statussen worden in het telecommunicatie platform genereerd en weergegeven. dienen deze te worden weergegeven van alle collega of van een definieerd aantal?	Afhankelijk van de zoekopdracht worden één of meer collegae geselecteerd. Die selectie wordt in één overzicht in JKC getoond inclusief de actuele status. De status zoals genoemd in eis 57 kan voor alle medewerkers zichtbaar worden gemaakt. <i>Zie ook het antwoord op vraag 58.</i>
35	eis 33 bijlage 3 programma van eisen	terugval naar IC is volgens inschrijver niet relevant. De beller hoort meldtekst, dat de medewerker niet beschikbaar is en de gemeente gesloten is.	Individuele medewerkers van de opdrachtgever zijn (eventueel) ook buiten kantoor tijden bereikbaar op het vaste nummer (maar kan er voor kiezen niet op te nemen). Indien de medewerker de oproep niet beantwoordt, dient de oproep te worden doorgeschakeld naar de aangegeven tekst.
36	eis 28 bijlage 3 programma van eisen	'op ieder vast toestel binnen....' aanpassen naar 'op ieder geschikt vast toestel binnen...'	Akkoord, zie het aangepaste Programma van Eisen. <i>Zie ook het antwoord op vraag 93.</i>
37	eis 26 bijlage 3 programma van eisen	hoe ziet de aanbesteder het aanpassen van een routing voor op een vast telefoontoestel?	Hiermee wordt bedoeld het instellen van doorschakelingen en groepsdeelname.
38	eis 24 bijlage 3 programma van eisen	inschrijver stelt de volgende aanvulling voor: 'c. en via een beveiligde webpagina'. Het voordeel hiervan is dat er geen installatie hoeft plaats te vinden.	Akkoord, mits beveiligd met two factor authentication (2FA). Zie het aangepaste Programma van Eisen.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
39	eis 15 bijlage 3 programma van eisen	inschrijver stelt de volgende aanvulling voor: 'op basis van de afgegeven data/informatie'.	Niet akkoord. Inschrijver kan op basis van de huidige uitvraag de telefooncentrale dimensioneren. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst profielen of overige diensten (Bijlage D Prijzenblad 3. De Product Diensten catalogus) worden toegevoegd, dienen de kosten voor de eventueel noodzakelijke aanpassingen in dimensionering en architectuur te zijn meegenomen in de prijs van de profielen (in Bijlage D Prijzenblad 3. De Product Diensten catalogus).
40	eis 10 bijlage 3 programma van eisen	punt c: het lijkt inschrijven ongebruikelijk dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het redundant inrichten van het WAN/LAN inclusief automatische failover, in relatie met punt a waarbij gesteld wordt dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de inrichting. is het correct dat de Inschrijver een voice readiness check kan doen, verbeterpunten rapporteert maar dat de verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever blijft.	De eis is onduidelijk. 10c heeft betrekking op de aangeboden dienst en niet op de netwerkomgeving. De automatische failover heeft betrekking op het communicatie platform en het schakelen tussen externe verbindingen zoals SIP-trunks en IP. Bij uitval van één SIP trunk automatisch gebruik maken van de andere SIP-trunk. Failover is nodig, Opdrachtgever dient hier geen handmatige acties voor uit te hoeven voeren. <i>Zie ook het antwoord op vragen 6 en 55.</i>
41	eis 9 bijlage 3 programma van eisen	graag een opgave van aantal locaties, merk en type appliances/server en toestellen.	Eis 9 komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen. <i>Zie ook het antwoord op vragen 54 en 89.</i>
42	eis 6 bijlage 3 programma van eisen	punt a: Inschrijver vraagt zich af wat hier bedoelt wordt in de relatie met de gevraagde cloud dienst. Kunt u de beheersystemen benoemen?	Of en welke extra applicaties nodig zijn voor beheer en bewaking is geheel afhankelijk van de oplossing en worden dus door de inschrijver bepaald. <i>Zie ook het antwoord op vragen 3 en 88.</i>



Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
43	eis 5 bijlage 3 programma van eisen	beschikt de opdrachtgever over een MDM applicatie en kan deze worden ingezet voor de uitrol van de smartphone applicatie?	Ja, Opdrachtgever gebruikt Intune van Microsoft maar dat is nog niet op alle devices ingerold. Daarmee kan het niet volledig ingezet worden.
