

2 de nota van inlichtingen: Vragen en Antwoorden aanbesteding TELEFONIE gemeente Landgraaf/gemeente Brunssum, met referentienummer 2111.

Ref. nr.	Fase	Individueel	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangendatum
1	Inschrijffase	Nee	Contract	Overeenkomst	"De initiële looptijd van de overeenkomst is 5 jaar. Iedere opdrachtgever heeft de mogelijkheid de overeenkomst tweemaal te verlengen." Betekent dit dat de overeenkomst meerdere malen met 2 jaar verlengd kan worden. Of betekent dit dat het maar eenmaal met 2 jaar verlengd kan worden.	Dit betekent dat de overeenkomst meerdere malen met 2 jaar verlengd kan worden.	9-7-2021
2	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 14	Mag inschrijver bij opdrachtverstrekking een meting uitvoeren en afhankelijk van die meting een DAS systeem aanbieden?	Zie vraag 13.	9-7-2021
3	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.4 - Technisch - Koppelingen - Wens 8	Kan opdrachtgever deze wens beargumenteren? Inschrijver snapt op dit moment niet waarom er een KCC wordt uitgevraagd die vervolgens wordt gekoppeld aan een KCS. Dit maakt het wellicht onnodig complex en sommige essentiële functies zullen mogelijk vervallen.	Zie vraag 23. KCC gemeente Landgraaf werkt via het KCS om telefoongesprekken te kunnen beantwoorden vanuit 1 systeem (het aannemen van het gesprek, het antwoord van de vraag opzoeken, telefoonnotities versturen etc). Wanneer inschrijver van mening is dat deze koppeling te complex is, vragen wij inschrijver een aanbieding te doen, die aan dezelfde eisen kan voldoen.	9-7-2021
4	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 4	Om hoeveel maximaal Concurrent Agents gaat het?	Zie vraag 23.	9-7-2021
5	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Eis 14, Indoor dekking	Kan Opdrachtgever specificeren welke eisen er worden gesteld aan indoor dekking en dit definiëren in minimaal benodigde waarden? 97% dekking is geen professioneel, objectief, meetbaar of technisch criterium waarin bereik kan worden uitgedrukt. Ook zijn er verschillende frequenties die niet allemaal meer door alle aanbieders worden ondersteund. 97% zegt bijvoorbeeld niets over frequentie, signaalsterkte en signaalkwaliteit. Daarnaast kunnen volgens Inschrijver voor indoor en outdoor dekking niet dezelfde eisen worden gesteld maar dient hierin een onderscheid te worden gemaakt.	Het gaat de opdrachtgever om een hoge bereikbaarheid, de genoemde 97%, voor zowel binnen als buiten. Hoe de leverancier dit technisch invult is aan hem zelf. Zie ook vraag 148.	16-7-2021
6	Inschrijffase	Nee	Inhoud	ICT Infrastructuur	Is er een apart VLAN voor voice verkeer ingericht en operationeel?	Parkstad-it heeft voor telefonie een apart vlan per gemeente	16-7-2021
7	Inschrijffase	Nee	Inhoud	ICT Infrastructuur	(Tot in hoeverre) gebruikt Opdrachtgever Microsoft Teams en wenst Opdrachtgever de telefonie te integreren in Microsoft Teams? Gezien de aanvullende licenties die hiervoor benodigd zijn verzoekt Opdrachtgever, indien deze wens er is, hier een aparte (optionele) regel voor vrij te maken in de Inschrijfbijlatten. Indien het een optionele regel betreft verzoeken wij om te verduidelijken of en tot in hoeverre deze prijs en de hierbij behorende functionaliteit worden meegenomen in de beoordeling van de aangeboden oplossing (gezien de toegevoegde meerwaarde die de integratie kan bieden, maar ook de meerkosten die dit met zich meebrengt).	Opdrachtgever heeft een integratie van telefonie in Microsoft niet benoemd als wens. Het staat de inschrijver vrij om een (mogelijke) oplossing mee te nemen in de inschrijving.	16-7-2021
8	Inschrijffase	Nee	Inhoud	ICT Infrastructuur	Welke hoeveelheden MS Office Pro Plus nemen beide organisaties af? MS Office365 Pro Plus betekent enkel de applicaties en geen diensten zoals Exchange of MS Teams. Wordt hier wel de juiste licentie benoemd?	Landgraaf en Brunssum beschikken over Office365 E3 voor iedere medewerker. Op de werkplek wordt gebruik gemaakt van Office Pro Plus. MS Teams is beschikbaar op mobiele devices en voor alsnog niet als App op de Win10 + Office Pro Plus virtuele kantoor werkplek.	16-7-2021
9	Inschrijffase	Nee	Inhoud	ICT Infrastructuur	In de ICT infrastructuur kunnen wij niets terugvinden over de WiFi oplossing/infrastructuur die er wordt gebruikt en hoe de inplandige WiFi dekking is en welke mogelijkheden er eventueel in de planning staan om het WiFi bereik te verbeteren. Ook verzoeken wij na te gaan of de huidige WiFi oplossing seamless roaming tussen access point ondersteunt. Wij verzoeken met klem om deze punten te verduidelijken.	De huidige WiFi is op basis van Ruckus. Iedere gebruiker connecteert middels GovRoam en kan derhalve bij iedere gemeente binnlopen en gebruik maken van WiFi. Voice over WiFi adviseren wij niet vanwege roaming in het pand.	16-7-2021
10	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Inschrijfbiljet	Inschrijver verzoekt te verduidelijken of het bij aankoopsom ook gaat om het afkopen van internationaal gespreksverkeer. Gezien de zinsnede 'Of' lijkt het hier wel op, maar wij willen dit voor de zekerheid navragen.	Het is belangrijk voor de opdrachtgevers dat medewerkers in de grensstreek aan het nationale tarief kunnen bellen en bereikbaar zijn. Indien dit niet tot het nationale belverkeer hoort, dient de inschrijver internationaal aan te bieden.	16-7-2021

11	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Inschrijfbiljet	Van welke toestellen (incl. hoeveelheden) wordt er op dit moment gebruik gemaakt en ziet Opdrachtgever het vanuit duurzaamheid als een mogelijkheid deze toestellen te hergebruiken? Zo nee, wat is de reden dat deze toestellen zijn afgeschreven c.q. aan welke vereisten aan de nieuwe toestellen voldoen de huidige toestellen op dit moment? Inschrijver verzoekt om het aanbieden van deze optie in het kader van duurzaamheid als een kortingsmogelijkheid in het tariefblad te verwerken.	Gemeente Landgraaf gebruikt momenteel Mitel telefoons, specifiek de types 5312 (overgrote deel), 5320 (10 tot 20 stuks), 5324 (telefonistes) en 6920 (slechts 10 stuks). Gemeente Landgraaf wil de toestellen niet hergebruiken. Met uitzondering van de 10 stuks 6920 toestellen zijn alle toestellen behoorlijk verouderd en willen we alles vervangen. De 6920 kunnen (indien noodzakelijk) opnieuw ingezet worden. Brunssum heeft oude Siemens/Unify toestellen deze dienen vervangen te worden).	16-7-2021
12	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Inschrijfbiljet	Inschrijver verzoekt te motiveren wat er wordt verstaan onder een basis model en een professional/luxe model.	Het basismodel is een simpel vast toestel, waar gebruikers mee kunnen bellen en een aantal gebruiksopties hebben. Het professional/luxe model wordt ingezet bij de KCC/telefonie medewerkers, die constant telefoneren en dus meer gebruiksopties nodig hebben voor het uitvoeren van hun werk.	16-7-2021
13	Inschrijffase	Nee	Proces	Inschrijfbiljet	Er is geen mogelijkheid georganiseerd voor een schouw terwijl Opdrachtgever wel garanties wenst ten aanzien van de indoor dekking. Inschrijver verzoekt dringend een schouw op alle locaties te organiseren zodat indoor dekkingsmetingen kunnen worden verricht en de situatie ter plaatse kan worden beoordeeld, dan wel om de vereisten op het gebied van indoor dekking te laten vervallen.	Opdrachtgever heeft de inschrijvers uitgenodigd in de 1ste Nota van Inlichtingen voor de schouw die georganiseerd zal worden op 4 augustus. Inschrijvers konden tot 29 juli 2021 aanmelden.	16-7-2021
14	Inschrijffase	Nee	Proces	Inschrijfbiljet	Om te waarborgen dat partijen met dezelfde hoeveelheden van ALLE soorten minuten, bundels, ALLE soorten gebruikers, ALLE soorten hardware en ALLE andere uitgevraagde hoeveelheden rekenen, verzoeken wij om in het prijsblad de uitgevraagde ALLE hoeveelheden als vaste, niet-aanpasbare waarden op te nemen. Indien Opdrachtgever besluit dit niet te doen verzoeken wij te motiveren hoe zonder het invullen van deze aantallen er wordt gewaarborgd dat inschrijvingen naar gelijkwaardigheid worden beoordeeld?	Op het inschrijfbiljet zijn de aantallen ingevuld. Opdrachtgevers willen benadrukken dat de inschrijvers vrij mogen kiezen tussen prijs per eenheid of afkoopsom inzake belminuten. Ten aanzien van apparatuur staat het de inschrijver vrij om in het toelichtingenveld prijzen voor andere staffels te vermelden. Daar waar geen aantallen zijn vermeld dient inschrijver zelf de aantallen in te vullen op basis van zijn aanbieding.	16-7-2021
15	Inschrijffase	Nee	Proces	BIJLAGE 2 VISIE-DOCUMENT	"2. [...] Daarnaast willen graag een overzicht van andere SLA varianten en welke invloed (vermindering) deze hebben op de prijs." Op welke wijze worden deze varianten in de beoordeling betrokken en hoe wordt hierbij een objectieve beoordeling (appels met appels vergelijken) gewaarborgd?	Inschrijver moet de meest uitgebreide SLA variant aanbieden. Deze wordt beoordeeld aan de hand van de gevraagde dienstverlening. Eventuele andere varianten hebben geen invloed op de beoordeling.	16-7-2021
16	Inschrijffase	Nee	Proces	Aanbestedingsleidraad – C.10	4. Onderscheidende functionaliteiten/factoren/dienstverlening inschrijving: "Indien onderscheidende functionaliteiten/factoren/dienstverlening niet in de inschrijfsom zijn opgenomen en niet noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht en/of voor het optimaal functioneren van het telefonieplatform, dient dit in een aparte paragraaf, duidelijk en expliciet aangegeven te worden met de daarbij behorende kosten (excl BTW).. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken op welke wijze dergelijke functionaliteiten/factoren/dienstverlening in de beoordeling worden meegenomen?	Deze worden niet meegenomen in de beoordeling. Opdrachtgevers willen inzicht krijgen in de mogelijkheden en de daarbij behorende kosten. Indien functionaliteiten/factoren/dienstverlening etc. noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht, echter niet beschreven zijn in de leidraad door opdrachtgever in o.a. de eisen, dient inschrijver dit te beschrijven bij gunningscriterium 4.	16-7-2021
17	Inschrijffase	Nee	Proces	Aanbestedingsleidraad – C.10	3. Plan van aanpak met resultaatsverplichting: "Indien componenten en/of taken zoals ten aanzien van functionaliteiten, SLA, voorbereiding, implementatie, realisatie, oplevering, uitvoering/nazorg, advisering en/of visie, etc. optioneel zijn en niet in de inschrijfsom zijn opgenomen en niet noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht en/of voor het optimaal functioneren van het telefonieplatform, dient dit in een aparte paragraaf, duidelijk en expliciet aangegeven te worden met de daarbij behorende kosten (excl BTW)." Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken op welke wijze dergelijke componenten/taken in de beoordeling worden meegenomen?	Zie vraag 16	16-7-2021
18	Inschrijffase	Nee	Proces	Aanbestedingsleidraad – C.6	"Vragen voor de tweede inlichtingenronde mogen uitsluitend betrekking hebben op antwoorden uit de eerste ronde." Wat in eerste instantie voor Inschrijver duidelijk is kan door de Nota van Inlichtingen in een ander daglicht worden geplaatst. Hierdoor kan het noodzakelijk zijn om aanvullende vragen te stellen om opnieuw een duidelijk beeld van zaken te krijgen. Inschrijver neemt aan dat er aan de hand van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen nog een mogelijkheid bestaat om aanvullende vragen m.b.t. de Nota te stellen. Is deze aanname juist? Zo niet, waarom geeft de Aanbesteder de Inschrijver niet de volledige ruimte om goed geïnformeerd te worden en te zijn over de opdracht?	Indien antwoorden in de 1ste Nota van Inlichtingen consequenties/vragen oproepen voor andere zaken kunnen deze in de 2de nota van inlichtingengesteld worden. Vragensteller dient dan aan te geven op basis van wel antwoord deze vraag gesteld wordt, dit ter beoordeling aan de aanbesteden dienst.	16-7-2021
19	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Aanbestedingsleidraad – A.8.7	"Op deze aanbesteding zijn de wensenlijst (Bijlage 1.4) duurzaamheid wensen opgenomen." Op welke wensen in Bijlage 1.4 wordt hier gedaan?	ISO --14001 of gelijkwaardig.	16-7-2021

