

2e Nota van inlichtingen Telefonieomgeving

ROCvA-F

5 november 2021

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Proces	Indienen vragen Nvl 1	Vanwege de vakantieperiode verzoekt Inschrijver de sluitingstermijn voor het indienen van vragen voor de 1e Nota van Inlichtingen met 1 week te verruimen tot vrijdag 29 oktober, 10.00 uur. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Helaas is dit niet mogelijk omdat we dan ook de inschrijftermijn moeten verzetten.
2	Inhoud	Microsoft licenties	Draagt ROCvA-F zelf zorg voor de juiste Microsoft licenties?	Ja
3	Inhoud	Wens	Wenst ROCvA-F een dienst met support op individueel userniveau ?	Nee, alleen hoofdgebruikers
4	Inhoud	Programma van eisen, eis 1.7.2.	Teams Calling maakt alleen gebruik van een internet verbinding. VPN is niet meer noodzakelijk. Is het ROCvA-F het hiermee eens ?	Het is aan de Inschrijver om te bepalen of een VPN noodzakelijk is in de aangeboden oplossing.
5	Inhoud	Programma van eisen, eis 1.6.9	RFC kan niet gedaan worden voor de Microsoft functionaliteit, wel voor de aanvullende sip trunk connectie. Is het ROCvA-F het hiermee eens ?	Ja
6	Inhoud	KPI2	KPI 2) Is ROCvA-F bereid om deze KPI voor een Prio 1 incident te wijzigen in 240 minuten ?	Dat is niet akkoord.
7	Inhoud	KPI1	KPI 1) deze KPI wordt veronderstelt m.u.v. de beschikbaarheid van Microsoft Teams (want daar heeft de aanbieder geen invloed op). Is dat juist ?	Dat is correct.
8	Inhoud	Nummerblokken	Kan opdrachtgever aangeven met hoeveel en welk type nummerblokken inschrijver rekening moet houden voor de gewenste oplossing.	ROCvA-F heeft momenteel 1 blok van 10.000 nummers, 3 blokken van 1.000 nummers, 11 blokken van 100 nummers en 7 blokken van 10 nummers. Tevens zijn er 2 korte 0900-nummers en een 0800-nummer. Alle genoemde blokken zijn in eigendom van ROCvA-F en worden momenteel gebruikt in het huidige platform Skype For Business. Daarnaast heeft ROCvA-F een aantal analoge nummers/nummerblokken in eigendom. Zie ook de bijgeleverde bijlagen met CDR's, maandelijkse kosten en
9	Inhoud	Prijzenblad, platform	Opdrachtgever geeft aan "10.000 tikken". <ul style="list-style-type: none"> •Wat is het aantal gelijktijdige gesprekken dat moet kunnen plaatsvinden? •Wat is de definitie van "Tikken"? •Hoeveel gesprekken worden gevoerd? Wat is de gemiddelde gespreksduur in minuten? •Wat zijn de bestemmingen waar naar toe wordt gebeld (vaste-, mobiele en/of buitenlandse nummers? En wat is de verdeling hiervan? •Om te kunnen bepalen of een Pay-per-Use dan wel FlatFee facturatie van de verkeerskosten voordeliger is voor Opdrachtgever, is het van belang om inzage te krijgen in de huidige belvolumes. Kan Opdrachtgever CDR gegevens van een realistische periode verstrekken zodat we een voor Opdrachtgever zo gunstig mogelijke aanbidding kunnen samenstellen? 	<ul style="list-style-type: none"> •Momenteel kunnen 150 gesprekken gelijktijdig plaatsvinden, dit moet in de toekomst ook mogelijk zijn. Daarnaast moet er de mogelijkheid zijn tot up- of downscaling. •Het prijzenblad wordt aangepast. Het begrip "tikken" is vervangen door gemiddelde maandelijkse kosten. ROCvA-F levert tevens een overzicht van de CDR's van de afgelopen 3 maanden, zodat voor Inschrijver mogelijk is het meest concurrerende aanbod te doen. Specificatie van de opbouw van dit bedrag wordt gevraagd. •Van de laatste 3 maanden zijn de CDR's geanonimiseerd beschikbaar gemaakt. •Tevens zijn van de laatste 3 maanden de variabele en vaste kosten geanonimiseerd beschikbaar gemaakt.
10	Inhoud	Prijzenblad, platform	Platform: Er wordt gesteld dat alle kosten zijn terug gebracht naar het gebruikersprofiel. Er zijn echter vaste "basiskosten" die voor de gehele omgeving (ongeacht de omvang) en niet aan het gebruikersaantal worden gerelateerd. Denk aan connectiviteit, hoeveelheid gelijktijdige gesprekken. Kan hierop het prijzenblad worden aangepast?	Ja, dit wordt aangepast
11	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, blz. 21, Referentiebeschrijving	In de verificatiefase vraagt Aanbestedende dienst om een referentiebeschrijving. Aanbestedende dienst heeft geen format bijgevoegd met de punten die Aanbestedende dienst terug wilt zien in de referentiebeschrijving. Kan Aanbestedende dienst aangeven of er nog een vast format volgt of is het de bedoeling dat Inschrijver een eigen format hanteert voor de referentiebeschrijving, met als gevolg dat er eventueel punten gemist worden die Aanbestedende dienst had willen terugzien in de referentiebeschrijving.	Het standaard referentie sjabloon is bij deze nota gevoegd, dit is alleen van toepassing voor de winnende inschrijver.
12	Proces	Rechtsgeldige ondertekening	Inschrijver maakt gebruik van een volmacht ter onderbouwing van de tekenbevoegdheid. De volmacht is afgegeven door de in uittreksel van KvK vermelde gemachtigde. Gaat u hier mee akkoord?	Ja, dat is akkoord

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Inhoud	Programma van Eisen, Eis SDG 4	Eis SDG 4: Bijdragen aan een zich positief ontwikkelende onderwijskwaliteit N.a.v. de gestelde voorbeelden: hoe ziet Opdrachtgever deze voor zich? Bijv. een rondleiding: gaat dit om enkele leerkrachten/leerlingen? Ongelimiteerd tot alle leerkrachten/leerlingen?	Het is de bedoeling om drie onderwijsactiviteiten per jaar aan te bieden. Bijvoorbeeld een rondleiding voor een docent met een klas. Daar kunnen dan drie klassen gebruik van maken. Of een inspiratiesessie voor medewerkers van de dienst ICT. Of het geven van een gast-les geven aan een klas van bijvoorbeeld de ICT opleiding. Ook het aanbieden van Stageplaatsen is een
14	Inhoud	Programma van Eisen, eis 1.5.8	Eis 1.5.8.: Wat verstaat men onder een testomgeving? Gaat het hier om een POC omgeving die tijdelijk wordt ingezet voor bijv. verificatie, vooraf testen of het werkt, training, etc.? Of gaat het om een permanenten testomgeving gedurende de hele exploitatieperiode? Wat wil men hiermee bereiken?	Testomgeving is bedoeld voor POC/opstartfase.
15	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 76. Nakoming Service levels	<p>76.1. Inschrijver spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Het bepaalde in artikel 14.3 is hierbij van toepassing. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels.</p> <p>76.2.In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltermijnen en Reactietijden als Fatale termijnen.</p> <p>76.3.Service levels doen geen afbreuk aan hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald.</p> <p>Dit impliceert dat bij eenmalige overschrijding van een functiehersteltermijn of Reactietijd onmiddellijk tot ontbinding overgegaan mag worden. Inschrijver stelt voor om op te nemen dat bij meerdere overschrijdingen de overeenkomst mag worden ontbonden.</p>	Dat is akkoord en ook conform de gedachtengang voor de KPI's.
16	Inhoud	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 59. Acceptatieprocedure Maatwerkprogrammatuur	<p>59.7. Indien Opdrachtgever de Maatwerkprogrammatuur na de tweede acceptatietest opnieuw afkeurt, is Inschrijver als gevolg daarvan in verzuim. Opdrachtgever kan de Overeenkomst in dat geval met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden zonder dat daarvoor enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.</p> <p>Inschrijver is akkoord, maar acht het redelijk dat in dit geval de gevolgen van de ontbinding worden geregeld. Bijvoorbeeld geen gehele ongedaanmaking, of het reeds verrichte werk wordt op geld gewaardeerd.</p>	Binnen het wettelijk kader zal naar redelijkheid en billijkheid worden ontbonden. Concrete toezeggingen doet opdrachtgever niet omdat ons uitgangspunt is een duurzame relatie in te kopen met een gemotiveerde marktpartij.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 47. Escrow	<p>47.1. Opdrachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen.</p> <p>47.2. Escrow omvat alle niet openbaargemaakte informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor fouterstel, onderhoud en beheer van de Standaardprogrammatuur zodat hij daarvan het Overeengekomen gebruik kan blijven maken. Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande ten tijde van het afsluiten daarvan op de Nederlandse markt gebruikelijk is.</p> <p>47.3. Indien Escrow onderdeel van de Overeenkomst uitmaakt legt Leverancier aan Opdrachtgever bewijs over waaruit blijkt dat de Escrow voldoet aan hetgeen dienaangaande in de Overeenkomst is bepaald of zorgt Leverancier met bekwame spoed voor het treffen van een dergelijke voorziening.</p> <p>47.4. Indien Escrow geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever ook nadien het recht te verlangen dat een dergelijke regeling alsnog wordt aangegaan c.q. mag hij te allen tijde aansluiten bij een overeenkomst van Escrow als bedoeld in artikel 47.2. Daaraan verbonden redelijke kosten, zijn voor rekening van Opdrachtgever.</p> <p>Inschrijver kan alleen hiermee akkoord gaan voor haar eigen Standaardsoftware. Ingeval van software van derden, zal dit afhankelijk zijn van de door deze derden geboden mogelijkheden.</p> <p>Kunt u bevestigen dat de laatste zin, te weten: "voor de uitvoering daarvan relevante aspecten" per abuis is opgenomen?</p>	Escrow is niet van toepassing.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 43. Aard en inhoud van het Gebruiksrecht	<p>43.1. Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.</p> <p>43.2. In het Gebruiksrecht is, zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:</p> <p>a.het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;</p> <p>b.het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en 'hot standby' te houden voor het geval van een calamiteit;</p> <p>c.het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoeleinden te gebruiken;</p> <p>d.het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever.</p> <p>43.3. Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt hij dat Leverancier met bekwame spoed mee. Opdrachtgever verwijdt geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het veelevoudigen van Standaardprogrammatuur.</p> <p>43.4. Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoeleinden.</p> <p>43.5. Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 12.3, ook al is hij met Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan. In het geval Standaardprogrammatuur van derden is, gelden de (standaard) licentievoorwaarden van die derde partijen.</p>	Akkoord.
19	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 32 Exitclausule	<p>32.2. Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst krachtens het bepaalde in artikel 30 leden 1 of 3 verricht Wederpartij de in artikel 32.1 bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of bij gebreke daarvan tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De in artikel 32.1 bedoelde diensten worden eveneens kosteloos verricht indien het bepaalde in de laatste volzin van artikel 30.4 van toepassing is.</p> <p>Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Inschrijver niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exitbepaling. Inschrijver verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Opdrachtgever is op zoek naar een gemotiveerde marktpartij die bereid is om kwaliteit te leveren. Het kosteloos verrichten van de exit diensten behoort tot de opdracht.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 30. Ontbinding en opzegging	<p>30.3. Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, Wederpartij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van Wederpartij wordt ontbonden, Wederpartij zijn onderneming staakt, sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Wederpartij, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Wederpartij beslag wordt gelegd of Wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Deze bevoegdheid geldt ook indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Wederpartij uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet.</p> <p>Wijziging van de zeggenschap hoeft geen invloed te hebben op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Opdrachtgever ziet geen reden om dit artikel te wijzigen.
21	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 30. Ontbinding en opzegging	<p>30.1. Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is.</p> <p>Inschrijver is van mening dat van de mogelijkheid tot ontbinding gebruik kan worden gemaakt indien er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen conform de wettelijke regeling. Graag toevoegen: 'mits de aard van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt'. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Opdrachtgever ziet geen reden om dit artikel te wijzigen.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 26. Aansprakelijkheid	<p>Artikel 26.2. - 26.3.</p> <p>Inschrijver kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximumbedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Inschrijver een tekstvoorstel geformuleerd:</p> <p>26.1 Partijen aanvaaren over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.</p> <p>26.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> •ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; •ten 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. <p>26.3Aansprakelijkheid 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>26.4Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.</p> <p>26.5De 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>26.6De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 2.500.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulke met een maximum van € 5.000.000,- per kalenderjaar.</p>	<p>Aansprakelijkheid is in deze paritaire voorwaarden gekoppeld aan de totale opdrachtwaarde. Opdrachtgever is niet bereid tot aanpassing van dit artikel behoudens een verlaging van de aansprakelijkheid per gebeurtenis naar € 2.500.000.</p>
23	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 17. Geheimhouding	<p>17.5. De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per overtreding.</p> <p>Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel en wenst dit artikel te schrappen. Het artikel aangaande aansprakelijkheid biedt reeds voldoende mogelijkheden voor verhaal. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	<p>Wij eisen geheimhouding en deze eis is niet onderhandelbaar. Geheimhouding is voor een professionele aanbieder normaal.</p>
24	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 17. Geheimhouding	<p>Hier graag opnemen dat deze geheimhouding ook geldt voor door Opdrachtgever ingeschakelde derden, waaronder accountants, waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is.</p>	<p>Ja, dat is akkoord</p>

