

## Nota van Inlichtingen "Europese Aanbesteding Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost" Zaaknummer 288837 en TenderNed kenmerk 315282

Vrgnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Vragen omtrent eisen aanbesteding	U hebt vmware horizon virtualization pack for skype for business operationeel. Met de overgang naar Teams heeft u vmware horizon virtualization pack for teams nodig. Kunt u aangeven onder wiens verantwoordelijkheid de installatie van deze toepassing valt?	De installatie wordt in principe uitgevoerd door de gemeente Aa en Hunze. Dit in nauw overleg met de leverancier die uiteindelijk verantwoordelijk is voor een goed werkende situatie.
2	Vragen omtrent eisen aanbesteding	U geeft aan 8 Skype for Business response groepen in gebruik te hebben. U wenst dat deze Response groepen migreren naar de Teams Call Queues. Kunt u ons inzage geven hoe deze groepen nu geconfigureerd zijn?	Het gaat voornamelijk om vrij standaard wachtrij groepen met voicemail voor (buiten) werktijden en bijzondere dagen en eventueel overflow naar een andere groep.
3	Huidige situatie van de lopende overeenkomsten	Kan Aanbestedende dienst aangeven wat de einddatum is van de looptijd van de huidige overeenkomst m.b.t.:  1) StartReady Lync oplossing 2) Huidige VoIP Connect netlijn en belverkeer?	De einddatum van het huidige contract is 1-1-2022. Voor Lync en voipconnect.
4	5 Programma van eisen/randvoorwaarden, Servicedesk	5.1 zegt:  ".. Servicedesk De gemeente verzorgt zelf de eerstelijns ondersteuning. 2e en 3e lijns servicedesk taken worden door de leverancier uitgevoerd. ..."  Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat:  1) dit de Servicedesk betreft voor de uitgevraagde delen: a) het deel Microsoft Teams Calling (Phone System), b) de bedienpostsoftware, c) netlijnen en belverkeer?  2) de Inschrijver de serviceaanvragen via de ICT-afdeling van Aanbestedende dienst ontvangt?  3) het servicevenster voor serviceaanvragen van Aanbestedende dienst Kantoortijden betreft?	Punt 2 en 3 zijn correct. Voor punt 1 betreft het: Vragen beantwoorden m.b.t. Microsoft Teams Calling en bedienpostsoftware. Het aanmaken/muteren van gebruikers en inregelen van huntgroepen. Leverancier is verantwoordelijk voor de lijnverbinding tussen de gemeenete en het telefonieplatform.
5	Huidige situatie en gewenste situatie m.b.t. spraakkanalen voor de netlijnen	7 Bijlage: Huidige situatie zegt: "... Er zijn 50 SIP licenties voor het tegelijk kunnen bellen van binnen naar buiten en andersom. ..."  In zijn algemeenheid wordt en met communiceren met MS Teams minder gebruik gemaakt van netlijn capaciteit omdat belverkeer met medewerkers en ketenpartijen onderling steeds meer via Teams verloopt en via Internet verbonden.  Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de tarieven in het Prijzenblad gebaseerd moeten zijn op een initiële netlijn capaciteit van max. 30 gelijktijdige kanalen en dat deze gedurende de looptijd van de overeenkomst onbeperkt op- en afgeschaald moet kunnen worden per kwartaal en dat het bijbehorende kosten pro-rato meebewegen?	Oprachtgever gaat uit van 50 gelijktijdige kanalen bij de start. Het op- en afschalen per kwartaal gedurende de looptijd is een goede optie.
6	Huidige situatie Werkplekken	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat voor communiceren met MS Teams eventuele noodzakelijke aanpassingen aan de werkplekken en/of ICT-infra. buiten scope zijn?	Aanpassingen aan de digitale werkplek gebeuren door opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de communicatielijn tussen het platform en de ICT van de gemeente. De opdrachtnemer adviseert hoe de werkplek en ICT infra het beste geconfigureerd kan worden. Opdrachtnemer heeft hier een inspanningsverplichting.
7	7 Bijlage: Huidige situatie en gewenste situatie m.b.t. analoge aansluitpunten	7 Bijlage: Huidige situatie zegt op pag. 21:  ".. De gemeente heeft een ATA met daaraan een analoge fax met een eigen (VoIP)nummer. Deze ATA zit op dezelfde verbinding als de fysieke Lync server richting de VoIP Connect aangesloten. Hiervoor is een eigen SIP licentie aangeschaft. Er is een aparte trunk in de VoIP Connect naar de ATA om faxen rechtstreeks af te leveren. ..."  Kan Aanbestedende dienst hierover aangeven: 1) Moet deze ATA worden opgenomen/aangesloten op de aan te bieden oplossing? 2) Zo ja, welk merk/type ATA betreft het? 3) Zijn er nog andere analoge aansluitpunten welke binnen het nummerplan van de nieuwe oplossing moeten komen, bijv. liftoestellen, (deur)intercoms e.d.?	1. Ja de ATA is onderdeel van de aan te bieden oplossing. 2. AudioCodes MP-112 FXS ATA. 3. Nee er zijn geen andere analoge aansluitingen die we moeten meenemen.
8	Gewenste situatie m.b.t. headset e.d.	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat (MS Teams geschikte) headsets en eventuele toestellen op dit moment geen onderdeel zijn van de scope?	Dit is correct.
9		Moet de aangeboden oplossing in staat moet zijn een continue rapportagelijin over contacten en klanten te produceren? Zowel vanuit frontoffice doorgetrokken naar backoffice in één rapportage. Klopt dit?	De gemeente wil heldere rapportages hoe het met de bereikbaarheid van de gemeente is gesteld. Het is aan de leverancier een passende oplossing te bieden.