20	Inschrijffase	Nee	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad – A.8.2	“In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk) aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep.” Inschrijver neemt – conform het recent gepubliceerde Visie document van de vakgroep Aanbestedingsrecht van PIANOo (URL: https://www.piano.nl/visie-social-return) – dat in plaats van ‘opdrachtwaarde’ hier ‘loonwaarde’ wordt bedoeld. Is deze aanname juist?	Uw aanname is onjuist. Het beleid Social return Zuid-Limburg gaat uit van 2% van de <u>totale opdrachtwaarde</u> en staat dus correct opgenomen in het bestek.	16-7-2021
21	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Aanbestedingsleidraad – A.5.2	“Bij de beschrijving van bovengenoemde referentie dient het referentieblad te worden gevuld met de volgende onderdelen: [...] • Een ondertekende tevredenheidsverklaring van de betreffende opdrachtgever, waaruit blijkt dat de opdrachtgever tevreden is over alle werkzaamheden binnen het project ten behoeve van het referentiewerk (zie bijlage 1.5 en bijlage 1.6).” Inschrijver verzoekt in het kader van de administratie lastenverlichting om de ondertekende tevredenheidsverklaringen enkel aan te laten leveren door de partij die voor voorlopige gunning in aanmerking komt. Is dit akkoord?	Dit is een knock-out criterium en dient bij inschrijving aangereikt te worden.	16-7-2021
22	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Aanbestedingsleidraad – A.2	“De betrokken opdrachtgevers opereren in dezelfde regio, hebben vergelijkbare behoeften en wensen een mogelijkheid om de invulling van die behoeften in toenemende mate te integreren. Daarom achten zij het clusteren van deze opdracht wenselijk.” Begrijpt Inschrijver het echter goed dat er twee separate platforms worden uitgevaagd; 1 voor Gemeente Landgraaf en 1 voor Gemeente Brunssum; of is het mogelijk dat wij één platform leveren waarop de twee separate organisaties kunnen worden aangemaakt (en separaat of al dan niet gezamenlijk kunnen worden beheerd)?	Het is aan de inschrijver om te beslissen om op basis van de opdrachtbeschrijving met 1 of 2 platformen aan te bieden. Wat voor beide opdrachtgevers van belang is, is dat er sprake is van een logische scheiding van beide omgevingen. Dus gebruikers van Brunssum zien Landgraaf niet en vice versa. Beide omgevingen hebben ook een eigen inrichting, eigen beheersomgeving, eigen autorisaties.	16-7-2021
23	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Eis 2	Waarop doelt Opdrachtgever met ‘multi channel’? Als Opdrachtgever doelt op chat of social media integratie, dan verzoekt Opdrachtgever de precieze gewenste werking hiervan te definiëren. Het is voor Inschrijver bijvoorbeeld wel mogelijk om andere kanalen te integreren, maar in de praktijk blijken Opdrachtgevers toch vaak te kiezen voor bijvoorbeeld hun eigen zaaksysteem of ERP systeem. Inschrijver verzoekt om deze eis en het gewenste daadwerkelijke gebruik ervan te definiëren dan wel om deze eis te laten vervallen of enkel als wens te benoemen.	Voor zowel Brunssum als Landgraaf geldt dat de diverse communicatiekanalen samenkomen in het KCC en beheerd worden vanuit de KCC-applicatie. Echter gelet op de toekomstvastheid van de telefonie-oplossing is het noodzakelijk dat we inzichtelijk krijgen of de aangeboden oplossing in staat is om meerdere communicatiekanalen dan alleen spraak te beheren. Wij verwachten van een multi channel contact center dat het de inkomende vragen, via onderstaande gespecificeerde communicatie kanalen, reguleert en aanbied aan de beschikbare KCC agents. De KCC agents moeten de inkomende vragen kunnen beantwoorden via het multi channel contact center. De communicatie kanalen voor gemeente Landgraaf bestaan uit telefoon, e-mail en diverse social Media platformen, waaronder Facebook messenger en Twitter. Voor gemeente Landgraaf wordt het KCS platform van leverancier SIM leidend hierin. Wij verwachten ook dat inschrijver een dergelijk platform kan aanbieden, wanneer opdrachtgever ervoor kiest om van het huidige platform af te stappen. Bij de gemeenten zijn er gemiddeld 5 medewerkers actief per gemeente. De mogelijkheid moet bestaan om dit aantal te kunnen uitbreiden.	16-7-2021
24	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Eis 34	Waarom zijn er 46 resp. 39 SIP trunks in gebruik? Worden hier wellicht spraakkanalen bedoeld?	Opdrachtgever bedoelt hier inderdaad het aantal spraakkanalen.	16-7-2021
25	Inschrijffase	Nee	Proces	4.3 – C.10 Beoordelingscriterium overige factoren	‘Overige factoren’ is een ongedefinieerd beoordelingscriterium. Om een objectieve / gelijkwaardige beoordeling te waarborgen verzoekt Inschrijver Opdrachtgever om de ‘Overige factoren’ te specificeren.	Opdrachtnemer heeft de basis beschreven in de leidraad, wat volgens zijn kennis en kunde mogelijk is. Opdrachtgever verwacht dat er in de huidige markt meer mogelijkheden zijn die niet beschreven staan, echter wel door inschrijver aangeboden worden in de offerte. Zie ook vraag 16.	16-7-2021
26	Inschrijffase	Nee	Inhoud	A.5.3 ISO27001	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever om te specificeren welke normen als gelijkwaardig worden geaccepteerd.	Voor beoordeling gelijkwaardigheid zie specificatie bij het betreffende ISO-27001.	16-7-2021