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 15. Betaling en controle	<p>15.3. Opdrachtgever kan een door Wederpartij toegezonden factuur door een door hem aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. Wederpartij verleent deze accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die hij verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de factuur is vereist. De accountant brengt zijn rapportage met bekwame spoed aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist of onvolledig is, in welk geval de kosten van het accountantsonderzoek voor rekening van Wederpartij komen.</p> <p>Inschrijver kan, als beursgenoteerde onderneming, onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Inschrijver is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. Inschrijver is niet bereid om een accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Verder wenst Inschrijver dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. De accountant valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 17. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Deze controle is een vereiste binnen de opdracht indien opdrachtgever van mening is dat er fiscaal en/of juridisch aanleiding toe is. Opdrachtgever ziet geen aanleiding dit artikel aan te passen.
26	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 15. Betaling en controle	<p>15.1. Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1. De termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de datum van ontvangst van de factuur of wanneer dat moment later gelegen is vanaf de datum van Acceptatie.</p> <p>Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na factuurdatum. Ontvangst van een factuur is niet door Inschrijver te controleren. Een factuurdatum is voor beide partijen gelijk. Inschrijver verzoekt u om het artikel in dier voege aan te passen. Gaat u akkoord met de suggestie van Inschrijver? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Dit gegeven is onderdeel van betaalsysteem opdrachtgever en hierop zullen geen uitzonderingen worden gemaakt. Aangezien het om digitale facturatie gaat zien wij geen aanleiding om dit artikel aan te passen.
27	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 14. Facturering, korting en Meerwerk	<p>14.3. Een overeengekomen korting op de Vergoeding of boete komt Opdrachtgever toe onverminderd diens andere rechten of vorderingen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. zijn vordering tot nakoming van de overeengekomen verplichting tot het verrichten van de Prestatie; b. zijn recht op schadevergoeding en/of; c. zijn recht op ontbinding. <p>Inschrijver is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Opdrachtgever ziet geen aanleiding dit artikel te wijzigen.
28	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 12. Garanties	<p>12.7. Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze.</p> <p>Inschrijver is in beginsel akkoord, maar wenst mogelijkheid om hiervan af te wijken als bij het aangaan van een Raamovereenkomst het reeds duidelijk is dat dit voor de betreffende Prestaties niet mogelijk is. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Ja dat is akkoord. Dit dient expliciet vooraf te zijn uitgewerkt in de te ondertekenen overeenkomst. Onderhoud is alleen van toepassing tijdens de contractfase en exit regeling.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 11. Acceptatie	<p>11.2. Opdrachtgever deelt binnen 30 dagen na Oplevering c.q. Aflevering aan Wederpartij mee of hij de Prestatie accepteert. Hij kan dat doen door een expliciet daarvoor bedoelde mededeling of door toezending van het testverslag als bedoeld in artikel 59.3 indien de Maatwerkprogrammatuur daarin wordt goedgekeurd.</p> <p>11.4. Indien Opdrachtgever niet in staat is om binnen de in artikel 11.2 genoemde termijn aan Wederpartij mee te delen of hij de Prestatie accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Wederpartij onder opgaaf van redenen en van de termijn waarbinnen hij alsnog wel aan Wederpartij zal meedelen of hij de Prestatie accepteert.</p> <p>11.5. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 11.2 of 11.4 alsmede in het geval de aanvullende termijn voor Acceptatie, als bedoeld in artikel 11.4, zonder nader bericht van Opdrachtgever is verstreken, geldt de Prestatie als door Opdrachtgever geaccepteerd.</p> <p>Opdrachtgever kan door de huidige formulering de nieuwe termijn eenzijdig vaststellen. Inschrijver is van mening dat die nieuwe termijn redelijk dient te zijn. Inschrijver stelt voor ofwel op te nemen dat de nieuwe termijn redelijk moet zijn of niet langer mag zijn dan de oorspronkelijke termijn. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Opdrachtgever wil opdrachtnemer houden aan een vooraf samen overeengekomen termijn. Een termijn van 30 dagen is redelijk. Opdrachtgever ziet geen reden hier een wijziging op aan te brengen.
30	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten	<p>8.7. Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding.</p> <p>Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Inschrijver Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Inschrijver stelt voor om dit artikel te schrappen.</p> <p>Indien Opdrachtgever niet bereid is dit artikel te schrappen, dan stelt Inschrijver voor dat in dit geval Inschrijver ook het recht krijgt om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Opdrachtgever is niet bereid tot het schrappen van dit artikel. Inschrijver is gehouden aan het nemen van alle voorzorgsmaatregelen zodat intellectueel eigendom niet zal worden geschonden.
31	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten	<p>8.6. Wederpartij zal in geval van een gestelde inbreuk op het intellectuele eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Opdrachtgevers bedrijfsvoering en tot beperking van door Opdrachtgever als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade.</p> <p>Inschrijver is van mening dat "alle maatregelen" te ruim is geformuleerd. Inschrijver stelt voor "alle maatregelen" te vervangen door "alle redelijk van hem te vergen maatregelen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Opdrachtgever eist alle maatregelen en volledige inzet van de inschrijver om de opdracht te volbrengen en ziet geen aanleiding hier een wijziging in het artikel op aan te brengen.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019 , Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten	<p>8.5. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden terzake van een (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.</p> <p>Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u beleeft het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welk maximum bedrag de vrijwaring wordt beperkt. Inschrijver stelt voor om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Opdrachtgever eist de hoogst mogelijke zorgvuldigheid. Zie ook het antwoord op vraag 31 hierboven.
33	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019 , Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten	<p>8.3. Bij verschil van mening tussen partijen over intellectuele eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Opdrachtgever berusten. Opdrachtgever mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het Overeengekomen gebruik.</p> <p>Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor om dit om te draaien. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Akkoord met uw tekstvoorstel.
34	Juridisch	ROC ALGEMENE IT INKOOPVOORWAARDE N 2019, Artikel 4. Onderzoek- en informatieverplichting	<p>4.1. Ter bepaling van het door Opdrachtgever met de Prestatie beoogde gebruik heeft Wederpartij zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:</p> <p>a. de doelstellingen, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst aangaat;</p> <p>Onder (a) in plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt."</p> <p>Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?</p>	Opdrachtgever bevestigt dat doelstellingen en prestaties als synoniem worden gebruikt in deze aanbesteding.
35	Juridisch	Overeenkomst, 6. Facturering en betaling	<p>4. Er geldt een betalingstermijn van 30 dagen netto na ontvangst van een administratief correcte factuur en geaccepteerde levering (correcte uitvoering werkzaamheden). Indien Opdrachtgever geen goedkeuring aan de factuur kan verlenen, zal zij terstond contact opnemen met Opdrachtnemer.</p> <p>Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na factuurdatum. Ontvangst van een factuur is niet door Inschrijver te controleren. Een factuurdatum is voor beide partijen gelijk. Inschrijver verzoekt u om het artikel in dier voege aan te passen. Gaat u akkoord met de suggestie van Inschrijver? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Zie antwoord op vraag 26. Maakt deel uit van betaalsysteem van de Opdrachtgever en zal niet worden aangepast.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
36	Juridisch	Overeenkomst, 4. Duur en (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst	<p>6. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van onderhavige Overeenkomst heeft een partij het recht om door een mededeling aan de wederpartij de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen, indien:</p> <p>(...)</p> <p>c. (...) op het totaal dan wel een aanmerkelijk deel van zijn roerende en/of onroerende goederen beslag wordt gelegd.</p> <p>Beslaglegging hoeft geen invloed te hebben op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze grond voor opzegging te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Zie ook antwoord op vraag 20. Opdrachtgever ziet geen aanleiding dit artikel aan te passen.
37	Juridisch	Overeenkomst, 4. Duur en (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst	<p>Overeenkomst 5. De Overeenkomst kan met onmiddellijke ingang worden opgezegd indien:</p> <p>(...)</p> <p>c. De onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd of overgenomen, wanneer hij zijn huidige onderneming staakt, op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd (...).</p> <p>Beslaglegging hoeft geen invloed te hebben op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze grond voor opzegging te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.</p>	Zie antwoord op vraag 20 en 36. Opdrachtgever ziet geen aanleiding om dit artikel aan te passen.
38	Juridisch	Overeenkomst, 4. Duur en (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst	<p>4. Opdrachtgever kan de werkzaamheden voor een bepaalde locatie te allen tijde schriftelijk, zonder opgaaf van redenen, per direct beëindigen in navolgende gevallen:</p> <p>a. verhuizing;</p> <p>b. sluiting van een locatie;</p> <p>c. beperking van de activiteiten;</p> <p>d. zwaarwegend bedrijfsbelang.</p> <p>Gelet op de looptijd van de Overeenkomst en het nadeel dat Inschrijver ondervindt als Opdrachtgever gebruik maakt van deze bepaling, wenst Inschrijver aan dit artikel toe te voegen dat er een redelijke vergoeding plaatsvindt ter compensatie van de reeds gemaakte kosten, onvermijdbare kosten van verplichtingen aan derden en gemiste inkomsten.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, ontvangt Inschrijver graag een toelichting. Zo ja, dient artikel 4.13 te worden verwijderd.</p>	Nee wij stemmen hier niet mee in. Opdrachtgever zal conform wet- en regelgeving handelen en hierbij redelijkheid en billijkheid in acht nemen indien de situatie zich zal voordoen.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	Proces	Aanbestedingsleidraad – 5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen	<p>“B: Het antwoord van de inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij, onder bepaalde omstandigheden of in bepaalde situaties, meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.”</p> <p>“A: Het antwoord van de inschrijver geeft antwoord op de vraag en invulling aan de doelstelling achter de vraag en de inschrijver biedt daarbij, onder bijna alle omstandigheden of in bijna alle situaties, meerwaarde ten opzichte van de doelstelling achter de vraag.”</p> <p>Inschrijver is op basis van de door u beschreven kenmerken niet duidelijk wat het verschil is tussen “bepaalde omstandigheden of in bepaalde situaties” en “bijna alle omstandigheden of in bijna alle situaties”.</p> <p>Inschrijver verzoekt u daarom om helder en concreet aan te geven wat volgens u het verschil is tussen beide factoren en wanneer de overeenkomende score wordt toegediend in relatie tot de drie vragen die ter beoordeling beschreven dienen te worden. Hierbij verzoeken wij u om de beoordeling zoveel mogelijk te kwantificeren. Graag uw toelichting.</p>	Het verschil zit in de door u aangeboden meerwaarde. Als deze maar voor een paar beoogde doelen/functionaliteiten meerwaarde biedt is de score B OF voor heel veel beoogde doelen/functionaliteiten is de score A.
40	Proces	Aanbestedingsleidraad – 2.16	<p>“Referentiefundulier voor kerncompetentie(s) (alleen voor winnende partij)”</p> <p>Inschrijver is niet duidelijk waarom het referentiefundulier enkel door de winnende partij ingediend moet worden, na voorlopige gunning. Inschrijver is van mening dat Aanbestedende Dienst zichzelf hiermee potentieel extra werk en verspilling van tijd op de hals haalt, doordat bij niet voldoen aan de kerncompetenties van de winnende Inschrijver, Aanbestedende Dienst vervolgens hetzelfde traject moet doorlopen met de tweede in rangorde.</p> <p>Voor Inschrijvers is het aanleveren van een Referentiefundulier bij Inschrijving slechts een kleine inspanning. Inschrijver verzoekt u dan ook om het Referentiefundulier bij Inschrijving uit te vragen. Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	Nee wij gaan uit van inschrijvers die voldoen aan het gestelde en zich dit realiseren. In het kader van lastenverlichting houden wij vast aan het gestelde.
41	Proces	Aanbestedingsleidraad – 5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen	Inschrijver neemt aan dat de kwalitatieve gunningscriteria absoluut worden beoordeeld. Bij een absolute beoordeling wordt een inschrijving niet vergeleken met andere inschrijvingen en zijn de scores die een inschrijving krijgt niet afhankelijk van anderen. Is deze aanname juist?	Ja dat klopt, wij kijken naar wat is er gevraagd en wat is het antwoord. Zie vraag 136
42	Proces	Aanbestedingsleidraad – 2.12.2 Indienen van Inschrijving	Inschrijver neemt aan dat de namen van de inschrijvende partijen in het Proces Verbaal van Opening worden opgenomen. Is deze aanname juist?	Ja, in het kader van transparantie is dit voor ons gebruikelijk.
43	Inhoud	Aanbestedingsleidraad – 1.2.7 Te sluiten overeenkomst	<p>“Na afloop van de initiële periode van 4 jaar kan er door de Aanbestedend Dienst maximaal twee (2) keer met elk twee (2) jaar verlengd worden.”</p> <p>Het eenzijdig verlengen van een overeenkomst is voor geen van beide partijen een wenselijke situatie. Inschrijver stelt voor om de tekst als volgt te wijzigen:</p> <p>“Na afloop van de initiële periode van 4 jaar kan er door de Aanbestedend Dienst, in samenspraak met Opdrachtnemer, maximaal twee (2) keer met elk twee (2) jaar verlengd worden.”</p> <p>Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	Ja, dit is akkoord.
44	Inhoud	Aanbestedingsleidraad – 1.2.2. Definiëring van de opdracht	<p>“De fasering van de migratie wordt samen met het ROCvA-F bepaald.”</p> <p>Inschrijver neemt aan dat de fasering van de migratie bepaald wordt door ROCvA-F en Inschrijver samen. Is deze aanname juist? Zo niet, in samenwerking met wie bedoelt u dan dat het ROCvA-F de fasering bepaalt?</p>	Ja, uiteraard stemmen we dit samen af.
45	Inhoud	Prijzenblad Telefonie - Cel H11 en H12	De totalen in deze cellen worden niet berekend door Excel op het moment dat er in Kolom D tarieven worden ingevuld. Inschrijver verzoekt u dit aan te passen en een nieuw prijzenblad aan te leveren.	Dit is aangepast in de nieuwe versie.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Proces	Prijzenblad Telefonie – Cel I34	De formule van deze cel luidt: “=I33/1400”. Inschrijver begrijpt hieruit dat het tarief per gebruiker bepaald wordt op basis van de ‘Gebruiker standaard’. Voor Inschrijver is niet duidelijk waarom de ‘Gebruiker receptie’ en ‘Gebruiker service desk’ hierin niet meegenomen worden. Kunt u dit toelichten?	Dit is inderdaad een ommissie en aangepast in het bijgevoegde nieuwe prijzenblad
47	Proces	Aanbestedingsleidraad - 5. Beoordeling v. inschrijvingen	“In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.” Uit hoeveel leden bestaat het beoordelingsteam en wat zijn hun functies?	8 personen: Beheerder ICT, projectleider, Specialist ICT, Sr Specialist ICT, 2 Facilitaire managers, leidinggevende marketing en communicatie en de contractmanager.
48	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 2.2.1	“De resultaten zijn verwerkt in de aanbestedingsleidraad en u treft de anonieme verslagen aan in de bijlage “verslagen marktconsultatie”.” De door u genoemde bijlage “Verslagen marktconsultatie” is niet toegevoegd bij de documenten. Inschrijver verzoekt u deze met alle Inschrijvers te delen in de 1e Nota van Inlichtingen.	Deze zijn bijgevoegd bij deze nota.
49	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.3 Omvang	Welke diensten zijn wel en niet bij deze bedragen inbegrepen? Zijn hierbij ook begrepen CC4All en PeterConnects? Zijn hierbij ook begrepen de afschrijving van servers en alle apparatuur incl. toestellen? Zijn hierbij ook inbegrepen alle interne kosten van het beheer van het huidige platform?	In de bijlagen treft u volumes aan en tevens een financieel overzicht uitgesplitst per kostensoort. Deze is niet helemaal zuiver vandaar dat we deze niet eerder hebben gedeeld. In deze kosten zit alles rondom vaste telefonie, sip trunks maar niet CC4social.
50	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.3 Omvang	“De omvang van de opdracht is gedurende de afgelopen 4 jaar:” Inschrijver valt op dat de genoemde totaalbedragen sterk verschillen gedurende de afgelopen vier jaren. Op het eerste oog lijken deze de afgelopen twee jaar sterk gestegen, maar per gebruiker daalt het tarief juist aanzienlijk. Inschrijver verzoekt u om de genoemde totaalbedragen uitgebreid te onderbouwen, zodat Inschrijvers een beter beeld krijgen van de huidige situatie. Kunt u dit toelichten?	Doordat wij een groot aantal crediteuren voor telefonie hebben en er ook vaak onjuist is geboekt kunnen wij geen heel helder overzicht verschaffen. In de bijlage een overzicht van de kosten per soort.
51	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.2	Het is Inschrijver opgevallen dat verschillende zaken wel zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad, maar niet in het Programma van Eisen. Zo wordt in de huidige situatie een Noodnummerfunctionaliteit en Voicemailfunctie beschreven, die niet terugkomt in de Toekomstige Telefonieomgeving of in het Programma van Eisen. Mag Inschrijver aannemen dat deze onderdelen geen onderdeel uitmaken van de uitgevraagde dienstverlening? Indien dit wel onderdeel uitmaakt van de uitgevraagde dienstverlening, kan Aanbestedende Dienst beschrijven aan welke eisen deze onderdelen moeten voldoen, zodat Inschrijvers hiervoor een kloppende offerte voor kunnen maken?	Inschrijver dient te voldoen aan alles zoals gesteld in alle aanbestedingsstukken, dus het is wel degelijk van toepassing. Er zijn geen specifieke eisen omdat dit generieke functionaliteiten zijn.
52	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.2	“Er is een volledige integratie met het Microsoft365 pakket en een via webinterface beschikbare bedrijfstelefoonlijst welke alle vaste en mobiele nummers van gebruikers (BYOD) bevat. Het bronsysteem van de 06 nummers is AFAS (ons HR-systeem). Deze is alleen voor medewerkers beschikbaar.” Inschrijver verzoekt te verduidelijken of hierin een koppeling met AFAS gewenst is of niet en hoe deze koppeling dient te werken. Dit staat nergens beschreven in het PvE.	Een koppeling met AFAS is inderdaad noodzakelijk. Via de koppeling worden nummers uit het bronsysteem op een andere plaats naar keuze weggeschreven. In AFAS wordt niet geschreven, alleen uitgelezen.
53	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.2	“De partner die wij zoeken staat garant voor een snelle en klantvriendelijke afhandeling van problemen, en stelt zich communicatief en proactief op.” Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat de interne gebouwdkking van WiFi en de gesprekskwaliteit die daaraan onderhevig is, buiten het bereik van de aanbesteding valt.	Ja, dit valt buiten de scope. Bij problemen of klachten dient u aan te tonen dat het op die locatie de oorzaak van het probleem is.
54	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.2	“Huidige situatie” Om een goed beeld te krijgen van de huidige situatie verzoekt Inschrijver u om een beschrijving van de huidige netwerkinfrastructuur en internetlijnen van alle vestigingen waar vaste toestellen aanwezig zijn aan te leveren. Kunt u hier aan voldoen? Indien niet, waarom niet?	We hebben een gecentraliseerd georiënteerd netwerk. Alle locaties zijn via darkfiber verbindingen verbonden met 2 pops in amsterdam. Beide pops zijn via Surfnet geconnecteerd met het internet.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
55	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.2	<p>“Toekomstige Telefonieomgeving”</p> <p>Op basis van de beschrijving uit dit onderdeel van de Aanbestedingsleidraad is het Inschrijver niet duidelijk aan welke telefooncentrale eisen de aan te bieden oplossing moet voldoen.</p>	De Inschrijver stelt hier geen vraag, maar poneert een stelling. De beschrijving uit de leidraad geeft inderdaad niet concreet alle eisen aan de "telefooncentrale" weer, maar schetst een algemeen functioneel beeld van de gewenste toekomstige communicatie situatie. Het is inschrijver vrij dit beeld in te vullen met een hiervoor volgens inschrijver geschikt produkt. n.b. Onder de communicatiesoftware waarover gesproken wordt in de leidraad, is MS Teams zeker inbegrepen.
56	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.2	<p>“Ruimtetoestellen/hardware die eventueel moeten worden aangeschaft.”</p> <p>Inschrijver is niet duidelijk wat u bedoelt met “ruimte”toestellen. Zijn dit de eerder genoemde Polycom toestellen of zijn dit andere toestellen? Graag uw toelichting.</p>	“Ruimte”toestellen worden in een groot aantal ruimtes binnen ROCvAF gebruikt. (Docentkamers, balies, vergaderruimtes etc.) De functie is ook te omschrijven als "vooraf ingelogd toestel met algemene functie". Binnen de huidig in gebruik zijnde oplossing, SkypeForBusiness (onprem), is de naam: CommonAreaPhone. De toestellen die hiervoor in gebruik zijn, zijn van het merk Polycom en van het type vvx300, vvx301, vvx600 en vvx601. Op het desbetreffende toestel wordt eenmalig met een (niet aan een persoon gekoppelde) username/pincode ingelogd waarna het toestel functionaliteit krijgt. Deze toestellen kunnen diverse belrechten hebben.
57	Inhoud	Prijzenblad Telefonie – Cel A28	<p>“Optioneel vervangen (ruimte)toestellen (alleen indien nodig)”</p> <p>Kunt u aangeven op basis waarvan u de beslissing neemt om de bestaande “Ruimte”toestellen wel of niet te vervangen? Wat zijn uw beweegredenen hiervoor?</p> <p>Aangezien het antwoord op deze vraag nogal bepalend is voor de uitvraag in het Prijzenblad, en omdat het prijzenblad de mogelijkheid laat hiervoor geen prijs in te vullen (er staat immers “alleen indien noodzakelijk”) terwijl het later mogelijk wel nodig blijkt te zijn, lijkt het ons verstandig dat Aanbestedende Dienst hierin een duidelijke stelling neemt.</p>	Compatibiliteit is de algemene beweegreden. Als de oude toestellen niet of slechts deels kunnen samenwerken met de nieuwe telefonieomgeving zullen nieuwe toestellen moeten worden aangeschaft. Het heeft de voorkeur van ROCvA-F de oude toestellen te hergebruiken, zeker aangezien deze minder dan 5 jaar geleden zijn aangeschaft.
58	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.2	<p>“ROC van Amsterdam-Flevoland gebruikt momenteel de volgende types Polycom toestellen: VVX600 & CX300, totaal ongeveer 1.117 toestellen. An genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.”</p> <p>Het genoemde Polycom VVX600 toestel bestaat in twee edities, een Skype for Business editie en een SIP editie. Kan Aanbestedende Dienst aangeven welke editie zij in gebruik heeft?</p>	Dit is onbekend. De toestellen worden momenteel gebruikt in combinatie met een on-prem Skype For Business 2015 server. Relevant: in de polycom toestelsoftware staat genoemd: Connected Skype for Business Server:Skype for Business home server is SR00xxx.talnet.nl .
59	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - 1.2.2	<p>“Op 2 fysieke locaties komen sip-trunks van 75 lijnen binnen (150 totaal).”</p> <p>Hier wordt geschreven over meerdere SIP trunks, terwijl hiervan geen aantallen zijn gespecificeerd in het Prijzenblad. Wij verzoeken het aantal te specificeren én te motiveren mede in relatie tot de uitvraag van gescheiden facturatie/specificatie per ROC.</p>	Er zijn 2 siptrunks, deze zijn fysiek gescheiden om de beschikbaarheid van de telefonie te optimaliseren. Zie verder het als bijlage bijgevoegde high-level design document voor uitgebreide omschrijving van de opbouw van de huidige omgeving.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
60	Contract	Aanbestedingsleidraad - 1.2.9 Aansprakelijkheidsverzekering	<p>"Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor aansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de Opdracht heeft voldaan.</p> <p>Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een aansprakelijkheidsverzekering met een dekking van € 3.000.000 per schadegeval en een maximum van € 5.000.000 per jaar. Genoemde bedragen zijn inclusief BTW."</p> <p>Deze eis valt buiten de reguliere dekkingsstaffeling die wordt gehanteerd door verzekeraars. Wij verzoeken u de eis aan te passen naar € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.</p> <p>Zo niet, graag een toelichting waarom u het proportioneel acht dat inschrijvers voor extra inspanningen en kosten komen te staan, teneinde zich te verzekeren voor een afwijkende standaard, puur en alleen voor deze aanbesteding.</p>	Ja, dat is akkoord.
61	Inhoud	Programma van Eisen - Inhoudsopgave	<p>"Eis SDG 10: Optimaal bijdragen aan het verminderen van ongelijkheid. Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd."</p> <p>De in de Inhoudsopgave opgegeven SDG 10 ontbreekt in het verdere Programma van Eisen. Inschrijver is niet duidelijk wat de bedoeling hiervan is van Aanbestedende Dienst. Is SDG 10 per abuis in de inhoudsopgave blijven staan, of ontbreekt de toelichting verderop in het Programma van Eisen? Graag uw toelichting.</p>	Dit klopt. SDG 10 is uit een eerdere versie van het PvE per abuis in de inhoudsopgave blijven staan. In de nota versie is dit aangepast.
62	Proces	Programma van Eisen - SDG 4 en SDG 17; Aanbestedingsleidraad - 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht.	<p>Inschrijver begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst voor een bijdrage aan de onderwijskwaliteit en het opbouwen van een partnerschap. Echter, gezien het feit dat de beschrijvingen hiervan niet beoordeeld worden, is dit in ogen van Inschrijver een onnodige belasting van alle Inschrijvers.</p> <p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om deze beschrijvingen na voorlopige gunning op te vragen bij de winnende Inschrijver en niet vooraf bij alle Inschrijvers. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom kiest u ervoor om alle Inschrijvers een stuk te laten schrijven dat niet beoordeeld wordt en dus enkel extra belasting is voor Inschrijvers?</p>	Wij vinden het een maatschappelijke verantwoordelijkheid om dit van onze aanbieders te eisen. Om te voorkomen dat er loze beloften worden gedaan willen wij graag van u de invulling zien zodat we die in de verificatiefase ook daadwerkelijk iets kunnen invullen..
63	Proces	Programma van Eisen - SDG 4 en SDG 17; Aanbestedingsleidraad - 4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht.	<p>Inschrijver neemt aan dat SDG 4 en SDG 17 niet met de beoordelingscommissie worden gedeeld, om te voorkomen dat deze stukken de beoordeling van de gunningscriteria zal beïnvloeden.</p> <p>Is deze aanname correct? Graag uw toelichting.</p>	Ja, dat klopt deze vallen buiten de beoordeling en worden niet gedeeld met het team.
64	Contract	Programma van Eisen - 1.10.6	<p>"E-Facturatie: Opdrachtgever maakt voor de verwerking van facturen gebruik van Proquro. Facturen dienen daarom door Inschrijver digitaal te worden aangeleverd. Als vuistregel voor de aanlevering van uw digitale factuur geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Via bijlage in e-mail - per college of dienst - 1 bijlage = 1 factuur - Als PDF of XML <p>Alle facturen zijn voorzien van PROQ nummer, een doorlopend inkoopnummer aan te leveren door Opdrachtgever."</p> <p>U eist een facturatie per college of dienst. Om tot een goede facturatie te komen verzoeken wij u een overzicht aan te leveren waarin uitgebreid beschreven is hoe de gebruikers en/of functies verspreid zijn over de verschillende colleges en/of diensten. Kunt u daarnaast aangeven hoe vaak hier verandering in optreden?</p>	Wijzigingen zijn vrij beperkt. Het overzicht van de facturatie en colleges is bijgevoegd.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
65	Inhoud	Programma van Eisen - 1.7.2	<p>"Leverancier maakt gebruik van stepping stone server en een leveranciers VPN tunnel om componenten binnen ROCvA-F/VovA te benaderen."</p> <p>Aan welke vereisten moet deze stepping stone server voldoen?</p>	De stepping stone server is een server van het ROCvA-F welke gebruikt wordt voor leverancierstoegang tot het ROCvA-F netwerk. Na het uitfaseren van de on-prem omgeving zal deze server veel minder gebruikt worden aangezien er zich in principe geen fysieke componenten van extern beheerde telefonie op het ROCvA-F netwerk bevinden.
66	Inhoud	Programma van Eisen - 1.7.1	<p>"SAAS: Opdrachtnemer garandeert Informatiebeveiliging conform ISO certificering (NEN-ISO/IEC: 27001 / 27002/ISAE3402)."</p> <p>Op ISO27002 is geen officiële certificering mogelijk en dient slechts als leidraad/handreiking ter invulling van de ISO27001 norm, waarvoor Inschrijvers dus niet gecertificeerd kunnen zijn. Inschrijver verzoekt om dit aspect te laten vervallen uit deze eis.</p>	De norm ISO27001 dient gecertificeerd te zijn. De norm ISO27002 is een hulpmiddel om tot de certificering te komen.
67	Inhoud	Programma van Eisen - 1.6.8	<p>"Service of dienst is volledig functioneel op mobiele devices (IPad/iPhone en Android)"</p> <p>Inschrijver is niet duidelijk wat u met deze eis bedoelt. Welke service of dienst dient volledig functioneel te zijn op mobiele devices? Op welke wijze dient dit minimaal te werken? Gaat dit om de alle gebruikersprofielen, of slechts enkele? Graag uw toelichting.</p>	Bedoeld wordt dat er een client beschikbaar is waarmee gebruikers de functionaliteit van de de Inschrijver geleverde omgeving volledig kunnen gebruiken. Het gaat hierbij om Android en Apple clients. Ze moeten kunnen bellen, doorverbinden, status moet zichtbaar zijn, voicemail benaderen etc, etc. Deze eis geldt niet voor servicedesk en receptiegebruikers.
68	Inhoud	Programma van Eisen - 1.6.1	<p>"Afwijkingen van de ROC architectuur standaarden zijn gedocumenteerd en beargumenteerd, Exception proces wordt gevolgd (onderdeel Architectuur board)."</p> <p>De hier genoemde ROC architectuur standaarden zijn geen onderdeel van de aanbestedingsdocumenten. Inschrijver verzoekt u om deze standaarden te delen met alle Inschrijvers, zodat zij de informatie hebben om te weten waarmee zij akkoord gaan.</p>	Zie document: 20201110 Architectuurprincipes Dienst ICT 1.0
69	Inhoud	Programma van Eisen - 1.5.1 & 1.5.2	<p>"U dient in de inschrijving op te geven hoe u dit aanpakt (buiten beoordeling)."</p> <p>"Een concept SLA wordt bij inschrijving meegezonden en na gunning verder uitgewerkt. (buiten beoordeling)"</p> <p>Inschrijver neemt aan dat de SLA en de beschrijving van het periodieke onderzoek – als ze wel nog steeds ingediend moeten worden - in elk geval niet met de beoordelingscommissie worden gedeeld, om te voorkomen dat deze stukken de beoordeling van de gunningscriteria zal beïnvloeden, hetgeen in een vreemde situatie zou resulteren. Is deze aanname correct? Graag uw toelichting.</p>	Ja, dat klopt deze vallen buiten beoordeling en worden niet gedeeld met het team.
70	Inhoud	Programma van Eisen - 1.5.1	<p>"U dient in de inschrijving op te geven hoe u dit aanpakt (buiten beoordeling)."</p> <p>Inschrijver begrijpt de behoefte van Aanbestedende Dienst om onderzoek te doen naar de gebruikerservaringen. Echter, gezien het feit dat de beschrijving hiervan niet beoordeeld wordt, is dit in ogen van Inschrijver een onnodige belasting van alle Inschrijvers.</p> <p>Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst dan ook om deze beschrijving na voorlopige gunning op te vragen bij de winnende Inschrijver en niet vooraf bij alle Inschrijvers. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom kiest u ervoor om alle Inschrijvers een stuk te laten schrijven dat niet beoordeeld wordt en dus enkel extra belasting is voor Inschrijvers?</p>	Ja, dit is akkoord.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
71	Inhoud	Prijzenblad telefonie	<p>"Optioneel vervangen (ruimte)toestellen (alleen indien nodig)"</p> <p>Naast het vervangen van (ruimte)toestellen door Inschrijver is het ook mogelijk dat Aanbestedende Dienst de toestellen zelf vervangt in de situatie dat dit slechts een kwestie van Plug and Play is. Hoe kijkt Aanbestedende Dienst hier tegen aan?</p>	Indien vervanging noodzakelijk is en dit plug en play is, is dit geen probleem.
72	Inhoud	Prijzenblad telefonie	<p>"Optioneel vervangen (ruimte)toestellen (alleen indien nodig)"</p> <p>Inschrijver ziet graag een overzicht van de te vervangen toestellen per locatie van Aanbestedende Dienst. Voor het inschatten van de tijd die nodig is om de toestellen te vervangen is de locatie immers bepalend.</p>	Hiervan is geen exact overzicht beschikbaar. Hierbij een schatting van de verdeling van de toesteltypen die in gebruik zijn: Polycom CX300 r1 & R2: 1100; Polycom VVX300/301: 150 ; Polycom VVX600/601: 300 stuks. Lokatieverdeling is onbekend. Aan de genoemde schattingen kunnen geen rechten ontleend worden.
73	Inhoud	Prijzenblad telefonie – Cel A28	<p>"Optioneel vervangen (ruimte)toestellen (alleen indien nodig)"</p> <p>Inschrijver is niet duidelijk of het hier gaat om het leveren van de hardware inclusief het uurloon voor het vervangen van de oorspronkelijke hardware, of dat deze apart afgeprijsd dienen te worden. Indien het laatste het geval is, ontvangen wij graag een nieuw prijzenblad waarin de optie voor dit laatste is toegevoegd aan het prijzenblad. Graag uw toelichting.</p>	Als vervanging noodzakelijk is, kan de dienst ICT ingezet worden om deze op lokatie te plaatsen (mits duidelijk is welke handelingen hierbij uitgevoerd dienen te worden).
74	Inhoud	Prijzenblad telefonie – Cel F9	In kolom F wordt de rekenfactor gepresenteerd voor alle uitgevraagde onderdelen. Inschrijver is niet duidelijk waarom hiervoor gekozen is. Kunt u toelichten waarom u gekozen heeft voor rekenfactoren in het algemeen en daarnaast de weging van alle losse onderdelen motiveren?	Deze rekenfactoren zorgen voor een betere en gelijkwaardige beoordeling van de prijzen en de invloed op de inschrijfsom.
75	Inhoud	Prijzenblad telefonie – Cel B17, B18, B21 t/m B25	Voor de genoemde onderwerpen heeft u een fictief aantal uren opgegeven. Inschrijver is niet duidelijk waar u deze aantallen op heeft gebaseerd en of deze aantallen realistisch zijn volgens Aanbestedende Dienst. Kunt u dit toelichten?	Deze rekenfactoren zorgen voor een betere en gelijkwaardige beoordeling van de prijzen en de invloed op de inschrijfsom.
76	Inhoud	Programma van Eisen - 1.3.7	"Rapportagetooling beschikt over een generiek koppelvlak naar QlikSense (corporate rapportagetool ROCvA-F/VOvA)." Ons platform beschikt over de mogelijkheden om data met externe platformen uit te wisselen. Welke data moet er via dit koppelvlak kunnen worden ingelezen en op welke wijze gebeurt dat nu?	Opdit moment krijgen wij losse rapportages die niet worden ingelezen. Welke data worden gekoppeld is op dit moment nog niet duidelijk en zal tijdens de implementatiefase worden uitgewerkt..
77	Inhoud	Programma van Eisen - 1.2.8 & 1.2.9	<p>"Updates, patches en ander onderhoud door leverancier worden tenminste 72 uur van tevoren aangekondigd per mail aan contactpersoon van de Opdrachtgever."</p> <p>"Het update-beleid van opdrachtnemer moet zijn voorzien in een planning, die rekening houdt met de examenperiode, start schooljaar en opendagen in een schooljaar."</p> <p>Naar mening van Inschrijver horen deze eisen niet thuis onder de kop Documentatie, maar onder de kop Service en Dienstverlening Inschrijver verzoekt u om deze eisen te verplaatsen naar de juiste kop, zodat het Programma van Eisen juist is ingedeeld. Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	Ja, dit is akkoord. Zie bijlage
78	Inhoud	Programma van Eisen - 1.2.4	<p>"Rollen en Rechten worden door Opdrachtnemer ingericht in de beheeromgeving."</p> <p>Naar mening van Inschrijver hoort deze eis niet thuis onder de kop Documentatie, maar onder een kop Configuratie. Deze kop bestaat op dit moment niet, maar zal door Aanbestedende Dienst gecreëerd moeten worden. Inschrijver verzoekt u om deze eis te verplaatsen naar de juiste kop, zodat het Programma van Eisen juist is ingedeeld. Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	Ja, dit is akkoord. Zie bijlage
79	Inhoud	Programma van Eisen - 1.2.2	<p>"Alle relevante interfaces met het ROC zijn in kaart gebracht."</p> <p>Inschrijver is niet duidelijk wat u met deze interfaces bedoelt. Kunt u duidelijk maken wat u onder interfaces verstaat en daarbij een overzicht verstrekken van de op dit moment bij Aanbestedende dienst aanwezige interfaces?</p>	Indien er punten zijn waar de omgeving ,welke beheerd wordt door de Inschrijver, grenst aan de omgeving van ROCvA-F, is dit omschreven als interface. Bij een SAAS omgeving zal dit fysiek zeer beperkt zijn. Denk echter aan AfashR en AD bijvoorbeeld.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
80	Inhoud	Programma van Eisen - 1.1.5	<p>"De leverancier levert de SAAS infrastructuur en de "tikken" (al dan niet afgekocht)"</p> <p>U schrijft hier dat de "tikken" 'al dan niet' afgekocht kunnen worden. Deze eis is strijdig met het Prijzenblad, waar een prijsopgave wordt gevraagd voor 10.000 tikken. Inschrijver verzoekt u om deze eis in overeenstemming te brengen met het prijzenblad, ofwel door onbeperkte tikken uit te vragen of vast te houden aan de eerdergenoemde 10.000.</p> <p>Graag zien wij uw keuze hierin tegemoet. Zou u hierbij een motivering willen geven waarom u voor de gekozen optie kiest?</p>	Het prijzenblad wordt aangepast. Het begrip "tikken" is vervangen door gemiddelde maandelijkse kosten. ROCvA-F levert tevens een overzicht van de CDR's van de afgelopen 3 maanden, zodat voor Inschrijver mogelijk is het meest concurrerende aanbod te doen. Specificatie van de opbouw van dit bedrag wordt gevraagd.
81	Inhoud	Programma van Eisen - 1.1.5	<p>"De leverancier levert de SAAS infrastructuur en de "tikken" (al dan niet afgekocht)"</p> <p>Inschrijver is niet helemaal duidelijk wat hier bedoeld wordt met de "tikken". Klopt de aanneme van Inschrijver dat hier belminuten nationaal mee bedoeld wordt? Graag uw toelichting.</p>	Het prijzenblad wordt aangepast. Het begrip "tikken" is vervangen door gemiddelde maandelijkse kosten. ROCvA-F levert tevens een overzicht van de CDR's van de afgelopen 3 maanden, zodat voor Inschrijver mogelijk is het meest concurrerende aanbod te doen. Specificatie van de opbouw van dit bedrag wordt gevraagd.
82	Inhoud	Programma van Eisen	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst per vraag te verduidelijken tot in hoeverre de antwoorden op de vragen in de Nota van Inlichtingen van Aanbestedende Dienst wel of niet worden meegewogen in de beoordeling van de subgunningscriteria.	Indien een antwoord aanleiding geeft tot aanpassing van de (sub)gunningscriteria zal dit worden aangegeven.
83	Inhoud	Programma van Eisen – 3.1 Gebruikersrollen – 2. Teams gebruiker mét bedrijfsnummer	<p>"Deze gebruiker heeft een standaard Teams-nummer zonder verder toegevoegde functionaliteit."</p> <p>Kunt u aangeven welke telefoonnummers/nummerblokken momenteel in gebruik zijn? Graag ontvangt Inschrijver een opgave hiervan incl. vestigingsaanduiding en de mededeling welke nummers al dan niet contractvrij zijn en per wanneer.</p>	ROCvA-F heeft momenteel 1 blok van 10.000 nummers, 3 blokken van 1.000 nummers, 11 blokken van 100 nummers en 7 blokken van 10 nummers. Tevens zijn er 2 korte 0900-nummers en een 0800-nummer. Alle genoemde blokken zijn in eigendom van ROCvA-F en worden momenteel gebruikt in het huidige platform Skype For Business. Daarnaast heeft ROCvA-F een aantal analoge nummers/nummerblokken in eigendom. Zie ook de bijgeleverde bijlagen met CDR's, maandelijkse kosten en nummerblokken.
84	Inhoud	Programma van Eisen – 3.1 Gebruikersrollen – 5. Servicemedewerker	<p>"- Gebruik van een Servicecenter-applicatie (CC4All, Anywhere365)"</p> <p>U vraagt een Servicecenter-applicatie uit, waarbij u een tweetal voorbeelden noemt, die verder niet gespecificeerd wordt. Gezien het feit dat er meer Servicecenter-applicaties zijn, is het voor Inschrijver belangrijk om duidelijk te hebben welke eisen er aan deze applicatie worden gesteld.</p> <p>Inschrijver verzoekt u om deze eisen toe te voegen aan het Programma van Eisen. Zo niet, waarom kiest u ervoor om de eisen aan deze applicatie niet verder toe te spitsen?</p>	Zie de als bijlage bijgeleverde userstories van gebruikers van het contactcenter,. Deze definiëren wat deze gebruikers functioneel moeten kunnen en dus wat de eisen zijn aan de ServiceCenterApplicatie
85	Inhoud	Programma van Eisen – 3.1 Gebruikersrollen – 4. Receptiemedewerkers grote recepties	<p>"- Gebruik van een receptieapplicatie (PeterConnects, Anywhere365)"</p> <p>U vraagt een receptieapplicatie uit, waarbij u een tweetal voorbeelden noemt, die verder niet gespecificeerd wordt. Gezien het feit dat er meer receptieapplicaties zijn, is het voor Inschrijver belangrijk om duidelijk te hebben welke eisen er aan deze applicatie worden gesteld.</p> <p>Inschrijver verzoekt u om deze eisen toe te voegen aan het Programma van Eisen. Zo niet, waarom kiest u ervoor om de eisen aan deze applicatie niet verder toe te spitsen?</p>	Zie de als bijlage bijgeleverde userstories van gebruikers van grotere recepties, deze definiëren wat deze gebruikers functioneel moeten kunnen en dus wat de eisen zijn aan de ReceptieApplicatie