10		De gemeente wil voor haar vaste telefonie worden ontzorgd. Dit beziend gaat aanbieder ervan uit dat de wens voor één hoofdaannemer ook betekent dat opdrachtgever behoefte heeft aan één beheersportal voor alle applicaties. Ook daar waar het nu gescheiden applicaties betreft. Deze wens wordt niet expliciet gesteld, maar wel zo gelezen. Klopt deze aanname van aanbieder?	1 portaal is een pluspunt maar geen vereiste

Vrgnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11		Kijkend naar een moderne kanaalstrategie voor dienstverleningsoptimalisatie lijken callrecording en screenrecording wenselijk. Is deze functionaliteit bewust uit de uitvraag gehouden of is het wenselijk dat aanbieder een all-in oplossing biedt inclusief deze functionaliteit voor zowel frontoffice als backoffice. Indien ja, is er behoefte aan ondersteuning van opdrachtnemer bij inrichting van dit proces?	Dit is een pluspunt maar geen vereiste.
12		U geeft aan dat beschikbaarheid belangrijk is voor de gemeente. Is er een verwachte minimale uptime / servicelevel verwachting? Geeft een hogere beschikbaarheid een betere score op de selectiecriteria van de aanbesteding?	De beschikbaarheid is onderdeel van 'kwaliteit'. Een hogere beschikbaarheid leidt tot een betere score.
13		In de keten van klantinteractie geldt: EX=CX. In hoeverre is het voor opdrachtgever belangrijk dat het medewerker feedbackproces geïntegreerd is in dezelfde oplossing?	Hierover wordt niet specifiek iets uitgevraagd. Als dit toegevoegde waarde voor de gemeente oplevert kan dit worden ingebracht bij de demo.
14		Werkplekstrategie: in hoeverre moeten dashboards voor de medewerkers zelf zichtbaar zijn om invloed te kunnen uitoefenen op bereikbaarheid en klantervaring? Denk hierbij aan de beschikbaarheid van dashboards op (thuis-) werkplekken.	Dit is niet noodzakelijk. Als dit toegevoegde waarde voor de gemeente oplevert kan dit worden ingebracht bij de demo.
15		De uitvraag van opdrachtgever is met name gericht op het kanaal telefonie. Met de wens in de toekomst voor een omnichannel oplossing. In hoeverre moet de geboden oplossing al integraal omnichannel ready zijn?	De aanbieder kan bij innovativiteit laten zien waar de oplossing in de toekomst naar toe kan groeien. Wanneer dit reeds ondersteund wordt en in de prijs wordt aangeboden is dat natuurlijk een pré.
16		Wilt u ook een rapportage over de bereikbaarheid van de gebruikers vanuit het profiel van Microsoft (MS Teams)?	Het gaat ons om bereikbaarheid van de gemeente en haar medewerkers. Leverancier geeft aan hoe zij dit vorm geeft.
17		Bent u op zoek naar één applicatie als totaal oplossing die naadloos integreert met uw bestaande applicaties? Of bent u op zoek naar een "best of breed" oplossing per functionaliteit?	Gemeente heeft te weinig kennis van wat allemaal mogelijk is. Het is aan de aanbieder om een goede oplossing te bieden.
18		Wilt u ook één beheersportal waarin u de applicatie functioneel beheert alsmede het licentiebeheer direct doen (zoals bijvoorbeeld aanschaf extra licenties, gebruikers en/of functionaliteiten)?	Licentiebeheer van de bedienpost-oplossing is handig. MS teams licenties zijn geen onderdeel van deze aanbesteding.
19		In klantcontact strategie is er een stroming gaande die zich meer richt op case management dan op contactmanagement. Dat wil zeggen een meer end-to-end verantwoordelijkheid voor een medewerker om een case of vraag te behandelen. Indien de applicatie van opdrachtnemer hiertoe geschikt is, is opdrachtgever bereid om case management operationeel te integreren in de technische oplossing van aanbieder?	Op dit moment loopt de implementatie van ons zaakstelsel RX Enterprise. We weten niet in hoeverre RX Enterprise kan integreren. De gemeente heeft wel een voorkeur om te integreren met het zaakstelsel zodat het de telefonisten zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt.
20	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Aa en Hunze wil Teams in een VDI omgeving laten werken, Microsoft geeft aan dat Teams binnen een RDS omgeving alleen voor collaboratie en chat te gebruiken is en niet voor spraak (bron: <a href="https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-on-rdp">https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-on-rdp</a> ) Hoe denkt u hiermee om te gaan?	We gaan er vanuit dat opdrachtnemer weet hoe we het beste kunnen omgaan met de combinatie MS Teams bellen en VMware Horizon.
21	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Is er een top 5 van meest gestelde vragen?	De meeste vragen gaan over: 1 afval; 2 andere meldingen openbare ruimte, 3 subsidieregelingen, 4 terugbelverzoeken; 5 bouwen/vergunningen /grondzaken.
22	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Bedoelt Aa en Hunze met de functie receptioniste een servicedesk medewerker die in staat moet zijn de meeste vragen van burgers in 1 keer te beantwoorden.	De receptioniste kan in beperkte mate antwoord geven op vragen. Wanneer de diepte wordt ingegaan wordt meestal direct doorgeschakeld.
23	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Een receptioniste is een medewerker die een triage functie bekleedt die hierna het gesprek doorverbind naar de afdeling die een antwoord op de vraag kan geven.	Ja naar de persoon of afdeling die antwoord kan geven. Simpele vragen beantwoorden de receptionistes zelf.
