

Ref. nr.	Fase	Individueel	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
1	Inschrijffase	Nee	Inhoud	NVI 2 item 181	Kan de lift-leverancier een aanpassing doen zodat de lift via GSM belt?	Ja dit kan aangepast worden, maar dit heeft niet de voorkeur van de opdrachtgever.	9-8-2021
2	Inschrijffase	Nee	Inhoud	NVI 2 item 158 en 184	Softphone wordt in de markt gezien als een "Sip" toestel binnen de PC applicatie er komt dus audio uit de PC via de applicatie. Antwoorden op 158 en 184 zijn, wat ons betreft, ambivalent. Bedoelt u misschien de bediening van een het toestel vanuit een applicatie?	Ja, wij bedoelen hier de bediening van het toestel vanuit een applicatie.	9-8-2021
3	Inschrijffase	Nee	Inhoud	PoC	Ten behoeve van de PoC, dient de inschrijver de gehele week op locatie aanwezig te zijn?	Nee, fysieke aanwezigheid is niet noodzakelijk maar wel handig indien er snel geschakeld moet worden bij eventuele vragen en/of bevindingen. Derhalve dient de gegadigde dan direct telefonisch bereikbaar te zijn.	10-8-2021
4	Inschrijffase	Nee	Inhoud	PoC	De testperiode PoC is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. Indien de testperiode PoC uitwijst, dat de aangeboden oplossing van de Inschrijver niet voldoet aan: (1) het Programma van Eisen zoals gesteld in de aanbestedingsleidraad, incl. alle wijzigingen daarop in de Nota's van Inlichtingen, (2) de beantwoording van de wensen en gunningscriteria, (3) de eigen toezeggingen in de Inschrijving, zal de Inschrijver niet worden uitgenodigd voor het verificatiegesprek /contractbespreking en worden afgewezen en daarmee uitgesloten worden van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. In dergelijk geval is inschrijver aansprakelijk voor alle te maken kosten door opdrachtgever.' Inschrijver acht het niet reëel dat de inschrijver aansprakelijk is voor alle te maken kosten. Het doel van een PoC is om de functionaliteiten te testen. In vergelijkbare trajecten is de inschrijver niet aansprakelijk. Indien dit niet aangepast kan worden, zal inschrijver besluiten niet deel te nemen.	Doel is inderdaad om de functionaliteit te testen. De aanbestedende dienst wil zich er van vergewissen dat de betreffende inschrijver de PoC waar kan maken. Derhalve blijft de aansprakelijkheid gelden.	10-8-2021
5	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Betreffende Aanbestedingsleidraad A3 en 2e Nvl vragen 68 en 186	"Een ondernemer kan éénmaal inschrijven als onderaannemer". Hierdoor wordt het aantal inschrijvers, vanuit commercieel oogpunt, grotendeels beperkt tot de drie mobiele netwerkproviders, omdat deze maar eenmaal als onderaannemer mogen inschrijven. Is aanbestedende partij bereid deze beperking los te laten met betrekking tot de mobiele netwerkproviders?	Er zijn binnen Europa meer dan 3 partijen. De aanbestedende dienst wil echter potentiële inschrijvers tegemoet komen en zal de passage als volgt aanpassen: Een ondernemer kan slechts inschrijven hetzij als zelfstandig ondernemer, hetzij als lid van een combinatie. Indien een onderneming ten tijde van de inschrijving onderaannemer is van een inschrijver, kan deze onderneming nog eenmaal als zelfstandig ondernemer of lid van een combinatie op dat perceel inschrijven. Inschrijver kan maximaal tweemaal inschrijven als onderaannemer. In inschrijver vaker inschrijft zijn alle inschrijvingen ongeldig. Met het oog op de toepassing van het verbod in voorgaande paragraaf wordt met het begrip ondernemer gelijkgeschakeld een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW en de daarvan deel uit makende rechtspersonen, tenzij de rechtspersonen die deel uitmaken van de groep en in concurrentie inschrijven, aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander afkomstig uit de groep, op de opdracht ingeschreven hebben.	10-8-2021
6	Inschrijffase	Nee	Inhoud	PoC	Ten behoeve van de PoC, levert de aanbestedende dienst zelf de mobiele toestellen? Inschrijver kan simkaarten uitreiken, welke getest kunnen worden?	De aanbestedende dienst kan toestellen ter beschikking stellen.	10-8-2021

7	Inschrijffase	Nee	Inhoud	PoC	Vraag 64 nvi 1: Inschrijver acht de boete (tot maximaal 25% van de inschrijfprijs) bij falen POC niet realistisch. Kan de opdrachtgever deze eis laten vervallen.	Zie vraag 4.	10-8-2021
8	Inschrijffase	Nee	Inhoud	softphone	EIS 29: Staat opdrachtgever ook toe om PC softphone altijd te installeren op lokale laptops in plaats van binnen de Vmware omgeving, daar de aanbieder hier betere ervaringen mee heeft om de gewenste spraakwaliteit te behalen.	Het streamen van real-time audio (en video) performt in de praktijk vaak minder goed op een virtuele werkplek dan lokaal op een laptop. Daarom het advies om dit eerst uitvoerig te testen tijdens een PoC. Op dit moment bieden wij geen lokale applicaties aan op MDM-laptops en op korte termijn staat dit ook niet in de planning.	10-8-2021