44	eis 2 bijlage 3 programma van eisen	Wat zijn de vervolg stappen na het rapporteren en wat zijn de consequenties voor onder andere doorlooptijd. Vervalt de verantwoordelijkheid voor de opdrachtnemer?, is de gemeente 'verplicht' invulling te geven aan de bevindingen?	Verbeterpunten worden in overleg zo spoedig mogelijk geprioriteerd. Noodzakelijke aanpassingen worden door Opdrachtgever uitgevoerd. Indien Inschrijver op basis van de verstrekte gegevens een netwerk ready scan noodzakelijk acht dient Inschrijver dit mee te nemen in planning met een reëel tijd voor herstel werkzaamheden.
45	punt 3 buiten scope aanbestedingsdocument Telefooncentrale-applicatie HLT 202001-1900009 versie 1.0	3.Afhankelijk van de aanbieding: de licenties van Microsoft om te kunnen bellen met MS teams. Wanneer een inschrijver met MS Teams aanbiedt worden deze kosten niet meegenomen, daar het wel kosten zijn die berekent moeten worden voor het project. Dit levert een scheve verhouding op tussen aanbieders die wel of niet MS Teams aanbieden. Hoe gaat de aanbesteder hiermee om. Voorstel een vast bedrag per maand per gebruiker activeren, zoals in de prijzenblad is opgenomen maar niet meetelt.	HLTsamen wil een total-cost-of-ownership inzichtelijk maken om de aanbiedingen op die manier te kunnen vergelijken. <i>Zie ook antwoord op vraag 21.</i>
46	1.5 aanbestedingsdocument Telefooncentrale-applicatie HLT 202001-1900009 versie 1.0	punt 11. '...alsmede koppelingen naar andere systemen...', graag de andere systemen benoemen en de functionele behoefte beschrijven.	De vereiste koppelingen zijn in het Programma van Eisen nader beschreven.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
47	paragraaf 1.5 aanbestedingsdocument Telefooncentrale-applicatie HLT 202001-1900009 versie 1.0	punt 5. Aanbesteder vraagt een redundant omgeving. Dit is een technische invulling. Welke beschikbaarheidpercentage is functioneel gewenst?	Opdrachtgever hecht veel waarde aan het voorkomen van een z.g. Single Point of Failure. Vereiste beschikbaarheid 99,95%
48	aanbestedingsdocument Telefooncentrale-applicatie HLT 202001-1900009 versie 1.0 - 1.4.4.	"Het IC wil... ..IVR Functionaliteit" is de aanname correct dat het woord 'ingevuld' vervangen moet worden door 'aangevuld'?	Nee, dit is "ingevuld" (volledige tekst: Het IC wil de integratie van de communicatieoplossing met JKC handhaven en dat wordt ingevuld met een callcenter applicatie die tevens voorziet in de noodzakelijke IVR functionaliteit)
49	Verbinding	Aanbestedingsdocument blz. 7 wordt cloud oplossing gevraagd; Indien inschrijver een vaste verbinding naar de telefonie cloud noodzakelijk acht, valt deze verbinding dan binnen scope van de aanbidding?	Ja, deze verbinding valt binnen de scope van de opdracht.
50	Redundancy	Blz 8 Aanbestedingsdocument. Redundancy is gevraagd. Wat zijn de twee adressen van de datacenters van HLTSamen van waaruit een koppeling met de cloud gemaakt kan worden.	De huidige hoofdlocaties blijven onveranderd in gebruik. Dit zijn Heereweg 254 Lisse en Wilhelminalaan 25 Sassenheim.
51	Mobiele toestellen	Is er een overzicht van de Mobiele toestellen?	Nee. Er is geen actueel overzicht. HLTSamen maakt gebruik van iPhones en Android (Samsung/Oneplus) met een vervangcyclus van drie jaar.
52	Netwerktekening	Kan de opdrachtgever een globale netwerktekening met daarin alle netwerkkoppelingen tussen locaties en internet en beschikbare bandbreedtes e.d. delen met de inschrijvers.	Deze informatie is in Bijlagen I op aanvraag beschikbaar. Gegadigden die een verzoek voor Bijlage I hebben ingediend, hebben Bijlage(n) I via Tendered berichtenmodule toegestuurd gekregen.



Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
53	MDM	Maakt opdrachtgever gebruik van een MDM oplossing voor mobiele devices, zo ja welke?	HLTsamen gebruikt Intune van Microsoft maar dat is nog niet op alle devices ingerold. Daarmee kan het niet volledig ingezet worden.