24	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Kan Aa en Hunze meer informatie verschaffen in het dienstverleningsconcept multi/omnichannelling een prominente plaats krijgt, welke doelen wil Aa en Hunze behalen met dit concept	Dit moet nog worden ontwikkeld. Maar via alle kanalen de klant kunnen bedienen en hetzelfde antwoord geven is al een mooi uitgangspunt. Het is aan de leverancier om de mogelijkheden aan te geven.
25	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Hoeveel nummerblokken heeft Aa en Hunze, zijn deze contractvrij?	Aa en Hunze beschikt over 4x een 100 tal nummerblokken welke contractvrij zijn.
26	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Waarom is het voor de telefoniste en secretariaat belangrijk te weten wanneer er met een mobiel nummer wordt gebeld?	Door native met een mobiel nummer te bellen verandert de presence status niet en is het voor de telefonisten niet inzichtelijk of je beschikbaar bent of bezet.
27	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Welke rapportages verwacht Aa en Hunze meer dan de beschreven bereikbaarheid?	Te denken valt bijv. aan verkeerd doorverbonden, gemiddelde wachttijden, gesprekstijden, telefoontjes die de telefonisten niet kwijt kunnen in de organisatie. Verder is het aan de opdrachtnemer om te laten zien welke rapportages relevant kunnen zijn.
28	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Welke afdelingen maken gebruik van een huntgroepen?	Momenteel maken de Frontoffice, Backoffice en Stichting Attenta hier gebruik van.
29	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	In het programma van Eisen en randvoorwaarden worden de functies Telefonisten, secretariaat, servicedesk beschreven. Deze functies zijn niet beschreven in het prijzenblad. Bedoelt Aa en Hunze dat deze medewerkers een alleen een bedienpost hebben?	Deze functies vallen binnen het aantal gebruikers zoals genoemd in het prijzenblad voor de bedienpost-software.
30	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Valt de fax buiten de scope?	Nee de fax (ATA) moet op de oplossing worden aangesloten. De fax valt dus binnen scope.
31	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Aa en Hunze maakt gebruik van Thin Client, om gebruik te maken van een volledige nieuwe Saas omgeving dienen de telefoontoestellen geschikt te zijn, hoeveel gebruikers maken nog gebruik van het Aastra 6725IP toestel?	Telefoontoestellen vallen buiten de scope van de aanbesteding. Mochten de huidige toestellen niet voldoen dan verwachten wij van de opdrachtnemer een advies.
32	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Een medewerker die mobiel belt vanuit Teams in de nieuwe situatie blijft het hoofdnummer van Aa en Hunze meesturen?	Dit wordt in het nieuwe dienstverleningsconcept meegenomen. Opdrachtnemer geeft de mogelijkheden aan.

Vrgnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Een medewerker die mobiel belt vanuit Teams in de nieuwe situatie blijft het hoofdnummer van Aa en Hunze meesturen?	Dit wordt in het nieuwe dienstverleningsconcept meegenomen. Opdrachtnemer geeft de mogelijkheden aan.
34	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Wat zijn de verschillen in de voice policy Nationaal en Alles?	Bij voice policy "nationaal" mogen er enkel nummers binnen Nederland worden gebeld en bij "alles" ook nummers in het buitenland.
35	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Gaat het KCC team van Attenta ook gebruik maken van Teams, zo ja welke functionaliteiten / wensen heeft het KCC ?	De telefonistes van Attenta vallen onder de 16 gebruikers voor de bedienpost oplossing en hebben dezelfde wensen als Aa en Hunze.
36	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Wat zijn de gebruikersaantallen en rollen binnen de organisatie. In de beschrijving wordt alleen gesproken over 375 gebruikers waarvan 365 lync users.	Opdrachtgever kent nu geen duidelijke rollen in het telefonieplatform. We kennen alleen medewerker en telefoniste.
37	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	MS Teams functioneert niet binnen een VDI omgeving. Blijft AA en Hunze de komende jaren nog werken via de VDI omgeving?	De gemeente Aa en Hunze blijft via VDI werken. Wij verwachten dat de opdrachtnemer ervaring heeft hoe dit het beste te implementeren is.
38	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Wat moet de integratie met RX Enterprise nog meer opleveren voor AA en Hunze?	Dat ligt er aan welke mogelijkheden er allemaal zijn.
39	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Wil AA en Hunze nog vast houden aan vaste toestellen of is het gebruik van Softphones wenselijk?	Het gebruik van softphones is wenselijk. Toch willen we ook nog gebruik kunnen maken voor de vaste werkplekken van de Aastra's 6725ip zolang deze technisch geschikt zijn.
40	Bedienposten	Bedoelt u met de 16 bedienposten dat dit het aantal werkplekken betreft binnen het KCC;	Ja maar deze kunnen fysiek op meerder plekken zitten. Op het gemeentehuis, op de afdeling van Attenta of gewoon thuis.
41	KCC	Hoeveel werkplekken binnen het KCC zijn concurrent? Dus hoeveel werkplekken zijn maximaal tegelijkertijd bezet?	Dit varieert per dag. Opdrachtnemer mag uitgaan van maximaal 16 werkplekken voor de bedienpost oplossing.
42	KCC	Omni Channel KCC is vaak (altijd) gebaseerd op Call/ Contact Center mechanisme. Dit i.v.m. met uitgebreide vorm van rapportage. Zowel historisch als realtime. Wenst Aa en Hunze hier het beschreven mechanisme?;	De gemeente wenst op dit moment eenvoudige overzichten over haar bereikbaarheid.