27	Inschrijffase	Nee	Inhoud	A.5.3 ISO27001	Informatiebeveiliging is anno 2021 een onderwerp dat niet moet worden onderschat. Inschrijver is dan ook verbaasd dat hierin ook een beschrijving van een gelijkwaardig systeem wordt gehanteerd, gezien het aanwezig hebben van een gelijkwaardig systeem in zou moeten houden dat er niet alleen een beschrijving aanwezig zou moeten zijn maar ook een volledige set aan beheersmaatregelen (bijlage A van de norm). Een vergelijkbaar systeem is daarnaast alleen gelijkwaardig als er ook extern op geaudit wordt. Inherent aan het ISO27001 systeem is namelijk dat er ook op de naleving wordt getoetst. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever, om een gelijkwaardige beoordeling tussen partijen te realiseren, het ISO27001 certificaat zelf te vereisen dan wel een vergelijkbaar systeem waar in elk geval minimaal eenmaal per jaar extern geaudit wordt door een volgens de gelijkwaardige norm erkende instelling.	Opdrachtgever is het eens met deze stelling. Indien de opdracht wordt gegund aan een inschrijver met een gelijkwaardig systeem, zal dit minimaal 1x per jaar door een externe partij moeten worden geaudit.	16-7-2021
28	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Artikel 17. Intellectuele eigendom	"Gibit inkoopvoorwaarden: Artikel 17 - Dit artikel komt in zijn geheel te vervallen en wordt vervangen door de versie van de inschrijver. Dit zal overlegd worden na eventuele gunning.	Niet akkoord. Artikel 17 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Het is niet acceptabel dit artikel te vervangen door een nog onbekende andere versie van dit artikel. Een inhoudelijke beoordeling is nu immers niet mogelijk.	20-7-2021
29	Inschrijffase	Nee	Contract	Gibit inkoopvoorwaarden: Artikel 9	"Inschrijver stelt de volgende betalingsvoorwaarden voor t.b.v. eenmalige projectkosten: - 50% bij opdracht - 30% bij aanvang werkzaamheden - 20% bij oplevering Betaling binnen 30 dagen na factuurdatum Maandelijkse dienst: - 100% achtaf Betaling binnen 14 dagen na factuurdatum	Akkoord, met dien verstande dat in overleg met de leverancier een betalingsschema kan worden opgesteld voor de eenmalige projectkosten waarbij de laatste fase van de implementatie de acceptatie is.	20-7-2021
30	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Gibit artikel 6	Inschrijver is enkel aansprakelijk voor directe schade, geen indirecte schade. Dit geldt voor beide Gemeenten. Is de opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord. Artikel 6 gaat niet over directe en indirecte schade maar over Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden.	20-7-2021
31	Inschrijffase	Nee	Proces	c.11 PoC	Kan de opdrachtgever de kaders van de PoC beschrijven? Aan welke voorwaarden moet de PoC voldoen, zodat de PoC als geslaagd kan worden beschouwd?	In bijlage 3 'Proof of Concept' wordt beschreven hoe het proces gaat verlopen en welke functionaliteiten getoetst worden. Wanneer aangetoond wordt aan beide opdrachtgevers dat het platform voldoet aan de wensen en eisen zoals beschreven in de aangeboden inschrijving, is de POC geslaagd.	20-7-2021
32	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Implementatie	Voor wat betreft de planning, kan de inschrijver uitgaan van een maximale doorlooptijd van 2 maanden?	Ja, de implementatie moet voor 1 januari worden gerealiseerd.	20-7-2021
33	Inschrijffase	Nee	Proces	Planning	Kan de inschrijver uitgaan van maximaal twee migraties (Brunssum en Landgraaf)?	Ja, de inschrijver kan uitgaan van maximaal 2 migraties: Brunssum en Landgraaf. Andere entiteiten zoals de bibliotheek maken gebruik van de telefonieoplossing van een van de twee opdrachtgevers.	20-7-2021
34	Inschrijffase	Nee	Proces	Implementatie	Inschrijver gaat uit van 1 dag nazorg in de vorm van functionele en technische ondersteuning per migratie. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgever verwacht van de inschrijver een passende implementatie waarna het platform door alle medewerkers gebruikt kan worden. Hierbij moet de inschrijver de benodigde tijd voor nazorg naar eigen inzicht begroten en aanbieden. Indien er meer dagen nodig zijn dienen deze om niet te worden geleverd.	20-7-2021
35	Inschrijffase	Nee	Proces	Implementatie	Inschrijver gaat ervanuit dat de gemeenten één vast aanspreekpunt (projectmanager) toewijzen aan dit project, hij/zij is tevens het vaste aanspreekpunt voor de projectmanager van de inschrijver. Is de opdrachtgever hiermee akkoord.	Opdrachtgever heeft één vast aanspreekpunt (projectmanager) toegewezen voor de begeleiding van de aanbesteding telefonie.	20-7-2021
36	Inschrijffase	Nee	Proces	Implementatie	Inschrijver stelt ten tijde van de implementatie de volgende overlegstructuur voor: • Stuurgroep: 1 x per 6 weken • Projectoverleg extern: 1 x per 2 weken • Projectoverleg intern: 1 x per 2 weken Dienen de overleggen online of op locatie te worden gevoerd?	Met een doorlooptijd van 2 maanden zou de stuurgroep 1x samenkomen. Dit is voor de opdrachtgever onvoldoende. Het is een implementatieperiode waarin snel geschakeld moet worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Afhankelijk van de te bespreken onderwerpen kan het overleg zowel op locatie of online plaatsvinden.	20-7-2021
37	Inschrijffase	Nee	Proces	Implementatie	Inschrijver gaat uit van maximaal 3 overleggen voor het functioneel design en 3 overleggen voor het technisch design. In de project calculatie gaan wij er vanuit dat de gemeenten reeds inzicht heeft in het functionele bereikbaarheidsplan (callflows, acd- en huntgroepen, chef-secretaresse schakelingen etc.)	Opdrachtgever heeft inzicht in het functionele bereikbaarheidsplan.	20-7-2021

38	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 1: Begrijpt de inschrijver het goed, dat het een volledig Cloud gebaseerde dienst dient te zijn en geen Managed dienst?	De dienst moet inderdaad Cloud gebaseerd zijn. Inschrijver kan niet zomaar aannemen dat het geen managed dienst is, aangezien deze afhankelijk is van de definitie van onderliggende diensten. In de visievragen wordt bijvoorbeeld ook gevraagd naar de visie op ontzorging van de opdrachtgevers.	20-7-2021
39	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 2: Wat verwacht men ten aanzien van het afschalen? Inschrijver hanteert een maximale afschaling van 25% per jaar. Is de opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgevers gaan hiermee akkoord.	20-7-2021
40	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 3: Kan de inschrijver toelichten wat men bedoelt met 99% storingsvrij. Kan dit gelezen worden als 99% beschikbaarheid? De beschikbaarheid van de oplossing wordt o.a. bepaald door de technische configuratie. Redundantie is bijvoorbeeld niet uitgevraagd.	Met 99% wordt inderdaad 99% beschikbaarheid bedoeld. Ten aanzien van redundantie verwijzen we graag naar visievraag 4.	20-7-2021
41	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 1: Opdrachtgever vraagt een Cloud oplossing uit. Dient de oplossing op een externe Nederlandse Datacenter geconfigureerd te worden?	De dienstverlening wordt geleverd vanuit een land in de EEG, bij voorkeur Nederland.	20-7-2021
42	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 3: Dient de oplossing redundant te worden uitgevoerd, over twee geografisch gescheiden datacenters in Nederland? Dit verhoogt de beschikbaarheid van de oplossing	Parkstad IT beschikt over 2 geografisch gescheiden datacenters met dubbele internetaansluitingen. Of Landgraaf / Brunssum dit ook eisen van de telefonie leverancier is aan hen.	20-7-2021
43	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 3: Dienen de verbindingen (IPVPN) van het datacenter van de inschrijver naar de netwerkomgeving van de gemeenten inclusief in de aanbidding te zijn? Zo ja, kan dit als eis geformuleerd worden?	Voorkeur omwille de dienstverlening is glas van de leverancier in huis met eigen apparatuur. Dus zonder tussenkomst van Firewall / internet	20-7-2021
44	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 3: Om de beschikbaarheid van de oplossing te kunnen waarborgen, stelt de inschrijver voor om de connectie op basis van een IP-VPN te verbinden en niet via het publiek internet. Is de opdrachtgever hiermee akkoord?	Voorkeur omwille de dienstverlening is glas van de leverancier in huis met eigen apparatuur. Dus zonder tussenkomst van Firewall / internet	20-7-2021
45	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 4: Welke SLA normen hanteren de beide Gemeenten?	Voor de SLA verwijzen we graag naar visievraag 2. Opdrachtgevers beoordelen de adequaatheid en volledigheid van de aangeleverde SLA.	20-7-2021
46	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 3: Welke provider is de huidige leverancier voor wat betreft de SIPverbindingen? Waar zijn deze ontsloten? Is het mogelijk dat de provider deze SIPverbindingen verhuist naar de datacenter van de inschrijver?	Opdrachtgever verstrekt - op verzoek - de informatie over de huidige leverancier(s) bij het voornemen tot gunnen.	20-7-2021
47	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 7: Handleiding zijn beschikbaar. Kortom, de opdrachtgever vraagt geen trainingen uit? Indien trainingen wel benodigd zij, kan de opdrachtgever formuleren wat men verwacht aan trainingen? Hoeveel trainingen, elke gebruikers, op locatie of online etc.	Opdrachtgever heeft in de aanbesteding niet vermeld dat training niet benodigd zijn. Mocht blijken dat trainingen benodigd zijn, dan dient hier rekening mee gehouden te worden.	20-7-2021
48	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 10: 2 maanden voor de uitrol van dit project kan risicovol zijn. Met name ook voor wat betreft de feestdagen etc. Kan deze eis komen te vervallen? Inschrijver hanteert normaliter een doorlooptijd van 3 a 3,5 maand.	Nee, de migratie dient voor 1-1-2021 te worden gerealiseerd.	20-7-2021
49	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Het is de inschrijver niet duidelijk hoeveel abonnementen t.b.v. mobiel er benodigd zijn? Kan de opdrachtgever aangeven met welk aantal de inschrijver dit dient te calculeren?	We gaan uit dat 75% van de medewerkers uiteindelijk met een mobiel gaan werken. Dat betekent per gemeente een 300-tal medewerkers.	20-7-2021
50	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 14: Kan de opdrachtgever de locaties delen, waar de dekkingsgraad minimaal 97% dient te zijn? Indien in pandig de 97% niet wordt gehaald, dient er dan een indooroplossing te worden gecalculeerd? voor de calculatie van een indooroplossing dient ten alle tijden een meting te worden uitgevoerd, de calculatie zal dan een indicatie zijn. Is opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie vraag 13 en 148.	20-7-2021
51	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Prijzenbladen	Inschrijver wordt geacht zowel aantallen als prijs in te vullen m.a.w. inschrijver moet een inschatting van de te leveren aantallen maken op basis van leidraad. Daarbij geeft u aan dat niet geoffreerde functionaliteiten en/of dienstverlening om niet dient te worden geleverd. Het lijkt inschrijver wenselijker en realistischer dat beide gemeentes de aantallen opgeven met de opmerking dat de aantallen een raming betreft en er dus geen rechten aan kunnen worden ontleend. Iedere inschrijver gebruikt vervolgens dezelfde getallen zodat u ook een eerlijk vergelijk kunt maken. Zijn de gemeentes bereid deze aanpassing in het prijzenblad door te voeren?	Zie vraag 14.	20-7-2021
52	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Prijzenblad Brunssum	Integratie Djuma, we doen de aanname dat eventuele kosten van Visma circle bij de integratie door de Gemeente Brunssum wordt gedragen. Is deze aanname juist?	De kosten van Visma Circle worden door de opdrachtgever gedragen. Die opdrachtnemer moet alle eigen kosten die noodzakelijk zijn om het koppelvak te realiseren en implenteren voor rekening nemen en aanbieden.	20-7-2021
53	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	prijzenblad Landgraaf	Integratie Sim KCS, we doen de aanname dat eventuele kosten van leverancier SIM door de Gemeente Landgraaf wordt gedragen, is deze aanname juist?	De kosten van SIM worden door de opdrachtgever gedragen. Die opdrachtnemer moet alle eigen kosten die noodzakelijk zijn om het koppelvak te realiseren en implenteren voor rekening nemen en aanbieden.	20-7-2021
54	Inschrijff ase	Nee	Proces	leidraad	In uw aanvraag komt de term Multi channel contact center voor. Betekent dat er naast spraak ook andere kanalen afgehandeld dienen te worden zoals chat en email?	Ja, dat is correct. Zie vraag 23 voor verdere specificatie.	20-7-2021