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
86	Inhoud	Programma van Eisen pag. 11 en 12	<p>PvE op pag. 11 en 12 zegt m.b.t User story's: "op basis van de in het programma van eisen opgenomen user story's beschrijft u welke oplossing u aanbiedt ..</p> <p>.. Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 4 pagina's A4 in Arial 10 benutten."</p> <p>Inschrijver is van mening dat het omschrijven van het gevraagde User story's , met tenminste een beschrijving van de vereiste punten, in maximaal 4 pagina veel te beperkt is. Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van de gevraagde User Story's in een document van bij voorkeur maximaal 8 pagina's A4 Arial 9, excl. voorblad en inhoudsopgave?</p>	Voorblad en inhoudsopgave tellen niet mee maar zijn ook niet gewenst. Maximaal aantal pagina's en lettertype blijft ongewijzigd.
87	Inhoud	Programma van Eisen SDG 13 pag. 13 en 14.	<p>Pag. 13 en 14 zegt m.b.t. SDG 13: "De Inschrijver dient een smart ontwikkelplan in voor daadwerkelijke energiebesparing en verduurzaming, ..</p> <p>.. inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 1 pagina A4 in Arial 10 benutten. "</p> <p>Inschrijver is van mening dat het omschrijven van het gevraagde smart ontwikkelplan, met tenminste een beschrijving van de vereiste punten, in maximaal 1 pagina veel te beperkt is. Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van het SDG 13 smart ontwikkelplan in een document van bij voorkeur maximaal 4 pagina's A4 Arial 9, excl. voorblad en inhoudsopgave?</p>	Nee, niet akkoord.
88	Inhoud	Bijlage programma van eisen, pag 12 en 13	<p>Pag. 12 en 13 zegt: "Inschrijver wordt gevraagd een uitwerking te geven van de implementatie ..</p> <p>.. U dient een MSWord document in te dienen van maximaal 3 pagina's A4 in Arial 10"</p> <p>Inschrijver is van mening dat het omschrijven van gevraagde plan van Aanpak en gevraagde implementatieplan, met tenminste een beschrijving van de vereiste punten over de drie deelprojecten, in maximaal 3 pagina's veel te beperkt is. Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst akkoord gaan met een beschrijving van het Plan van aanpak en implementatieplan in een document van bij voorkeur maximaal 18 pagina's A4 in Arial 9, excl. voorblad en inhoudsopgave?</p>	Nee, niet akkoord.
89	Inhoud	Aanbestedingsleidraad pag 8: Rapportages	U geeft aan dat de rapportages van skype voor business als onvoldoende word ervaren, wat zijn gegevens/raportages die u noodzakelijk acht dan wel wenst.	Zie bijlage "wensen rapportage" voor de Callcenter applicatie. Alsmede antwoord op Vraag 132

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
90	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, pag 6: Social4Skype	U geeft aan dat Social4Skype nog niet in gebruik is. - Zijn er naast spraak andere communicatie kanalen in gebruik - Is er een plan en tijdslijn waarin Social4Skype in gebruik genomen wordt? Kunt u dit aangeven?	Social4Skype is niet in gebruik en er zijn ook geen plannen meer om dit op korte termijn te implementeren. Wij wachten hiervoor de nieuwe mogelijkheden van het nieuwe platform af. Naast spraak zijn communicatiekanalen WhatsApp en E-mail in gebruik buiten de Callcentre applicatie om.
91	Proces	Programma van eisen, pag 12/13: Plan van Aanpak	Er staan hier tegenstrijdige punten in t.o.v. de aanbesteding leidraad. Het aantal pagina's van plan van aanpak zou volgens de aanbesteding leidraad 3 moeten zijn i.p.v 2. Daarnaast staat het totaal aantal pagina's op 9 wat niet overeenkomt met het totaal aantal pagina's van 7 in het PVE. Wat is het correcte aantal pagina's?	Het correcte aantal is 3 pagina's. Het totaal is 8.
92	Inhoud	Programma van eisen, pag 5, eis 1.5.5.	Inschrijver heeft behoefte aan een duidelijkere afkadering van 1e en 2e lijn. Wat wordt precies verstaan onder de 1e lijn werkzaamheden van haar centrale servicedesk? Maakt men bijvoorbeeld onderscheid tussen client issues en server (saas) gerelateerde issues? Zal de centrale servicedesk zogenaamde standaard service requests zelf kunnen en/of willen afhandelen (als dit leidt tot snellere respons- en oplostijden daarvan)?	1e lijn medewerkers zijn generalisten die 80% van de calls opvangen. Soms moet er doorverbonden worden naar specialisten van de 2e lijn.
93	Inhoud	Aanbestedingsleidraad pag 13: Klachten	Inschrijver neemt aan dat een Klacht zoals bedoeld in het KPI model (alleen) zaken betreft die betrekking hebben op de kwaliteit van de geboden dienstverlening t.o.v. de overeengekomen KPI's (dus niet zijnde verstoringen e.d.). Is deze aanname juist?	Een verstoring kan ook een klacht zijn. (Bijv. wanneer er niet gecommuniceerd wordt, de storing niet binnen de gestelde termijnen opgelost wordt).
94	Proces	Aanbestedingsleidraad	De in de aanbestedingsleidraad veronderstelde specificaties rond de klachtenprocedure in de PVE, ontbreken. Kunt u deze toevoegen dan wel toelichten.	De specificaties staan vermeld in eis 1.5.5. De hier genoemde "melding" is gelijk met de genoemde "klacht" op blz 12 in de aanbestedingsleidraad "KPI Model" tabel.
95	Inhoud	Prijzenblad	Op regel 13 wordt het belverkeer uitgevraagd. Klopt het dat Inschrijvers op deze regel de flatfee kosten voor totaal 10.000 belminuten/maand (gemiddeld), naar vast en mobiel nationaal en excl. Koop- en servicenummers (0800/0900/0906), moet worden opgegeven? In cel I13 wordt hiervoor de TCO uitgerekend. Waarschijnlijk is de formule in deze cel niet juist. invullen voor de belkosten/jaar/gebruiker geeft nu een heel hoog bedrag in cel I13.	Nee, het prijzenblad is aangepast en de gegevens zijn gedeeld waardoor inschrijver een goede prijs kan bepalen.
96	Inhoud	Prijzenblad	Inschrijver heeft voor de maandelijkse kosten, naast een Gebruikerscomponent/profiel, ook een basisbedrag / maand voor het beschikbaar stellen van de aangeboden oplossing. Kan Aanbesteden dienst het Prijzenblad hierop aanpassen?	Ja het prijzenblad is hierop aangepast.
97	Inhoud	Vraag over Aanbestedingsleidraad pag. 1.2.2	Pag. 8 zegt: "...ROC van Amsterdam-Flevoland gebruikt momenteel de volgende types Polycom toestellen: VVX600 & CX300, totaal ongeveer 1.117 toestellen. ..." Kan Aanbestedende dienst een inschatting geven van de aantallen per type in gebruik zijn?	Hiervan is geen exact overzicht beschikbaar. Hierbij een schatting van de verdeling van de toesteltypen die in gebruik zijn: Polycom CX300 r1 & R2: 1100; Polycom VVX300/301: 150 ; Polycom VVX600/601: 300 stuks. Lokatieverdeling is onbekend. Aan de genoemde schattingen kunnen geen rechten ontleend worden.
98	Juridisch	Overeenkomst telefonieomgeving, art. 15.3	Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 15.3: "De aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten". Het accepteren van indirecte en/of gevolgschade kan namelijk ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengen omdat de potentiële schadeposten niet te overzien zijn (het verband tussen de schade en de toerekenbare tekortkoming kan (te) ver van elkaar verwijderd zijn).	Opdrachtgever is niet bereid de aansprakelijkheid voor inschrijver in te perken.
99	Juridisch	Overeenkomst telefonieomgeving, art. 15.3	Kan artikel 15.3 als volgt worden aangevuld? "De aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot een bedrag van ten hoogste eenmaal de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis en tweemaal de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.	Nee dit is niet akkoord.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
100	Juridisch	Overeenkomst telefonieomgeving, art. 15.3	Inschrijver stelt voor om het volgende toe te voegen aan artikel 15.3 (zoals vaker in ICT contracten wordt opgenomen). Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak: "Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data; b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen; c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel."	Neen, opdrachtgever is niet bereid de aansprakelijkheid in te perken.
101	Juridisch	Overeenkomst telefonieomgeving, art. 15.3	Kan de eerste zin van artikel 15.3 als volgt aanpast worden: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade."	Neen, opdrachtgever is niet bereid de aansprakelijkheid in te perken.
102	Juridisch	Overeenkomst telefonieomgeving, art. 6.5	Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan, het is redelijk dat betaald wordt voor geleverde diensten. Wel is Inschrijver bereid om de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar te verkorten tot een vervalltermijn van 2 jaar. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Neen, opdrachtgever is niet bereid de verjaringstermijn te verkorten.
103	Juridisch	Overeenkomst telefonieomgeving, art. 6.3	Het is gebruikelijk dat vaste kosten vooraf worden gefactureerd en variabele kosten achteraf. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja voor de reguliere kosten is dit akkoord. Niet voor implementatiekosten of eentuele wijzigingskosten
104	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 80 t/m 84	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Klopt, hoofdstuk onderhoud specifiek is niet van toepassing
105	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 76.2	Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.	Neen, deze artikelen van de inkoopvoorwaarden blijven in stand maar zullen wel in de overeenkomst verder worden uitgewerkt.
106	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 76.1	Omdat ontbinding een zeer verstrekkende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe te voegen aan de laatste zin "..., zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst". Is dat akkoord?	Nee, artikel in de inkoopvoorwaarden blijft in stand. In de overeenkomst zullen de voorwaarden voor ontbinding eveneens worden beschreven.
107	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 48 t/m 67	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Ja, dit is akkoord.
108	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 44	Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Opdrachtgever laat artikel in stand en zal naar redelijkheid en billijkheid afhankelijk van de situatie oordelen indien een situatie zich zal voordoen. Beoogt wordt echter een volledige inspanningsverplichting met een volledige garantie op product en dienstverlening.
109	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 43.3	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan niet toestaan dat Opdrachtgever, naar eigen oordeel en zonder toestemming van Inschrijver, kopieën van de software vervaardigt. Bent u het daarmee eens?	Ja
110	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 43.1	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, in plaats van een eeuwigdurend gebruiksrecht. Kan Opdrachtgever dit aanpassen in dit artikel?	Ja
111	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 38 t/m 41	Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Ja