43	KCC	Dienen alle werkplekken binnen het KCC omnichannel te worden ingericht of is er sprake van een verdeling?;	Ons nieuwe dienstverleningsconcept moet nog worden opgesteld. In eerste instantie zijn alle werkplekken in het KCC nu hetzelfde. Wel is de gemeente benieuwd hoe we dit verder kunnen professionaliseren. (innovatie)
44	vast-mobiel	Op dit moment worden vaste (zakelijke) telefoonnummers doorgezet naar mobiel. Dit betreft een niet intelligente vorm van het doorzetten van telefoongesprekken. Is er een vorm van vast/mobiel integratie gewenst. Zo ja in welke vorm en wat zijn dan de gewenste functionaliteiten?	De gemeente weet niet wat er exact mogelijk is. Het is aan de aanbieder om hiervoor een goede oplossing te bieden.
45	mobiel	Wie is de huidige mobiele provider en zijn de mobiele abonnementen contractvrij;	KPN is de huidige mobiele provider. De abonnementen zijn niet contractvrij.
46	Vaste telefonie (belverkeer)	U doet een opgave van belminuten. Dient dit binnen de dienstverlening te zijn geregeld in een vaste prijs (flatfee). Of verloopt extern verkeer altijd via huidige provider omdat bijvoorbeeld dient te worden voldaan aan GT-vast?;	De gemeente beschikt niet over GT-vast. De contracten lopen af op 1-1-2022. We betalen nu geen flatfee.
47	Mobiel	Zijn alle mobiele devices Smartphones en wat is het gebruikte OS?;	De mobiele devices zijn zowel Apple iPhones (Attenta) als Samsungs in de S en A serie (Enterprise toestellen) met Android als OS.
48	User adoptie	T.b.v. user adoption? Dient iedere medewerker te worden getraind en begeleid en/of alleen de zogenaamde key-users. Daarna ontstaat een interne vorm van train de trainer?	Voor de bedienpost oplossing verwachten we dat alle relevante medewerkers getraind worden. Voor Teams werken we met key-users.
49	Beschikbaarheid	U vraagt als dienstverlening een oplossing met maximale beschikbaarheid/ uptime. Is geografische redundantie gewenst of een eis door de dienst bijvoorbeeld aan te bieden vanuit 2 datacenters;	Dit is geen eis. We verwachten alleen een zo hoog mogelijke beschikbaarheid. Opdrachtnemer geeft aan hoe dit wordt geregeld.
50	datacenters	Dienen de datacenters en dus de gegevens zich in Nederland te bevinden?;	Ja, de gegevens dienen zich in ieder geval te bevinden binnen de Europese Unie.
51	Nummerblokken	Wat is het gewenste aantal nummerblokken 1- tal-100 tal 1000- tal?	4x een 100 tal.
52	Gelijktijdige gesprekken	Wat is het aantal gewenste gelijktijdige gesprekken?	Opdrachtgever gaat uit van de huidige situatie van 50 gelijktijdige gesprekken via de SIP trunk. Het zou mooi zijn als we dit kunnen op/afschalen indien dit veranderd door het bellen via MS Teams.
53	6.2 Gunningscriteria	Bij 6.2 staat Beheersbaarheid/FB. Wat wordt er verstaan onder FB?	Het gaat hier om de beheersbaarheid. Simpele taken wil de gemeente zelf kunnen uitvoeren. Dit wordt hier ook wel het functionele beheer genoemd afgekort tot FB.
54	KCC module	Kan aanbestedende dienst aangeven welke gegevens ze willen koppelen uit de KCC module van VISMA – Roxit én met OBI4wan en is dit een eis of wens? Indien het een wens is, hoe komt deze dan terug in de beoordeling/prijzenblad?	Dit is lastig aan te geven op dit moment. Het is een wens en wordt mee beoordeeld bij innovatie/kwaliteit en overige functionaliteiten bij de realtime demo.
55	8 Bijlage: Casebeschrijving demonstratie telefonieoplossing	Welke managementrapportages zijn van belang en is dit een eis of wens? Bij Programma van eisen/randvoorwaarden wordt dit niet benoemd, terwijl dit wel in de casebeschrijving demonstratie telefonieoplossing terugkomt.	De gemeente wil heldere rapportages hoe het met de bereikbaarheid van de gemeente is gesteld. Het is aan de leverancier een goede passende oplossing te bieden en om aan te geven wat er mogelijk is.
56	1.3 (ontwikkelingen)	Kan opdrachtgever een beschrijving geven van de werking van het zaakstelsel inclusief KCC module. Dit aangevuld met de call flow van de gesprekken en een oplossingstekening ten behoeve van een integratie met de nieuwe telefonie oplossing.	Via diverse kanalen (maar vooral website) worden producten en diensten bij de gemeente Aa en Hunze aangevraagd. Deze aanvraag wordt automatisch een zaak. Over deze zaak kan worden gecorrigeerd. In de toekomst willen we graag de contacten automatische vastleggen bij de zaak, wanneer dit technische en financieel mogelijk is. Ook is het handig om een terugbelverzoek automatisch als zaak aan te maken in het zaakstelsel.
57	1.3 (ontwikkelingen)	Kan opdrachtgever de functionele verwachtingen beschrijven van deze integratie tussen de nieuwe telefonie oplossing en het zaakstelsel. Hoe ziet opdrachtgever een integratie met Microsoft Teams aangezien dit een belangrijke applicatie is van opdrachtgever.	Nee dat is op dit moment nog te vroeg. Het zou bijvoorbeeld mooi zijn om een contactmoment direct binnen het zaakstelsel bij het juiste dossier te kunnen registreren of om een terugbelverzoek aan te maken.