55	Inschrijffase	Nee	Proces	bijlage 1.2	Onder Generaal Inschrijfsom staat twee maal BTW, aanname is dat dit per gemeente gespecificeerd moet worden, is deze aanname juist?	Op het inschrijfbiljet (bijlage 1.2.1 en 1.2.2) dienen per gemeente de bedragen exclusief BTW genoteerd te worden. Bij totaal generaal (bijlage 1.2) dienen dient de totaal BTW genoteerd te worden. Er kunnen meerdere BTW-percentages van toepassing zijn.	20-7-2021
56	Inschrijffase	Nee	Inhoud	bijlage 1.3	Functioneel eisen algemeen bij vraag 14: Is het mogelijk om een dekkingsmeting in de gebouwen van beide gemeentes te doen? Zonder deze meting kan nl. alleen de huidige mobiele provider een uitspraak over het bereik binnen de gebouwen doen.	Zie vraag 13	20-7-2021
57	Inschrijffase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.3 EISEN	Eis 33 en 35: In bijlage 5 staan de aantallen headsets en toestellen niet benoemd. Kan de opdrachtgever aangeven welke aantallen benodigd zijn?	In het inschrijfbiljet wordt het aantal headsets per persona gespecificeerd.	20-7-2021
58	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Algemeen	Kan inschrijver in een separaat document de oplossing beschrijven? Waar bij de eisen en wensen om toelichting gevraagd wordt, kan dat in dit document beschreven worden.	Nee.	20-7-2021
59	Inschrijffase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.4 GUNNINGSCRITE RIUM-WENSEN	Wens 7: Welke systemen dienen er gekoppeld te worden? Kunt u de verwachte werking hiervan toelichten middels een usecase?	Het volstaat dat de leverancier een lijst van standaard integraties en integratiemogelijkheden aangeeft. Het applicatielandschap van beide opdrachtgevers kan in de toekomst onderhevig zijn aan veranderingen waardoor zij willen weten hoe koppelbaar het telefonieplatform is.	20-7-2021
60	Inschrijffase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 1.4 GUNNINGSCRITE RIUM-WENSEN	Wens 10: Gebruikt de gemeente on-premise AD of een Azure AD omgeving waarmee gekoppeld moet worden	Een Azure AD omgeving is beschikbaar maar nog geen externe koppeling gelegd. AD koppeling lokaal onder strikte regels mogelijk.	20-7-2021
61	Inschrijffase	Nee	Inhoud	referentieverklaring	Doorgaans worden de referentieverklaringen in dit stadium van het proces niet door de referenten ondertekend. Dit ook met name vanuit privacy overwegingen. Kan ondertekening van de referent komen te vervallen?	Nee, zie ook vraag 21.	20-7-2021
62	Inschrijffase	Nee	Inhoud	14+ nummer	Kan het 14+ nummer in deze eis vervallen aangezien dit een externe dienst is en daardoor het meesturen van dit nummer niet mogelijk is.	Nee, dit is geen optie voor beide gemeenten. Gemeente Landgraaf is enkel bereikbaar via 14-045. Gemeente Brunssum maakt momenteel weinig/geen gebruik van 14-045.	20-7-2021
63	Inschrijffase	Nee	Inhoud	wens 22 t/24	Inschrijver gaat er van uit dat deze rapportages enkel beschikbaar dienen te zijn voor het KCC.	De rapportages moeten mogelijk zijn voor alle endpoint	20-7-2021
64	Inschrijffase	Nee	Proces	De selectie- en gunningprocedure is als volgt: Stap 5: Proof of Concept (PoC)	De inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding wordt uitgenodigd voor de testperiode/PoC. Dit is een testperiode die verder wordt toegelicht in bijlage 3. Blijkt uit de evaluatie van de PoC dat de leverancier niet voldoet aan het gevraagde en/of niet naar behoren werkt conform eisen, wensen en inschrijving, dan zal de betrokken inschrijver alsnog afvallen. In dergelijk geval is inschrijver aansprakelijk voor alle te maken kosten door opdrachtgevers. In gevallen als deze zal in de regel besloten worden vanaf stap 5 met de als tweede geëindigde inschrijver te starten, vervolgens eventueel de derde, dan wel de gehele procedure opnieuw te starten. vraag: Wat zijn "alle te maken kosten?" Kan dit worden afgebakend of gespecificeerd.	Alle te maken kosten gerelateerd aan deze aanbesteding, te denken valt aan vertragskosten, meerkosten telefonie ten opzichte van de daarop volgende economisch meest voordelige inschrijving, danwel nieuwe aanbestedingsprocedure. Dit is begrensd tot maximaal 25% van de inschrijfsom van de inschrijver.	20-7-2021
65	Inschrijffase	Nee	Contract	A.8.5 Boetebeding	De implementatie en de proefperiode maakt deel uit van het af te sluiten contract. Als het de opdrachtnemer niet lukt een – naar tevredenheid van "de opdrachtgever(s) - implementatie en/of proefperiode door te voeren, zal de overeenkomst beëindigd worden. In dergelijk geval is de opdrachtnemer aansprakelijk voor alle door opdrachtgever(s) te maken kosten tot een maximum van de waarde van de opdracht". Vraag: "naar tevredenheid" is een subjectieve maatstaf. Kan deze tekst worden aangepast naar "uitgevoerd zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad?"	De tevredenheid van iedere opdrachtgever wordt beoordeeld aan "uitgevoerd zoals beschreven en in de aanbestedingsleidraad en aangeboden in de inschrijving".	20-7-2021
66	Inschrijffase	Nee	Inhoud	aanbestedingsleidraad pagina 7	De opdrachtgever(s) behoud(en) zich het recht voor om zonder opgave van reden het contract na de initiële contracttermijn, zonder opgave van reden niet te verlengen Vraag: is dit ook van toepassing als er geen sprake is van ontevredenheid en de opdracht is uitgevoerd zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad?	Ja.	20-7-2021
67	Inschrijffase	Nee	Inhoud	informatie uit bijlage 10 in combinatie met aanbestedings leidraad bijlage 1.3, functionele eis 1	In bijlage 10, hoofdstuk 6 staat dat servers middels VMWare ESX virtueel worden aangeboden. Vraag: mag de aan te bieden oplossing als SAAS oplossing worden geïnstalleerd op de VMWare ESX omgeving van Parkstad-IT?	Mag ook als SAAS op VMWare ESX omgeving van Parkstad IT geïnstalleerd worden. Strikte afspraken omtrent verantwoordelijkheid / beheer / toegang moeten we dan opstellen.	20-7-2021