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
112	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 30.6	Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen. Bent u het daarmee eens?	Neen, volgens het BW art. 7: 408 kan een opdracht altijd worden opgezegd.
113	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 30.5	Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Neen, volgens het BW art. 7: 408 kan een opdracht altijd worden opgezegd.
114	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 30.3	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Neen, er zijn meerdere redenen mogelijk voor ontbinding van de overeenkomst.
115	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 27.1	Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door Inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door Inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht Inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met Inschrijver eens?	Nee, Opdrachtgever wenst een inschrijver te contracteren die zich niet op overmacht hoeft te beroepen. Indien deze derden partijen inschakelt dient inschrijver zich eveneens niet op overmacht te beroepen indien de kwaliteit en dienstverlening wordt geleverd zoals in de opdracht is beschreven. De risico's dienen vooraf te worden afgedekt.
116	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 27.1	Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: "Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie".	Nee, Opdrachtgever is niet bereid artikel 27.1 te beperken.
117	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 23.1	Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar onderaannemers. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Neen, wij hebben voor onze bedrijfsvoering nodig dat er toestemming zal worden gegeven en toegang moet worden geregeld tot onze systemen voor onderaannemers. Het gaat dus alleen om direct met opdracht verband houdende onderaannemers.
118	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 22.1, 22.2	Het is niet realistisch om van Inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van afnemer. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor deze artikelen niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?	Ja dat is akkoord.
119	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 17.5	Kan de in artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 10.000? Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.	Nee wij achten de boete proportioneel gezien het belang van deze dienstverlening in onze organisatie.
120	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 16	Inschrijver is, zoals mede blijkt uit de door haar gepubliceerde jaarrapporten, een solvabele onderneming. Daarbij past het vragen van een kredietstellingsgarantie niet. Ook druist dit in tegen het interne bedrijfsbeleid van Inschrijver. Kan dit artikel geschrapt worden?	Deze eis vervalt
121	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 15.6	Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan. De verplichting om geleden schade te vergoeden vormt al voldoende prikkel tot nakoming. Is Opdrachtgever bereid om deze boete buiten toepassing te verklaren, dan wel in ieder geval te halveren, zodat deze meer in verhouding komt te staan met de jaarlijkse contractwaarde?	Boete blijft in stand omdat opdrachtgever van mening is dat deze in verhouding staat tot de omvang van de opdracht.
122	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 15.1	Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?	Neen, Opdrachtgever is niet bereid dit te wijzigen.
123	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 14.5	Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan, het is redelijk dat betaald wordt voor geleverde diensten. Wel is Inschrijver bereid om de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar te verkorten tot een vervaltermijn van 2 jaar. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Neen, de termijn zal niet worden ingekort. In dit artikel wordt gesproken over 6 maanden en niet 5 jaar.
124	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 14.3	Inschrijver acht het redelijk dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op een schadevergoeding. Kan de volgende zin toegevoegd worden?: "Een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, doch komt in mindering op eventueel door Opdrachtgever geleden schade."	Neen, zowel boete als schadevergoeding zullen worden verhaald in geval van geleden schade.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
125	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 12.3 t/m 12.7	Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmachtsituaties moet voldoen aan de garantieplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Neen, zie antwoord op vraag 108
126	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 12.7	Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja dat is akkoord
127	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 11	Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, een acceptatieprocedure maakt géén deel uit van dit inkoopproces en/of de overeenkomst. Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
128	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 8.6	Kan het woord "gestelde" geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.	Nee, Opdrachtgever is niet bereid tot het wijzigen van dit artikel.
129	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 8.3	Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?	Neen, opdrachtgever ziet geen aanleiding dit artikel te wijzigen.
130	Juridisch	ROC Algemene IT Inkoopvoorwaarden, art. 8.1	De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, zodat artikel 8.1b van toepassing is. Kunt u zich ook vinden in deze zienswijze?	Ja
131	Inhoud	Bijlage PVE, eis 1.1.6	Worden Phone System licenties door Opdrachtgever verzorgd?	Ja.
132	Inhoud	Bijlage PVE, eis 1.3.2	Welke functionele rapportagemogelijkheden worden er gevraagd ten aanzien van de "gewone gebruiker"?	Onder punt 1.3 wordt in het algemeen beschreven aan welke functionele eisen de rapportage omgeving dient te voldoen. De standaard rapportagemogelijkheden voor gebruikers worden bekend verondersteld. Als voorbeeld kan worden genomen de mogelijkheden die een pakket als PhonexOne voor gebruikers heeft.
133	Inhoud	Bijlage PVE, eis 1.3.1	Kan Opdrachtgever nader toelichten wat precies wordt bedoeld met "1 rapportagetool"?	Rapportages worden vanuit 1 daarvoor gebruikte "tool" gedaan. (in tegenstelling tot rapportages voor elk product apart via een eigen omgeving) Dit is bij voorkeur een webtool (website) waar alle gegevens over de omgeving beschikbaar zijn en waarop ingelogd kan worden zoals in de tekst beschreven.
134	Inhoud	Bijlage PVE, H3 Open vragen, vraag 2 Plan van aanpak en implementatieplan	Om het gevraagde te beschrijven heeft Inschrijver meer dan 3 pagina's A4 nodig. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met maximaal 10 pagina's A4?	Nee
135	Inhoud	Bijlage PVE, eis 1.10.3	Het is gebruikelijk dat vaste kosten vooraf worden gefactureerd en variabele kosten achteraf. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Ja dat is akkoord, mits het College of de Dienst is geaccepteerd en opgeleverd.
136	Proces	Aanbestedingsleidraad 5.3	"Beoordelingen worden voor wat betreft de gunningscriteria niet onderling vergeleken maar we proberen wel telkens voor de meeste toegevoegde waarde de hoogste score te geven." Het tweede deel van de zin spreekt het eerste deel van de zin tegen. Dit maakt het voor Inschrijvers onduidelijk op welke wijze de Inschrijvingen worden beoordeeld. Om na de voorlopige gunningsbeslissing discussie over de rechtmatigheid van de wijze van beoordelen te voorkomen, verzoeken wij u om de zin aan te passen naar: "Beoordelingen worden voor wat betreft de gunningscriteria niet onderling vergeleken."	De zin lijkt zich tegen te spreken. Wij beoordelen absoluut, dus geen onderlinge vergelijking. Zie vraag 41,

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
137	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.5.6	Inschrijver beschikt over RFO rapportages waarin de starttijd en eindtijd vermeld worden. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord dat er niet per se de duur van de storing vermeld staat maar wel een begin en eindtijd?	Ja
138	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.5.6	Wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met opvraagbaar?	Het betreft een (opvraagbaar) ROCvA-F RFO template. Dit wordt in de gunningsfase overlegd.
139	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.5.6	Wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met een RFO?	RfO staat voor "reason for outage"
140	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.5.6	Wat is het standaard van Aanbestedende Dienst?	Het betreft een (opvraagbaar) ROCvA-F RfO template. Dit wordt in de gunningsfase overlegd.
141	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.5.3	In principe kan alles verstorend werken voor de dienstverlening van telefonie. Aanbestedende Dienst kan opdrachtnemer niet van alle, ook de werkzaamheden aangemerkt als geen impact voor de opdrachtnemer, werkzaamheden de opdrachtnemer op de hoogte stellen. Dit ziet de opdrachtnemer graag beperkt tot de werkzaamheden die direct verstorend kunnen werken op de telefonieoplossing van de opdrachtgever. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord gaan?	Ja zo is het artikel ook bedoeld.
142	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.4.2	Waarom dient deze informatie vier weken van te voren aangeleverd te worden?	Ter voorbereiding op het operationeel overleg
143	Proces	Aanbestedingsleidraad 6	1 - Kan Inschrijver er van uit gaan dat dit verificatiegesprek louter en alleen ziet op de vraag of de Inschrijving daadwerkelijk onomstotelijk voldoet aan alle vormvereisten? 2 - Wat als blijkt dat dit niet het geval is? 3 - Is er nog een mogelijkheid om kleine omissies te herstellen? 4 - Zo ja, binnen welke termijn kan dit?	Ja het is inderdaad een toelichting op de inschrijving en verduidelijking. Mochten er uit dit gesprek punten naar voren komen die aantonen dat u niet voldoet aan de eisen wordt uw inschrijving terzijde gelegd en wordt gegund aan nummer twee in rangorde. jJa, kleine omissies kunnen worden hersteld binnen redelijkheid en billijkheid binnen een termijn van 10 werkdagen.
144	Proces	Aanbestedingsleidraad 6	Inschrijver merkt op dat het maken van bezwaar, middels een procedure bij de voorzieningenrechter, wel degelijk schorsende werking heeft, tenzij ROC van mening is dat zij desondanks tot gunning kan overgaan en met de voorlopige winnaar kan gaan starten. Graag een reactie hoe ROC dit ziet. Wat als ROC, naar aanleiding van de voorzieningenprocedure in het ongelijk wordt gesteld?	Opdrachtgever neemt standpunt in dat bezwaar geen schorsende werking heeft tenzij... Continuïteit in bedrijfsvoering is belangrijk. Mocht de voorzieningenrechter anders beslissen zal het ROC de consequenties dragen en aan haar verplichtingen voldoen.
145	Proces	Aanbestedingsleidraad 5	1 - Uit hoeveel personen bestaat het beoordelingsteam? 2 - Welke expertise hebben deze personen? 3 - Wordt er in overleg vastgesteld welke Inschrijver per onderdeel de hoogste score heeft behaald? Graag uw gemotiveerde reactie.	Zie vraag 47. Na de individuele beoordeling wordt in consensus een score vastgesteld.
146	Juridisch	Aanbestedingsleidraad 2.16	ROC noemt hier weer een andere Verwerkersovereenkomst, namelijk "Verwerkersovereenkomst (MBO Convenant 3.0). Wordt deze nog ter beschikking gesteld aan Inschrijvers ter beoordeling? Tevens wenst Inschrijver inhoudelijk een reactie te geven op deze Verwerkersovereenkomst.	Ja, deze is nu bijgevoegd
147	Juridisch	Aanbestedingsleidraad 2.15	Een Aanbestedende Dienst zal, in het kader van het zorgvuldigheidsprincipe, toch echt eerder en sneller een klacht in behandeling dienen te nemen. Een termijn van 10 werkdagen is niet acceptabel voor welke Inschrijver dan ook. Voorts dient een klacht beoordeeld te worden door onafhankelijke personen en zo spoedig mogelijk. Dergelijke rudimentaire principes ontbreken in deze klachtenregeling en bieden Inschrijvers feitelijk nauwelijks enige vorm van rechtsbescherming. Graag uw reactie in deze en een overzicht van de aanpassingen die u hierin gaat aanbrenge?	Rechtsbescherming is wel geborgd ten aanzien van inschrijvers. De termijn van 10 werkdagen wordt gebruikt om informatie in te winnen en een stelling in te nemen. Het staat alle inschrijvers vrij om een procedure bij de rechtbank Amsterdam aanhangig te maken.
148	Proces	Aanbestedingsleidraad 2.14	Kunt u concreet aangeven vanaf welk moment de gestanddoeningstermijn van 6 maanden gaat lopen?	Na definitieve gunning.
149	Juridisch	Aanbestedingsleidraad 1.2.10	ROC verwijst naar een modelverwerkersovereenkomst van SURF. Deze ontbreekt en wordt alsnog ter beschikking gesteld? Voorts wil Inschrijver aankondigen sowieso een model niet op voorhand te zullen accepteren. Na gunning treden partijen in overleg om gezamenlijk vast te stellen of een verwerkersovereenkomst daadwerkelijk noodzakelijk blijkt te zijn op basis van de concrete diensten die geleverd zullen worden. Gaat u akkoord met deze wijziging?	Nee deze is niet van toepassing.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
150	Proces	Aanbestedingsleidraad 1.2.9	Inschrijver herkent de bedragen niet die ROC meent te moeten hanteren in het kader van de maximale dekking van een Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De bedragen zijn in ieder geval niet gebruikelijk bij dergelijke opdrachten. Waar heeft ROC deze bedragen op gebaseerd?	ROC hanteert een staffel zoals deze is opgenomen in de paritair opgestelde Rijksinkoopvoorwaarden en voor de overheid gebruikelijk is bij deze opdrachtwaarde.
151	Proces	Aanbestedingsleidraad 1.2.8	Inschrijver kan op voorhand niet instemmen met dergelijke buitenproportionele boetes die in het KPI model momenteel zijn opgenomen. Na gunning dient hierover met ROC in overleg getreden te worden en vervolgens bepalen partijen concreet die boete als incentive acceptabel is. Graag uw reactie in deze. Bent u bereid om uw positie en uitgangspunten ten aanzien van de opgenomen boetes te herzien?	Dat is niet akkoord, toekomstige leverancier krijgt bij een eerste niet juiste naleving de mogelijkheid om een verbeterplan op te leveren zonder boete. Bij geen juiste naleving na het verbeterplan zal pas een boete volgen.
152	Contract	190902 RAIIV 2019 (2020) - ITart. 29 lid 3 en 4	Inschrijver verstrekt nooit inzage in de polis vanwege de bedrijfsvertrouwelijkheid van deze betreffende polis. Inschrijver kan een certificaat aanleveren die aantoont dat Inschrijver afdoende is verzekerd en haar premie heeft afgedragen. Is dat akkoord? Voorts wijst Inschrijver erop dat zij nimmer akkoord c.q. toestemming vraagt aan klanten inzake een mogelijke beëindiging c.q. voortzetting van de polis.	Dat is akkoord.
153	Contract	190902 RAIIV 2019 (2020) - ITart. 16	Inschrijver stemt nooit in met een dergelijke bepaling omtrent een mogelijke verplichting om een bankgarantie te verstrekken. Dit is hoogst ongebruikelijk voor een dergelijke aanbesteding. Tevens heeft dit een kostenverhogend aspect. Tot slot zullen de aandeelhouders van Inschrijver hier geen toestemming voor verlenen om een dergelijke garantie te verlenen voor. Het verzoek is dan ook om deze bepaling te schrappen.	Dat is akkoord.
154	Contract	190902 RAIIV 2019 (2020) - ITart. 15 lid 6	Inschrijver stemt nooit in met dergelijke boetebepalingen en acht deze als disproportioneel. Het verzoek is daarom dat dit artikel wordt geschrapt. Graag uw reactie.	Aangezien het hier om een toerekenbare tekortkoming gaat, zijn wij niet bereid dit aan te passen.
155	Contract	190902 RAIIV 2019 (2020) - ITart. 12 lid 7	Inschrijver stelt voor de termijn voor onderhoud te verkorten naar 2 jaar. In de markt gaan ontwikkelingen snel en daarom is een termijn van 5 jaar erg lang. Bent u bereid de termijn te verkorten?	Dit artikel wordt aangepast naar...garandeert dat hij de Prestatie gedurende de gehele looptijd en tijdens de exit procedure kan onderhouden. Rest tekst vervalt.
156	Contract	190902 RAIIV 2019 (2020) - ITart. 10	Indien er sprake is van een mogelijke vergunningsaanvraag dan zal Inschrijver dat altijd ten behoeve van en in opdracht van ROC doen. Dat betekent dat ROC eindverantwoordelijk is voor de vergunningsaanvraag. Realiseert ROC zich dit? Artikel 10 kan dan ook niet van toepassing zijn. Graag uw reactie in deze.	Indien voor de levering van de dienst door de toekomstige leverancier een vergunning nodig is, dan is dat een vergunning die op naam staat van de leverancier. Bijvoorbeeld, indien overeengekomen is 5G en voor de levering van 5G door leverancier is een vergunning nodig dan is dit op naam van en rekening voor leverancier.
157	Contract	190902 RAIIV 2019 (2020) - ITart. 8	Aangezien Inschrijver diensten zal leveren afkomstig van haar standaardportfolio zal er nooit sprake zijn van overdracht van IE rechten. Dit is iets hetgeen Inschrijver nimmer doet. Inschrijver zal ook geen maatwerkoplossing bouwen c.q. ontwikkelen en derhalve is artikel 8 in dat kader ook niet relevant. Bent u bereid om dit artikel te schrappen, danwel buiten toepassing te verklaren?	art 8.1 sub a niet van toepassing.
158	Contract	Overeenkomst telefonieomgevingart. 17	In dit artikel is geen boetebeding opgenomen. Dit is wel het geval in artikel 17 lid 5 van de RAIIV-2019_ROCvA-F-VOvA. Kan Inschrijver er vanuit gaan dat er geen boetebepaling van kracht is op grond van de overeenkomst? Graag uw reactie in deze.	Nee. De RAIIV-2019_ROCvA-F-VOvA is aanvullend op de Overeenkomst. Indien de RAIIV-2019_ROCvA-F-VOvA voorziet in zaken waar de Overeenkomst niet in voorziet dan is de RAIIV-2019_ROCvA-F-VOvA van toepassing.
159	Contract	Overeenkomst telefonieomgevingart. 15 lid 3	Inschrijver stemt niet in met deze aansprakelijkheidsbeperking die absoluut niet in verhouding staat tot de bedrijfseconomische waarde en verzekeringstechnische risico's. Inschrijver acht een aansprakelijkheid voor direct schade als acceptabel en gebruikelijk binnen de telecombranche, die beperkt is tot een maximumbedrag van EUR 50.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van EUR 250.000,- per jaar. Indirecte schade, zoals omzetverlies, gederfde winst, verlies en/of beschadigingen van data en objecten zijn expliciet uitgesloten. Verzoek aan ROC is dat u deze uitgangspunten verwerkt. Wanneer u daartoe niet bereid bent, ontvangt Inschrijver een gemotiveerde toelichting waarom u een maximumbedrag van EUR 2.500.000,- als proportioneel acht.	Voor ons is telefonie bedrijfskritisch dat is de reden van deze hoogte, die overigens bij de overheid redelijk gebruikelijk is. De opdrachtwaarde is > € 1 mio. Bovendien gaat het hier om toerekenbare tekortschietsing waar wij bij professionele opdrachtnemers niet van uit gaan.
160	Contract	Overeenkomst telefonieomgevingart. 12	Inschrijver beschikt over een eigen klachtenregeling en kan daarom niet instemmen met het huidige artikel 12. Inschrijver kan haar beleid op verzoek delen met ROC. Graag uw reactie in deze.	ROC handhaaft artikel 12. indien uw eigen regeling gelijk of beter is wordt dit geaccepteerd.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
161	Contract	Overeenkomst telefonieomgevingart. 6 lid 5	De wettelijke verjaringstermijn is 5 jaar. De diensten zijn geleverd en dienen daarom nadat de factuur juist en correct is opgemaakt voldaan te worden door ROC, ongeacht het feit dat deze factuur onverhoopt na zes maanden wordt verstuurd. De termijn van 6 maanden is voor Inschrijver niet akkoord. ROC dient aansluiting te zoeken bij de wettelijke termijn. Graag uw reactie in deze.	Verjaringstermijn heeft betrekking op de vervaldatum van de factuur. Artikel 6 lid 5 van de Overeenkomst gaat over de termijn tussen verrichte werkzaamheden en daadwerkelijke facturatie. Een factuur verzonden na 6 maanden na de verrichte werkzaamheden zal komen te vervallen. ROC ziet ook geen enkele reden waarom een factuur 6 maanden na verrichte werkzaamheden pas verzonden wordt.
162	Contract	Overeenkomst telefonieomgevingart. 4 lid 13	Gedane investeringen dienen wel degelijk naar redelijkheid voor vergoeding in aanmerking te komen. Het kan niet zo zijn dat Inschrijver geconfronteerd wordt met een investering die niet terugverdient kan worden. ROC dient dit artikel daarom te wijzigen, graag uw reactie in deze.	Nee. Wij beatalen gedurende de dienstverlening en wensen niet achteraf met de gedane investeringen te worden belast. Wij gaan uit van beëindiging na afloop van de contractperiode. Bij tussentijdse beëindigen is er zeker een aanleiding en wordt er niet gecompenseerd.
163	Contract	Overeenkomst telefonieomgevingart. 4 lid 11	Het uitgangspunt dat Inschrijver verplicht is zorg te dragen voor een "vlekkeloze" overgang dient ook te gelden voor de nieuwe partij en voor de ROC. Alle partijen zijn op dit onderdeel afhankelijk van elkaar. Graag uw reactie in deze.	Uiteraard is het een wisselwerking tussen de drie betrokken partijen.
164	Contract	Overeenkomst telefonieomgevingart. 4 lid 7	Het huidige artikel is niet acceptabel voor Inschrijver en dient genuanceerd te worden. Beide partijen dienen eventuele kosten en schade te onderbouwen en aan te tonen. Indien dit vervolgens is gedaan, kunnen dergelijke kosten naar redelijkheid voor vergoeding in aanmerking komen. Inschrijver wenst deze uitgangspunten terug te zien in een nieuwe tekst? Graag uw reactie in deze.	Ja dat is akkoord.
165	Contract	Overeenkomst telefonieomgevingart. 4 lid 4	De vier omstandigheden die ROC in dit artikel het recht geven om de werkzaamheden c.q. diensten per direct te beëindigen betreffen omstandigheden die voor rekening en risico van ROC dienen te komen. Deze 4 gebeurtenissen zijn allemaal omstandigheden waar ROC direct invloed op heeft. ROC heeft een meerjarenplanning en strategie en is op de hoogte van bijvoorbeeld sluiting van locaties of eventuele verhuizingen. Daarom is het onredelijk om deze gebeurtenissen op de marktpartijen af te wentelen. Inschrijver stemt dan ook niet in met dit artikel en ziet graag een alternatief tegemoet. Graag uw reactie in deze.	Het ROC is niet bereid dit artikel aan te passen. Opdrachtgever gaat hier niet lichtzinnig mee om.
166	Contract	Overeenkomst telefonieomgevingart. 4 lid 2	Ter verduidelijking stelt Inschrijver de vraag of het voornemen tot verlenging mondeling wordt medegedeeld alvorens er een schriftelijke bevestiging volgt? Graag uw nadere toelichting?	Opdrachtgever bespreekt de eventuele verlenging met de Opdrachtnemer en bevestigt dit schriftelijk/digitaal.
167	Proces	Prijzenblad telefonieAlgemeen	Inschrijver concludeert dat het prijzenblad is gericht op een dienst die ingericht is op een prijs per gebruiker. Onze dienst is hierin afwijkend en wordt verrekend als een prijs per omgeving, ongeacht het aantal eindgebruikers. Regel 10 en 12 kunnen door inschrijver dan ook niet worden ingevuld en tevens is het niet mogelijk om onze manier van pricing in het prijzenblad te verwerken. Kunt u het prijzenblad zodanig aanpassen dat maandelijks kosten voor deze licentiestructuur en bijhorende SIP-trunk kunnen worden opgevoerd. Indien dit niet mogelijk is, kunnen er dan vrije regels aan het onderdeel platform worden toegevoegd die door Inschrijver kunnen worden ingevuld?	Facturatie dient plaats te vinden per maand, per college, op basis van het aantal gebruikers of de gekozen producten. Prijzenblad is hierop aangepast, vrije regels zijn niet mogelijk.
168	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.10.9	Inschrijver factureert haar dienst per maand, de vaste kosten worden vooraf in rekening gebracht de variabele worden met terugwerkende kracht van voorgaande maand in rekening gebracht. In dit voorbeeld betekent dit dus dat de factuur van juli, de vaste kosten van juli bevat, met terugwerkende kracht de vaste kosten vanaf 17 juni en de variabele kosten vanaf 17 juni. Gaat u hiermee akkoord?	Ja dit is akkoord
169	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.10.7	Inschrijver verzorgt een verzamelfactuur voor al haar diensten waarop onderscheid kan worden gemaakt per locatie echter vindt er geen deelfacturatie van variabele kosten plaats naar deze locaties. Hiervoor dient Aanbestedende Dienst zelf zorg te dragen, gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord. Denk er wel aan dat individuele facturatie wel mogelijk kan worden gewenst (zonder meerkosten)
170	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.10.3	Inschrijver verzorgt een verzamelfactuur voor al haar diensten waarop onderscheid kan worden gemaakt per locatie echter vindt er geen deelfacturatie van variabele kosten plaats naar deze locaties. Hiervoor dient Aanbestedende Dienst zelf zorg te dragen, gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord. Denk er wel aan dat individuele facturatie wel mogelijk kan worden gewenst (zonder meerkosten)
171	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.6.11	Inschrijver gebruikt voor de opslag van data de Microsoft omgeving van ROCvA-F en kan dus geen verantwoording dragen over de locatie, kunt u deze eis laten vervallen?	Deze eis heeft alleen betrekking op data die mogelijk aan de kant van de opdrachtnemer moeten worden opgeslagen.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
172	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.2.3	U stelt dat u een beschikbaarheid eist van 99.95. Om dit te realiseren en garanderen kan er geen gebruik worden gemaakt van het publieke internet en dient een separate redundante IP-VPN geleverd te worden. Kunt u bevestigen dat dit verwacht wordt?	Nee, opdrachtgever vraagt een telefonie dienst uit en hoort van inschrijver hoe hij dit technisch gaat realiseren
173	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.3.7	Rapportages kunnen als .csv bestand worden verwerkt, en op deze manier worden ingeladen in QlikSense. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Akkoord (vraag niet over eis 1.3.7 maar gaat over eis 1.3.8)
174	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.2.5	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze gehanteerd wordt tijdens de duur van de implementatiefase?	Ja, zeker in de implementatiefase zijn doorzoekbare handelingen noodzakelijk.
175	Proces	Bijlage programma van eisen1.2.3	Inschrijver heeft voor haar dienst een standaard SLA beschikbaar met daarin de uptime van de dienst en de bijhorende oplos- en responstijden per geprioriteerd probleem. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord om ook deze eis mee te nemen in het SLA overleg na gunning zoals ook benoemd in eis 1.5.2?	Ja
176	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.1.5	U wenst de nieuwe dienst af te nemen in combinatie met de "tikken". Hiervoor zijn in het prijzenblad 10.000 tikken opgenomen. Kunt u deze verder specificeren naar: 1. het aantal gesprekken 2. bellen naar vast 3. bellen naar mobiel 4. bellen naar buitenland	Het prijzenblad wordt aangepast. Het begrip "tikken" is vervangen door gemiddelde maandelijkse kosten. ROCvA-F levert tevens een overzicht van de CDR's van de afgelopen 3 maanden, zodat voor Inschrijver mogelijk is het meest concurrerende aanbod te doen. Specificatie van de opbouw van dit bedrag wordt gevraagd.
177	Proces	Aanbestedingsleidraad SDG 13	De aan te leveren beschrijving van de invulling van SDG 13 mag maximaal 1 pagina A4, lettertype Arial 10 groot zijn. De op pagina 13 en 14 genoemde zaken dienen die in ieder geval terug dienen te komen in de beantwoording nemen méér dan een pagina A4 in. Als maatschappelijk betrokken onderneming voeren wij actief beleid om onze impact op klimaatverandering te minimaliseren. Dit beleid omvat veel verschillende onderdelen die allemaal de moeite waard zijn om te vermelden en die ook van toepassing zijn op de te gevraagde dienstverlening van u als Aanbestedende Dienst. De genoemde omvang van slechts 1 pagina A4 is daarvoor te gering om dit voor iedereen belangrijke onderwerp in te beschrijven en recht te doen aan alle initiatieven die helpen om u als Aanbestedende Dienst en ons als Inschrijver een bijdrage te laten leveren in het behalen van deze klimaatdoelstelling. Kunt u het aantal toegestane pagina's uitbreiden naar 3 pagina's A4?	Niet akkoord.
178	Proces	Bijlage programma van eisen3.1	Hoe verhoudt de genoemde beoordeling van de plannen zich tot de beoordelingswijze zoals deze is beschreven in paragraaf 5.3 van de Aanbestedingsleidraad?	De beantwoording van uw oplossing nav de user story's wordt ook beoordeeld conform 5.3 leidraad.
179	Proces	Bijlage programma van eisen1.7	Kan Aanbestedende Dienst voor de duidelijkheid en volledigheid bevestigen dat één van de genoemde certificeringen volstaat?	Ja, aangezien een certificering voor 27002 niet bestaat voldoet u indien u ISO 27001 bent gecertificeerd.
180	Proces	Aanbestedingsleidraad 5.3	Het is helder beschreven welke score volgt uit de beoordeling van de kenmerken van de beantwoording. Hoe de beoordeling in operationele zin plaats vindt is echter niet beschreven. 1 - Worden de antwoorden op de vragen door een beoordelingsteam beantwoord? 2 - Uit hoeveel leden bestaat dit beoordelingsteam? 3 - Wat is van elk van deze leden hun competentiegebied? 4 - Wordt er door elk lid afzonderlijk beoordeeld of geschied dit plenair? 5 - Hoe wordt bij afzonderlijke beoordeling door elk lid, gekomen tot een gezamenlijke score? 6 - Krijgt een antwoord op een vraag uiteindelijk 1/4, 2/4, 3/4 of 4/4 van het totaal aantal punten en is een andere score niet haalbaar? 7 - Kunnen meerdere Inschrijvingen voor dezelfde vraag een gelijke score behalen?	1. ja, 2.en 3. zie vraag 47. 4. ja de beoordeling is individueel. 5 door de consensusvergadering. 6, ja dat klopt. 7. ja dat kan.
181	Proces	Aanbestedingsleidraad 5.4	"Aanbestedende dienst wenst gebruik maken van een demo presentatie ter verificatie van de winnende inschrijver. Deze demo maakt geen onderdeel uit van de beoordeling." 1 - Wat is het doel van de demo presentatie? 2 - Wat wenst Aanbestedende Dienst te verifiëren? 3 - Wat zijn de gevolgen als de verificatie niet slaagt? 4 - Hoe verhoudt de verificatie zich dan wel tot de beoordeling?	1 - Indruk te krijgen van het systeem en de leverancier. 2 - Verwachtingen aan beide zijden gelijk 3 - Geen gevolgen, mogelijk een vervolgesprek en/of andere acties 4 - de demo maakt geen deel uit van de beoordeling.