58	1.3 (ontwikkelingen)	Gegadigde heeft eigen omnichannel klant contact center volledig geïntegreerd met Microsoft Teams. Staat opdrachtgever open om het zaakstelsel te migreren naar het naadloos te geïntegreerde omnichannel klant contact center met Microsoft Teams van gegadigde?	Nee dat is niet de bedoeling. We maken gebruik van RX Enterprise waarin onze zaken en klantcontacten staan.

Vrgnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
59	vragen mbt aanbesteding	<p>"Iedereen heeft op zijn/haar VMware VDI desktop (Windows 10 64bit) de Skype voor Bedrijven cliënt naast Office 365 draaien. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de "VMware Horizon Virtualization Pack for Skype for Business" voor het offloaden van gesprekken naar het apparaat."</p> <p>Vraag: Mogen wij aannemen dat opdrachtgever de migratie van VMware horizon voor skype voor business naar VMware voor microsoft teams verzorgt?</p>	Opdrachtgever zal zelf de VMWare aanpassing verzorgen.
60	nummerblokken	<p>Europese Aanbesteding Telefoon oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost, Pagina 14, 5.1</p> <p>Inschrijver ontvangt graag een overzicht van de hoeveelheid nummerblokken.</p>	4x een 100 tal.
61	Belminuten in Prijzenblad	<p>Aanbestedingsdocument zegt in de tabel op pag. 23 "Verkeer Nationaal, gem. 4.000 gesprekken per maand en gem. 15.000 minuten per maand"</p> <p>Prijzenblad vraagt op regel 9: "Variabele belkosten gemiddeld 5.000 minuten per maand"</p> <p>Kan Aanbestedende dienst dit verschil toelichten?</p>	Het betreft hier een typefout, het prijzenblad wordt hier op aangepast. De juiste waarde in het prijzenblad dient 15.000 minuten te zijn.
62	art. 6.2	Doorgaans is een Proof of Concept (PoC) onderdeel van het implementatie traject. Echter de PoC is juist op locatie van Opdrachtgever. Ook ligt een deel van de verantwoordelijkheid bij Opdrachtgever daar zij voor eventuele derde partijen als aanspreekpunt fungeert richting Inschrijver. Accepteert Opdrachtgever deze afwijkingen?	Voor de opdrachtgever is niet duidelijk wat met deze vraag wordt bedoeld. Gezien het feit dat ook tijdens de pre-bid geen verduidelijking is gegeven kunnen wij deze vraag niet beantwoorden. Mocht de vraag alsnog moeten worden beantwoord verzoeken wij u deze vraag bij de vragen voor de tweede Nota van Inlichtingen te verduidelijken en/of nader toe te lichten.
63	art. 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?	Hier vragen we niets over. Opdrachtnemer geeft aan hoe zij met de beschikbaarheid omgaan.
64	art. 8.5	Inschrijver hanteert openingstijden van 8:00 – 17:30 uur. Accepteert Opdrachtgever deze beperkte afwijking?	Nee wij hanteren 7:00 tot 18:00
65	artikel 9.2	Het is gebruikelijk dat vaste maandelijkse 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?	Ja, opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
66		Kan opdrachtnemer ervan uitgaan dat de genoemde aantallen ook daadwerkelijk worden afgenomen met een bandbreedte van 10% krimp per jaar en onbeperkte groei? Voor opdrachtnemer en andere gegadigden is bevestiging essentieel om tot een reële pricing te komen.	Ja, hier van kan worden uitgegaan
67	prijzenblad	Inschrijver wenst graag in het prijzenblad een regel beschikbaar te krijgen voor een maandtarief dat niet gebaseerd is op het aantal gebruikers. Kan aanbestedende dienst hierin voorzien?	Ja, dit wordt aan het prijzenblad toegevoegd. Het wel of niet gebruik maken van deze regel is aan de inschrijvers.
68	Juridisch	Inschrijver is voornemens om aan te bieden met een standaard propositie en voorziet dat de inschrijfprijs ver onder de aanbestedingsgrens blijft. Inschrijver stelt voor om de standaard overeenkomst inclusief marktconforme voorwaarden en bijbehorende, dienstspecifieke verwerkersovereenkomst, te handhaven. Indien gewenst zouden partijen, na gunning, de inhoud van deze documenten, nog kunnen schouwen en is er ruimte om aanpassingen te doen. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? NB. Gezien de korte tijd vanaf publicatie die Inschrijvers gegeven wordt om de voorgelegde overeenkomst, voorwaarden en verwerkersovereenkomst, via het stellen van vragen, uit te onderhandelen met de Gemeente AA en Hunze, en het niet in staat zijn van onze juridische afdeling om deze documenten op tijd te bekijken, zal een negatief antwoord op deze vraag helaas leiden tot een no bid. We hopen dat aanbestedende dienst de redelijkheid van de vraag op waarde kan beoordelen en zien er naar uit om een mooie inschrijving te doen.	<p>Aanvullende vragen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen worden gesteld tot en met maandag 5 juli 9:00 uur.</p> <p>De Nota van Inlichtingen naar aanleiding van de aanvullende vragen worden uiterlijk woensdag 14 juli beantwoord.</p> <p>Verder heeft opdrachtgever er bewust voor gekozen om een Europese aanbesteding in de markt te zetten. Het wel of niet onder of boven de aanbestedingsgrens blijven van de inschrijfprijzen is voor de opdrachtgever geen aanleiding om aanpassingen te doen in de aanbestedingsdocumenten en bijbehorende bijlagen.</p>
69		Bij punt 1 van paragraaf 5.1 wordt vermeld dat facturatie mag plaatsvinden na levering en acceptatie van de prestatie. Is het juist dat de acceptatie van de prestatie wordt omschreven in de nader vast te stellen Acceptatieprocedure in het Implementatieplan (zie ook art. 5 van de conceptovereenkomst)?	Ja, dit is correct.