68	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	algemeen	Inschrijver is wederverkoper/dealer van Provider voor de gevraagde delen mobiele telefonie en netlijnen/verkeer. Provider heeft een marktbenadering met een dealerkanaal (Indirect) en Direct. Het is aannemelijk/mogelijk dat Provider zelf ook gaat inschrijven via het Direct kanaal. Tussen het Indirect kanaal en het Direct kanaal van Provider is een strikte scheiding. Is het toegestaan dat Inschrijver Provider heeft als onderaannemer (via het Indirect kanaal van Provider) en Provider zelf ook inschrijft als hoofdaannemer? De contractrelatie (facturatie en SPOC) loopt via de wederverkoper. Is opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie paragraaf A.3 van de aanbestedingsleidraad.	20-7-2021
69	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Prijzenblad	Kan de opdrachtgever een overzicht van het aantal nummerblokken per gemeente delen?	De inschrijver dient rekening te houden met de volgende nummerblokken gereserveerd voor de gemeente Brunssum (045 5278100 - 199, 045 5278400 - 699 en 045 5735700 -799) en Landgraaf (045 5695100 - 689).	20-7-2021
70	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Prijzenblad	Is het toegestaan om regels toe te voegen aan het prijzenblad? Er ontbreken namelijk enkele onderwerpen zoals: verbindingen, maandelijkse kosten Cloud platform (datacenter), etc.	Ja, deze mogen bij overig worden toegevoegd. Alle componenten die nodig zijn om tot een werkbaar platform conform de aanbestedingsleidraad te komen moeten worden benoemd.	20-7-2021
71	Inschrijff ase	Nee	Proces	Aanbestedingsleidraad, Pagina 25	Ervaring leert dat de antwoorden in een eerste Nota van Inlichtingen kunnen leiden tot nieuwe inzichten en impact kunnen hebben op onderdelen van de uitvraag waarover in eerste instantie nog geen vragen waren. Gaat aanbestedende dienst akkoord met een 2e vragenronde waarin ook vragen over onderwerpen gesteld kunnen worden die nog niet aan bod zijn gekomen in de eerste Nota van Inlichtingen?	zie vraag 18.	20-7-2021
72	Inschrijff ase	Nee	Contract	Aanbestedingsleidraad, pagina 6	Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan de opgegeven hoeveelheden of verdelingen. Om de aan te bieden tarieven te bepalen dient Inschrijver uit te gaan van gecommitteerde aantallen. Kan Inschrijver er vanuit gaan dat de af te nemen aantallen niet meer dan 10% afwijken van de opgegeven aantallen in het prijzenblad?	Zie vraag 14.	20-7-2021
73	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.4: Gunningscriteria Wensen	Kan aanbestedende dienst voor wens 8 en 9 uitschrijven welke functionaliteiten gewenst zijn nadat de API koppeling gerealiseerd is?	Zie vraag 23 en vraag 3. Graag laten wij ons adviseren door de inschrijver welke aanvullende functionaliteiten mogelijk zijn.	20-7-2021
74	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.4: Gunningscriteria Wensen	Kan aanbestedende dienst voor wens 8 en 9 een contactpersoon toewijzen waarmee contact opgenomen mag worden, om de koppeling te bespreken?	De contactpersoon bij leverancier SIM is Gineke Hoogendoorn. Zij is bereikbaar via g.hoogendoorn@simgroep.nl. De contactpersoon bij leverancier Visma Circle (Djuma) is Marijn van Overveld. Hij is bereikbaar via marijn.vanoverveld@circlesoftware.nl.	20-7-2021
75	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 Eisen, Eis 29	Voor elke softphoneapplicatie zal gelden dat deze enkel zal kunnen functioneren tezamen met een vast toestel bij de werkplek wanneer gebruik gemaakt wordt van een gevirtualiseerde desktop. Is dit akkoord?	Het is niet wenselijk de werking van de softphone applicatie afhankelijk te laten zijn van een vast toestel bij een werkplek. De softphone applicatie dient te kunnen werken onafhankelijk van een vast toestel.	20-7-2021
76	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 Eisen, Eis 1	Inschrijver kiest er vanwege functionele/privacyoverwegingen voor om een klein deel van de aangeboden (cloud)oplossing op locatie te plaatsen? Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	De scope van deze vraag kan niet goed worden geïnterpreteerd. Wat wil de inschrijver op locatie plaatsen, wat zijn de randvoorwaarden om dit te doen?	20-7-2021
77	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Blz 41, eis 34	Hoeveel Sipkanalen zijn er per gemeente gewenst op het cloud telefonie platform. Belangrijk hierbij is om dit voor alle partijen bij de inschrijving gelijk te houden. In de praktijk kan dit eenvoudig worden op-, en worden afgeschaald.	Opdrachtgever heeft respectievelijk 46 spraakkanalen (Landgraaf) en 39 spraakkanalen (Brunssum) in gebruik. Opdrachtgever laat zich graag adviseren door de inschrijver omtrent de toekomstige inrichting.	20-7-2021
78	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	blz 23, C2 planning	Opdrachtgever geeft een strakke planning aan met deadlines. Zowel voor de POC als voor de implementatie. Huidige looptijd van contracten lopen nog tot juni 2022. Leverancier gaat voor zeer goede kwaliteit bij de implementatie van het nieuwe cloud telefonie platform. Leverancier acht een goede implementatie periode van 2 maanden zeer kort. Hierbij dient men ook rekening te houden met de aanleg van de benodigde nieuwe verbindingen t.b.v. cloud telefonie. Daarnaast is de ervaring dat vanaf medio half december er veel verlof wordt opgenomen door personeel van gemeentes i.v.m. de feestdagen. Opleidingen en trainingen m.b.t. de nieuwe apparatuur kan dan niet worden gepland. Hoe gaat opdrachtgever om met opdrachtnemer die aangeeft alles in deze periode te kunnen realiseren en bij nader inzien gedurende de implementatie dit toch niet haalbaar is.	Indien de oorzaak van het niet behalen bij de inschrijver ligt, zal deze alsnog afvallen.	20-7-2021
79	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	blz 40, eis 14	Opdrachtgever geeft aan dat de dekkinggraad zowel binnen als buiten de gebouwen minimaal 97% is. Vraag wannneer dit niet het geval is gaat opdrachtgever extra investeren in indoorapparatuur om de dekking te verbeteren en hoe gaat opdrachtgever dit meten?dekkingsskaarten van providers blijken namelijk niet altijd over te komen met de daadwerkelijke dekking.	Zie vraag 13.	20-7-2021
80	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Blz 41, eis 34	Opdrachtgever geeft aan dat er bij de gemeente Landgraaf 46 Siptrunks en bij de gemeente Brunssum 39 Siptrunks actief zijn. Vraag 1; moeten die 1 op 1 gehandhaafd blijven? vraag 2; hoeveel kanalen hebben deze Sip Trunks en wat zijn de aansluitadressen vraag 3: moet de neven locaties lokale breakouts hebben?	Opdrachtgever laat zich graag adviseren door de inschrijver aangaan de een duurzame toekomstige inrichting. Kanttekening: Opdrachtgever bedoelt spraakkanalen i.p.v. SIP Trunks (zie vraag 77).	20-7-2021

81	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Anbestedingsleidra ad blz 7 A 1.3	Parkstad IT is de ICT service provider voor de gemeente Landgraaf en Brunssum. Leverancier heeft ervaring met de implementatie van Cloud telefonie platformen bij gemeentes die hun IT hebben onder gebracht bij een Shared Service Centrum / ICT Service Provider. Bij de implementatie van Cloud telefonie is hierbij nauwe samenwerking vereist. Gezien de strakke planning m.b.t. implementatie van 2 maanden hoe is dit geborgt?	Duidelijk stappenplan van aanbieder moet in projectplan vermeld zijn. Daarna kan change- / resource management aan de slag. Achteraf ad hoc verzoeken inschieten zal tot vertraging leiden. Intake gesprek met alle (technische) disciplines is een vereiste om over en weer duidelijkheid te verschaffen.	20-7-2021
82	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Aanbestedingsleir aad blz. 7	De eerste periode is een proefperiode van 12 maanden. Wordt vooraf overeengekomen onder welke condities en voorwaarden de proef als succesvol wordt bestempeld en wanneer niet? Zaken m.b.t. changes dienen vooraf ingedient te worden bij Parkstad IT. Hieraan zit een doorlooptijd voordat deze changes zijn geëffectueerd en geïmplementeerd.	zie vraag 65.	20-7-2021
83	Inschrijff ase	Nee	Contract	Aanbestedingsleir aad blz. 7	Opdrachtgever beschrijft hier een overeenkomst met een looptijd van 5 jaar, 1 januari 2022 tot 1 januari 2027. Hierbij geeft u aan dat de eerste periode van 12 maanden een proefperiode is. Daarnaast schrijft u dat elke opdrachtgever de mogelijkheid heeft de overeenkomst tweejaarlijks te verlengen. Wat wordt de looptijd die in het contract komt te staan? Opdrachtnemer wenst minimaal een overeenkomst met een looptijd van 3 jaar.	Zie paragraaf A.1.3. van de aanbestedingsleidraad.	20-7-2021
84	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	GIBIT 21 lid 6	"verwijderen: """, tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert""Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen. Kunt u hiermee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 21 lid 6 van de GIBIT blijft van toepassing. Proportionaliteit is hier dat de tekortkomingen van niet ondergeschikte aard zijn en ten nadele van de opdrachtgevers zijn en door een onafhankelijke ter zake deskundige geconstateerd. De opdrachtgevers bepalen wat een tekortkoming van niet ondergeschikte aard is.	20-7-2021
85	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	GIBIT 21 lid 3	"toevoegen voor ""toegang verlenen tot de locatie"": ""indien mogelijk""Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?"	Niet akkoord. Toegang verlenen tot de locatie staat beschreven in de GIBIT artikel 21 lid 4. Artikel 21 lid 4 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing.	20-7-2021
86	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	GIBIT 21 lid 1	"toevoegen na ""gerechtigd"": ""indien overeengekomen, op de overeengekomen wijze""Auditrechten dienen specifiek te worden overeengekomen. Hetzelfde geldt voor de wijze van uitvoeren van de audit. Aanbieder heeft een eigen afdeling Audit waarmee hierover afspraken gemaakt kunnen worden. Kunt u hiermee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 21 lid 1 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. We vinden het in artikel 21 opgenomen recht op controle en de procedure daaromtrent proportioneel en niet onnodig bezwarend.	20-7-2021
87	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	GIBIT 20 lid 2	"verwijderen: heel artikel 20 lid 2De allen tijde het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen is niet redelijk en kan commercieel ook niet altijd worden aangeboden. Looptijden en volume hebben een directe invloed op aangeboden werkzaamheden en vergoedingen. Kunt u hiermee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 20 lid 2 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Het gaat hier over het opzeggen van overeenkomsten voor bepaalde en onbepaalde tijd die nader afgekaderd zijn.	20-7-2021
88	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	GIBIT 20 lid 1	"wederkerig maken: ""Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (....)""Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken. Kunt u hiermee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 20 lid 1 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft, in het belang van opdrachtgever, ongewijzigd van toepassing.	20-7-2021
89	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	GIBIT 15 lid 5	"15 lid 5 laten vervallenEen boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortvloeit. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Kunt u daarmee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 15 lid 5 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Het boetebeding is rechtmatig. De Gibit is in samenwerking met leveranciers opgesteld.	20-7-2021
90	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	GIBIT 14 lid 2	"SchrappenAanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 14 lid 2 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Inschrijver dient zich te realiseren dat zijn tekortschieten kan leiden tot grote schade bij opdrachtgever en dat het daarom niet onredelijk is dat opdrachtgever verlangt dat inschrijver over een passende verzekering beschikt. De dekking in het tweede lid correspondeert met de maximale aansprakelijkheid zoals die in artikel 13 is bepaald. Risico is marktconform en verzekeraar.	20-7-2021