Nota van inlichtingen 2 eigen kopie

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
182	Proces	Aanbestedingsleidraad 5.4	"Aanbestedende dienst wenst gebruik maken van een demo presentatie ter verificatie van de winnende inschrijver. Deze demo maakt geen onderdeel uit van de beoordeling." Wat is de reden dat deze opmerking in de paragraaf met de titel "Beoordeling van de prijs" staat?	Dit is standaard tekst en sluit het hoofdstuk over beoordelen af.
183	Proces	Aanbestedingsleidraad 2.16	De genoemde bijlage 'Referentieformulier voor kerncompetentie(s) (alleen voor winnende partij)' is niet bijgevoegd. Kan Aanbestedende Dienst zo spoedig mogelijk de bijlage 'Referentieformulier voor kerncompetentie(s) (alleen voor winnende partij)' ter beschikking stellen en aan Inschrijvers voldoende gelegenheid geven om vragen en wedervragen te stellen over deze bijlage?	Ja deze is bijgevoegd
184	Proces	Aanbestedingsleidraad 2.2.1	De resultaten van de marktconsultatie zijn verwerkt in de aanbestedingsleidraad de anonieme verslagen zijn opgenomen in bijlage "verslagen marktconsultatie", waarvan beloofd is dat deze bij de aanbestedingsleidraad was toegevoegd, hetgeen echter (nog) niet het geval is. Kan Aanbestedende Dienst dit verslag alsnog beschikbaar maken?	Ja, dat is nu bijgevoegd
185	Proces	Aanbestedingsleidraad 1.2.7	"Aanbestedende Dienst verklaart een verwerkersovereenkomst van toepassing, maar heeft deze niet toegevoegd aan de documenten op TenderNed. Hiermee is het Inschrijvers onmogelijk gemaakt om daar kennis van te nemen, vragen over te stellen en/of wijzigingsvoorstellen te doen binnen de termijn voor het stellen van vragen. In de Aanbestedingsleidraad heeft de verwerkersovereenkomst twee verschillende benamingen in paragraaf 1.2.10 is dat SURF model verwerkersovereenkomst en in 2.16 is dat MBO Convenant 3.0. Kan Aanbestedende Dienst zo spoedig mogelijk de enige juiste verwerkersovereenkomst ter beschikking stellen en aan Inschrijvers voldoende gelegenheid geven om vragen en wedervragen te stellen over deze overeenkomst?"	Ja, dat is nu bijgevoegd
186	Proces	Aanbestedingsleidraad 2.16	De genoemde verwerkersovereenkomst 'Verwerkersovereenkomst (MBO Convenant 3.0)' is niet bijgevoegd. Kan Aanbestedende Dienst deze alsnog publiceren op TenderNed?	Ja, dat is nu bijgevoegd
187	Proces	Aanbestedingsleidraad 1.2.10	De genoemde verwerkersovereenkomst 'SURF model verwerkersovereenkomst met 2 bijlagen: een privacy bijsluiters en een beveiligingsbijlage' is niet bijgevoegd. Kan Aanbestedende Dienst deze alsnog publiceren op TenderNed?	Nee, deze is niet van toepassing.
188	Contract	Aanbestedingsleidraad 1.2.7	"De in de rangordebepaling opgenomen 'Verwerkersovereenkomst', 'Overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden van Aanbestedende Dienst (190902 RAIIV 2019 (2020) – IT.pdf)' vallen onder de bijlagen zoals genoemd in 'Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen'. Hiermee worden deze op twee plaatsen genoemd. Feitelijk is dat ook het geval met het 'Exit plan' en de 'Inschrijving van Opdrachtnemer', aangezien het 'Exit plan' een onlosmakelijk onderdeel vormt van de 'Inschrijving' en uiteindelijk ook onderdeel wordt van de 'Overeenkomst'. Zo geldt ook dat de 'Inschrijving van Opdrachtnemer' volledig gebaseerd is op hetgeen in het 'Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen' waarin de wijzigingen uit de de 'Nota's van Inlichtingen' zijn meegenomen en daarmee actueler is dan het 'Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen'. Kan Aanbestedende Dienst de rangordebepaling als onderstaand aanpassen? - Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde) - Inschrijving van Opdrachtnemer (inclusief Exit plan) - Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen"	Ja, dat is akkoord met dien verstande dat de RAIIV na de Aanbestedingsstukken komen.
189	Contract	Aanbestedingsleidraad 1.2.7	In de Nota's van Inlichtingen worden wijzigingsvoorstellen op de Verwerkersovereenkomst en/of de Overeenkomst van toepassing verklaard. Met de huidige rangordebepaling sorteren deze in geen effect, mits Aanbestedende Dienst bij het publiceren van de laatste inlichtingen alle wijzigingen uit de Nota's van Inlichtingen doorvoert in beide genoemde documenten. Worden beide overeenkomsten naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen aangepast en bij de laatste Nota van Inlichtingen gepubliceerd?	Ja
190	Contract	Aanbestedingsleidraad 1.1	"Wordt er één overeenkomst afgesloten met één juridische entiteit? Zo nee, met welke entiteit(en) wordt een overeenkomst(en) afgesloten?"	Met 2 entiteiten namelijk ROC van Amsterdam-Flevoland en VovA. Zie ook de concept overeenkomst hiervoor.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
191	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 1.2.2	Noodnummerfunctionaliteit is alleen beschikbaar op vaste toestellen en niet bij gebruikers. Een gebruiker kan thuis ingelogd zijn met zijn SfB-client en het is dan niet mogelijk om de locatie te bepalen. Zo niet kan de Aanbestedende Dienst deze functionaliteit uitleggen?	Dit is correct. Voor thuiswerkende en wifi- gebruikers (via Eduroam) is de locatie niet te bepalen. Om de functionaliteit van 5x5 noodnummer toch te faciliteren, zijn een serie CommonAreaPhone contacten beschikbaar gemaakt welke gekoppeld zijn aan het 06nummer met deze functie ter plaatse. Deze contacts zijn zichtbaar voor gebruikers van de telefonie (momenteel SkypeForBusiness onprem)
192	Proces	Bijlage programma van eisen3.1	Aanbestedende Dienst geeft aan waarde te hechten aan de kwalitatieve beantwoording van de Inschrijving. Echter beperkt Aanbestedende Dienst Inschrijvers met het beantwoorden van kwaliteitsvragen tot enkele pagina's. Inschrijver is expert op data-en telecomdiensten en hierdoor overtuigd dat het niet mogelijk is om het gevraagde binnen enkele pagina te beschrijven en daarnaast meerwaarde te bieden. Wanneer Aanbestedende Dienst een kwalitatieve beantwoording van Plan van aanpak en implementatieplan wenst, verzoekt Inschrijver het maximum aantal pagina's te wijzigen naar 10 x A4. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord
193	Proces	Bijlage programma van eisen3.1	Aanbestedende Dienst geeft aan waarde te hechten aan de kwalitatieve beantwoording van de Inschrijving. Echter beperkt Aanbestedende Dienst Inschrijvers met het beantwoorden van kwaliteitsvragen tot enkele pagina's. Inschrijver is expert op data- en telecomdiensten en hierdoor overtuigd dat het niet mogelijk is om het gevraagde binnen enkele pagina te beschrijven en daarnaast meerwaarde te bieden. Wanneer Aanbestedende Dienst een kwalitatieve beantwoording van Open vragen 3.1 gebruikersrollen wenst, verzoekt Inschrijver het maximum aantal pagina's te wijzigen naar 6 x A4. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord
194	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.7.2	Welke component binnen ROCvA-F Vova dient Inschrijver te benaderen, wanneer een SaaS oplossing zonder lokale componenten wordt aangeboden?	Mocht het noodzakelijk zijn gebeurt dit op de beschreven wijze.
195	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.6.9	De oplossing is Office 365 platform. Als er RFC ingediend dienen te worden dan moet dat bij Microsoft plaatsvinden. hier is de Inschrijver niet voor verantwoordelijk. Kan deze eis aangepast of weggehaald worden?	Ja, dit is aangepast.
196	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.5.8	Inschrijver biedt koppeling met Office 365 aan. Indien er een testomgeving gebouwd dient te worden is er een tweede Office 365 tenant nodig. Gedurende de implementatie is er een acceptatiefase waarin alle acceptatiecriteria getest kan worden. Aanbestedende Dienst kan met een testaccount testen uitvoeren. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord en kan de eis worden aangepast?	ROCvA-F heeft een tweede office tenant beschikbaar voor het bouwen van testomgevingen. Inschrijver omschrijft hier een mogelijke implementatie van het bij punt 1.5.8. in het algemeen gestelde. Om andere inschrijvers niet te beperken in hun implementatie zal deze eis niet worden aangepast.
197	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.3.1	Inschrijver heeft meerdere rapportagetools, voor support, contactcenter en Office 365. Kan de eis aangepast worden zodat er meerdere rapportagetools gebruikt mogen worden?	ROCvA-F is juist op zoek naar een oplossing waarbij er vanuit een webinterface gerapporteerd kan worden over alle componenten van de omgeving. Zie ook ref. nr. 133 De eis wordt niet aangepast.
198	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.2.6	Inschrijver maakt voor de dienst gebruik van de bestaande MS Teams omgeving. Deze releases vinden plaats op het Office 365 platform, hier is de Inschrijver niet voor verantwoordelijk. Kan deze eis komen te vervallen?	Voor ROCvA-F is een up-to-date release kalender belangrijk in verband met het vooraf communiceren naar het gebruikersveld van op handen zijnde veranderingen. Wij verwachten van inschrijver hier een pro-actieve houding. ROCvA-F verwacht door inschrijver geïnformeerd te worden mbt de tot Telefonie gerelateerde releases, ook als dit Microsoft updates zijn. Eis blijft gehandhaafd.
199	Inhoud	Bijlage programma van eisen1.2.3	Data wordt niet bij Inschrijver opgeslagen, dit staat op het Office 365 platform. Inschrijver kan hierover geen verantwoording nemen. Kan deze eis komen te vervallen?	Eis blijft van toepassing op alle data die door inschrijver beheerd wordt.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
200	Inhoud	Vraag over Aanbestedingsleidraad par. 1.2.2	<p>Op pag. 8 staat:</p> <p>"Het ROCvA-F heeft hierbij het volgende tijdsplan voor ogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementatie naar telefonie omgeving in een SaaS/Cloud oplossing bij de leverancier in een periode van ongeveer 6-8 maanden, gefaseerd per college, naar uw eigen inzicht in afstemming met ROCvA-F. • Uiterlijk 30-11-2022 stabiel draaien (of eerder indien mogelijk). • Start voorbereiding van de implementatie uiterlijk 1 februari 2022. <p>Inschrijver heeft een tweetal vragen over de gewenste diensten in de Uitrol periode: periode van 1 februari 2022 tot (6-8 maanden) juli - september 2022.</p> <p>1) Kan ROCvA-F aangeven wat ROCvA-F verwacht van Inschrijver m.b.t. diensten van Inschrijver ter ondersteuning aan ROCvA-F tijdens deze Uitrol periode?</p> <p>2) Klopt het dat ondersteuning van Inschrijver aan ROCvA-F m.b.t. de (beheer)werkzaamheden voor het uitfasen van de bestaande omgeving, in stappen per college, in de Uitrolperiode, niet in kosten op regel 15 van het Prijzenblad Implementatie/migratie kosten (eenmalig) moeten worden opgenomen, maar dat ROCvA-F deze diensten afneemt tegen de uurtarieven in regel 20 t/m 26 van het Prijzenblad?</p>	<p>1) ROCvA-F verwacht van de inschrijver dat hij vooraf advies geeft t.b.v. de implementatiefase en tijdens de implementatiefase monitort of de implementatie juist verloopt. Bij eventuele storingen, vertragingen dient er ingegrepen te worden. 2)ROCvA-F gaan ervanuit dat het uitfasen van de huidige omgeving in eigen beheer wordt uitgevoerd. Indien ondersteuning vanuit de inschrijver gewenst is, nemen we deze diensten van u af om niet.</p>
201	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 7-9	<p>In uw beschrijving van de Inrichting telefonie noemt u, naast een aantal functionele beschrijving ook expliciet twee producten: PeterConnects en CC4All.</p> <p>In de beschrijving van uw toekomstige telefonieomgeving geeft u een globale en functionele beschrijving. Is er een wens of voorkeur om de genoemde applicaties (PeterConnects en CC4All) te handhaven?</p>	<p>Nee, het staat de inschrijver vrij hetzelfde of een ander pakket aan te bieden welke aan onze functionele wensen en eisen voldoet.</p>
202	Inhoud	Programma van eisen, pag 3: Rapportage WhatsApp	<p>In eis 1.3.2. wordt WhatsApp als voorbeeld genoemd. In de leidraad, pag 6 wordt aangegeven dat Social4Skype nog niet in gebruik is. Dit lijkt strijdig. Wordt er in de huidige situatie gebruik gemaakt van het communicatie via/met WhatsApp?</p> <p>- Indien hier nog geen gebruik van gemaakt wordt: wanneer zal dit in gebruik genomen worden?</p> <p>- Indien er wel gebruik gemaakt wordt van de WhatsApp koppeling: Is deze geïntegreerd met CC4All? Is er sprake van een business koppeling?</p>	<p>Momenteel wordt er wel gebruik gemaakt van WhatsApp business middels een webinterface. Integratie in CC4All wordt niet gebruikt.</p>
203	Inhoud	Omvang opdracht	<p>Uw bijgesloten tabel betreffende "Omvang Opdracht" bevat getallen waarvan we niet weten wat hierin is meegenomen. Kunt u specifieker uitleggen welke componenten hier onderdelen van zijn (Calling Plan's, Minuten, Gateways, telefoons, Contact Center, Inc / Excl BTW, Agents etc..). Kunt u aangeven hoe de bedragen in 1.2.3. zijn opgebouwd? Wat is onderdeel van deze bedragen?</p>	<p>In de bijlagen treft u een globaal overzicht van de kosten en tevens gegevens. Wij hopen dat dit voldoende duidelijkheid biedt.</p>
204	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	<p>Kunt u ons informeren over hoe uw devices worden beheerd? kunnen wij in de beantwoording ervan uitgaan (Microsoft tenzij?) dat deze door u zelf in Windows Intune / Endpoint manager worden beheerd?</p>	<p>Onze devices worden beheerd met Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM). Met MECM worden desktops, laptops en sinds kort ook Surface devices beheerd. MacBooks vallen hier buiten. Mobile devices, Android en Apple, worden niet door ons ondersteund en beheerd.</p>
205	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	<p>Heeft u centrale beheertools in gebruik voor het beheren van uw Poly telefoons (Poly Resource Manager / lens)?</p>	<p>Nee</p>
206	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	<p>Zijn alle 40 locaties in scope van deze beantwoording?</p>	<p>Ja</p>
207	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	<p>Kunt u aangeven welke type Audiocodes SBC u in gebruik heeft?</p>	<p>Audiocodes Mediant 800B</p>
208	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	<p>Wordt het Whatsappkanaal met name gebruikt door uw studenten?</p>	<p>Met name door toekomstige studenten.</p>
209	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	<p>Kunt u aangeven wat de scope van medewerkers bevat? Gaat dit om alle medewerkers van RoC Amsterdam-Flevoland?</p>	<p>ja en ook die van VovA. In totaal werken er ruim 4000 medewerkers in het onderwijs, de colleges en de diensten.</p>
210	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	<p>Kunt u toelichten hoe uw studenten gepositioneerd staan t.o.v. de scope?</p>	<p>Studentervaring is belangrijk in de toetsing van de dienst. Student is geen gebruiker.</p>