70	Vraag m.b.t. het genoemde Programma van Eisen (H5 Europees Aanbestedingsdocument)	<p>In het aanbestedingsdocument wordt herhaaldelijk gerefereerd aan het Programma van Eisen en dat inschrijven hiermee akkoord verklaart te zijn bij het indienen van de offerte. Echter, H5 bevat geen eisen overzicht, slechts randvoorwaarden. Is het juist dat inschrijver aanneemt dat er geen eisen gesteld worden aan de door ons geboden Telefoonoplossing?</p> <p>Indien dit bevestigend wordt beantwoord dan acht inschrijver het wenselijk om de volgende zinnen te verwijderen uit de desbetreffende paragrafen of dat de aanbestedende dienst de eisen kenbaar maakt:</p> <p>bij punt 2 van paragraaf 5.3 Prijsstelling en facturering de volgende zin 'Dit houdt in dat ook de kosten voor de levering van het product en de dienstverlening volgens het programma van eisen, hierin zijn meegenomen.'</p> <p>bij paragraaf 6.1 Beoordelingsprocedure de zin 'Ook wordt getoetst of inschrijver voldoet aan het programma van eisen. Als de inschrijver heeft verzuimd om aan één of meerdere minimeisen te voldoen, kan dit leiden tot directe afwijzing.'</p>	De inschrijver dient te voldoen aan de randvoorwaarden. (In die zin zijn het minimeisen) Daarbinnen krijgt de inschrijver de ruimte om een zo goed mogelijk product en dienstverlening aan te bieden.
71	Vraag m.b.t. Certificering (H4 Europees Aanbestedingsdocument)	In paragraaf 4.4.3 wordt genoemd dat Inschrijver in het bezit dient te zijn van een geldig ISO 27001 certificaat (of gelijkwaardig). Naar verwachting zal het certificeringsproces voor ISO 27001 van Inschrijver medio/eind oktober 2021 zijn voltooid. Acht de Aanbestedende Dienst het voldoende dat dit certificaat, zodra deze is behaald, zo spoedig mogelijk wordt overhandigd of verlangt de Aanbestedende Dienst in de periode tussen de definitieve inschrijving en de datum van toekenning van het certificaat alsnog een aantoonbaar vergelijkbaar document?	Op het moment van indienen van de offerte dient opdrachtnemer te voldoen aan hetgeen is beschreven in paragraaf 4.4.3
72	Vraag m.b.t. de Technische bekwaamheid (H4 Europees Aanbestedingsdocument)	In paragraaf 4.4.2 wordt genoemd dat Inschrijver de technische bekwaamheid dient aan te tonen door middel van een referentie. Wat verstaat de Aanbestedende Dienst onder een 'referentie'? Kan volstaan worden met de contactgegevens van een referent of dient er een inhoudelijke referentie bij de inschrijving worden ingediend?	De referentie dient te bestaan uit de contactgegevens en een beschrijving van de ervaring die aansluiten bij het leveren van het gevraagde in de aanbestedingsdocumenten en het aangeboden in de offerte.

Vrgnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	Planning en Inlichtingen	<p>Hoofdstuk 2 Planning en Inlichtingen zegt: “.. Uiterste datum voor stellen van vragen 11-06-2021 09:00 uur ..”</p> <p>De uitvraag omvat een voor de bedrijfsvoering van Aanbestedende dienst belangrijk traject.</p> <p>De Nvl kan aanleiding geven voor aanvullende vragen.</p> <p>Daarnaast leert de ervaring dat als men bezig is met het uitwerken van de gevraagde oplossing er alsnog belangrijke vragen naar boven kunnen komen. Graag verzoekt Inschrijver hierbij om (aanvullende) vragen te kunnen stellen tot en met 28 juni a.s.</p>	<p>Aanvullende vragen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen worden gesteld tot en met maandag 5 juli 9:00 uur.</p> <p>De Nota van Inlichtingen naar aanleiding van de aanvullende vragen worden uiterlijk woensdag 14 juli beantwoord.</p>
74	Vragen nav RFP Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost	Moet de inschrijver via een zelfgekozen referent alleen de technisch bekwaamheid aan tonen?	De inschrijver dien een referent op te geven die voldoet aan het gestelde in paragraaf 4.4.2 van het aanbestedingsdocument.
75	ARTIKEL 14 lid 2	<p>Schrappen ☒</p> <p>Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?</p>	Nee opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord.
76	GIBIT 2020 ARTIKEL 13	<p>Geheel vervangen door:</p> <p>13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.</p> <p>13.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;</li> <li>• Een gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.</li> </ul> <p>13.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.</p> <p>13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.</p> <p>13.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.</p> <p>13.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;</li> <li>b. Schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;</li> <li>c. Schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;</li> <li>d. Kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;</li> <li>e. Redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;</li> <li>f. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;</li> <li>g. Redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.</li> </ul>	<p>Artikel 13 blijft ongewijzigd. Voor wat betreft de aansprakelijkheid wordt de op basis van artikel 13.4 van de GIBIT 2020 geldt het volgende:</p> <p>De bedragen voor aansprakelijkheid voor overige zijn beperkt tot €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Tevens biedt de bedoelde verzekering/waarborg ten minste dekking voor 100% van bovengenoemde bedragen per gebeurtenis per jaar.</p>
77	Vervolg op vraag 76	<p>13.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.</p> <p>13.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.</p> <p>☒</p> <p>Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?</p>	Artikel 13 blijft ongewijzigd.
