



Nota van Inlichtingen bij: Europese openbare aanbesteding 'Telefooncentrale-applicatie' namens HLTsamen
Gepubliceerd onder nummer: HLT 202001-1900009
Datum: 2 juni 2021

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

Er zijn hierbij aanpassingen gedaan.

De hieronder genoemde bijlagen komen te vervallen:

Bijlage D Prijzenblad NvI 20210519 gepubliceerd op 19 mei 2021

Bijlage F Programma van Wensen gepubliceerd op 21 april 2021

Bijlage G Toelichting Operationele Rapportages gepubliceerd op 21 april 2021

Bijlage P Toelichting Tactische Rapportagetool gepubliceerd op 21 april 2021

Bijlage Q Toelichting data export voor strategische rapportage IC gepubliceerd op 21 april 2021

Bijlage R Toelichting data export voor strategische rapportage overige teams NvI 20210519 gepubliceerd op 19 mei 2021

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

Bijlage D Prijzenblad NvI 20210602

Bijlage F Programma van Wensen NvI 20210602

Bijlage G Toelichting Operationele Rapportages IC NvI 20210602

Bijlage P Toelichting Tactische Rapportagetool IC NvI 20210602

Bijlage Q Toelichting data export voor strategische rapportage IC NvI 20210602

Bijlage R Toelichting data export voor strategische rapportage overige teams NvI 20210602

Er is een nieuwe bijlage (zie antwoord op vraag 2) aan de aanbestedingsstukken toegevoegd in map 'Aanbestedingsdocumenten' op TenderNed: 'Telefonie in JKC.pdf'

Nr	Betreft	Vraag	Antwoord
1	<p>Aanbestedingsdocument Telefooncentrale HLTsamen NvI 20210519</p>	<p>In paragraaf 1.3 Huidige situatie staat: <i>'[...]De mobiele contracten zijn via GT mobiel afgesloten bij T-Mobile. Aan die overeenkomst is later de vaste telefonie toegevoegd. De overeenkomst loopt tot augustus 2022 en is geen onderdeel van deze aanbesteding. Hiervoor liggen twee redundante SIP-trunks op de locaties Lisse en Sassenheim.[...]</i>'</p> <p>Vraag: Voor het ontsluiten van de T-Mobile SIP trunks is een verhuizing noodzakelijk. Inschrijver gaat ervanuit dat de opdrachtgever de kosten en verantwoording draagt voor de verhuizing van de beide SIP Trunks van T-Mobile naar de datacenters in Nederland van de inschrijver. Dit is dus inclusief de begeleiding van T-Mobile, het ondersteun en het testen van de verbindingen. Gaat aanbieder hiermee akkoord?</p>	<p>Opdrachtgever zal de verhuizing van de SIP trunks aanvragen en coördineren. Het testen zal samen met de opdrachtnemer worden uitgevoerd. Het aansluiten en testen van de verbindingen op de omgeving van de opdrachtnemer is onderdeel van de opdracht. Uitgangspunt van deze aanpak is dat T-Mobile al access heeft in het datacenter van opdrachtnemer.</p>
2	<p>Nota van Inlichtingen Telefooncentrale 20210519 Vraag 58 eis 57 b</p>	<p>Antwoord NvI d.d. 19.05.2021: <i>"[...] (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. Zie ook de aangepaste tekst in hoofdstuk 1.5 van het Aanbestedingsdocument.[...]</i>'</p>	<p>Leverancier van het JKC, Decos heeft aanvullende documentatie aangeleverd over het koppelvlak. Deze is toegevoegd aan de aanbestedingsstukken zodat inschrijver een reële inschatting kan maken (zie bijlage Telefonie in JKC.pdf). Daarnaast staat het inschrijver vrij contact op te nemen met Decos om hierover nader afstemming te zoeken. HLTsamen kan vooraf niet inschatten welke technische oplossingen worden aangeboden en welke complicaties en consequenties dit heeft voor de te leggen koppeling(-en) en kan daarom op</p>