54	Eis 9	Inschrijver verwijderd normaliter niet de oude centrale, kan deze eis komen te vervallen?	Eis 9 komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen. <i>Zie ook het antwoord op vragen 41 en 84.</i>
55	Eis 10c	Kan inschrijver deze eis lezen dat het telefonieplatform volledig redundant geïmplementeerd moet worden met automatische failover, maar dat eventuele benodigde netwerkaanpassing hier op het WAN/LAN van Samen voor rekening van de opdrachtgever zijn?	Correct. De oplossing zal gebruik maken van de bestaande redundante WAN/LAN verbinding. Failover is nodig, Opdrachtgever dient hier geen handmatige acties voor uit te hoeven voeren. <i>Zie ook het antwoord op vragen 6 en 40.</i>
56	Eis 22	Kan het 14+ nummer in deze eis vervallen aangezien dit een externe dienst is en daardoor het meesturen van dit nummer niet mogelijk is.	Dit is nu wel ingericht en geaccepteerd door de provider. HLTsamen verwacht dat dit met de nieuwe oplossing mogelijk is.
57	Eis 27	Dient voicemail standaard onderdeel van de aangeboden oplossing te zijn of moet het mogelijk zijn om voicemail middels een add'on te kunnen activeren? Dient elke medewerker voorzien te zijn van een Voicemail?	Nee, niet elke medewerker dient voorzien te zijn van een Voicemail. Voicemail is een add-on op een profiel. In Bijlage D Prijzenblad NvI 20210519 bij 3.3 Overige diensten is voicemail als add-on toegevoegd en verwijderd bij 2. Centrale platform applicaties.
58	Eis 57	(A)De genoemde functionaliteiten binnen de applicatie JKC dienen door de leverancier van JKC geïmplementeerd te zijn. (B) De aanbieder kan enkel het koppelvlak bieden die deze functionaliteiten mogelijk maakt. Is dit akkoord voor de opdrachtgever.	(A) Dat klopt, de genoemde functionaliteiten binnen de applicatie JKC zijn door de leverancier van JKC geïmplementeerd. (B) De realisatie van de integratie van JKC met de callcenter applicatie en het werkend opleveren van de gevraagde functionaliteit binnen JKC is het onderdeel van de opdracht, en valt onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. <i>Zie ook de aangepaste tekst in hoofdstuk 1.5 van het Aanbestedingsdocument.</i>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
59	Eis 65	Welk type datawarehouse gebruikt opdrachtgever?	Azure
60	Eis 72f	Kan opdrachtgever verduidelijken wat met deze zin wordt bedoeld?	De oproep die overloopt wordt aangeboden aan de agenten in de overloopgroep en in de groep waarop de oproep eerst werd aangeboden.
61	Eis 92	Kan opdrachtgever een overzicht geven van gebruikte besturingsystemen applicatie en browser versies binnen het ICT landschap?	Windows 10, Edge.
62	Eis 108	Indien aanbieder niet de beschikking heeft over instructiefilmpjes maar wel over duidelijke handleidingen, is dit ook voldoende?	Eis 108 komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen.
63	Eis 66b	Kan de opdrachtgever een voorbeeld delen van het format van data welke wordt ingelezen via de huidige datakoppeling met het datawarehouse?	Zoals beschreven in eis 66a.
64	Eis 66	'Rapportage: A: Doorverbonden gesprekken kan niet, er is niet inzichtelijk of het interne of externe gesprekken zijn. B: Zonder terugval is gemiste oproepen mogelijk. ' Is dit akkoord?	Akkoord om de eisen aangaande A te laten vervallen. Zie aangepaste Bijlage R 'Toelichting data export voor strategische rapportage overige teams'. Niet akkoord om de eis t.a.v. B te laten vervallen.
65	Wens 5a & 10	Indien ja, dan dient de aanbieder ook een telefonie integratie met MS Teams (phone system) aan te bieden conform aanbestedingsdocument bladzijde 5.1.1. Echter is hiervoor geen eis gespecificeerd en ook zijn de aantallen MS Teams telefonie gebruikers geen onderdeel van het prijzenblad. Kan de opdrachtgever toelichten wat het doel is van deze wens?	Het betreft de status binnen Teams, ook zonder phone system; dus bv onderling bellen met Teams, of deelname aan een Teams-overleg.



Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
66	GIBIT	"Gibit inkoopvoorwaarden: Artikel 9 Inschrijver stelt de volgende betalingsvoorwaarden voor: - 50% bij opdracht - 30% bij aanvang werkzaamheden - 20% bij oplevering Betaling binnen 30 dagen na factuurdatum"	Nee, we gaan niet akkoord met uw voorstel. Zie artikel 3 lid 5 (Concept) Overeenkomst (Bijlage M). Periodieke kosten: vaste deel maandelijks vooraf, variabel deel maandelijks achteraf. Zie ook antwoord op vraag 111.