78	Overeenkomst Art. 3.6	<p>U stelt dat de duur van het Gebruiksrecht eeuwig is. De GIBIT definieert het Gebruiksrecht als: het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het gebruik van de ICT Prestatie binnen de kaders als gesteld in de Overeenkomst.</p> <p>Hoe moet aanbieder deze stelling lezen als de door de aanbieder te leveren dienst, de ICT prestatie, naar zijn aard beperkt zal worden in tijd? Kunt u toelichten wat u in dit kader, gezien de aard van de dienst, ziet als een eeuwig gebruiksrecht? Wat betreft dat en hoe ver gaat dat?</p>	<p>Artikel 3.6 wordt als volgt gewijzigd:</p> <p>De looptijd van de gebruiksrechten is gelijk aan de looptijd van de overeenkomst en eventuele verlengopties vermeerderd met één jaar.</p> <p>Dit jaar wordt gebruikt wanneer er wordt overgegaan tot een hernieuwde aanbesteding en eventuele data etcetera nog geïmplementeerd moet worden in een eventuele nieuwe omgeving.</p>
79	Nvi	Inschrijver verzoekt aanbestedende dienst een 2e nvi ronde te overwegen.	<p>Aanvullende vragen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen worden gesteld tot en met maandag 5 juli 9:00 uur.</p> <p>De Nota van Inlichtingen naar aanleiding van de aanvullende vragen worden uiterlijk woensdag 14 juli beantwoord.</p>
80	art. 4.3	Dit artikel komt Inschrijver onredelijk over. Bij een aanbesteding is het immers Opdrachtgever die bepaalt voor Inschrijver aan welke eisen voldaan dient te worden. Daarmee is het onredelijk om de verantwoordelijkheid van het signaleren van risico's volledig bij Inschrijver te beleggen. Inschrijver verzoekt om dit artikel te schrappen dan wel niet van toepassing te verklaren.	Artikel 4.3 blijft ongewijzigd gehandhaafd.

Vrgnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
81	art. 13.4	Het is voor Inschrijver niet mogelijk om een aansprakelijkheidsartikel te accepteren waar het uitgangspunt is dat de totale aansprakelijkheid per jaar maar liefst 20 maal de Jaarvergoeding bedraagt. Het inprijzen van dit risico leidt tot een niet marktconforme inschrijfprijs en ontmoedigt Inschrijver om verdere deelname te overwegen. Is de Aanbestedende Dienst bereid de maximale aansprakelijkheid terug te brengen naar een proportionele verhouding? Inschrijver stelt voor om de maximale aansprakelijkheid per jaar tot 4 maal de Jaarvergoeding te limiteren. Kan De Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	De bedragen voor aansprakelijkheid voor overige schade zijn beperkt tot €1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Tevens biedt de bedoelde verzekering/waARBORG ten minste dekking voor 100% van bovengenoemde bedragen per gebeurtenis per jaar.
82	art. 15.5	Inschrijver acht de verschuldigde boete onredelijk hoog en niet in proportie met overtreding alsmede de beoogde Jaarvergoeding. Inschrijver stelt voor de onmiddellijk opeisbare en verschuldigde boete te verlagen naar €10.000,- voor iedere dergelijke inbreuk. Het is verder gebruikelijk dat de boete verrekenbaar is met eventueel te betalen schadevergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Artikel 15.5 blijft ongewijzigd gehandhaafd.
83	art. 17	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?	Artikel 17 blijft ongewijzigd gehandhaafd.
84	Paragraaf 3.10	Betreft onderwerp manipulatieve inschrijving. Kan opdrachtgever een waarde hangen aan de opdracht? Reden dat gegadigde dit vraagt is dat het wenselijk is voor de markt om te weten wanneer een inschrijving irreel is of manipulatief. Voordeel voor opdrachtgever is dat op deze manier ook wordt voorkomen dat de inschrijfprijs bewust (te) laag is en dat er vervolgens hoge onvoorziene kosten bijkomen. Ook wordt hiermee een level playing field gecreëerd.	Nee opdrachtgever kan hiervoor geen waarde opgeven. Mocht opdrachtgever een vermoeden hebben van een manipulatieve inschrijving, danwel een inschrijving die geen reëel beeld geeft van dat wat is uitgevraagd en/of is aangeboden in de offerte vindt er uiteraard eerst een gesprek plaats met inschrijver om een en ander te verduidelijken.,
85		Kan opdrachtgever in het prijzenblad de API koppeling opnemen, zodat deze een transparante wijze geprijsd kan worden?	Ja, dit wordt aan het prijzenblad toegevoegd. Het wel of niet gebruik maken van deze regel is aan de inschrijvers. De prijs voor de API koppeling kan worden ingevuld kosten per maand (zie punt 4 van het inschrijvingsbiljet) of als eenmalige kosten (zie punt 6 van het inschrijvingsbiljet)
86	6.2	Gunningscriteriumprijs. In de laatste alinea staat een potentiële looptijd van 12 jaar. In 1.2 staat de overeenkomst aangegeven voor 4 jaar en eventueel 2 maal verlengen met 2 jaar, totaal acht jaar. Kan opdrachtgever aangeven welke juist is?	Hetgeen is opgenomen in paragraaf 1.2 is correct. "De overeenkomst wordt aangegeven voor een periode van vier jaar en kan daarna twee keer eenzijdig door de gemeente worden verlengd, ....." Dit wordt in het prijzenblad aangepast.