91	Inschrijffase	Nee	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 13	"Geheel vervangen" Geheel vervangen door: 13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 13. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • Een gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; Een gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 13.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 13.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 13.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. Schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebreken	Niet akkoord. Artikel 13 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Artikel is opgesteld in samenwerking met leveranciers. Er wordt in de Gibit bewust geen onderscheid gemaakt tussen de, in uw tekstvoorstel voorkomende, begrippen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld.	20-7-2021
92	Inschrijffase	Nee	Juridisch	GIBIT 12 lid 2	"12 lid 2 laten vervallen" Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk. Kunt u hiermee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 12 lid 2 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Zitten een aantal beperkingen in en het hebben van een orgaan/platform is zeer gebruikelijk.	20-7-2021
93	Inschrijffase	Nee	Juridisch	GIBIT 4 lid 1	"Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche. Kunt u hiermee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 4 lid 1 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. De strekking van de door u voorgestelde tekst komt overigens overeen met de tekst van artikel 4 lid 1: overeengekomen termijnen gelden alleen als vast en fataal indien zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.	20-7-2021
94	Inschrijffase	Nee	Juridisch	GIBIT 3 lid 3	"Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "" en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."" Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT- Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 3 lid 3 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Opdrachtgever zal alle in redelijkheid verlangde informatie aan leverancier verstrekken (tenzij deze vertrouwelijk van aard is en in redelijkheid ook niet onder een geheimhoudingsovereenkomst verstrekt kan worden)	20-7-2021
95	Inschrijffase	Nee	Juridisch	GBIT ARTIKEL 3 3 lid 2 i)	"Onder (i) 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."" Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?"	Niet akkoord. Artikel 3 lid 2 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Leverancier moet zich op de hoogte stellen van de doelstelling immers daarop wordt een inschrijving gedaan.	20-7-2021
96	Inschrijffase	Nee	Inhoud	aanbestedingsleidraad blz. 39 / EIS 2	Hoeveel named users agents en supervisors, (gelijktijdig ingelogde) moet het Contact Center aankunnen per gemeente? Denk onder andere aan hoeveelheid gelijktijdige oproepen, etc.	Zie vraag 23.	20-7-2021
97	Inschrijffase	Nee	Inhoud	aanbestedingsleidraad blz. 39 / EIS 2	Welke functionaliteiten moet het Contact Center aankunnen?	Zie vraag 23.	20-7-2021
98	Inschrijffase	Nee	Inhoud	aanbestedingsleidraad blz. 39 / EIS 2	"Multi Channel Contact Center". Wat is de definitie hiervan zoals u die hanteert?	Zie vraag 23.	20-7-2021

99	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	aanbestedingsleidr aad blz. 36 / Bijlage 1.2	Is vaste infrastructuur (verbinding) onderdeel van de aanbidding? Of gaat het alleen om PBX/KCC oplossing? Indien verbindingen onderdeel uitmaken van de uitvraag wenst inschrijver de NAW-gegevens van de aansluitlocatie te ontvangen.	Er kan gebruikt worden gemaakt van het netwerk van Parkstad-IT waar beide opdrachtgevers bij zijn aangesloten. De aansluitadressen zijn: Parkstad-IT Datacenter CBS-Weg 2 6412 EZ Heerlen Parkstad-IT Datacenter Voskuilenweg 109 6416 AJ Heerlen	20-7-2021
100	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	aanbestedingsleidr aad blz. 48 / Bijlage 4	Zijn er meer profielen dan de beschreven Persona's die gebruik maken van het communicatieplatform?	Er zijn meer gebruikersprofielen aanwezig bij beide gemeenten. We hebben ervoor gekozen om de gebruikersprofielen die overeenkomen samen te voegen in één persona. De functionaliteiten, die belangrijk zijn voor de betreffende gebruikersprofielen, zijn nagenoeg hetzelfde.	20-7-2021
101	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	aanbestedingsleidr aad blz. 5 / A1.3	Wat wordt bedoeld met het begrip "Gebruikers"? Is dit (uitsluitend) een mix van de beschreven Persona's?	Met het begrip gebruikers wordt in deze bedoeld 'het totaal aantal gebruikers van de telefonievoorzieningen'. Dit is een mix van de persona's. Voor de taal aantallen hiervan zij bijlage 5.	20-7-2021
102	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Aanbestedingsleidr aad, blz. 24/66 C2 Planning	De implementatieperiode bedraagt slechts 2 maanden, met inachtneming de maand december waarin feestdagen/vakanties plaatsvinden. Gelieve de implementatieperiode te verruimen naar 3 tenminste maanden na contractondertekening.	Dit is niet akkoord.	20-7-2021
103	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.4 / EIS 27	Wat bedoelt men met de 'gehele keten'?	We gaan er van uit dat hier wens 24 bedoeld wordt Met de gehele keten bedoelen we het volledige gesprek. (wat is ger gebeurt van het binnenkomen van het nummer tot het moment van ophangen)	20-7-2021
104	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 / EIS 12	Aanbestedende dienst geeft aan dat het intern verkeer kosteloos moet zijn. Bedoelt Aanbestedende dienst dat dit per gemeente betreft, gezien er twee afzonderlijke overeenkomsten worden afgesloten?	Opdrachtgever bedoelt dat intern belverkeer tussen medewerkers per gemeente gratis dient te zijn.	20-7-2021
105	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel deel II Privacy, beveiliging en archivering	Inschrijver is van mening dat deze afdeling niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver en beiden gemeenten wellicht onder andere een verwerkersovereenkomst zullen sluiten die deze onderwerpen verder inhoudelijk vorm zullen geven. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de standaarden en haar eigen productportfolio. Inzake de beveiliging en archivering geldt dat Inschrijver jaarlijks ge-audit wordt en ISO gecertificeerd is. Inschrijver kan eventueel op verzoek dergelijke certificeringen overleggen. Kunt u instemmen met deze werkwijze? Graag uw gemotiveerder reactie indien dit niet het geval is.	Niet akkoord. Artikel Deel II Privacy, beveiliging en archivering blijft ongewijzigd van toepassing. Mocht het artikel niet van toepassing zijn hoeven we het niet buiten toepassing te verklaren. Aanvullende afspraken kunnen in separete overeenkomsten vastgelegd worden.	20-7-2021
106	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 22	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren en hiervoor een exit plan noodzakelijk is. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de eigen standaarden en haar eigen productportfolio en hiervoor gelden tevens de dienstbeschrijving en SLA welke de voorwaarden weergeven inzake een beëindiging en mogelijk overdracht.	Niet akkoord. Artikel 22 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Er is altijd een exit plan nodig, afhankelijk wat er geleverd is.	20-7-2021
107	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 21	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van haar standaarden en eigen productportfolio. Hiervoor gelden onder andere de dienstbeschrijving en SLA welke tevens de voorwaarden weergeven inzake eventuele controles en audits. Inschrijver stemt in met een mogelijke controle of audit wanneer de gemeente hiervoor zwaarwegende en gegronde redenen voor heeft. Deze redenen zullen vooraf schriftelijk kenbaar dienen te worden gemaakt aan Inschrijver. Graag uw reactie in deze.	Niet akkoord. Artikel 21 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. De controle zal alleen plaatsvinden indien Opdrachtgever – ook na beantwoording van het in het vorige lid (artikel 21 lid 2) bedoelde verzoek om informatie – gerede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door leverancier, of indien Opdrachtgever anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle heeft (o.m. wettelijke plicht, instructie toezichthouder).	20-7-2021
108	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 19	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de eigen standaarden en haar eigen productportfolio en bepaalt daarmee zelfstandig of en welke Programmatuur wordt gebruikt of toegevoegd. Tevens geldt de dienstbeschrijving en SLA welke de voorwaarden weergeeft inzake gebruik van programmatuur en hardware. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.	Niet akkoord. Artikel 19 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Indien gebruik gemaakt wordt van derden software zal deze inzichtelijk gemaakt moeten worden. Als er geen gebruik gemaakt wordt van derden software dan is dit artikel niet van toepassing maar het artikel hoeft niet buiten toepassing verklaard te worden.	20-7-2021
109	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 18	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren c.q. bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Tevens gelden onder andere dan de dienstbeschrijving en SLA welke de voorwaarden weergeven inzake autorisatie. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Niet akkoord. Artikel 18 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Het gaat hier over toegang verkrijgen tot de gegevens m.b.v. de ICT prestatie of andere voorzieningen.	20-7-2021