67	Gibit	"Gibit inkoopvoorwaarden: Artikel 17 Dit artikel komt in zijn geheel te vervallen en wordt vervangen door de versie van de inschrijver. Dit zal overlegd worden na eventuele gunning.	HLTsamen is het niet eens met de 'vraag'. Inschrijvers dienen (immers) om te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in de aanbestedingsstukken. HLTsamen accepteert (daarbij) geen inschrijvingen onder voorwaarden. Inschrijvers kunnen via de Inlichtingenronde vragen stellen omtrent zaken en aangelegenheden die in hun ogen niet, of niet correct, zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken. Er vinden na gunning geen 'onderhandelingen' plaats.
68	Bijlage K Eisen Service Level Agreement	<ul style="list-style-type: none">• De aansluiting met de providers voor vaste en mobiele telefonie; Kan de opdrachtgever verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld.	SIP-trunks en ethernet verbindingen. Niet de dienst daarover.
69	Servicelevel	statusupdates hoog: Kan de opdrachtgever dit wijzigen naar 'iedere 60 minuten'?	Nee, bij een storing van deze impact wil Opdrachtgever het liefst continue op de hoogte worden gehouden.



Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
70	Melding en serviceperiode	<p>Meldings en serviceperiode</p> <p>De meldings- en serviceperiode is 24 x 7. Na een melding is er binnen 60 seconden telefonisch contact met een Nederlandssprekende medewerker.</p> <p>De inschrijver acht dit niet reëel. Inschrijver stelt voor om dit te wijzigen naar 10 minuten.</p>	<p>HLTsamen is akkoord met een reactietijd van 15 min voor de prio's midden en laag Prio 1 meldingen (hoog) worden ook altijd telefonisch doorgegeven, daarvoor blijft de eis staan.</p> <p>Zie aangepaste Bijlage K Eisen Service Level Agreement.</p> <p><i>Zie ook het antwoord op vraag 15.</i></p>
71	Wijzigingen	<p>standaardwijzigingen 3 werkdagen.</p> <p>Inschrijver stelt voor om dit te wijzigen naar 5 dagen.</p>	Niet akkoord.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
72	Doorlooptijd wijzigingen	<p>Activeren en wijzigen licenties; Het opvoeren van namen voor de nieuwe/extra toestellen; Aanmaken en wijzigen doorschakelingen/routeringen; Het programmeren/inrichten van de IVR en callcenters/ACD groepen; Instellen of aanpassen van een keuze menu; Het programmeren en wijzigen van de ACD inrichting; Het programmeren en wijzigen van de keuzemenu's, meldteksten, wachtrijmeldingen etc.</p> <p>Bovenstaande wijzigingen (met name mbt het KCC cq ACD) zijn geen standaard wijzigingen. IIinschrijver stelt voor om deze wijzigingen te kwalificeren als 'niet-standaard wijzigingen'.</p> <p>Doorgaans worden deze wijzigen in een projectvorm opgepakt, omdat dit consequenties heeft voor met name het functioneel design. Hiervoor is de inzet van een Consultant benodigd.</p>	<p>De volgende mutaties vervallen als standaard wijziging:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het programmeren/inrichten van de IVR en callcenters/ACD groepen; • Instellen of aanpassen van een keuze menu; • Het programmeren en wijzigen van de ACD inrichting; • Het programmeren en wijzigen van de keuzemenu's, meldteksten, wachtrijmeldingen etc. <p>Zie aangepaste Bijlage K Eisen Service Level Agreement.</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
73	Overeenkomst Artikel 5.2	<p>De opdrachtnemer verplicht zich om gedurende de looptijd van de overeenkomst een waarde gelijk aan 3% van de uiteindelijke opdrachtwaarde (exclusief BTW en exclusief meer/minderwerk) aan te wenden voor Social Return.</p> <p>Kan het percentage later worden bepaald? Op dit moment is de opdrachtwaarde nog niet bekend.</p>	<p>Nee, het percentage van 3% staat vast. <i>Zie ook het antwoord op vraag 8.</i></p>
74	Overeenkomst: Artikel 6	<p>KPI 1: beschikbaarheid van vaste telefonie en cloud communicatiedienst / telefonie Opdrachtnemer garandeert een standaard beschikbaarheid van de vaste telefonie en de cloud communicatiedienst / telefonie van minimaal 99,95% aan de hand van een voortschrijdend gemiddelde. Dit gemeten gedurende 24x7x365. De inschrijver dient hiervoor rapportage in te richten en maandelijks op te leveren.</p> <p>Kan dit artikel aangepast worden naar: De beschikbaarheid van het cloud communicatiedienst / telefonie</p>	<p>Akkoord, zie de aangepaste Bijlage M (Concept)Overeenkomst. zie ook antwoord op vraag 68.</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
75	Artikel 6.2	<p>Opdrachtnemer een financiële compensatie verschuldigd aan Opdrachtgever van 10% van de maandelijkse factuur per KPI. Deze financiële compensatie wordt bij de eerstvolgende openstaande factuur ingehouden. Indien bij de eerstvolgende meting de minimale norm alsnog niet wordt gehaald, is Opdrachtnemer een financiële compensatie verschuldigd aan Opdrachtgever van 15% van de maandelijkse factuur per KPI.</p> <p>Inschrijver acht dit niet reëel en verzoekt dit aan te passen naar 5%.</p> <p>Kan het artikel tevens wederkerig worden gemaakt? Bij voldoen aan deze KPI ontvangt de inschrijver een bonus van 5%.</p>	Niet akkoord.