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
211	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	U geeft aan dat medewerkers internationaal moeten kunnen bellen. Kunt u aangeven om hoeveel medewerkers dit gaat?	Ongeveer 120 gebruikers hebben momenteel de mogelijkheid internationaal te bellen.
212	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Kunt u aangeven welke modules van de Peter Connects oplossing u in gebruik heeft?	Attendant (11 Attendant groepen met soms meerder inkomende nummers en soms meerdere fysieke receptie locaties).IVR wordt gebruikt .Manager/Assistent modules zijn niet in gebruik.
213	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Uw bijgesloten tabel betreffende "Omvang Opdracht" bevat getallen waarvan we niet weten wat hierin is meegenomen. Kune u specifieker uitleggen welke componenten hier onderdelen van zijn (Calling Plan's, Minuten, Gateways, telefoons, Contact Center, Agents etc..). Kunt u aangeven hoe de bedragen in 1.2.3. zijn opgebouwd? Wat is onderdeel van deze bedragen?	In de bijlagen treft u een globaal overzicht van de kosten en tevens beigegevens. Wij hopen dat dit voldoende duidelijkheid biedt.
214	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	De kwaliteit van de telefoniegesprekken valt en staat met een "cloud ready" infrastructuur. Kan ROCvAF aangeven wat er op het infrastructurele vlak al is gedaan om de ontsluiting van de locaties naar de Microsoft 365 omgeving te optimaliseren? Bijvoorbeeld de implementatie van een lokale Internet Breakout of een Expressroute oplossing?	We hebben een gecentraliseerd georiënteerd netwerk. Alle locaties zijn via darkfiber verbindingen verbonden met 2 pops in amsterdam. Beide pops zijn via Surfnet geconnecteerd met het internet.
215	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Als onderdeel van de SaaS voice dienst levert XXXXXX een skilled service Desk. Hoe gaat ROCvAF ervoor zorgen dat haar eerste lijns service desk in staat is om te komen tot een goede kwalificatie van incidenten?	Met de juiste inzet, ondersteuning en voorbereiding van de leverancier/partner, Tevens heeft onze servicedesk "kwalificatie" ervaring met andere leveranciers/diensten.
216	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Is een rol: Student vereist in de dienstverlening?	Zie 210.
217	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	ROCvAF heeft rond de 4000 medewerkers en rond 36.000 studenten, er zijn in Nov 2021 maar 1330 telefoonnummers toegekend + 142 Systeemuser toepassingen. NTT Gaat voor de beantwoording van de RFP uit van hetzelfde aantal nummers wat toegekend dient te worden. Echter voor de teams users zonder bedrijfsnummer maar wel met een BYOD 06 nummer gaanwe dus uit van 4000-(1330+142)= 2528 overige Teams users? Is dit correct?	Er zijn ook nummers in gebruik die niet gekoppeld zijn aan users: Recepties, Callcentres, Response Groups, Common Area Phones, virtuele nummers binnen de PeterConnects. Tevens hebben alle studenten ook een MS365 licentie en zijn ook Teams user.
218	Inhoud	Bijlage programma van eisen	Aanbieder Gaat in de aanbieding uit van een totaal aan 4000 ROCvAF medewerkers (Alle rollen: Zonder en Met bedrijfsnummer, agents, groepsgebruikers, receptie medewerkers en superusers). Is dit correct?	Correct
219	Inhoud	Bijlage programma van eisen	Het applicatiebeheer en technische beheer van het telefonieplatform veronderstelt de scope van 4000 ROCvAF medewerkers?	Correct
220	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Zijn de gebruikte IVR's en Response Groups inzichtelijk en te delen?	De IVR's en RSG's worden momenteel gefaciliteerd via SkypeFor Business. De RSG's (momenteel rond de 190 stuks) IVR's zijn er ongeveer 10, hiervan is geen overzicht beschikbaar.
221	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Heeft u de technische en functionele documenten die inzage kunnen geven in de inrichting van de huidige telefonieoplossing en KCC? Kunt u die delen?	Ja. Is als bijlage beschikbaar: Anonymized high level technisch design ROCvA 1.0.8
222	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	"In ""Toekomstige Telefonieomgeving"" meld u ""Het applicatiebeheer en het technisch beheer wordt in de nieuwe omgeving beheerd door de inschrijver. Houdt dit in de het Beheer van MS Teams door de inschrijver moet worden overgenomen? Aangezien Teams ook de niet vaste telefoniegebruikers en studenten wordt gebruikt, moet NTT die meenemen in het beheer?"	Nee en Het beheer over de niet vaste telefoniegebruikers en studenten hoeft niet in het beheer meegenomen te worden.
223	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Is uw ICT organisatie in staat de verandering van telefonieplatform te absorberen in de dagelijkse werkzaamheden?	Met de juiste inzet, ondersteuning en voorbereiding van de leverancier/partner
224	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Zijn uw studenten een onderdeel van uw M365 Tenant? Gebruiken ze de services van deze?	Ja. Studenten gebruiken o.a. Teams maar geen telefonie services.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
225	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Twee SIP Trunks met beide 75 lijnen (150) totaal. Aanbieder Gaat in de situatie bij ROCvAF uit van een nummerplan met ruimte voor extra toewijzingen van nummers aan de medewerkers. Dit heet een Unassigned DDI (Gereserveerde nummers waarop geen belminuten worden berekend). In een cloudmodel worden deze van te voren als een buffer ingekocht. Aangezien unassigned DDI's een cost hebben zullen we er hiervan één opnemen om een indicatie te hebben van de te kiezen nummebr blokken van ROCvAF. Is deze aanname correct?	De twee trunks koppelen momenteel het PSTN op 2 fysieke lokaties via glasvezel aan het ROCvA-F netwerk en leveren via huidig contract een maximaal totaal aantal van 150 concurrent gesprekken op. Dit staat los van de nummerblokken die ROCvA-F in eigendom heeft. ROCvA-F heeft momenteel 1 blok van 10.000 nummers, 3 blokken van 1.000 nummers, 11 blokken van 100 nummers en 7 blokken van 10 nummers. Tevens zijn er 2 korte 0900-nummers en een 0800-nummer. Alle genoemde blokken zijn in eigendom van ROCvA-F en worden momenteel gebruikt in het huidige platform Skype For Business. Daarnaast heeft ROCvA-F een aantal analoge nummers/nummerblokken in eigendom. De blokken zullen tijdens de transitie geporteerd moeten worden naar de provider van keuze. Zie voor meer info bijgeleverde bijlagen "High level design" en de bijlages "nummerblokken" en "nummerplan". De relatie DDI/Nummerblok is ROCvA-F onbekend.
226	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Twee SIP Trunks met beide 75 lijnen (150) totaal. Zijn de betreffende nummerblokken aansluitend? en dienen deze nummers geporteerd te worden?	De twee trunks koppelen momenteel het PSTN op 2 fysieke lokaties via glasvezel aan het ROCvA-F netwerk en leveren via huidig contract een maximaal totaal aantal van 150 concurrent gesprekken op. Dit staat los van de nummerblokken die ROCvA-F in eigendom heeft. ROCvA-F heeft momenteel 1 blok van 10.000 nummers, 3 blokken van 1.000 nummers, 11 blokken van 100 nummers en 7 blokken van 10 nummers. Tevens zijn er 2 korte 0900-nummers en een 0800-nummer. Alle genoemde blokken zijn in eigendom van ROCvA-F en worden momenteel gebruikt in het huidige platform Skype For Business. Daarnaast heeft ROCvA-F een aantal analoge nummers/nummerblokken in eigendom. De blokken zullen tijdens transitie geporteerd moeten worden naar de provider van keuze. Zie voor meer info bijgeleverde bijlagen "High level design" en de bijlages "nummerblokken" en "nummerplan"
227	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	De Telephoniemarkt ken diverse te selecteren belplannen. Voorbeelden zijn; 1. Per minuut belpan NL (Afgerekend op Minuten), 2. 180 Min Belplan NL, 3. Ongelimiteerd belplan NL en 4. Het NL / Internationaal belplan. In de oplossing bent u vrij te kiezen en belplannen toe te wijzen aan uw medewerkers maar voor de pricing op uw vraag in de RFP moeten wij uitgaan van een keuze hiervoor. Aanbieder kiest daarom voor een Per Minuut NL Call Plan. Is dit akkoord, of moeten we hiervoor een andere keuze maken?	Om het maken van de juiste keuze voor inschrijver mogelijk te maken met betrekking tot het belgedrag van ROCvA-F, zijn als bijlage de geanonimiseerde CDR's van de afgelopen drie maanden bijgevoegd. Tevens wordt het prijzenblad aangepast. Het begrip "tikken" is vervangen door gemiddelde maandelijkse kosten. Specificatie van de opbouw van dit bedrag wordt gevraagd. Het is aan Inschrijver om te bepalen welk "belplan" daar het beste op aansluit.
228	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Heeft u nog andere UC middelen in gebruik zoals vergader ruimte voorzieningen (AV Apparatuur)?	Op dit moment heeft ROCvA-F deze niet in gebruik. In de toekomst kan de behoefte hieraan natuurlijk ontstaan.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
229	Inhoud	CMDB	Kunt u ons een up to date assetlijst (CMDB) opsturen met daarin de CI gegevens van alle gebruikte Poly telefoons, session Border controllers, CAP's, PC consoles, Omroe psystemen, gateways (ROC van Amsterdam-Flevoland gebruikt momenteel de volgende types Polycom toestellen: VVX600& CX300, totaal ongeveer 1.117 toestellen.	2 fysieke Audiocodes SBC's (Mediant 800B), van de telefoontoestellen is geen exact overzicht beschikbaar. Hierbij een schatting van de verdeling van de toesteltypen die in gebruik zijn: Polycom CX300 r1 & R2: 1100; Polycom VVX300/301: 150 ; Polycom VVX600/601: 300 stuks. Lokatieverdeling is onbekend. Aan de genoemde schattingen kunnen geen rechten ontleend worden.
230	Inhoud	Taal documentatie	Bijlage programma van Eisen1.2.5: in sommige gevallen is Nederlandse documentatie mogelijk niet beschikbaar maar Engelstalig documentatie/ informatie altijd. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Daar gaan wij mee akkoord, mits het uitzonderingen betreft.
231	Inhoud	Aantal studenten	In document "Aanbestedingsleidraad" in de inleiding wordt aangegeven dat het aantal studenten ongeveer 36.000 is op dit moment. In hoeverre verwacht ROCvA-F gedurende de looptijd van het contract van 4-8 jaar verdere groei (of krimp) van het aantal studenten en daarmee gepaard gaand mogelijk ook van het aantal medewerkers?	Daar kan ROCvA-F geen antwoord op geven.
232	Inhoud	Omvang opdracht	In document "Aankondiging van een opdracht" staat dat de omvang deze opdracht € 1.264.000 (excl. btw) is tijdens de looptijd van maximaal 8 jaar. In de Aanbestedingsleidraad (par. 1.2.3 Omvang van de aan te besteden opdracht) staat een totaal besteed bedrag over de jaren 2017 t/m 2020 van € 1.080.888 (incl. 2 jaar extra dienstverlening á ca. € 55.000,-). Vraag: Is dit bedrag incl. of exclusief BTW?	Het besteed bedrag van € 1.080.888 is exclusief BTW. In de aankondiging is een bedrag ad € 1.264.000 genoemd en dat is een bedrag inclusief eenmalige kosten.
233	Contract	RAIIV-2019Artikel 47. Escrow	47.1. Opdrachtgever heeft er te allen tijde aanspraak op dat Leverancier in Escrow voorziet, ook indien dat aanvankelijk niet is overeengekomen. Er is geen sprake van ontwikkeling van maatwerksoftware. Is Oprachtgever bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren?	Ja, dit is niet van toepassing
234	Contract	RAIIV-2019BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN / Artikel 42-47	"Artikel 42. Aanvullende begripsbepalingen Artikel 43. Aard en inhoud van het Gebruiksrecht Artikel 44. Garanties Artikel 45. Verstrekken van een Installatiekopie Artikel 46. Omzetting in andere Gebruiksrechten Artikel 47. Escrow" De bijzondere bepalingen gebruiksrechten worden bij SaaS/Cloud overeenkomsten veelal geregeld in een SaaS Overeenkomst/Gebruiksovereenkomst. Is Opdrachtgever bereid deze artikelen niet van toepassing te verklaren?	De benoemde artikelen blijven gehandhaafd. Indien deze logischerwijs niet van toepassing zijn hoeft hierover ook geen afspraak te worden gemaakt. Zoals ESCROW, dit zal niet van toepassing zijn.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
235	Contract	RAIIV-2019BIJZONDERE BEPALINGEN GEBRUIKSRECHTEN / Artikel 43	<p>"43.1. Leverancier verleent aan Opdrachtgever met inachtneming van de Voorwaarden, een eeuwigdurend en onherroepelijk Gebruiksrecht op de Standaardprogrammatuur alsmede op Nieuwe versies indien Opdrachtgever is gerechtigd tot de ontvangst daarvan. Het Gebruiksrecht omvat geen overdracht door Leverancier aan Opdrachtgever van octrooi-, auteurs- of merkenrechten op de betreffende Standaardprogrammatuur.</p> <p>43.2. In het Gebruiksrecht is, zonder dat Opdrachtgever daarvoor enige additionele vergoeding verschuldigd is, in ieder geval begrepen:</p> <p>a. het recht om alle voor Opdrachtgever toegankelijke functionaliteiten van de Standaardprogrammatuur te gebruiken ook als die niet in de Documentatie staan vermeld;</p> <p>b. het recht om kopieën van de Standaardprogrammatuur te vervaardigen, op te slaan, regelmatig te testen en "hot stand-by" te houden voor het geval van een calamiteit;</p> <p>c. het recht om de Standaardprogrammatuur voor test- en ontwikkeldoelinden te gebruiken;</p> <p>d. het recht om de Standaardprogrammatuur zonder enige beperking of begrenzing met betrekking tot plek, apparatuur, tijdsduur of anderszins te gebruiken waaronder begrepen het gebruik daarvan door derden ten behoeve van Opdrachtgever.</p> <p>43.3. Opdrachtgever mag kopieën van de Standaardprogrammatuur vervaardigen en in gebruik nemen zo vaak hij dat voor zijn bedrijfsvoering nodig oordeelt. Als hij daartoe overgaat en om die reden een additionele betaling aan Leverancier verschuldigd is, deelt hij dat Leverancier met bekwame spoed mee. Opdrachtgever verwijdert geen aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten bij het verveelvoudigen van Standaardprogrammatuur.</p> <p>43.4. Tot het moment van Acceptatie van de Standaardprogrammatuur verkrijgt Opdrachtgever van Leverancier een niet-exclusief recht tot het gebruik daarvan voor installatie- en testdoelinden.</p> <p>43.5. Indien Leverancier Gebreken in de Standaardprogrammatuur alleen herstelt door middel van het uitbrengen van Patches of Verbeterde versies, heeft Opdrachtgever gedurende de garantietermijn van artikel 12.3, ook al is hij met Leverancier geen Onderhoud overeengekomen, recht op de kosteloze ontvangst en het gebruik daarvan"</p> <p>"De bijzondere bepalingen gebruiksrechten worden bij SaaS/Cloud overeenkomsten veelal geregeld in een SaaS Overeenkomst/Gebruiksovereenkomst. Is Opdrachtgever bereid deze artikelen niet van toepassing te verklaren?</p> <p>Indien Opdrachtgever hier niet toe bereid is, is Opdrachtgever dan wel bereid om dit artikel te vervangen door:</p> <p>""Indien de IE-rechten berusten bij een Toeleverancier van LEverancier, dan geldt de End User License Agreement van die Toeleverancier. Indien de IE-rechten berusten bij Leverancier dan verkrijgt Opdrachtgever, overeenkomstig het doel van de Overeenkomst, een gebruiksrecht gedurende de looptijd van de Overeenkomst en/of Opdracht. Dit gebruiksrecht is beperkt, niet-exclusief, voor eigen gebruik, opzegbaar en niet overdraagbaar.""</p>	De benoemde artikelen blijven gehandhaafd indien deze niet van toepassing zijn, of anders dienen te worden afgesproken zal dit in de overeenkomst worden opgenomen..
236	Contract	RAIIV-2019Artikel 30. Ontbinding en opzegging	<p>2. In geval van overmacht gaan partijen niet eerder tot ontbinding over dan na het verstrijken van een termijn van 15 Werkdagen na het intreden van de tekortkoming</p> <p>Is Opdrachtgever bereid om de overmachtstermijn te wijzigen van 30 Werkdagen?</p>	Opdrachtgever is niet bereid deze termijn op te rekken in geval van overmacht.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord															
237	Contract	RAIIV-2019Artikel 26. Aansprakelijkheid	<p>"26.3. De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:</p> <p>a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of;</p> <p>b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of;</p> <p>c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8;</p> <p>d. in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 18 lid 2 gesloten overeenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst."</p> <p>"Inschrijver acht het niet redelijk dat aansprakelijkheid voortvloeiend uit de Verwerkersovereenkomst onbeperkt is. Bent u bereid om 26.3.d te laten vervallen, zodat de beperking van aansprakelijkheid bij het tekortschieten in de nakoming van de verwerkersovereenkomst onverkort geldt in geval van opzet of grove schuld (conform artikel 26.3.b), maar op het verdere tekortschieten de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 26.2 van toepassing is?</p> <p>Indien u hier niet toe bereid bent, wilt u dan zo vriendelijk zijn kenbaar te maken of u op enigerlei wijze bereid bent om een beperking in aansprakelijkheid op te nemen? "</p>	<p>Aansprakelijkheid die voortvloeit uit de verwerkersovereenkomst is beperkt tot verwerking van persoonsgegevens. Inschrijver is gehouden aan zorgvuldigheid en goede databescherming zodat Opdrachtgever is beschermd. De veroorzaker betaalt. Opdrachtgever is niet bereid hierin concessies te doen door artikelen op voorhand niet van toepassing te verklaren.</p>															
238	Contract	RAIIV-2019Artikel 26. Aansprakelijkheid	<p>"26.3. De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:</p> <p>a. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of;</p> <p>b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of;</p> <p>c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8;</p> <p>d. in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 18 lid 2 gesloten overeenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst."</p> <p>Dit artikel verwijst ten onrechte naar artikel 26.2 en 26.3. Kunt u bevestigen dat de verwijzing gewijzigd wordt in artikel 26.1 en 26.2?</p>	<p>Ja, dat klopt.</p>															
239	Contract	RAIIV-2019Artikel 26. Aansprakelijkheid	<p>"26.2. De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is tenzij anders overeengekomen als volgt beperkt:</p> <p>Waarde van de overeenkomst totaal (gehele looptijd) Aansprakelijkheid per gebeurtenis</p> <p>Maximale aansprakelijkheid (per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.)</p> <table border="0"> <tr> <td><= € 50.000</td> <td>€ 150.000</td> <td>€ 300.000</td> </tr> <tr> <td>> € 50.000 maar <= € 100.000</td> <td>€ 300.000</td> <td>Max. € 500.000</td> </tr> <tr> <td>> € 100.000 maar <= € 150.000</td> <td>€ 500.000</td> <td>€ 1.000.000</td> </tr> <tr> <td>> € 150.000 maar <= € 500.000</td> <td>€ 1.500.000</td> <td>€ 3.000.000</td> </tr> <tr> <td>> € 500.000</td> <td>€ 3.000.000</td> <td>€ 5.000.000</td> </tr> </table> <p>Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."</p> <p>Hoewel de aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is gemaximeerd tot een bedrag per jaar, is leverancier van mening dat deze bedragen zeer fors zijn en niet in verhouding staan tot de contractwaarde. Leverancier stelt voor de aansprakelijkheid voor deze schade te beperken tot directe schade en bovendien tot eenmaal de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis met een totaal maximum van € 1.000.000,-. Bent u hiertoe bereid?</p>	<= € 50.000	€ 150.000	€ 300.000	> € 50.000 maar <= € 100.000	€ 300.000	Max. € 500.000	> € 100.000 maar <= € 150.000	€ 500.000	€ 1.000.000	> € 150.000 maar <= € 500.000	€ 1.500.000	€ 3.000.000	> € 500.000	€ 3.000.000	€ 5.000.000	<p>Aansprakelijkheid per gebeurtenis is beperkt tot € 2.500.000, de maximale aansprakelijkheid blijft € 5.000.000.</p>
<= € 50.000	€ 150.000	€ 300.000																	
> € 50.000 maar <= € 100.000	€ 300.000	Max. € 500.000																	
> € 100.000 maar <= € 150.000	€ 500.000	€ 1.000.000																	
> € 150.000 maar <= € 500.000	€ 1.500.000	€ 3.000.000																	
> € 500.000	€ 3.000.000	€ 5.000.000																	