9	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Nabewerking	WENS 13: Kan de opdrachtgever de optie nabewerking toelichten.	De definitie van nabewerking: de tijd die een KCC-medewerker nodig heeft om de uitkomst van een gesprek te verwerken.	10-8-2021
10	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Multi media	NVI vraag 23 (in relatie tot bijlage 5): Kan de inschrijver uit het gegeven antwoord concluderen dat multimedia functionaliteit mogelijk moet zijn met het telefonieplatform, maar dat de benodigde licenties en implementatiekosten hiervoor dus geen onderdeel hoeven te zijn van de aangeboden oplossing?	Ja, dit hoeft niet te worden meegenomen in de aanbesteding echter dient de functionaliteit in de toekomst wel mogelijk te zijn. Het telefonieplatform dient op basis van open standaarden gekoppeld te worden om toekomstbestendig te zijn.	10-8-2021
11	Inschrijffase	Nee	Inhoud	KCC	BIJLAGE 5: Medewerker KCC-Standaard; Een KCC-Standaard medewerker moet wel gebruik kunnen maken van multichannel contact center. Echter als het antwoord van de voorgaande vraag blijkt dat multichannel contact center niet aangeboden hoeft te worden, kan een KCC-Standaard profiel dan ook gelezen worden als een niet-contact center profiel, zeker gezien de 63 KCC-Standaard medewerkers bij Landgraaf die anders allemaal contact center functionaliteit zouden krijgen? Het antwoord op vraag 23 geeft namelijk ook aan dat er maar 5 Agents per gemeente tergelijktijd actief zijn.	Het KCC-standaard profiel kan niet gelezen worden als een niet-contact-center profiel. De medewerkers die behoren tot het KCC-standaard profiel dienen ook gebruik te kunnen maken van het multichannel contact center. Het is correct dat er 5 agents tegelijkertijd actief zijn bij de gemeente Landgraaf. Bij de gemeente Brunssum zijn dit 8 agents. Het eerder genoemde aantal gelijktijdig ingelogde KCC-medewerkers is een correctie op het antwoord van vraag 166 van vragenronde 1.	10-8-2021
12	Inschrijffase	Nee	Inhoud	KCC	BIJLAGE 5: Medewerker KCC-Agent en KCC-Standaard; Kan per gemeente worden gespecificeerd hoeveel KCC medewerkers maximaal gelijktijdig ingelogd zullen zijn?	zie vraag 12.	10-8-2021
13	Inschrijffase	Nee	Inhoud	KCC	BIJLAGE 5: Medewerker KCC-Standaard; Een KCC-Standaard medewerker krijgt geen vast toestel. Met welke device zal dit type medewerker gesprekken afhandelen?	De KCC-standaard medewerker krijgt een smartphone. Echter dienen zij ook gebruik te kunnen maken van dezelfde functionaliteiten als een KCC-agent medewerker. Onder KCC-agent medewerker verstaan wij: een medewerker telefonie, die als eerste contactpunt voor de gemeente dient. Een KCC-standaard medewerker dient naast zijn/haar reguliere werk ook af en toe bijgeschakeld te kunnen worden bij het KCC telefonie en werken op dat moment op dezelfde manier als een KCC-agent medewerker.	10-8-2021
14	Inschrijffase	Nee	Inhoud	KCC	INSCHRIJFBILJET: Een licentie vast-mobiel integratie wordt gevraagd, als voorbeeld 300 stuks voor Brunssum. Echter een optelling van de aantallen persona profielen die eronder staan komen niet met deze 300 stuks overeen. Hoe dient de aanbieder de 300 stuks te interpreteren? Krijgt bijvoorbeeld niet iedereen binnen hetzelfde perona dan een mobiele telefoon?	Wij zijn uitgegaan van het gegeven dat 75 procent van onze medewerkers zal deelnemen aan plaats-tijd onafhankelijk werken. Op deze wijze kunnen inschrijvingen met elkaar worden vergeleken. Werkelijke aantallen kunnen afwijken.	10-8-2021
15	Inschrijffase	Nee	Inhoud	KCC	Vraag 47: Kan opdrachtgever aangeven hoeveel personen dienen er getraind te worden per gemeente. Dit om een gelijk uitgangspunt voor alle inschrijvers te bewerkstelligen.	Het heeft de prioriteit om KCC-medewerkers en mogelijke beheerders mee te nemen in de training. Wij hanteren hier een uniform aantal van 10 medewerkers per opdrachtgever om een gelijk uitgangspunt voor alle inschrijvers te bewerkstelligen.	10-8-2021
16	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Provider	Vraag 68 Nvl : Ziet de aanbestedende partij een Provider op basis van wederverkoop als een leverancier? Inschrijver is van mening dat de Provider in deze case eenzelfde type leverancier , als de leverancier van het Telecommunicatieplatform. Is de aanbestedende partij hiermee akkoord?	Zie vraag 5	10-8-2021