76	Bijlage E Programma van Eisen - Eis 15	Mag bestaande apparatuur hergebruikt worden?	Nee.
77	Aanbestedingsdocument Paragraaf 1.3	Kan Opdrachtgever bevestigen dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de Avaya telefooncentrale behouden blijft?	Nee. HLTsamen gaat uit van een nieuwe cloud dienst.
78	Aanbestedingsdocument Paragraaf 1.3	De huidige Avaya heeft het einde van de financiële levensduur bereikt. Is het de bedoeling dat deze wordt vervangen of moet een nieuwe telefoon applicatie gekoppeld aan deze centrale er voor zorgen dat de telefonische bereikbaarheid van HLTsamen wordt verbeterd?	HLT samen gaat uit van een nieuwe cloud dienst.



Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
79	Aanbestedingsdocument Paragraaf 1.5	Vaste telefonie valt buiten de aanbesteding. HTL geeft echt aan via dat medewerkers via een app op de mobiel op een vast nummer bereikbaar moeten zijn en naar buiten kunnen bellen. Om dit te kunnen realiseren zou de leverancier van mobiele telefonie tevens ook de leverancier van vaste telefonie moeten zijn. Wanneer de gunning wordt toegekend aan een partij waar de vaste telefonie niet is ondergebracht, is een portering van de vaste telefoonnummers onvermijdelijk. Is HLT zich hiervan bewust?	Het 06-nummer hoeft geen rol te spelen bij het bellen met een app. Dit is afhankelijk van de oplossing.
80	Aanbestedingsdocument Bladzijde 8, paragraaf 1.5	Hoeveel medewerkers zijn er werkzaam op het Informatie Centrum (IC)?	Er zijn momenteel 25 medewerkers (named users) en 10 concurrent users (aantallen zijn indicatief). In Bijlage D Prijzenblad NvI 20210519 bij 3. Product Diensten Catalogus is de callcenter gebruiker gesplitst in g.1. De callcenter agent (named) of g.2. De callcenter agent (concurrent). De inschrijver kan op basis van het licentie model g.1. of g.2. beprijsen.
81	Aanbestedingsdocument Bladzijde 8, paragraaf 1.5	Werken de IC medewerkers met hard- of softphones?	Op kantoor wordt gewerkt met vaste toestellen met headset. Thuiswerkers gebruiken een softphone met headset.
82	Aanbestedingsdocument Bladzijde 8, paragraaf 1.5	Wordt er op de IC gewerkt met Citrix?	Ja.
83	Aanbestedingsdocument Bladzijde 8, paragraaf 1.5	Is het de bedoeling dat de IC medewerkers ook dmv mobiele telefoon en apps bereikbaar gaan zijn?	Een IC-medewerker (agent) heeft altijd een werkplek (laptop/TC) nodig. Een mobiele telefoon alleen is niet werkbaar.
84	Aanbestedingsdocument Bladzijde 8, paragraaf 1.5	Beschikt JKC over juiste API informatie om integratie mogelijk te maken?	JKC beschikt over een TS-API-koppeling waarmee de huidige functionaliteit wordt bereikt.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
85	Aanbestedingsdocument Bladzijde 8, paragraaf 1.5	Wat verwacht HLTSamen van de Contact Center Applicatie	Het begrip "Contact Center Applicatie" komt niet voor in paragraaf 1.5 van aanbestedingsdocument. De gewenste situatie is in paragraaf 1.4 van het aanbestedingsdocument is geschetst.