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
240	Contract	RAIIV-2019Artikel 22. Vervanging Personeel van Wederpartij	<p>22.2. Opdrachtgever kan vervanging verlangen van Personeel, indien hij de inzet daarvan om redenen in de persoon gelegen niet langer wenselijk acht.</p> <p>Bent u bereid hieraan toe te voegen dat in voorkomende gevallen de reden voor vervanging aan de Leverancier kenbaar zal worden gemaakt?</p>	Ja, dat is akkoord
241	Contract	RAIIV-2019Artikel 19. Beveiligingsprocedures en huisregels	<p>19.3. Opdrachtgever kan het Personeel van Wederpartij dat voor de uitvoering van de Overeenkomst is of wordt ingeschakeld, aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels, (doen) onderwerpen. Wederpartij verleent aan dat onderzoek zijn volledige medewerking. Opdrachtgever kan op grond van de uitkomsten daarvan de inzet van het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren.</p> <p>Kunt u meer details geven over de aard en noodzaak van een dergelijk veiligheidsonderzoek, mede gezien in het licht van de eveneens gevraagde VOG? Is het niet zo dat een dergelijk onderzoek normaliter wordt verlangd bij vertrouwelijke functies en voor deze overeenkomst niet van toepassing is?</p>	klopt, deze is niet van toepassing
242	Contract	RAIIV-2019Artikel 18. Verwerking persoonsgegevens	<p>18.1. Voor zover Wederpartij als verwerker bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, garandeert Wederpartij de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd. Wederpartij verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.</p> <p>Bent u bereid de zinsnede 'garandeert Wederpartij de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen' te vervangen door 'treft Wederpartij passende technische en organisatorische maatregelen'?</p>	Neen, opdrachtgever eist garantie t.b.v. optimale verwerking van persoonsgegevens.
243	Contract	RAIIV-2019Artikel 17. Geheimhouding	<p>17.5. De partij die de in artikel 17.1 opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000,- per overtreding.</p> <p>Bent u bereid deze boete aan te passen naar een boete van € 10.000 per overtreding met een maximum van € 30.000 per jaar?</p>	Ja
244	Contract	RAIIV-2019Artikel 15. Betaling en controle	<p>"16.6. Onverlet eerdere of volgende bepalingen is Opdrachtnemer in geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming aan Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 10% van de totale opdrachtwaarde ineens ofwel in geval van te late nakoming 0,5 % van de totale opdrachtwaarde per dag dat de vertraging duurt, dit onverminderd het recht van Opdrachtgever op vergoeding van verdere schade. Alle kosten, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kosten van juridische bijstand, die door Opdrachtgever verbonden zijn aan de handhaving van haar rechten in geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van Opdrachtnemer en/of door Opdrachtnemer ingehuurd derden, komen voor rekening van de Opdrachtnemer.</p> <p>"</p> <p>Inschrijver is van mening dat het opleggen van een boete ter hoogte van een percentage van de totale opdrachtwaarde niet redelijk is. Bent u bereid dit artikel aan te passen, waarmee de boete uitgedrukt wordt in een percentage van het vertraagde onderdeel?</p>	Nee, dit is niet akkoord.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
245	Contract	RAIIV-2019Artikel 12. Garanties	<p>12.3. Wederpartij garandeert voor de duur van twaalf maanden na Acceptatie, dat hij Gebreken voor zijn rekening herstelt. Indien Opdrachtgever een beroep wil doen op deze garantie, stelt hij Wederpartij daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Wederpartij herstelt Gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever. Indien Wederpartij aantoonbaar dat sprake is van een Gebrek dat Opdrachtgever redelijkerwijs bij het uitvoeren van de Acceptatieprocedure had moeten constateren mag hij extra kosten die als gevolg daarvan met het herstel van dat Gebrek zijn gemoeid aan Opdrachtgever in rekening brengen</p> <p>Bij SaaS leveren we een dienst, dus niet relevant. Bent u bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren?</p>	Nee, u levert een dienst zoals afgesproken, als u daarvan afwijkt dient u de gebreken te herstellen.
246	Contract	RAIIV-2019Artikel 6. Aflevering	<p>6.3. Bij een geconstateerde beschadiging hoeft Opdrachtgever het Product niet in ontvangst te nemen. Dit laat de verplichting van Wederpartij tot tijdige Aflevering onverlet.</p> <p>Leverancier stelt voor de zinsnede 'Dit laat de ... onverlet' te verwijderen, of in ieder geval een nieuwe termijn te stellen voor de Aflevering. Kunt u hiermee instemmen?</p>	Nee. Soms kunnen wij wel akkoord gaan met een uitgestelde levering.
247	Contract	Overeenkomst telefonieomgeving19. Overdracht van rechten en verplichtingen	<p>19. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is het Opdrachtnemer niet toegestaan de Overeenkomst of zijn verplichtingen daaruit over te dragen aan derden, of door derden te doen uitvoeren. Opdrachtgever zal haar toestemming redelijkerwijs niet onthouden. Opdrachtgever heeft het recht aan deze schriftelijke toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor door derden in verband met de opdracht verrichte handelingen.</p> <p>Leverancier gaat er vanuit dat dit artikel niet van toepassing is indien sprake is van overdracht binnen het concern waarvan leverancier onderdeel uitmaakt. Is deze aanneming juist?</p>	Ja, dat klopt.
248	Contract	Overeenkomst telefonieomgeving16. Overmacht	<p>"1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van een partij onafhankelijke omstandigheid, die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert. Onder overmacht zullen in deze Overeenkomst worden beschouwd: belemmeringen in de nakoming van de Overeenkomst als gevolg van brand, ontploffing, embargo, oproer, rellen, oorlog (al dan niet na oorlogsverklaring), natuurrampen (waaronder storm) en overstroming. 2. De door overmacht getroffen partij zal de andere partij zo spoedig mogelijk mededeling doen van de aard van de overmacht, de datum waarop de overmacht situatie ingaat c.q. is ingegaan en, indien mogelijk, de verwachte duur. 3. Indien er sprake is van overmacht zal de uitvoering van de Overeenkomst, indien mogelijk worden opgeschort. Indien opschorting niet mogelijk is, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende diensten tijdelijk elders te betrekken."</p> <p>Door de coronapandemie of andere pandemieën kunnen omstandigheden ontstaan waardoor Opdrachtnemer haar afspraken niet na kan komen. Bent u bereid om aan artikel 16.1 toe te voegen dat een virus, een epidemie of een pandemie eveneens overmacht oplevert?</p>	Ja, dat is akkoord.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
249	Contract	Overeenkomst telefonieomgeving15. Ingebrekestelling	<p>"15.1. Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichting(en) uit hoofde van deze Overeenkomst, zal de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is.</p> <p>15.2. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.</p> <p>15.3. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden schade. Opdrachtnemer is tot een maximum van € 2.500.000 aansprakelijk voor schade, tijdens of in rechtstreeks verband met de uitvoering der werkzaamheden ontstaan, waarop deze Overeenkomst betrekking heeft."</p> <p>Hoe verhoudt artikel 15.3 uit de Overeenkomst zich tot artikel 26 van de RAIV-2019?</p>	De overeenkomst prefaleert boven de voorwaarden uit de RAIV-2019 in geval van eventuele strijdigheid.
250	Contract	Overeenkomst telefonieomgeving15. Ingebrekestelling	<p>"15.1. Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichting(en) uit hoofde van deze Overeenkomst, zal de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is.</p> <p>15.2. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.</p> <p>15.3. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden schade. Opdrachtnemer is tot een maximum van € 2.500.000 aansprakelijk voor schade, tijdens of in rechtstreeks verband met de uitvoering der werkzaamheden ontstaan, waarop deze Overeenkomst betrekking heeft."</p> <p>"Bent u bereid artikel 15.3 te vervangen door:</p> <p>De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenoverde andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden schade. Opdrachtnemer is tot een maximum van € 2.500.000 per jaar aansprakelijk voor schade, tijdens of in rechtstreeks verband met de uitvoering der werkzaamheden ontstaan, waarop deze Overeenkomst betrekking heeft. Elk individueel schadegeval kent een maximum van 100% van de jaarwaarde van de overeenkomst."</p>	Neen
251	Contract	Overeenkomst telefonieomgeving9. Opdrachtverstrekking / Nadere opdrachten	<p>9.6. Opdrachtnemer is verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtgever een (kopie van een) VOG te verstrekken van de betreffende medewerker. Deze (kopie van een) VOG moet aangevraagd zijn in het kader van de uit te voeren werkzaamheden</p> <p>Kunt u bevestigen dat de VOG verplicht is voor iedereen die de onderwijs gebouwen betreedt, en dat indien dat niet van toepassing is een VOG dus ook niet verplicht is?</p>	Ja, dat klopt.
252	Contract	Overeenkomst telefonieomgeving3. Algemene Inkoopvoorwaarden en bijlagen	<p>3.2. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden die Opdrachtnemer gebruikt, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.</p> <p>Voor hosted/SaaS overeenkomsten gelden specifieke voorwaarden en bepalingen. die veelal zijn vastgelegd in een Gebruikersovereenkomst.Bent u akkoord met de toepasselijkheid van een dergelijke gebruikersovereenkomst?</p>	Ja, met dien verstande dat deze voorwaarden in de rangorde onder de RAIV komen.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
253	Inhoud	Nummerblokken	Inschrijver gaat belverkeer leveren. Over welke nummerblokken moet ROCvA-F straks beschikken in de nieuwe situatie? Zijn dit reeds bestaande nummerblokken?	Ja, dit zijn reeds bestaande nummerblokken. ROCvA-F heeft momenteel 1 blok van 10.000 nummers, 3 blokken van 1.000 nummers, 11 blokken van 100 nummers en 7 blokken van 10 nummers. Tevens zijn er 2 korte 0900-nummers en een 0800-nummer. Alle genoemde blokken zijn in eigendom van ROCvA-F en worden momenteel gebruikt in het huidige platform Skype For Business. Daarnaast heeft ROCvA-F een aantal analoge nummers/nummerblokken in eigendom. Zie ook de bijgeleverde bijlagen met CDR's, maandelijkse kosten en nummerblokken. (en nummerplan mbt tot hoe deze nummers binnen ROCvA-F verdeeld zijn)
254	Inhoud	Analoge aansluitpunten	Heeft ROCvA-F nu analoge aansluitpunten op de bestaande Sfb-omgeving? Zo ja: - hoeveel? - Welke ATA's zijn hiervoor in gebruik? Zijn in de nieuwe situatie ook analoge aansluitpunten gewenst op de nieuw aan te bieden omgeving? Zo ja: 1) hoeveel? 2) is hierop hotlijn functionaliteit nodig (automatisch nr. bellen als hoorn van haak genomen wordt)? 3) moet apparatuur/toestellen aangesloten op deze analoge aansluitpunten 3, 4 of 5-cijferig kunnen bellen, bijv. het Alarmnr. 55555 ?	Analoge aansluitpunten op de huidige SkypeForBusiness (onprem) telefonie zijn niet gefaciliteerd en waarschijnlijk in toekomst ook niet noodzakelijk. Hotline functionaliteit is momenteel wél op diverse plaatsen gefaciliteerd via de config van de Polycom vvx600 toestellen.
255	Inhoud	Prijzenblad en gewenste afschaal mogelijkheden.	Op het Prijzenblad staat: "*" Prijzen die zijn gebaseerd op aantal actieve gebruikers kunnen jaarlijks worden bijgesteld, het tarief per medewerker blijft gelijk maar het aantal actieve gebruikers kan wijzigen. " De overeenkomst heeft een looptijd van minimaal 4 jaar. Is ROCvA-F akkoord met de mogelijkheid van maximaal 25% per jaar afschalen van de Gebruikersprofielen en capaciteit van de aangeboden oplossing en onbeperkt opschalen tegen gelijkblijvende tarieven?	Akkoord
256	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Kunt u een indicatie geven van de belkosten naar Vaste/ Mobiele / Service / Internationale nummers?	•Van de laatste 3 maanden zijn de CDR's geanonimiseerd beschikbaar gemaakt. •Tevens zijn van de laatste 3 maanden de variabele en vaste kosten geanonimiseerd beschikbaar gemaakt. Zie bijlagen.
257	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Zijn uw headsets gecertificeerd voor het gebruik met MS Teams?	Dit kunnen wij niet beoordelen.
258	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Heeft u centrale beheertools in gebruik voor het beheren van uw headsets in gebruik?	Nee
259	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	Zijn uw Telefoons gecertificeerd voor het gebruik met MS Teams?	Dit kunnen wij niet beoordelen. De typenummers zijn gegeven: Polycom cx300 R1 en R2, vvx300, vvx301, vvx600 en vvx601
260	Inhoud	Aanvullende vraag op onze vraag m.b.t. analoge aansluitpunten	Indien analoge aansluitpunten gewenst zijn, dan graag hiervoor het Prijzenblad aanpassen.	Analoge aansluitpunten op de huidige SkypeForBusiness (onprem) telefonie zijn niet gefaciliteerd en waarschijnlijk in toekomst ook niet noodzakelijk.
261	Inhoud	Aanbestedingsleidraad en nota 202	In uw omschrijving huidige omgeving geeft u aan: Social4Skype (nog niet in gebruik) --> suggereert dat dit nog in gebruik genomen gaat worden?	Social4Skype is niet in gebruik en er zijn ook geen plannen meer om dit op korte termijn te implementeren. Wij wachten hiervoor de nieuwe mogelijkheden van het nieuwe platform af. Naast spraak zijn communicatiekanalen WhatsApp en E-mail in gebruik buiten de Callcentre applicatie om.
262	Inhoud	Aanbestedingsleidraad en nota 204	Huidige omgeving. U geeft aan in het bezit te zijn van Microsoft Office 365. Kunt u aangeven welke licentie vormen aanwezig zijn?	Voor medewerkers: Office 365 A3 voor onderwijsmedewerkers