		Vraag: In de beantwoording van vraag 58 staat een verwijzing naar de aangepaste tekst in hoofdstuk 1.5. Inschrijver gaat ervanuit dat dat het koppelvlak met JKC het demarcatiepunt is met de leverancier van JKC en dat inschrijver niet verantwoordelijk is voor de werkzaamheden en de bijbehorende kosten van de JKC leverancier om de gevraagde functionaliteiten mogelijk te maken. Kan aanbieder dit bevestigen?	voorhand geen toezeggingen doen over de te nemen verantwoordelijkheid. Eventuele aanvullende kosten (schatting) worden door inschrijver vermeld op het prijzenblad en meegenomen in de totale kosten. Zie aangepaste Bijlage D Prijzenblad NvI 20210602.
3	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 100	Hoe gaat aanbieder in de beoordeling om met het voordeel dat de huidige leverancier van de SIP trunks op locatie heeft t.o.v. de andere inschrijvers, die hiervoor eventueel additionele kosten moeten maken? Gaat aanbieder akkoord om deze kosten niet mee te nemen in de beoordeling?	De aangeboden oplossing dient provider onafhankelijk te zijn. De huidige provider heeft daarom geen voordeel. Alle kosten noodzakelijk voor het realiseren en in gebruik nemen van de oplossing maken deel uit van de totaalprijs. Zie ook het antwoord op vraag 1.
4	Antwoord vragen 65, 97 en 99 bij NvI 19.05.2021	Kunt u duidelijkheid verschaffen rondom omschrijving opdracht 1.5 punt 7. Aangezien u bij de vragen 65, 97 en 99 aangeeft dat Teams een optie is. Bedoelt de ABD dat de telefoniefunctie binnen de MS Teams APP gerealiseerd moet worden?	Nee. HLTsamen heeft de uitdrukkelijke wens actuele presence informatie uit MS Teams beschikbaar te hebben binnen de telefonieoplossing en JKC. Telefoniefunctie binnen MS Teams is geen vereiste.
5	Antwoord vraag 81 bij NvI 19.05.2021	Mag de Call Center APP in de thuiswerksituatie op lokaal niveau draaien, bijvoorbeeld op de laptop? Dit vanwege audio over Citrix.	Ja, dat mag.
6	Antwoord vraag 82 bij NvI 19.05.2021	Kunt u aangeven welke versie van Citrix er wordt gebruikt (XenAPP of XenDesktop).	XenDesktop (VDI)

7	SROI	<p>Inschrijver waardeert de geboden ondersteuning bij het invulling geven aan de contractvoorwaarde Social Return (SROI) zoals geschetst in paragraaf 4.2 van het Aanbestedingsdocument. In bijlage O wordt, in paragraaf 2.4, de voorkeur uitgesproken voor de inzet van kandidaten uit de KDB-gemeenten.</p> <p>Hoe ziet Opdrachtgever de vormgeving van de geboden ondersteuning, vanuit Servicepunt Werk Duin- en Bollenstreek, in de praktijk tot stand komen gelet op de uitgesproken voorkeur in Bijlage O (lokale kandidaten) aangezien Inschrijver niet gevestigd is in, de nabije omgeving van, deze regio en het hierdoor ontstane voordeel voor lokale Inschrijvers?</p>	<p>De opdrachtgever beoogt een proportionele, realistische en duurzame invulling van de SROI-verplichting, die zinvol en plezierig is voor alle betrokken partijen. De opdrachtgever faciliteert daartoe hun opdrachtnemer zoveel mogelijk bij de invulling van SROI. De opdrachtgever denkt graag met haar opdrachtnemers mee en biedt ondersteuning in de vorm van een coördinator Social Return. De coördinator Social Return voert met opdrachtnemer een open dialoog, gericht op maatwerk bij de invulling van SROI. De coördinator Social Return is gevestigd in het Werkgeversservice Punt Duin en Bollenstreek, om deze reden kunnen de gesprekken uiteraard ook via MS Teams worden gevoerd. Voorkeur hierbij is de inzet van kandidaten uit de KDB-gemeenten. Als dit niet mogelijk is, doordat opdrachtnemer niet in de nabije omgeving van de KDB-gemeenten is gevestigd, en er geen mogelijkheden zijn om iemand rechtstreeks aan de betreffende opdracht te verbinden vanuit de regio, is het uiteraard ook geaccepteerd als de SROI-kandidaten uit de nabije omgeving van de opdrachtnemer komen. De coördinator Social Return kan u helpen om in contact te komen met het Werkgeversservice Punt uit uw regio. Met betrekking tot uw vraag over mogelijk ontstaan voordeel voor lokale partijen kan de opdrachtgever de vraag op twee manieren interpreteren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijdens de aanbesteding is er geen voordeel voor lokale inschrijvers daar SROI een
---	------	--	--