110	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 17	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren en daarvoor geen IE rechten zal overdragen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de eigen standaarden en haar eigen productportfolio en is de eigenaar van mogelijke IE rechten en zal deze dan ook niet overdragen. Indien noodzakelijk zal Inschrijver een gebruiksrecht verlenen aan de gemeente voor de duur van de looptijd van de overeenkomst. Kunt u instemmen met deze werkwijze?	Niet akkoord. Artikel 17 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Tenzij anders overeengekomen, berusten alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de overeenkomst door Leverancier ter beschikking gestelde ICT Prestatie uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegever(s).	20-7-2021
111	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 15.5	Inschrijver acht de hoogte van boetebepaling als disproportioneel en stelt voor dat deze gematigd wordt tot een maximumbedrag van EUR 5.000,- per overtreding, waarbij er een maximumbedrag geldt van EUR 10.000,- per jaar voor een reeks van overtredingen. Graag uw akkoord in deze.	Niet akkoord. Artikel 15 lid 5 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. De Gibit is in samenwerking met leveranciers opgesteld. De hoogte van de boete maakt daar deel van uit en wordt dan ook niet disproportioneel geacht.	20-7-2021
112	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 13	Inschrijver gaat niet akkoord de werking van dit artikel en stelt daarom voor dat het volgende artikel tussen partijen zal gelden. "De aansprakelijkheid voor directe schade voor het eigen handelen van Inschrijver of diens onderaannemers is beperkt tot een maximumbedrag van EUR 50.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van EUR 500.000,- per jaar. Indirecte schade in de vorm van gederfde omzet, of gederfde winst, verlies en/of beschadiging van data en/of bestandsgegevens is expliciet uitgesloten. Inschrijver is van mening dat dit voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van de risico's en tevens staan de voornoemde maximumbedragen in verhouding tot de opdrachtwaarde voor de komende 2 jaar plus de eventuele te gunnen optiejaren. Daarom graag uw akkoord op bovenstaand voorstel.	Niet akkoord. Artikel 13 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Artikel is opgesteld in samenwerking met leveranciers. Er wordt in de Gibit bewust geen onderscheid gemaakt tussen de, in uw tekstvoorstel voorkomende, begrippen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld.	20-7-2021
113	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 12	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren en bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten van eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Tevens geldt de dienstbeschrijving en SLA welke de voorwaarden en criteria weergeven inzake onderhoud en beheer. Gaat u akkoord met deze werkwijze, zo niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.	Niet akkoord. Artikel 12 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. De opdrachtgever dient periodiek en tijdig geïnformeerd te worden over de planning en beoogde functionaliteiten voor Upgrades.	20-7-2021
114	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 10	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren en bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Tevens gelden de dienstbeschrijving en SLA die van toepassing zullen zijn en de kwaliteit waarborgen. Gaat u akkoord met deze werkwijze?	Niet akkoord. Artikel 10 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Dit artikel voorziet dat de leverancier garanties afgeeft over het overeengekomen gebruik, personeel en onderhoud .	20-7-2021
115	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 8	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren c.q. bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van haar eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Kun u instemmen met dit uitgangspunt?	Niet akkoord. Artikel 8 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Dit artikel bevat minimumvoorwaarden voor het onderhoud en ondersteuning. In de overeenkomst/SLA kan hiervan worden afgeweken.	20-7-2021
116	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 7	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren c.q. bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Onder andere in de dienstbeschrijving en de SLA worden afspraken gemaakt inzake acceptatie van de dienst. Kunt u instemmen met deze werkwijze?	Niet akkoord. Artikel 7 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. Dit artikel voorziet in de acceptatie van de ict prestatie door de opdrachtgever als onderdeel van het implementatieplan.	20-7-2021
117	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Bijlage 9 GIBIT 2020 artikel 6	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren c.q. bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Onder andere de dienstbeschrijving en de SLA geven de voorwaarden en condities aan inzake een implementatie van de betreffende dienst. Kun u instemmen met deze werkwijze?	Niet akkoord. Artikel 6 van Gibit inkoopvoorwaarden blijft ongewijzigd van toepassing. De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden kunnen onderdeel uitmaken van de ict prestatie. Daarover worden in het genoemde artikel afspraken gemaakt.	20-7-2021
118	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	Aanbestedingsleid raad C.4 Rangorde documenten blz. 25	Inschrijver is het opgevallen dat in de rangorde op plek 5 een Verwerkersovereenkomst staat vermeld. Inschrijver wenst op te merken dat de toepasselijkheid van een Verwerkersovereenkomst mede afhankelijk zal zijn van de concrete invullingen en levering van de dienstverlening door Inschrijver. Dit gegeven bepaalt welke rol de Inschrijver zal hebben op grond van de AVG-regelgeving en daarmee ook onder ander of een verwerkersovereenkomst daadwerkelijk noodzakelijk zal zijn. Onderschrijft AD dit uitgangspunt? Zo ja, dan graag na gunning overleg of en op welke wijze de Verwerkersovereenkomst tot stand gaat komen danwel de conclusie wordt getrokken dat deze Verwerkersovereenkomst niet noodzakelijk blijkt te zijn. Graag uw reactie in deze.	Indien de inschrijvende partij een verwerker is op basis van de AVG dan moet er een verwerkersovereenkomst worden afgesloten. In dat geval wordt het model verwerkersovereenkomst van de gemeente Landgraaf gebruikt en is leidend voor de te maken afspraken!. De verwerkersovereenkomst is niet nodig: - indien er geen sprake is van een verwerking(en) van persoonsgegevens door een externe partij	20-7-2021

119	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Aanbestedingsleidraad C.1 Algemeen stap 5 PoC blz. 23	Het sanctioneren van het niet succesvol afronden van een PoC met een schadevergoedingsverplichting oftewel boete is onacceptabel voor Inschrijver. Dit is hoogst ongebruikelijk om een en tevens disproportioneel. De PoC is bedoeld om de voorlopige winnaar te laten aantonen dat deze daadwerkelijk de opdracht kan uitvoeren. Indien de voorlopige winnaar hier niet in slaagt, dan voldoet deze niet en kan de Aanbestedende Dienst de nummer 2 benaderen. Graag uw reactie in deze en tevens het dringende verzoek om de schadevergoeding c.q. boetebepaling te schrappen.	Zie vraag 64	20-7-2021
120	Inschrijffase	Nee	Juridisch	Aanbestedingsleidraad A.8.5 Boete beding blz. 17	Inschrijver gaat niet akkoord met de disproportionele boete. In het kader van een verantwoord risicobeleid en prudent financieel beleid is dit niet acceptabel en tevens hoogst ongebruikelijk in de markt om een dergelijke boete op deze wijze te formuleren en op te nemen. Het verzoek is daarom dat u deze paragraaf schrapt.	Alle te maken kosten gerelateerd aan de aanbesteding. Dit is begrensd tot maximaal 25% van de inschrijfsom van de inschrijver.	20-7-2021
121	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Aanbestedingsleidraad A.1.3 Omvang en duur van de Overeenkomst blz. 7	Kan de Aanbestedende dienst gemeente toelichten waarom zij na de proefperiode van 1 jaar nog steeds de mogelijkheid wenst om niet te verlengen, zonder reden van opgave? Dit is voor Inschrijver onbegrijpelijk en getuigt van weinig partnership en oog voor continuïteit? Het dringende verzoek is daarom tevens dat u deze mogelijkheid schrapt.	Buiten de beschreven zaken in deze paragraaf, willen opdrachtgevers dat zowel het aangeboden systeem optimaal blijft functioneren, alsook de dienstverlening optimaal blijft uitgevoerd, na de proefperiode. Met optimaal wordt bedoeld zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en de aangeboden inschrijving. Opdrachtgevers betalen daar ook voor.	20-7-2021
122	Inschrijffase	Nee	Proces	tevredenheidsverklaring	De aanbestedende dienst geeft al aan dat u het recht behoudt om de aangedragen referent te verifiëren. Aangezien u dit al heeft vermeld, vraag de inschrijver u om de ondertekening door opgegeven referent te laten vervallen.	Zie vraag 21.	20-7-2021
123	Inschrijffase	Nee	Proces	tevredenheidsverklaring	“Bij de beschrijving van bovengenoemde referentie dient het referentieblad te worden gevuld met de volgende onderdelen: [...] •Een ondertekende tevredenheidsverklaring van de betreffende opdrachtgever, waaruit blijkt dat de opdrachtgever tevreden is over alle werkzaamheden binnen het project ten behoeve van het referentiewerk (zie bijlage 1.5 en bijlage 1.6).” Inschrijver verzoekt in het kader van de administratie lastenverlichting om de ondertekende tevredenheidsverklaringen enkel aan te laten leveren door de partij die voor voorlopige gunning in aanmerking komt. Is dit akkoord?”	Zie vraag 21.	20-7-2021
124	Inschrijffase	Nee	Proces	Social Return	“In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk) aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep.” Inschrijver neemt – conform het recent gepubliceerde Visie document van de vakgroep Aanbestedingsrecht van PIANOo (URL: https://www.pianoo.nl/visie-social-return) – dat in plaats van ‘opdrachtwaarde’ hier ‘loonwaarde’ wordt bedoeld. Is deze aanname juist?”	Zie vraag 20	20-7-2021
125	Inschrijffase	Nee	Proces	2de NVI	Ervaring leert dat de antwoorden in een eerste Nota van Inlichtingen kunnen leiden tot nieuwe inzichten en impact kunnen hebben op onderdelen van de uitvraag waarover in eerste instantie nog geen vragen waren. Gaat aanbestedende dienst akkoord met een 2e vragenronde waarin ook vragen over onderwerpen gesteld kunnen worden die nog niet aan bod zijn gekomen in de eerste Nota van Inlichtingen?	Zie vraag 18.	20-7-2021
126	Inschrijffase	Nee	Proces	2de vragenronde	Met betrekking tot de tweede vragenronde staat in het bestek opgenomen dat vragen die gesteld worden tijdens de tweede vragenronde (of volgende) enkel betrekking hebben op de antwoorden in de voorgaande vragenronde. Inschrijver is van mening dat deze beperking belemmerd werkt met betrekking tot het uitwerken van de juiste inschrijving. Het voordeel van het kunnen blijven vragen is voor zowel voor u als voor de gegadigden aanwezig; u bent verzekerd van juiste en correcte inschrijvingen en voor de gegadigden is dat wij een beter beeld krijgen van uw verwachtingen. Onze vraag is of u bereidt bent om de voorwaarde t.a.v. het stellen van vragen enkel betrekking hebben op de voorgaande vragenronde te laten vervallen.	Zie vraag 18.	20-7-2021
127	Inschrijffase	Nee	Inhoud	objectieve beoordeling	Hoe garandeert het beoordelingsteam dat op anonieme wijze de stukken beoordeeld worden en op basis waarvan dit objectief wordt behandeld. Graag ontvangt inschrijver hierover een toelichting hoe de aanbestedende dienst de beoordeling gaat uitvoeren waarbij tevens objectiviteit en level playing field blijkt.	Zie paragraaf C.9 'Rangschikking' van de aanbestedingsleidraad.	20-7-2021