17	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Provider	Vraag 68 NVI: Mag een provider, indien zij niet als hoofdaannemer inschrijven, meerdere malen als onderaannemer inschrijven?	Zie vraag 5	10-8-2021
18	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Referentieverklaring	Vraag 61NVI, referentieverklaring ondertekenen: Kan de aanbestedende partij motiveren waarom de referentieverklaring door de referent ondertekend dient te worden? Gezien de vakantieperiodes is het verzoek om ondertekening te laten vervallen. De referenties worden wel beschreven.	De aanbestedende dienst wil zich vergewissen dat de referenties daadwerkelijk tevreden zijn over de geleverde diensten. De aanbestedende dienst wil de inschrijvers tegemoet komen en eist ondertekening enkel voor de gegadigde die uitgenodigd wordt voor de PoC.	10-8-2021
19	Inschrijffase	Nee	Inhoud	NVI Vraag 147, dataverbruik mobiele aansluitingen	In de Inschrijfbiljetten vraagt aanbestedende dienst voor een 'Individueel mobiel abonnement met onbeperkte spraak EU en minimaal 3GB data'. Is de aanname correct dat het aanbieden van datapooling en/of een bedrijfsbundel niet is toegestaan, aangezien hiermee niet gegarandeerd kan worden dat elke individuele gebruiker maandelijks 3 Gb aan data ter beschikking heeft?	De aanbestedende dienst heeft geen bezwaar tegen datapooling.	10-8-2021
20	Inschrijffase	Nee	Juridisch	NVI Vraag 68 en 186, Aanbestedingsleidraad A3	Wij leiden uit het antwoord op vraag 68 en 186 1e Nvl af dat er slechts één construct is toegestaan waarbij een marktpartij tweemaal kan deelnemen aan de aanbesteding; namelijk één keer als zelfstandig inschrijver of in een combinatie én daarnaast éénmaal als onderopdrachtnemer. Kunt u dit bevestigen?	Zie vraag 5	10-8-2021
21	Inschrijffase	Nee	Juridisch	NVI Vraag 68 en 186, Aanbestedingsleidraad A3	Wij leiden uit vraag 68 en 186 1e Nvl en paragraaf A.3 aanbestedingsleidraad af dat een marktpartij (Provider) niet tweemaal als onderopdrachtnemer onder de vleugels van een inschrijver mag deelnemen. Kunt u dit bevestigen?	Zie vraag 5	10-8-2021
22	Inschrijffase	Nee	Contract	NVI Vraag 29, facturatie	Wij leiden uit vraag 29 1e Nvl af dat aanbestedende dienst bereid is tot het maken van afspraken die afwijken van het bepaalde in artikel 9 GIBIT Inkoopvoorwaarden. Kunt u bevestigen dat het, in afwijking van het bepaalde in artikel 9.7 GIBIT, is toegestaan de facturatie mede door de onderaannemer (Provider) rechtstreeks aan Opdrachtgever (de gemeenten) te laten plaatsvinden dan wel de gemeenten bereid zijn mee te werken aan een constructie die er in resulteert dat hetgeen uiteindelijk aan opdrachtnemer toekomt aan opdrachtnemer wordt betaald en hetgeen toekomt aan de onderopdrachtnemer aan onderopdrachtnemer wordt voldaan? Hetgeen op deze wijze rechtstreeks aan onderopdrachtnemer wordt voldaan, kan in dat geval worden gezien als een bevrijdende betaling jegens opdrachtnemer.	Neen, hoewel artikel 9.1 “De door Opdrachtgever ten behoeve van de ICT Prestatie aan Leverancier te betalen vergoedingen zijn vastgelegd in de Overeenkomst”, ruimte geeft voor de afspraken is in de 2e NVI louter opgenomen dat er een betalingsschema voor de eenmalige projectkosten kan worden opgenomen in de overeenkomst. Voor het overige blijft artikel 9 van de GIBIT in stand. Artikel 9.7 “Leverancier verzendt de factuur elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie zoals opgenomen in de in artikel 6.1 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, tenzij anders tussen partijen overeengekomen”, gaat louter of de vorm van factureren en het voldoen aan de, onder verwijzing naar artikel 6. “Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden” en niet over de partijen die kunnen factureren. In reactie hierop zullen de gemeenten geen rechtstreekse betalingen aan onderopdrachtnemer(s) voldoen.	10-8-2021
23	Inschrijffase	Nee	Inhoud	NVI Vraag 179, nummerweergave	Aanbestedende dienst eist in Eis 1 een 'functionele vaste-mobiele integratie'. Inschrijver neemt op basis van deze eis aan, dat het meesturen van het gewenste nummer, zoals beschreven in vraag 179 van de NVI bij uitgaande gesprekken, via de mobiele native dialer mogelijk moet zijn en gebruikers hierbij niet via een mobiele app van derden hoeven uit te bellen. Is deze aanname correct?	De aanname is niet correct. Het meesturen van het gewenste nummer via de mobiele native dialer is geen eis en gebruikers kunnen hierbij mogelijk gebruik maken van een mobiele applicatie van derden om uit te bellen. check bij stuurgroep.	10-8-2021