			<p>contractuele eis is en alle partijen hieraan dienen te voldoen.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bij definitieve gunning betekent dit voor een opdrachtnemer welke niet uit de regio komt, dat deze een extra mail dient te sturen/een extra telefoongesprek dient te voeren met zijn lokale Werkgevers servicepunt om ook SROI-kandidaten uit zijn regio te werven ten opzichte van een lokale partij welke direct met het werkgeversservice Punt Duin en Bollenstreek kan schakelen voor het werven van kandidaten. De opdrachtgever vindt het ontstane voordeel dan ook verwaarloosbaar ten opzichte van het doel van Social Return.<p>Het gaat de opdrachtgever erom dat de opdrachtnemer zich inzet voor het DOEL van Social Return en dat is mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt via opdrachten aan werk(ervaring) helpen.</p><p>Aan dit doel kan in allerlei vormen worden bijgedragen. U kunt bijvoorbeeld ook: ***iemand uit de doelgroep inzetten op een andere afdeling in uw bedrijf (bedrijfsvoering, catering, schoonmaak, chauffeurs, etc), ***iemand uit de doelgroep inzetten op anders-soortige klussen in uw bedrijf (documenten digitaliseren/archiveren, foto's maken gedurende de opdracht tbv PR, dossiers op orde brengen, het bedrijf opruimen/schilderen), ***mensen opleiden ***sociale producten/diensten afnemen, of ***een combinatie van dit alles.</p>
8	ISO 27001	In paragraaf 3.3 van het Aanbestedingsdocument wordt de minimumeis aangaande de ISO	Deze interpretatie is onjuist. Onder 'vergelijkbaar' wordt een vergelijkbare certificering door derden

		<p>omschreven als; "ISO-27001 (Informatie beveiliging) (of vergelijkbaar)..". Bij de uiteenzetting van de bewijsstukken in paragraaf 3.4 is bij punt 4 het stuk tekst "of vergelijkbaar" weggelaten.</p> <p>Momenteel is inschrijver in een vergevorderd stadium van de ISO 27001 certificering en zal in oktober een ISO 27001 certificaat kunnen weerleggen.</p> <p>Inschrijver gaat er vanuit dat Opdrachtgever als "vergelijkbaar" ook accepteert dat inschrijvers, naast een ISO 27001 certificering of vergelijkbare certificering, op andere wijze in staat gesteld worden om aan te tonen dat door hen maatregelen worden genomen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem?</p>	<p>bedoeld. Inschrijver moet op het moment van de inschrijving ISO 27001 gecertificeerd te zijn of over een vergelijkbare certificering beschikken.</p>
9	<p>Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 63</p>	<p>In eis 63 verwijst Opdrachtgever naar bijlage G. In "2. Rapportage vandaag tot op moment van rapportage (per IVR, per agent)" van bijlage G eist Opdrachtgever in het overzicht items op pagina 2 diverse zaken. Gegadigde kan met de beoogde oplossing geen invulling geven aan het volgende item:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aantal uitgaande gesprekken die beantwoord zijn maar niet doorverbonden zijn (ruggespraak). 	<p>Deze eis komt te vervallen. Zie aangepaste Bijlage G Toelichting Operationele Rapportages IC NvI 20210602.</p>