87	6.2	Gegadigde kan de laatste alinea van het <i>Gunningscriterium Prijs</i> niet plaatsen. In het prijzenblad komen deze kosten ook niet terug. Kan opdrachtgever dit uitleggen of de alinea laten vervallen?	".... de gehele potentiële looptijd van 12 jaar ..." dient te worden vervangen door "... de gehele potentiële looptijd van 8 jaar ...". Verder wil de opdrachtnemer inzicht hebben in de marktconforme uurtarieven wanneer er eventueel voor aanvullende opdrachten en/of meerwerk door opdrachtgever opdracht wordt verleend. Dit om discussie achteraf te voorkomen. Zoals beschreven zijn deze uurtarieven geen onderdeel van een gunningscriterium.
88	planning	Ervaring leert dat een 2 vragenronde vaak noodzakelijk is voor een adequate beantwoording. De beantwoording van vragen leiden vaak tot aanvullende vragen of nieuwe inzichten. Zou aanbestedende dienst akkoord willen gaan met een 2e vragenronde waarin ook nieuwe vragen gesteld mogen worden?	Aanvullende vragen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen worden gesteld tot en met maandag 5 juli 9:00 uur. De Nota van Inlichtingen naar aanleiding van de aanvullende vragen worden uiterlijk woensdag 14 juli beantwoord.
89	Contractperiode	Europese Aanbesteding Telefonie oplossing via Microsoft Teams en centrale bedienpost, Pagina 17 U verwijst hier naar een contractperiode van 12 jaar. Inschrijver vermoedt dat u hier 4 + 2 x1 jaar bedoeld?	Hetgeen is opgenomen in paragraaf 1.2 is correct. "De overeenkomst wordt aangegeven voor een periode van vier jaar en kan daarna twee keer eenzijdig door de gemeente worden verlengd, ....." Dit wordt in het prijzenblad aangepast.
90	Vraag met betrekking tot GIBIT-2020	In artikel 13.3 wordt de schadevergoedingsverplichting voor een der partijen gemaximaliseerd op € 1.250.000,- per gebeurtenis (zonder maximum aantal). Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst de schadevergoedingsverplichting uit artikel 13 vanuit verzekeringstechnisch oogpunt te maximaliseren tot een bedrag van € 5.000.000,-.	Het bedrag behorend bij artikel 13.3 wordt gemaximaliseerd tot een bedrag van €5.000.000,-.
91	Vraag m.b.t. Verwerkersovereenkomst	In bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst wordt verwezen naar artikel 13 van GIBIT-2020 (aansprakelijkheid). Is het de wens van de Aanbestedende Dienst om voor wat betreft de aansprakelijkheid op grond van de verwerkersovereenkomst aansluiting te vinden bij dit artikel?	Ja, dit is correct.
92	Vraag m.b.t. Conceptovereenkomst	Inschrijver verzoekt artikel 10 als volgt te wijzigen: 10.1. Leverancier kan ten aanzien van enkele verwerkingen die zij namens Opdrachtgever uitvoert, optreden als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. 10.2. Ten aanzien van de verwerkingen die Leverancier in de hoedanigheid als verwerker verricht voor Opdrachtgever, zijn afspraken gemaakt in een afzonderlijke verwerkersovereenkomst, welke opgenomen is in bijlage 2.	Artikel 10 uit de conceptovereenkomst blijft ongewijzigd.
93	Vraag m.b.t. Conceptovereenkomst	In artikel 6 wordt gesproken over een 'service level agreement' en een 'onderhoudsovereenkomst'. Heeft de Aanbestedende Dienst dergelijke documenten voorhanden of is het mogelijk dat Inschrijver deze documenten aanlevert?	Het is mogelijk dat inschrijver in onderling overleg deze documenten aanlevert.
94	Vraag m.b.t. Conceptovereenkomst	In artikel 9 wordt vermeld dat Leverancier dient te beschikken over een exit-plan. Acht Aanbestedende Dienst het wenselijk om het exit-plan reeds te voegen bij de definitieve inschrijving?	Nee, een exit-plan hoeft niet te worden opgesteld bij de definitieve inschrijving. Het exit-plan wordt in onderling overleg opgesteld en te voldoen aan hetgeen is beschreven in de GIBIT 2020 Artikel 22.
95	Vraag m.b.t. Conceptovereenkomst	Algemeen: Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst uit te leggen wat de betekenis is van enkele schuin gearceerde stukken in de conceptovereenkomst.	De schuin gearceerde teksten zijn door opdrachtgever aangevuld/gewijzigd in de contractgenerator van de GIBIT 2020.
96		Inschrijver levert primair telecommunicatiediensten. Het gaat hierbij om een (in hoge mate) gestandaardiseerde telecommunicatiedienst waarbij Inschrijver als aanbieder van de telecommunicatiedienst het doel en de middelen van de gegevensverwerkingen vaststelt, waardoor Inschrijver door de AVG als verwerkingsverantwoordelijke wordt aangemerkt. De noodzaak van een Verwerkersovereenkomst komt daarmee te vervallen. Kan Opdrachtgever motiveren waarom zij denkt dat wel een Verwerkersovereenkomst van toepassing is?	Gezien de aard van de werkzaamheden en het verwerken van namen en telefoonnummers acht opdrachtgever een verwerkersovereenkomst van toepassing.

Vrgnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
<p><i>Zoals tijdens de pre-bid meeting besproken kunnen aanvullende vragen naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen worden gesteld in de kolom "Vraag ten behoeve van de tweede Nota van Inlichtingen" direct achter de vraag en het antwoord zoals dat gegeven is in het excelbestand "2021-06-18 Nota van Inlichtingen Telefonie.xlsx". Deze Nota van Inlichtingen is ook als pdf-bestand in TenderNed gepubliceerd.</i></p>			