86	Aanbestedingsdocument Bladzijde 8, paragraaf 1.5	Mag de CC applicatie in de Cloud draaien?	Ja, dit heeft de voorkeur.
87	Programma van eisen Eis 5	Wordt hiermee bedoelt dat Opdrachtnemer ook echt het uitrollen van de applicatie naar de mobiele devices moet gaan uitvoeren of dat hierin ondersteuning moet worden geboden?	Ondersteuning bij uitrol moet als optie worden aangeboden. Zie antwoord op vraag 2.
88	Programma van eisen Eis 6	Welke beheersystemen en bewakingsystemen worden hiermee bedoeld?	Of en welke extra applicaties nodig zijn voor beheer en bewaking is geheel afhankelijk van de oplossing en worden dus door de inschrijver bepaald. <i>Zie ook het antwoord op vragen 3 en 42.</i>
89	Programma van eisen Eis 9	Deze eis komt Inschrijver vreemd over. De verantwoordelijkheid voor het correct verwijderen van de voormalige oplossing ligt bij de huidige leverancier. Inschrijver verzoekt deze eis te laten vervallen.	Eis 9 komt te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen. <i>Zie ook het antwoord op vragen 41 en 54.</i>
90	Programma van eisen Eis 18	Het is voor Inschrijver nog niet duidelijk geworden uit de aanbestedingsstukken de functionaliteiten en faciliteiten per rol zijn. Kan dit inzicht alsnog worden verstrekt?	Zie Programma van Eisen sectie 4 (eis 40 t/m 61). Deze eis is van toepassing op alle profielen.
91	Programma van eisen Eis 20	Kan Opdrachtgever specificeren wat bedoeld wordt met " geen ACD" ?	Algemene nummers en groepsnummers waaraan geen ACD is gekoppeld.
92	Programma van eisen Eis 26	De beoogde oplossing van Inschrijver voorziet niet in deze functionaliteit vanaf een vast toestel. Is HLT bereid om dit element te schrappen van de eis?	Nee, HLTSamen is hiertoe niet bereid.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
93	Programma van eisen Eis 28	Het is voor Gegadigde niet mogelijk te voldoen aan deze eis. Is Opdrachtgever bereid om deze eis te laten vervallen dan wel om te zetten naar een wens?	Nee, HLTsamen is hiertoe niet bereid. <i>Zie ook het antwoord op vraag 36.</i>
94	Programma van eisen Eis 31	Kan Opdrachtgever hier meer verduidelijking geven? Het niet duidelijk om welk device het gaat en wat het call scenario is.	Device is app op smartphone, softphone of vast toestel.
95	Programma van eisen Eis 32	Kan Opdrachtgever aangeven om welke applicaties en integraties het hier precies gaat?	Het betreft hier de applicaties welke in de inschrijving worden aangeboden.
96	Programma van eisen Eis 37 + 38	Het is voor Gegadigde niet mogelijk te voldoen aan deze eisen. Is Opdrachtgever bereid om deze eisen te laten vervallen dan wel om te zetten naar een wens?	Eisen 37 en 38 komen te vervallen. Zie het aangepaste Programma van Eisen. <i>Zie ook het antwoord op vraag 16, 17, en 18.</i>
97	Programma van eisen Eis 41	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het uitgangspunt bij deze eis Teams telefonie is?	Nee, Teams is wel een optie. <i>Zie ook het antwoord op vraag 4.</i>
98	Programma van eisen Eis 48	Kan deze eis komen te vervallen is, naar mening van Gegadigde is deze dubbel aan eis 47.	Nee, eis 47 gaat over de functionaliteit voor de medewerker zelf. Eis 48 gaat over de weergave van andere collega's.
99	Programma van eisen Eis 50	Inschrijver stelt vast dat technisch gezien geen invulling gegeven kan worden wanneer integratie met MS Teams het uitgangspunt is. Kan Opdrachtgever aan de hand van een voorbeeld toelichten hoe deze eis gelezen dient te worden?	Teams is een optie, geen uitgangspunt. Integratie wordt niet gevraagd.
100	Programma van eisen Eis 54	Kan Opdrachtgever toelichten naar welke eisen wordt verwezen?	Dit betreft de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen secties 4.1 (eis 40 t/m 45) en 4.2 (eis 46 t/m 53)



Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
101	Programma van eisen Eis 55	Kan Opdrachtgever toelichten wat zij verstaat onder een " hybride gebruiker" ?	Een hybride gebruiker heeft beschikking over de functionaliteit van een vaste werkplek (beschreven in eis 40 t/ 45) en van een mobiele gebruiker (beschreven in eis 46 t/m 53). Daarbovenop heeft een mobiele gebruiker ook beschikking over de twinning functionaliteit zoals beschreven in eis 55.