	<p>Het is wel mogelijk om manueel een classificatie aan de call toe te voegen waarop in dit geval gerapporteerd zou kunnen worden.</p> <p>De manuele classificatie houdt in: <i>Tijdens een gesprek kan de medewerker handmatig een classificatiecode invoeren om het type gesprek te classificeren en waar dan op gerapporteerd kan worden. Dit kan in de agent-applicatie van de beoogde telecommunicatie oplossing en daarmee geïntegreerde KCC applicatie, maar kan ook door Decos geïntegreerd worden in de JKC applicatie. De rapportage en de te rapporteren informatie / data is in dat geval afhankelijk van de applicatie waarin de classificatiecode wordt vastgelegd.</i></p> <p><i>Het is ook mogelijk om de rapportagedata van zowel JKC(Decos) als binnen de KCC applicatie van de beoogde telecommunicatie oplossing naar een datawarehouse gaat, en dat daar de rapportages worden gemaakt. Wij gaan er vanuit dat de huidige rapportages vanuit JKC van Decos beschikbaar blijven.</i></p> <p>Gegadigde verzoekt dit item van eis 63 (bijlage G) te laten vallen of om het voorgestelde alternatief met van manuele classificatie invulling te kunnen geven aan deze eis. Akkoord? Zo nee, is Opdrachtgever bereid deze eis om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?</p>	
--	--	--

10	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 63	<p>In eis 63 verwijst Opdrachtgever naar bijlage G. In "2. Rapportage vandaag tot op moment van rapportage (per IVR, per agent)" van bijlage G eist Opdrachtgever in het overzicht items op pagina 2 diverse zaken. Gegadigde kan met de beoogde oplossing geen invulling geven aan het volgende item:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langste tijd uitgaande gesprek <p>Gegadigde verzoekt dit item van eis 63 (bijlage G) te laten vallen. Akkoord? Zo nee, is Opdrachtgever bereid deze eis om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?</p>	Deze eis komt te vervallen. Zie aangepaste Bijlage G Toelichting Operationele Rapportages IC NvI 20210602.
11	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 64	<p>In eis 64 verwijst Opdrachtgever naar bijlage P. In "1. Aanbod (per actie): iedere actie heeft een nieuwe regel" van bijlage P eist Opdrachtgever in het overzicht items op pagina 2 diverse zaken. Gegadigde kan met de beoogde oplossing geen invulling geven aan het volgende item:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal doorverbind/ruggenspraak pogingen tijdens het gesprek <p>Het is wel mogelijk om manueel een classificatie aan de call toe te voegen waarop in dit geval gerapporteerd zou kunnen worden.</p> <p>Gegadigde verzoekt dit item van eis 64 (bijlage P) te laten vallen of om het voorgestelde alternatief met van manuele classificatie invulling te kunnen geven aan deze eis. Akkoord? Zo nee, is</p>	HLTsamen gaat akkoord met manuele classificatie en ziet de uitwerking daarvan graag toegelicht bij de inschrijving (Gunningscriterium K1).

		Opdrachtgever bereid deze eis om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?	
12 h	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 64	<p>In eis 64 verwijst Opdrachtgever naar bijlage P. In "2. Agent gegevens (per 15 minuten interval)" van bijlage P eist Opdrachtgever in het overzicht items op pagina 3 diverse zaken. Gegadigde kan met de beoogde oplossing geen invulling geven aan het volgende item:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal doorverbonden gesprekken naar de interne organisatie <p>Het is wel mogelijk om manueel een classificatie aan de call toe te voegen waarop in dit geval gerapporteerd zou kunnen worden.</p> <p>Gegadigde verzoekt dit item van eis 64 (bijlage P) te laten vallen of om het voorgestelde alternatief met van manuele classificatie invulling te kunnen geven aan deze eis. Akkoord? Zo nee, is Opdrachtgever bereid deze eis om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?</p>	Eis is aangepast. 'Interne organisatie' is vervallen. Aantal doorverbonden gesprekken blijft staan. Zie aangepaste Bijlage P Toelichting Tactische Rapportagetool IC NvI 20210602.
13	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 64	In eis 64 verwijst Opdrachtgever naar bijlage P. In "2. Agent gegevens (per 15 minuten interval)" van bijlage P eist Opdrachtgever in het overzicht items op pagina 3 diverse zaken. Gegadigde kan met de beoogde oplossing geen invulling geven aan het volgende item:	Eis vervallen, zie vraag 12. Zie aangepaste Bijlage P Toelichting Tactische Rapportagetool IC NvI 20210602.