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
263	Inhoud	Aanbestedingsleidraad nota 204	Gewenste omgeving: Kunt u toelichten wanneer een onderdeel in het "tenzij" gedeelte terecht komt in het Microsoft tenzij... beleid? Bedoelt u hiermee geteste en bewezen applicaties voor callcenter, Servicedesk- en receptiefuncties? Sluit u "niet Microsoft oplossingen" in uw beleid in zijn geheel uit (behalve callcenter, service desk en receptiefuncties)?	Nee 'niet microsoft producten' zijn niet uitgesloten maar wij hanteren wel het principe dat proven technology verplicht is. Dus uw aanname is correct.
264	Inhoud	Vervolg vraag Nvl vraag 134- Bijlage PvE, H3 Open vragen, vraag 2 Plan van aanpak en implementatieplan	In de Nvl zijn meerdere vragen gesteld over het maximaal aan te leveren pagina's. Inschrijver heeft meer dan 3 pagina's A4 nodig om het gevraagde te beschrijven. Kan Opdrachtgever haar antwoord heroverwegen en akkoord gaan met maximaal 8- 10 pagina's A4?	Akkoord met aanpassing van het aantal pagina's naar max 5 A4 voor vraag 2. Opdrachtgever begrijpt dat er geen volledig uitgewerkt plan van aanpak/ implementatieplan aangeleverd wordt. In vijf pagina's moet echter wel de kern van de plannen beschreven kunnen worden.
265	Juridisch	Vervolg vraag Nvl 1 vraag 98- Overeenkomst telefonieomgeving, art. 15.3	Het is zeer ongebruikelijk en niet marktconform indirecte schade niet uit te sluiten. Dit is voor Inschrijver een zwaarwegend punt en heeft mogelijk grote bedrijfseconomische risico's, waarvoor Inschrijver een apart intern goedkeuringsproces dient te doorlopen. Dit leidt er zeer waarschijnlijk toe dat Inschrijver geen aanbieding kan indienen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom toe te lichten waarom zij niet akkoord gaat met het voorstel van Inschrijver, en verzoekt Opdrachtgever om een tegenvoorstel op het genoemde punt.	Het artikel luidt: 3. De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden schade. Opdrachtnemer is tot een maximum van € 2.500.000 aansprakelijk voor schade, tijdens of in rechtstreeks verband met de uitvoering der werkzaamheden ontstaan, waarop deze Overeenkomst betrekking heeft. Het gaat hier dus om <u>toerekenbare</u> tekortkoming en er moet <u>rechtstreeks verband</u> zijn met de uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever wenst dit niet aan te passen, ook omdat er geen sprake is van directe of indirecte schade. Er zal altijd redelijkheid en billijkheid worden betracht.
266	Juridisch	Vervolg vraag Nvl vraag 99, 101 en 121- Overeenkomst telefonieomgeving, art. 15.3	Dit is voor Inschrijver een zwaarwegend punt en heeft mogelijk grote bedrijfseconomische risico's, waarvoor Inschrijver een apart intern goedkeuringsproces dient te doorlopen. Dit leidt er mogelijk toe dat Inschrijver geen aanbieding kan indienen. Het is daarnaast ook niet gebruikelijk dat indirecte en gevolgschade niet worden uitgesloten. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom toe te lichten waarom zij niet akkoord gaat met het voorstel van Inschrijver, en verzoekt Opdrachtgever om een tegenvoorstel op het genoemde punt	Zie vraag 265.
267	Juridisch	Vervolg vraag Nvl vraag 100- Overeenkomst telefonieomgeving, art. 15.3	Kan aanbestedende dienst wel akkoord gaan met deze uitgebreide omschrijving van directe schade?	Zie vraag 265.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
268	Juridisch	Verwerkersovereenkomst	<p>Inschrijver wenst op te merken dat het in dezen van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke waarbij er een verantwoordelijke- verantwoordelijke relatie is. Inschrijver is aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is derhalve niet aan de orde.</p> <p>Is Opdrachtgever het eens met bovenstaande zienswijze?</p>	Nee, opdrachtgever is van mening dat m.b.t. telecommunicatie het ook gaat over verwerking van telefoonnummers gekoppeld aan persoonsnamen, waarvoor vooralsnog een verwerkersovereenkomst noodzakelijk is. Verder worden er ook rapportages van medewerkers en groepen aangeleverd hetgeen ook onder verwerking valt.
269	Juridisch	Verwerkersovereenkomst artikel 7.3	Een datalek dient eerst goed onderzocht te worden en daar gaat enige tijd overheen. Inschrijver verzoekt de termijn van 72 uur te hanteren i.p.v. "onverwijld". 72 uur is zeer gebruikelijk in de telecombranche. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Nee, het gaat immers alleen maar over het informeren en dat kan ook al vordat er een onderzoek loopt.
270	Inhoud	Vervolg vraag Nvl 1 vraag 132 en 133- Bijlage PVE, eis 1.3.1 en eis 1.3.2	Bedoelt Opdrachtgever hier dat er gekoppeld moet worden met QlikSense en dat hiermee aan de eisen wordt voldaan?	Nee, eis 1.3.1 en 1.3.2 gaan over de rapportagetool en kan dus los staan van QlikSense. In eis 1.3.7 word aangegeven dat deze tool ook een generiek koppelvlak dient te hebben zodat er met QlikSense gekoppeld kan worden.
271	Inhoud	Vervolg vraag Nvl 1 vraag 132 en 133- Bijlage PVE, eis 1.3.1 en eis 1.3.2	Een deel van de gevraagde functionaliteit wordt mogelijk ingevuld met de inzet van MS Teams. Kunnen de rapportages die hieruit voortvloeien buiten beschouwing worden gelaten?	Nee, er word gevraagd naar 1 rapportagetool waarin data van alle telefonie-systemen samen komt, ook data vanuit MS Teams.
272	Inhoud	Vervolg vraag Nvl 1 vraag 84, PVE, 3.1 Gebruikersrollen –Servicemedewerker	Gaat Opdrachtgever hier akkoord met routing op basis van SKill en beschikbaarheid i.p.v. handmatige routing?	Akkoord, momenteel word de door opdrachtgever genoemde prioritering ook al middels Skill bepaald.
273	Inhoud	Vervolg vraag Nvl vraag 7- KPI model 1	De beschikbaarheid wordt maandelijks gemeten en gerapporteerd. Dit is niet dagelijks inzichtelijk via een portal. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 okt – vraag 23, 119 en 243	<p>"Wij eisen geheimhouding en deze eis is niet onderhandelbaar. Geheimhouding is voor een professionele aanbieder normaal."</p> <p>"Nee wij achten de boete proportioneel gezien het belang van deze dienstverlening in onze organisatie."</p> <p>"Ja"</p> <p>In uw antwoord op vraag 243 bevestigt u dat de boete voor het schenden van de geheimhoudingsverplichting verlaagd mag worden tot €10.000,- per overtreding met een maximum van €30.000,- per jaar. Inschrijver neemt aan, aangezien deze vraag als laatste in volgorde beantwoord is door Aanbestedende Dienst, dat dit antwoord leidend is en dat de eerder gegeven antwoorden hierdoor niet van toepassing zijn. Kunt u dit bevestigen? Zo niet, waarom kiest u ervoor om tegenstrijdige antwoorden te geven in de Nota van Inlichtingen?</p>	Tegenstrijdige antwoorden zijn niet de bedoeling. Helaas zijn deze antwoorden dor verschillende medewerkers ingevuld en niet voldoende afgestemd. De antwoorden in de laatste Nota van Inlichtingen vinden rechtskracht waarbij de Nota van Inlichtingen onlosmakelijk deel uitmaakt van de overeenkomst en het inkoopproces. Artikel 17 blijft in stand en dus vervalt de beantwoording van vraag 243. Deze luidt dan "nee", net als bij vraag 23 en 119.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
274	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 okt – vraag 75	<p>“Deze rekenfactoren zorgen voor een betere en gelijkwaardige beoordeling van de prijzen en de invloed op de inschrijfsom.”</p> <p>Het antwoord dat u hier hebt gegeven hoort, naar mening van Inschrijver bij vraag 74. Daarom stelt Inschrijver dezelfde vraag nogmaals: Voor de genoemde onderwerpen heeft u een fictief aantal uren opgegeven. Inschrijver is niet duidelijk waar u deze aantallen op heeft gebaseerd en of deze aantallen realistisch zijn volgens Aanbestedende Dienst. Kunt u dit toelichten?</p>	De uren en aantallen zijn fictief en gekozen om een verhouding tussen de verschillende onderdelen beter te waarderen.
275	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 okt – vraag 62	<p>U schrijft: “Wij vinden het een maatschappelijke verantwoordelijkheid om dit van onze aanbieders te eisen. Om te voorkomen dat er loze beloften worden gedaan willen wij graag van u de invulling zien zodat we die in de verificatiefase ook daadwerkelijk iets kunnen invullen.”</p> <p>Inschrijver begrijpt dat u tijdens de verificatiefase en het verificatiegesprek begin januari iets tastbaars in handen wilt hebben om te zien hoe de winnende partij haar maatschappelijke verantwoordelijkheid invult. Echter, tussen het verzenden van het voorgenomen gunningsbesluit en dit verificatiegesprek is er, naar mening van Inschrijver, voldoende tijd om deze beschrijving, net als de bewijsstukken bij het UEA, zoals het referentieformulier, te ontvangen en te toetsen. Daarnaast heeft het opstellen van deze beschrijvingen een zware belasting van alle inschrijvers, terwijl u juist een lastenverlichting voor staat.</p> <p>Inschrijver verzoekt u dan ook nogmaals om de beschrijving van SDG4 en SDG17 alleen op te vragen bij de winnende Inschrijver, en deze stukken op dezelfde wijze te behandelen als de bewijsstukken genoemd in paragraaf 3.3 van de Aanbestedingsleidraad. Met andere woorden, deze beschrijvingen dienen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit aan Aanbestedende Dienst gecommuniceerd te worden.</p> <p>Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom kiest u ervoor om alle partijen te belasten met deze zwaarwegende beschrijving, terwijl deze niet inhoudelijk wordt beoordeeld?</p>	Akkoord.
276	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 okt – vraag 46	<p>“Dit is inderdaad een ommissie en aangepast in het bijgevoegde nieuwe prijzenblad”</p> <p>In het prijzenblad dat bijgevoegd is aan de nota is de formule van cel I45: “=I44/1400”. Deze formule is dus niet aangepast naar aanleiding van vraag 46. Inschrijver verzoekt u om deze formule alsnog aan te passen en een nieuw prijzenblad te delen met alle geïnteresseerden.</p>	Nu is deze wel aangepast. Het aantal is aangepast en tevens is bereik H24-H28 meegeteld Ook is kolom K gecorrigeerd om een TCO waarde per jaar te geven op basis van 4 jaar.
277	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 okt – vraag 48	<p>“Deze zijn bijgevoegd bij deze nota.”</p> <p>De door u beloofde bijlage ‘verslagen marktconsultatie’ hebben wij niet kunnen vinden bij de documenten die u heeft bijgevoegd bij deze Nota van Inlichtingen. Kunt u deze alsnog aanleveren?</p>	Inderdaad deze zijn vergeten bij te voegen en volgen maandag 8 november.
278	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober166	Inschrijver werkt met prijscomponenten die niet beïnvloed worden door het aantal scholen dat hiervan gebruik maakt. Facturatie van dit onderdeel per school op basis van gebruikers of de gekozen producten is hier niet van toepassing. Deze kosten worden locatieonafhankelijk in rekening gebracht. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Ja. Facturatie dient echter wel per college (naar rato aantal gebruikers) te worden gedaan. Inschrijver dient een voorstel te doen voor facturatie.
279	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober166	Inschrijver werkt met prijscomponenten die niet beïnvloed worden door het aantal scholen dat hiervan gebruik maakt. Facturatie van dit onderdeel per school op basis van gebruikers of de gekozen producten is hier niet van toepassing. Deze kosten worden locatieonafhankelijk in rekening gebracht. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	dubbel ingediend zie 278.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
280	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober151	De hoogte van de boetebedragen zijn hoog en ongelimiteerd. Daarbij geldt voor boetes dat deze altijd een sigaar-uit-eigen-doos (met risico-opslag) zijn en daarmee de tarieven onnodig verhogen. Op basis van de huidige regeling, kan het voorkomen dat door de ongelukkige samenloop van toeval, pech en overmacht meerdere boetes tegelijk worden opgelegd, hetgeen kan oplopen tot een hoogte van een aantal maandbedragen per maand. Dit maakt de boetes disproportioneel. Omdat Aanbestedende Dienst het idee heeft dat het gebruik van een boeteregeling haar zekerheid biedt, stelt Inschrijver voor alle boetepercentages met minimaal een factor 10 te verlagen en het boetebedrag per maand te maximaliseren op 20% per maand en 100% per jaar. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Het eisen van ongelimiteerde boetes zijn in strijd met de Aanbestedingwet en het proportionaliteitsbeginsel. In het KPI model zitten geen ongelimiteerde boetes. Opdrachtgever stelt boetes in om hoge kwaliteit en continuïteit kracht bij te zetten. Opdrachtgever is niet bereid de boetes te verlagen. Voor de KPI's is een maximum aan boete gedefinieerd.
281	Contract	Nota van Inlichtingen 29 oktober151	In het KPI model wordt bij het niet behalen van een KPI om een verbeterplan gevraagd. Bij het niet naleven van dit verbeterplan, worden boetes in rekening gebracht. Het opstellen van een inhoudelijk goed en gedegen verbeterplan vergt tijd en aandacht. Deze tijd en aandacht kan beter aangewend worden voor het wegnemen van de oorzaak van het niet nakomen van de KPI. Dat is ook in het voordeel van Aanbestedende Dienst, aangezien zij geen aandacht hoeft te schenken aan het verbeterplan en het belangrijkste is dat de KPI weer zo snel mogelijk gehaald wordt. Is Aanbestedende Dienst bereid het moeten opleveren van een verbeterplan te schrappen en zo Inschrijvers in staat te stellen alle aandacht te geven aan de dienstverlening naar Aanbestedende Dienst?	Neen, een verbeterplan maakt onderdeel uit van een kwaliteitsverbetering in de dienstverlening en zal niet worden geschrapt. Ze zijn juist direct met elkaar verbonden. Een verbeterplan moet juist de oorzaak proberen weg te nemen.
282	Inhoud	Prijzenblad telefonie	In het nieuwe prijzenblad zijn de regels 16 tot en met 22 toegevoegd om tarieven van oplossingen in te vullen die niet passen bij de tariefstructuur van regel 9 tot en met 15. Echter telt 'kolom i' niet goed op waardoor in regel 44 niet de totaal fictieve inschrijfsom te zien is. Kan Aanbestedende Dienst de rekenformules zo aanpassen dat het prijzenblad dit wel goed optelt?	Dit is aangepast in de nieuwe versie.
283	Inhoud	Prijzenblad telefonie	In het nieuwe prijzenblad wordt er gewerkt met rekenfactoren. Kan Aanbestedende Dienst aangeven hoe er een goed vergelijk kan worden gemaakt, rekening houdend met het feit dat er diverse Inschrijvingen zullen zijn die diverse regels moeten gebruiken om hun producten te prijzen?	Wij gaan ervan uit dat bij het licentiemodel en bij een modulemodel rekening wordt gehouden met het door ons opgegeven aantal gebruikers. Bij het modulemodel worden er geen licentieprijzen ingevuld en kunnen de inschrijvingen worden vergeleken.
284	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober198	De Aanbestedende Dienst krijgt op regelmatige tijden van Microsoft een overzicht van de nieuwe functionaliteit. Het is niet functioneel dat Inschrijver deze informatie van Microsoft doorstuurt. Inschrijver zou hiervoor wel optioneel een lang lopende adoptiedienst kunnen toevoegen waarin dit onderwerp bijvoorbeeld per kwartaal wordt besproken. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Neen, een adoptiedienst is niet de vraag. Het gaat om belangrijke functionele wijzigingen in de gehele geleverde omgeving door functiemutaties in alle pakketten waaruit deze omgeving bestaat. Als deze impact hebben op de organisatie (bijvoorbeeld door aanpassing en/of uitbreiding werkwijzen) willen we hiervan ruim van tevoren op de hoogte zijn, willen we dit bespreken hebben en een strategie op vastgesteld hebben. Dit kan een vast bespreekpunt zijn in het Operationeel Overleg.
285	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober197	Wordt bij deze genoemde eis bedoeld dat er één webinterface is die voor contact center oplossing gebruikt wordt? Er is namelijk altijd nog één andere webinterface voor Microsoft Teams admin.	Nee, opdrachtgever is juist op zoek naar 1 rapportagetool met webinterface waarin data van alle pakketten, dus MS Teams, receptie pakket en contact center pakket in verzameld wordt.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
286	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober56	Microsoft wil de huidige toestellen tot en met 31 juli 2023 met een beperkte functionaliteit voor Microsoft Teams ondersteunen. Het contract loopt door tot na de datum waarmee de toestellen vanaf dan niet meer ondersteunt worden. Inschrijver adviseert Aanbestedende Dienst om deze toestellen te vervangen zodat dit voor elke Inschrijver van toepassing is. Hiermee ontstaat een Level Playing Filed en zijn alle Inschrijvingen één-op-één met elkaar te vergelijken. Kan Aanbestedende Dienst dit advies overnemen?	Nee, aanbestedende dienst wenst goed functionerende toestellen niet direct te vervangen. Wij verwachten wel van leveranciers hier actief over mee te denken en rijdig te waarschuwen. Dit kan bijvoorbeeld in plan van aanpak meegenomen worden door inschrijver.
287	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober179	Wanneer Inschrijver ISO-27001 gecertificeerd is voldoet zij volledig aan eis 1.7.1?	Ja dat klopt.
288	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober159	Als Aanbestedende Dienst er naar eigen zeggen toch vanuit gaat dat toerekenbare tekortschietsing bij professionele opdrachtnemers niet aan de orde is, waarom is zij dan niet bereid het artikel daarop aan te passen?	Toerekenbaar tekortschietsing/wanprestatie kan altijd aan de orde zijn ook bij professionele opdrachtnemers. Er is geen reden om dit artikel aan te passen.
289	Contract	Nota van Inlichtingen 29 oktober151	<p>In de aanbestedingsstukken staat dat Aanbestedende Dienst op zoek is naar een partner voor het leveren van de telefoniedienstverlening. Daarbij verwacht zij onder meer van de wederpartij dat zij Aanbestedende Dienst ontzorgt, flexibel meebeweegt en vooral proactief is door verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening en de opdrachtgever continue daarover informeert. Daarbij is beschreven dat de onderlinge samenwerking is gericht op het opbouwen van een duurzame relatie, die waarde verhogend is voor beide partijen. Hiertoe wil Aanbestedende Dienst gedurende de contractperiode de kwaliteit van de geleverde dienstverlening minimaal eenmaal (maar in veel gevallen meermaals) per jaar beoordelen aan de hand van opgegeven kritieke prestatie-indicatoren (KPI). Het beoogde doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie en een adequate dienstverlening.</p> <p>De invulling van het KPI-model staat echter haaks op wat bovenstaand over de gewenste partnerrelatie is beschreven. Naast dat Aanbestedende Dienst boetes van disproportionele aard en omvang op denkt te moeten opleggen bij het niet behalen van een KPI, kunnen deze boetes ook nog eens gestapeld worden. Niet alleen bij verschillende oorzaken van het niet behalen van de KPI, maar ook door het op meerdere KPI's gelijktijdig opeisen van een boete, getuige het antwoord op vraag 93. Ook het niet verminderen van de eventueel geleden schade met het te betalen boetebedrag (vraag 27) en het uitsluiten van overmacht (vraag 115 en 116) maakt dit het bij voorbaat al een ongelijkwaardige relatie tussen Aanbestedende Dienst en Inschrijver in de uitvoering van de overeenkomst.</p> <p>1 - Hoe reflecteert Aanbestedende Dienst zelf op haar ambivalente houding jegens haar toekomstige partner? 2 - Begrijpt Aanbestedende Dienst dat het stellen van degelijke boetebepalingen met disproportionele boetebedragen tarief-verhogend werkt? 3 - Begrijpt Aanbestedende Dienst dat het stellen van degelijke boeteregelingen voor een groot aantal Inschrijvers een reden is om uiteindelijk van Inschrijving af te zien? 4 - Vanuit welke motivatie heeft Aanbestedende Dienst het KPI-model met de boetes opgesteld?</p>	Zie in eerste instantie graag het gegeven antwoord op vraag 294. Dan: 1. De juridische afdekking bij tekortkomingen van inschrijver staat los van de relatie die wordt opgebouwd; 2. Aanbestedende dienst is van mening dat in casu geen sprake is van disproportionele boetes. De hoogte van de prijs van de inschrijving ligt bij inschrijver zelf; 3. De aanbestedende dienst is van mening dat zij niet kan reageren op uitspraken die gedaan worden over andere inschrijvers; 4. Aanbestedende dienst hecht zeer aan een goede relatie met haar leveranciers. Aanbestedende dienst werkt met onderwijsgelden en beoogt te allen tijde verkwisting van onderwijsgelden tegen te gaan. Over en weer zijn er rechten en plichten die vervuld dienen te worden alsmede kaders die gesteld moeten worden.
290	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober145	Hoe ziet de procedure er uit om van individuele beoordeling naar het in consensus vaststellen van de score er uit?	De individuele scores worden aan de inkoop aangeleverd en in een vergelijkingsoverzicht gezet en vervolgens in de consensus vergadering besproken om zo tot een eensluidende score te komen. De scoreafwijkingen van de beoordelaars worden met elkaar besproken en pas vastgesteld bij akkoord van het team. Prijzen worden pas na de consensus medegegedeeld in een eindoverzicht van de scores.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
291	Proces	Nota van Inlichtingen 29 oktober143	In de vraag wordt gesteld of "dit verificatiegesprek louter en alleen ziet op de vraag of de Inschrijving daadwerkelijk onomstotelijk voldoet aan alle vormvereisten?" Het antwoord dat gegeven wordt stelt dat "het [...] inderdaad een toelichting [is] op de inschrijving en verduidelijking." Het onomstotelijk voldoen aan alle vormvereisten is echter iets anders dan een toelichting en verduidelijking van de Inschrijving. Vormvereisten gaan over de compleetheid en juistheid van de Inschrijving. Een toelichting en verduidelijking heeft betrekking op de inhoudelijke Inschrijving. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het verificatiegesprek louter en alleen ziet op de vraag of de Inschrijving daadwerkelijk onomstotelijk voldoet aan alle vormvereisten?	Opdrachtgever houdt zich het recht voor een verificatiegesprek te houden. Dit houdt in dat opdrachtgever in de praktijk kan verifiëren of de inschrijving aan de gestelde eisen van het aanbestedingsdocument voldoet. Functionele eisen en criteria kunnen in de praktijk worden geverifieerd. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om bij de Opdrachtnemer die in aanmerking komt voor gunning aanvullende bewijsstukken op te vragen. De vormvereisten worden bij inschrijving al gecontroleerd.
292	Proces	Nota van Inlichtingen 29 oktober138, 140	Aangezien Inschrijver pas in de gunningsfase de RFO-template ontvangt, kan zij op in deze fase niet beoordelen of, hoe en met welke inspanning zij deze in kan vullen. Gaat Aanbestedende Dienst er mee akkoord dat eventuele meerkosten, voor op dit moment onvoorzien werkzaamheden aan dit RFO-template, separaat gefactureerd mag worden?	Neen. De RFO template heeft het doel uit te vragen waar de oorzaak van de outtage heeft gelegen. Deze gegevens behoren bekend te zijn bij de inschrijver en behoren dus zonder verdere facturatie gecommuniceerd te worden. Een RFO zal alleen aangevraagd worden bij major storings. Het huidige template is intern gericht en slechts een voorbeeld.
293	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober115, 116	Met het antwoord dat "Opdrachtgever [...] een inschrijver [wenst] te contracteren die zich niet op overmacht hoeft te beroepen" stelt Aanbestedende Dienst feitelijk dat alle mogelijke gebeurtenissen, die tot een mogelijke situatie van overmacht kunnen leiden, kenbaar zijn en dat daar mitigerende maatregelen op te nemen zijn. Het is echter een illusie om te denken dat dit mogelijk is en dat overmacht daarmee uitgesloten kan worden. Zwarte Zwanen (N. N. Taleb) komen voor en daaruit kunnen overmachtsituaties ontstaan. Kan Aanbestedende Dienst de gestelde vragen van een nieuw, redelijk en billijk antwoord voorzien?	Volgens de wet is er sprake van overmacht wanneer partij er helemaal niets aan kan doen dat hij zijn verplichting niet nakomt. Opdrachtgever wenst dit niet verder te definiëren immers de kans iets te vergeten is aanwezig.
294	Contract	Nota van Inlichtingen 29 oktober93	Het antwoord van Aanbestedende Dienst lijkt te impliceren dat een verstoring kan leiden tot een boete voor de verstoring én een boete voor een klacht. 1 - Is dit juist? 2 - Zo nee, hoe dient het antwoord dan gelezen te worden? 3 - Zo ja, waarom acht Aanbestedende Dienst dat redelijk en billijk?	1. nee 2. er zal geen stapeling van boetes plaatsvinden voor verstoring en klacht.
295	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober88	Op basis van welke informatie heeft Aanbestedende Dienst vastgesteld dat het opgegeven maximaal aantal pagina's Inschrijvers voldoende mogelijkheden biedt om de maximale score te behalen?	Deze aantallen zijn door het aanbestedingsteam op basis van ervaring en op basis van de marktconsultatie vastgesteld. Het is van belang dat er geen detailplanningen en dergelijke worden opgenomen maar dat er juist meer aandacht is voor communicatie, risico's/kansen en borging bijvoorbeeld. Bij ruime meerwaarde kan deze score zeker behaald worden.
296	Proces	Nota van Inlichtingen 29 oktober87	Op basis van welke informatie heeft Aanbestedende Dienst vastgesteld dat het opgegeven maximaal aantal pagina's Inschrijvers voldoende mogelijkheden biedt om de maximale score te behalen?	Deze aantallen zijn door het aanbestedingsteam op basis van ervaring en op basis van de marktconsultatie vastgesteld. Het is van belang dat er geen detailplanningen en dergelijke worden opgenomen maar dat er juist meer aandacht is voor communicatie, risico's/kansen en borging bijvoorbeeld. Bij ruime meerwaarde kan deze score zeker behaald worden.
297	Proces	Nota van Inlichtingen 29 oktober87	Op basis van welke informatie heeft Aanbestedende Dienst vastgesteld dat het opgegeven maximaal aantal pagina's Inschrijvers voldoende mogelijkheden biedt om de maximale score te behalen?	Dubbel ingediend

Nota van inlichtingen 2 eigen kopie

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
298	Proces	Nota van Inlichtingen 29 oktober86	Op basis van welke informatie heeft Aanbestedende Dienst vastgesteld dat het opgegeven maximaal aantal pagina's Inschrijvers voldoende mogelijkheden biedt om de maximale score te behalen?	Deze aantallen zijn door het aanbestedingsteam op basis van ervaring en op basis van de marktconsultatie vastgesteld. Het is van belang dat er geen detailplanningen en dergelijke worden opgenomen maar dat er juist meer aandacht is voor communicatie, risico's/kansen en borging bijvoorbeeld. Bij ruime meerwaarde kan deze score zeker behaald worden.
299	Proces	Nota van Inlichtingen 29 oktober82	In het antwoord op de vraag van een der Inschrijvers stelt Aanbestedende Dienst: "Indien een antwoord aanleiding geeft tot aanpassing van de (sub)gunningscriteria zal dit worden aangegeven." Gunningscriteria mogen niet gedurende de aanbestedingsprocedure worden gewijzigd en zij moeten dus de gehele aanbestedingsprocedure, van aankondiging tot beoordeling van de inschrijvingen, gehandhaafd blijven. Dit volgt rechtsreeks uit het Wienstrom-arrest: "De gunningscriteria zelf mogen a fortiori niet worden gewijzigd gedurende de aanbestedingsprocedure." (Hof van Justitie EU (C-448/01, 4 december 2003) Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat zij de (sub)gunningscriteria gedurende onderhavige aanbestedingsprocedure ongemoeid laat?	Gunningscriteria worden niet aangepast tenzij dit noodzakelijk is en dat zal altijd leiden tot een wezenlijke wijziging die met u gecommuniceerd zal worden.
300	Proces	Nota van Inlichtingen 29 oktober53	Inschrijver kan niet akkoord gaan met deze omgekeerde bewijslast, aangezien op de afhandeling van klachten een boeteregeling van toepassing is. Het is aan Aanbestedende Dienst als verantwoordelijke van het wifi-netwerk om aan te tonen dat eventuele problemen of klachten binnen de invloedssfeer van Inschrijver liggen. 1 - Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? 2 - Zo nee, waarom acht zij het door haar gestelde redelijk en billijk?	Dat is akkoord. De verantwoordelijkheid voor voldoende WIFI dekking ligt bij Opdrachtgever.
301	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober39	1 - Welk(e) aantal(len) word(t)(en) bedoeld met "een paar"? 2 - Welk(e) aantal(len) word(t)(en) bedoeld met "heel veel"?	Een paar ligt tussen 2 en 5. Bij meer dan 5 is er sprake van (heel) veel
302	Inhoud	Nota van Inlichtingen 29 oktober	Naar aanleiding van bovenstaande vragen dringt de conclusie zich op dat, voor het ontvangen van Inschrijvingen die op de juiste wijze invulling geven aan het doel en de ambitie die Aanbestedende Dienst heeft met deze aanbesteding, het aanpassen van de planning onvermijdelijk is. Om alle partijen de gelegenheid te bieden om op zorgvuldige wijze deel te nemen aan onderhavige aanbesteding, is het nuttig en verstandig het uiterste moment van indienen van de inschrijving met (minimaal) een maand te verplaatsen. Dat wordt dan donderdag 16 december, waarbij met eerbiediging van de minimale termijnen de laatste NvI op 3 december gepubliceerd dient te worden. 1 - Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? 2 - Zo nee, wat is hiervan de reden? 3 - Wat zou voor Aanbestedende Dienst wél een reden zijn om de planning een maand met een maand te verlaten?	Nee een maand is voor ons niet realiseerbaar maar de termijnen worden wel verruimd, zie hieronder

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
303	Proces	Aanbestedingsleidraad 2.4	<p>Zoals gesteld in artikel 2.54 van Aanbestedingswet 2012, dient de laatste Nota van Inlichtingen uiterlijk 10 dagen voor uiterste datum voor het indienen van de Inschrijvingen verstrekt te worden. De Richtlijn 2014/24/EU en de Aanbestedingswet 2012 vermelden veelvuldig 'vanaf' en 'te rekenen vanaf een bepaalde datum'. Verordening 1182/71/EG bepaalt dat een in dagen, weken, maanden of jaren omschreven termijn ingaat op de dag, volgend op de dag waarin een bepaalde gebeurtenis plaatsvindt. Dag nul, de dag waarop de gebeurtenis plaatsvindt, telt derhalve niet mee. De termijn begint daarmee om 00:00 uur van de dag volgend op die waarop de gebeurtenis plaatsvindt. De termijn eindigt hiermee om 24:00 uur op de laatste dag van de termijn. Aangezien Aanbestedende Dienst op 5 november de tweede Nota van Inlichtingen gaat publiceren, dient het uiterste moment van inschrijven gesteld te worden op dinsdag 16 november aanstaande. Voor elke dag dat de tweede Nota van Inlichtingen later gepubliceerd wordt, schuift het uiterste moment van inschrijven een dag op, met in achtneming van verordening 1182/71/EG waarin is bepaald dat als de laatste dag van een termijn valt op een feest-, zater-, of zondag de termijn afloopt op de volgende werkdag om 24:00 uur.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst het uiterste moment van indienen van de Inschrijving aanpassen met eerbiediging van de wettelijk verplichten termijnen?</p>	Ja de planning is hierop aangepast. Zie hieronder
304	Proces	Aanbestedingsleidraad 2.4	<p>Op vrijdag 29 oktober is om 19:45 uur de Nota van Inlichtingen gepubliceerd, waarin 260 door Inschrijvers gestelde vragen door Aanbestedende Dienst zijn beantwoord. Deze publicatie was een dag eerder voorzien, maar door het grote aantal vragen en het bijbehorende zoekwerk kon dit niet tijdig plaatsvinden. In de aangepaste planning is tot vrijdag 5 november 10:00 uur de mogelijkheid opgenomen om vragen te stellen voor de tweede Nota van Inlichtingen. De eerste bestudering van de Nvl en de meer dan 20 bijlagen stelt in aard en omvang voldoende voedingsbodemp voor meerdere tientallen vragen per Inschrijver. Aanbestedende Dienst heeft in de aangepaste planning opgenomen dat zij op dezelfde dag alle vragen zal beantwoorden. Hierin wordt er derhalve vanuit gegaan dat de beantwoording van alle vragen per omgaande plaats kan vinden. In hoeverre dit haalbaar is, gezien de oorzaak van de vertraging bij het beantwoorden van vragen voor de eerste Nvl, lijkt het risicovol om te veronderstellen dat dit ook daadwerkelijk het geval zal zijn om een tijdige en zorgvuldige beantwoording door de Aanbestedende binnen een dergelijke korte termijn mogelijk te maken. Overschreding van de eigen gestelde termijn lijkt evident.</p> <p>1 - Is Aanbestedende Dienst bereid de gehele planning een maand naar achter te verplaatsen zodat ook zij voldoende tijd heeft om de vragen zorgvuldig en volledig te beantwoorden?</p> <p>2 - Zo nee, met hoeveel weken is Aanbestedende Dienst wel bereid de planning naar achter te verplaatsen?</p> <p>3 - Indien Aanbestedende Dienst geen bereidheid vertoont om de planning aan te passen, hoe denkt zij dan recht te kunnen doen aan de Inschrijvers door de vragen zorgvuldig en volledig te beantwoorden?</p>	<p>1. Nee de planning wordt wel verruimd zie hieronder</p> <p>2. nvt</p> <p>3. de planning is verruimd en geeft inschrijver de mogelijkheid om 9 werkdagen te benutten na de laatste nota (13 kalenderdagen)</p> <p>zie hieronder</p>

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
305	Proces	Aanbestedingsleidraad 2.16	<p>AW2012 - Artikel 2.73: "Een aanbestedende dienst verlengt de termijnen voor het indienen van de inschrijvingen zodanig dat alle betrokken ondernemers van alle nodige informatie voor de opstelling van de inschrijvingen kennis kunnen nemen, indien: [lid d.] de aanbestedingsstukken aanzienlijk gewijzigd zijn."</p> <p>Het toevoegen van 15 nieuwe documenten waarin nieuwe, gewijzigde en aanvullende informatie is opgenomen, geldt binnen deze context als aanzienlijke wijziging van de aanbestedingsstukken, die redelijkerwijs verlenging van de termijnen billijkt.</p> <p>1 - Is Aanbestedende Dienst bereid de gehele planning een maand naar achter te verplaatsen? 2 - Zo nee, met hoeveel weken is Aanbestedende Dienst wel bereid de planning naar achter te verplaatsen? 3 - Indien Aanbestedende Dienst geen bereidheid vertoont om de planning aan te passen, hoe denkt zij dan recht te kunnen doen aan de Inschrijvers en het genoemde artikel uit de Aanbestedingswet?</p>	<p>1. Nee de planning wordt wel verruimd zie hieronder</p> <p>2. nvt</p> <p>3. de planning is verruimd en geeft inschrijver de mogelijkheid om 9 werkdagen te benutten na de laatste nota (13 kalenderdagen)</p>

Nieuwe termijnen en planning

22-11-2021 tot 10:00 uur inschrijving indienen tot

14-12-2021 Voornemen tot gunnen

14-1-2022 Definitieve gunning