102	Programma van eisen Eis 89	Het is Gegadigde nog niet duidelijk op welk niveau de vrijheid van doorschakelen moet worden beperkt. Kan Opdrachtgever hier duidelijkheid in geven?	Alleen de medewerker zelf aan wie het nummer is toegekend, of iemand die daartoe geautoriseerd is, kan doorschakelingen aanpassen. Het doel is misbruik (afluisteren, betaaldiensten, buitenland) te voorkomen.
103	Programma van eisen Eis 95	Om de genomen beveiligingsmaatregelen te kunnen spiegelen aan de werkelijk noodzakelijke maatregelen, informeert Inschrijver of Opdrachtgever kan specificeren welke elementen van de BIO van toepassing zijn. Kunt u deze specificeren (bijvoorbeeld BBN1)?	Beveiligingsmaatregelen dienen te voldoen aan BBN2.
104	Programma van eisen Eis 104	Het betreft 104 e : aan/afmelden ACD-groepen echter staat eerder in de PVE (eis20) dat ACD niet gewenst is. Mogen er nu wel of geen ACD's worden aangeboden?	Eis 20 gaat over functionaliteit op algemene nummers en groepsnummers en staat los van ACD functionaliteit. ACD functionaliteit wordt gebruikt bij prifiel IC-gebruiker/Agent.
105	Overeenkomst Artikel 6.2	De genoemde boete is gelieerd aan KPI 1 en 2 zoals beschreven in artikel 6?	Ja, dat klopt.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
106	GIBIT 2020 Artikel 4.1	Leverancier wenst eerst in gebreke gesteld te worden om alsnog aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Het is niet redelijk dat bij niet tijdige levering Leverancier direct in verzuim is. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord. HLTsamen ziet bijvoorbeeld niet in waarom twee professioneel en zorgvuldig handelende partijen artikel 4.1 GIBIT 2020 ("Overeengekomen termijnen gelden alleen als vast en fataal indien zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.") niet zouden kunnen overeenkomen en nakomen. In de betreffende specifieke overeengekomen gevallen is het (alleszins) redelijk, dat Leverancier alsdan direct in verzuim is. Zie daartoe (immers) ook het bepaalde in artikel 6: 83 sub a Burgerlijk Wetboek.
107	GIBIT 2020 Artikel 4.2	Inschrijver acht het redelijk dat partijen eerst in overleg treden alvorens het (zware) middel van de ontbinding wordt ingezet. Is Opdrachtgever bereid om dit aan het artikel toe te voegen?	Nee, daartoe is HLTsamen niet bereid. Vragensteller lijkt immers te verwijzen naar artikel 4.2 van de GIBIT 2016. In de aanbestedingsprocedure zijn echter de GIBIT 2020 van toepassing verklaard. In artikel 4.2 GIBIT 2020 komt het woord 'ontbinding' (ook) niet voor.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
108	GIBIT 2020 Artikel 5.6	Wij verzoeken u aan te geven wat er met dit artikel bedoeld wordt en of het van toepassing is voor de onderhavige opdracht?	Artikel 5.6 ziet op de bereidheid van Leverancier om later alsnog of nogmaals aan de Implementatie gerelateerde werkzaamheden te verrichten. Te denken valt hierbij aan het na livegang alsnog aanleggen van extra koppelingen of het na livegang alsnog verzorgen van (aanvullende) trainingen. Dergelijke werkzaamheden worden in beginsel uitgevoerd binnen hetzelfde kader van artikel 5 (dus ook een plan, ook acceptatietesten, etc.). Leverancier is uiteraard gerechtigd voor dit meerwerk kosten in rekening te brengen. Dat gebeurt overeenkomstig de (geïndexeerde) overeengekomen dan wel gebruikelijke tarieven. Bij aanbestede opdrachten is het overigens zaak te toetsen of een dergelijke aanvullende opdracht niet leidt tot een wezenlijke wijziging van de opdracht.
109	GIBIT 2020 Artikel 6.1	Wij verzoeken u de normen en standaarden waaraan gerefereerd wordt en die gelden voor de onderhavige opdracht specifiek te omschrijven zodat hier geen onduidelijkheid over kan bestaan.	Voor zover van toepassing verwijst Opdrachtgever naar http://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2021-03/20210317%20-%20Gemeentelijke-ICT-kwaliteitsnormen-v2021-1_0.pdf .