		<ul style="list-style-type: none"> Aantal doorverbonden gesprekken naar extern <p>Het is wel mogelijk om manueel een classificatie aan de call toe te voegen waarop in dit geval gerapporteerd zou kunnen worden.</p> <p>Gegadigde verzoekt dit item van eis 64 (bijlage P) te laten vallen of om het voorgestelde alternatief met van manuele classificatie invulling te kunnen geven aan deze eis. Akkoord? Zo nee, is Opdrachtgever bereid deze eis om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?</p>	
14	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 65	<p>In eis 65 verwijst Opdrachtgever naar bijlage Q. In "1. Aanbod (per actie): iedere actie heeft een nieuwe regel" van bijlage Q eist Opdrachtgever in het overzicht items op pagina 1 diverse zaken. Gegadigde kan met de beoogde oplossing geen invulling geven aan het volgende item:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aantal doorverbind/ruggenspraak pogingen tijdens het gesprek <p>Het is wel mogelijk om manueel een classificatie aan de call toe te voegen waarop in dit geval gerapporteerd zou kunnen worden.</p> <p>Gegadigde verzoekt dit item van eis 65 (bijlage Q) te laten vallen of om het voorgestelde alternatief met van manuele classificatie invulling te kunnen geven aan deze eis. Akkoord? Zo nee, is</p>	HLTsamen gaat akkoord met manuele classificatie en ziet de uitwerking daarvan graag toegelicht bij de inschrijving (Gunningscriterium K1).

		Opdrachtgever bereid deze eis om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?	
15	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 65	<p>In eis 65 verwijst Opdrachtgever naar bijlage Q. In "2. Aanbod (per interval): per 15 minuten interval, per dagdeel, per dag" van bijlage Q eist Opdrachtgever in het overzicht items op pagina 2 diverse zaken welke door Gegadigde met de beoogde oplossing niet ingevuld kunnen worden. Het gaat in deze om de volgende items:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal uitbelpogingen door agent. Aantal keren dat een beller in de wacht gezet wordt en een agent naar een ander nummer belt. • Agent belt uit, niemand aan de lijn kunnen krijgen. Poging niet gelukt (aantal niet transfered = 0) • Agent belt uit, oproep beantwoord maar niet doorverbonden. Poging gelukt, gesprek weer terug genomen. <p>Gegadigde verzoekt deze items van eis 65 (bijlage Q) te laten vallen. Akkoord? Zo nee, is Opdrachtgever bereid deze eis om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?</p>	HLTsamen gaat akkoord met de wens, deze is aan het Programma van Wensen toegevoegd. Zie aangepaste Bijlage Q Toelichting data export voor strategische rapportage IC NvI 20210602 en Bijlage F Programma van Wensen NvI 20210602.
16	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 65	In eis 65 verwijst Opdrachtgever naar bijlage Q. In "2. Aanbod (per interval): per 15 minuten interval, per dagdeel, per dag" van bijlage Q eist Opdrachtgever een aantal items waar Gegadigde geen volledige invulling aan kan geven. Het gaat in deze om de items:	Eis 'totaal aantal doorverbonden gesprekken' blijft. Onderscheid intern/extern is als wens bij het Programma van Wensen toegevoegd. Zie aangepaste Bijlage Q Toelichting data export voor strategische rapportage IC NvI 20210602 en Bijlage F Programma van Wensen NvI 20210602.