110	GIBIT 2020 Artikel 8,4	Gepland onderhoud wordt tussen 0h00 en 6h00 s`nachts uitgevoerd. Uitzondering hierop betreffen emergency changes voor het algemeen belang van het publieke netwerk. Onderhoud aan masten wordt overdag uitgevoerd. Dit onderhoud is gebonden aan ARBO-wetgeving. Kan Opdrachtgever de eis navenant aanpassen?	Akkoord.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
111	GIBIT 2020 Artikel 9.2	Het is gebruikelijk dat vaste maandelijks kosten vooruit worden gefactureerd. Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen voor het vaste en variabele deel van de kosten met betrekking tot het factureren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord. Periodieke vergoedingen: vaste deel maandelijks vooraf; variabel deel maandelijks achteraf. Zie aangepaste Bijlage M (Concept)overeenkomst NvI 20210521.
112	GIBIT 2020 Artikel 13.3	Inschrijver kan instemmen met dit artikel wanneer dit uitsluitend persoonschade zoals betreft. Voor overige soorten schade is artikel 13.4 bedoeld. Is Opdrachtgever bereid dit artikel daarop aan te passen?	Nee, daartoe is HLTsamen niet bereid. In artikel 13.3 GIBIT 2020 is immers expliciet vermeld: "persoons- en zaakschade". Een en ander houdt onder meer verband met de adequate mogelijkheden van verzekering. Zie daartoe bijvoorbeeld de 'Toelichting per artikel' bij de GIBIT 2020 op pagina 26.
113	GIBIT 2020 Artikel 13.4	Het moeten instemmen met respectievelijk 10 maal de jaarvergoeding per gebeurtenis en 20 maal de jaarvergoeding per jaar is op zijn minst gesteld een disproportioneel uitgangspunt en verre van als marktconform kan worden beschouwd. Het moeten inprijzen van dit soort vergoeding leidt tot niet marktconforme tarieven waarbij Inschrijver nog Opdrachtgever baat bij heeft. Inschrijver is bereid om maximaal 3 maal de jaarvergoeding per jaar te accepteren ongeacht het aantal gebeurtenissen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	<p>HLT samen kan daarmee instemmen. Artikel 13.4 GIBIT 2020 wordt als volgt gewijzigd:</p> <p>"De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot drie (3) maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."</p> <p>Voor het overige blijft artikel 13 GIBIT 2020 ongewijzigd. Zie (immers) verder ook de 'Toelichting per artikel' bij de GIBIT 2020.</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
114	GIBIT 2020 Artikel 14.2	<p>Inschrijver heeft zich uiteraard correct en deugelijk verzekerd tegen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. Het is echter een verkeerd uitgangspunt om te veronderstellen dat een organisatie met miljoenen klanten zich kan verzekeren op de wijze zoals artikel 14 beschrijft. Inschrijver verzoekt daarom dit artikel te schrappen. Kan Opdrachtgever zich daarmee instemmen?</p>	<p>Niet akkoord. HLTsamen ziet geen nut en geen noodzaak om artikel 14 GIBIT 2020 te (moeten) schrappen. Wellicht ten overvloede: Artikel 14.2 GIBIT 2020 is een ander artikel dan artikel 14.2 GIBIT 2016.</p>
115	GIBIT 2020 Artikel 15.5	<p>Inschrijver acht de verschuldigde boete onredelijk hoog en niet in proportie. Inschrijver stelt voor de onmiddellijk opeisbare en verschuldigde boete te verlagen naar €25.000,-- voor iedere dergelijke inbreuk. Het is verder gebruikelijk dat de boete verrekenbaar is met eventueel te betalen schadevergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	<p>Niet akkoord. Vragensteller lijkt immers te miskennen, dat het boetebedrag van € 50.000,- in artikel 15.5 GIBIT 2020 een (eventueel) maximumbedrag is, en dat de boete voorts vermijdbaar is voor/door Leverancier.</p>
116	GIBIT 2020 Artikel 17	<p>Deze bepalingen zijn gezien de aard van de dienstverlening niet van toepassing. Leverancier stelt voor deze niet van toepassing te verklaren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	<p>Niet akkoord. HLTsamen ziet immers niet in, dat de bepalingen van artikel 17 GIBIT 2020 'gezien de aard van de dienstverlening niet van toepassing' zouden (kunnen) zijn. HLTsamen ziet (aldus) geen beletselen om artikel 17 GIBIT 2020 van toepassing te verklaren op de (aanbestede) overeenkomst.</p>
117	Aanbestedingsdocument Algemeen	<p>Staat Opdrachtgever er voor open dat jkC in een andere applicatie komt te draaien in plaats van dat de andere applicatie in jkC draait?</p>	<p>Nee, daar staat HLTsamen niet voor open.</p>