		<ul style="list-style-type: none"> • geslaagd doorverbonden; Aantal doorverbonden gesprekken naar de interne organisatie (aantal Transferred = 1) • geslaagd doorverbonden; Aantal doorverbonden gesprekken naar extern (aantal Transferred = 1) <p>Het is mogelijk om wel de geslaagde doorverbonden gesprekken te rapporteren, maar geen onderscheid tussen intern en extern doorverbonden.</p> <p>Gegadigde verzoekt deze items van eis 65 (bijlage Q) te laten vallen of aan te passen naar het kunnen rapporteren op geslaagde doorverbonden gesprekken maar dan zonder onderscheid intern of extern, of om alternatief van het toevoegen van een manuele classificatie. Indien Opdrachtgever een van de voorgestelde wijzigingen van de eis accepteert ontvangt Gegadigde graag uw keuze. Indien Opdrachtgever geen voorgestelde aanpassing wenst te accepteren, is Opdrachtgever bereid deze eis om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?</p>	
17	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 66	<p>In eis 66 verwijst Opdrachtgever naar bijlage R. Gegadigde kan met de beoogde oplossing geen invulling geven aan de volgende eisen (items) zoals door Opdrachtgever gesteld:</p> <p>Item A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doorverbonden door het IC 	Eis komt te vervallen. Zie aangepaste Bijlage R Toelichting data export voor strategische rapportage overige teams NvI 20210602.

		<p>Het is wel mogelijk om manueel een classificatie aan de call toe te voegen waarop in dit geval gerapporteerd zou kunnen worden.</p> <p>Gegadigde verzoekt deze items van eis 66 (bijlage G) te laten vallen of om het voorgestelde alternatief met van manuele classificatie invulling te kunnen geven aan deze eis. Akkoord? Zo nee, is Opdrachtgever bereid deze eisen om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?</p>	
18	<p>Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 66</p>	<p>In eis 66 verwijst Opdrachtgever naar bijlage R. Gegadigde kan met de beoogde oplossing geen invulling geven aan de volgende eis (item) zoals door Opdrachtgever gesteld:</p> <p>Item C:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van gesprekstijden per oproep op een telefoonnummer op basis van een telefoonnummer beller is niet mogelijk. <p>Gegadigde verzoekt dit item van eis 66 (bijlage G) te laten vallen. Akkoord? Zo nee, is Opdrachtgever bereid deze eisen om te zetten naar een wens, zodat Gegadigde wel een inschrijving kan doen?</p>	<p>Eis komt te vervallen. Zie aangepaste Bijlage R Toelichting data export voor strategische rapportage overige teams NvI 20210602.</p>
19	<p>Antwoord vragen 16, 17 en 19</p>	<p>Eisen 36, 37, 38. In de NvI geeft u aan dat de eisen 36, 37 en 38 komen te vervallen. Kan Gegadigde hieruit concluderen dat Opdrachtgever geen enkele zogenaamde chef-secretaresse functionaliteit gebruikt en nodig heeft? En zo nee, op welke wijze wenst Opdrachtgever invulling te geven aan</p>	<p>HLTsamen wenst over de mogelijkheid te beschikken een vorm van chef-secretaresse functionaliteit in te zetten, maar kan daar op dit moment geen functionele eisen aan stellen.</p>



		mogelijk specifieke chef-secretaresse wensen en eisen?	
20	Bijlage E Programma van Eisen NvI 20210519 Eis 45	Dient de door Gegadigde te leveren oplossing op moment van leveren, maar ook zeker voor de toekomst (gezien de gewenste maximale looptijd van 7 jaar) onafhankelijk van de provider van de vaste- en/of mobiele infrastructuur te kunnen functioneren / integreren? M.a.w. provider onafhankelijk vs. provider afhankelijk?	Ja, dat klopt. De oplossing moet provider onafhankelijk zijn. Zie ook antwoord op vraag 3.