128	Inschrijffase	Nee	Inhoud	C.10 Gunningscriteria	Kunt u aangeven welke onderwerpen in het Plan van Aanpak opgenomen moet worden en welke onderwerpen het implementatieplan?	Het implementatieplan is gelijk aan het Plan van Aanpak.	20-7-2021
129	Inschrijffase	Nee	Inhoud	C.10 Gunningscriteria	Inschrijver heeft eigen SLA en dienstbeschrijving. Aangezien u reeds een maximum aantal pagina's voor 3 subgunningscriteria hanteert vraagt de inschrijver of de eigen SLA en dienstbeschrijving toegevoegd kunnen worden zonder dat deze meegeteld worden in het maximum aantal pagina's van 35. Gaat u hiermee akkoord	Zie vraag 130.	20-7-2021
130	Inschrijffase	Nee	Inhoud	C.10 Gunningscriteria	Indien inschrijver gehouden is aan maximaal 10 pagina's hoe verwacht u dat de inschrijver volledig aanpak beschreven kan worden. Derhalve vraagt de inschrijver of het aantal van 10 pagina's verruimt kan worden naar 25 pagina's. Immers de inschrijvers moeten ook de kans krijgen om de minimale score van 5,5 te kunnen behalen. Gaat u akkoord met deze verruiming?	Zie paragraaf C.10. De visievragen, implementatieplan, SLA en de onderscheidende factoren (gunningscriterium 3 en 4) mogen maximaal 25 pagina's lang zijn (paginaformaat A4, lettergrootte 10), exclusief voorpagina, inhoudsopgave, flowcharts, tijdsschema's.	20-7-2021
131	Inschrijffase	Nee	Proces	Eis 40	Een eis mag alleen met ja of nee beantwoord worden (knock-out karakter). Waarom verwacht u een uitwerking?	Omdat opdrachtgever wil verifiëren dat inschrijver dezelfde visie heeft op de eis	20-7-2021
132	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Proefperiode	De aanbestedende dienst wil gebruik maken van een proeftijd van 12 maanden. Op basis van welke beoordelingscriteria wordt gemeten of een proefperiode wel of niet positief is verlopen?	Zie vraag 65.	20-7-2021
133	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Functioneel Eisen KCC	Zijn er, naast telefoongesprekken, ook andere kanalen door afgehandeld dient te worden? Denk hierbij aan Webchat, email, sms, social en whatsapp. Mocht dit het geval zijn, kunt u dan aangeven om hoeveel gelijktijdig ingelogde agenten per kanaal het gaat?	Zie vraag 23.	20-7-2021
134	Inschrijffase	Nee	Inhoud	proefperiode	Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom er een proefperiode van 1 jaar geldt? Dit biedt geen enkele garantie voor Inschrijver op een langdurige samenwerking.	Het proefjaar is een belangrijk jaar om het systeem alsook de dienstverlening in realiteit te toetsen aan de aanbestedingsleidraad en inschrijving.	20-7-2021
135	Inschrijffase	Nee	Inhoud	A.1.3	Quote uit het bestek: 'Bij herhaalde ontevredenheid van de opdrachtgever(s) ..de opdracht eenzijdig tussentijds te beëindigen . Dit is een subjectieve maatstaf op welke wijze gaat de aanbestedende dienst dit naar objectieve maatstaven aanpassen?	Inschrijver dient te realiseren wat hij heeft aangeboden op basis van de aanbestedingsleidraad.	20-7-2021
136	Inschrijffase	Nee	Inhoud	A.1.3	Er is een proeftijd van 1 jaar? Waarom dienen Inschrijvers dan een prijsopgave van 5 jaar te doen? Kan de aanbestedende dienst dit toelichten?	Opdrachtgevers gaan ervan uit dat de betreffende inschrijver de implementatieperiode, proefperiode en contractperiode succesvol doorlopen.	20-7-2021
137	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Leidraad C 10 Gunningscriteria	Inschrijver is ervan overtuigd dat kwaliteit voor kwantiteit gaat en stelt voor het maximaal aantal pagina's te laten vervallen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Zie vraag 130.	20-7-2021
138	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3: eis 29	De werking van de softphone onder een gevirtualiseerde desktop is afhankelijk van de realtime-audio support van een dergelijke virtualisatie omgeving. Een zogenaamde zero-client ondersteunt dit bijvoorbeeld niet, maar de meest thin-clients weer wel. De configuratie en het invullen van de randvoorwaarden voor de virtuele omgeving ligt bij de gemeenten zelf, aangezien deze in uw ICT domeinen valt en inschrijver hier geen invloed op kan hebben. Bent u hiermee akkoord?	De gemeente gebruikt geen zero clients, wel thin en (soms) thick clients.	20-7-2021
139	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3: wens 1	De gemeentes vragen een cloud gebaseerde oplossing. Hoe ziet men de rol van de genoemde datacenters hierin?	Ik begrijp deze vraag niet. Als het een cloud centrale betreft dan zal Parkstad IT altijd een rol hebben bij vaste toestellen of koppelingen.	20-7-2021
140	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3: eis 30	Voor smartphone versies van de softphone geldt meestal dat het geen identieke kopie is van de desktop versie, waarbij er sprake kan zijn van onderling kleine verschillen. Gaat u akkoord met het bestaan van dit soort kleine verschillen?	Opdrachtgever begrijpt dat de smartphone versie van de softphone meestal geen identieke kopie is van de desktop versie. Opdrachtgever vraagt de inschrijver deze verschillen toe te lichten in de tweede vragenronde.	20-7-2021
141	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3: eis 15	Geldt deze eis voor de beide gemeentes afzonderlijk, of ook voor het belverkeer tussen beide gemeentes onderling?	Elke gemeente heeft afzonderlijk haar groepen en groepsschakelingen. Er zijn dus geen groepen of groepsschakelingen waarin zowel telefoonnummers van de Gemeente Landgraaf als de Gemeente Brunssum zitten. In een groep zitten dus of alleen telefoonnummers van Gemeente Landgraaf of alleen telefoonnummers van Gemeente Brunssum.	20-7-2021
142	Inschrijffase	Nee	Inhoud	eis 34	Leverancier geeft een offerte voor zowel vaste als mobiele spraak&data abonnementen. In bijlage 4 vindt u een indicatie van het huidige verbruik. Bij gemeente Landgraaf zijn momenteel 46 SIP trunks in gebruik, bij gemeente Brunssum 39. Kunt u het aantal SIP kanalen kenbaar maken?	Zie vraag 77.	20-7-2021
143	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Leidraad A.1.3	Aanbestedende dienst geeft aan dat een initiële looptijd van 5 jaar van kracht is: Hoe verhoudt zich dit ten aanzien van het gegeven dat er een proefperiode van kracht is van 12 maanden waarna er 2x met 24 maanden verlenging kan plaatsvinden?	Na de initiële looptijd van 5 jaar, met het eerste jaar als proefperiode heeft iedere opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst tweejaarlijks te verlengen.	20-7-2021
144	Inschrijffase	Nee	Inhoud	wens 14	De nawerktijd moet per rol in te stellen zijn. Kunt u alle rollen definiëren?	Opdrachtgever verwijst de inschrijver naar de verschillende persona's die zijn gedefinieerd.	20-7-2021
145	Inschrijffase	Nee	Inhoud	eis 34	Leverancier geeft een offerte voor zowel vaste als mobiele spraak&data abonnementen. In bijlage 4 vindt u een indicatie van het huidige verbruik. Bij gemeente Landgraaf zijn momenteel 46 SIP trunks in gebruik, bij gemeente Brunssum 39. Kunt u de locaties kenbaar maken van de 46 SIP trunks van de Gemeente Landgraaf en de 39 SIP trunks van de gemeente Brunssum?	Zie vraag 99. De aantallen betreffen het huidige aantal spraakkanalen.	20-7-2021
146	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 5	Hebben de gegevens in bijlage 5.1 en 5.2 enkel betrekking op de vaste gesprekken?	De bijlagen 5.1 en 5.2 hebben enkel betrekking op de vaste telefoongesprekken.	20-7-2021

147	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 5	Kunt u het dataverbruik voor de mobiele aansluitingen over een periode van 12 maanden verstrekken?	Opdrachtgever verwijst de inschrijver naar het inschrijfblad voor de berekening van het mobiele dataverbruik (zie B. Mobiele communicatie en dienstverlening)	20-7-2021
148	Inschrijffase	Nee	Inhoud	eis 14	Aanbestedende dienst geeft aan dat de dekkinggraad zowel binnen als buiten de gebouwen minimaal 97% bedraagt. Kunt u toelichten wat u bedoelt met de dekkinggraad van 97% buiten de gebouwen?	We verwachten een dekking van 97% in het werkgebied (Limburg en grensstreek) van de gebruikers.	20-7-2021
149	Inschrijffase	Nee	Inhoud	eis 14	Aanbestedende dienst geeft aan dat de dekkinggraad zowel binnen als buiten de gebouwen minimaal 97% bedraagt. Is een indoordekkingoplossing onderdeel van de scope?	Zie vraag 13.	20-7-2021
150	Inschrijffase	Nee	Inhoud	eis 14	Aanbestedende dienst geeft aan dat de dekkinggraad zowel binnen als buiten de gebouwen minimaal 97% bedraagt. Kunt u een overzicht beschikbaar stellen van alle locaties waar de betreffende gebouwen staan inclusief adresgegevens?	Zie vraag 13.	20-7-2021
151	Inschrijffase	Nee	Inhoud	BIJLAGE 3 PROOF OF CONCEPT	Inschrijver is van mening dat het ongebruikelijk is om een volledige op maat ingerichte testperiode POC te leveren voor een periode van 5 dagen voor een initiële contractperiode van 12 maanden. Gaat Opdrachtgever akkoord met het leveren van een standaard test omgeving?	Het betreft geen volledige testomgeving, enkel een lijst van afgestemde testcases om de belangrijkste functionaliteiten te toetsen zodat opdrachtgevers kunnen vaststellen dat de inschrijving daadwerkelijk in de praktijk voldoet.	20-7-2021
152	Inschrijffase	Nee	Proces	Bijlage 3 PROOF OF CONCEPT	Met welke reden zullen de Aanbestedende diensten zich het recht behouden om op ieder gewenst moment de testperiode PoC stop te zetten of af te breken?	Omdat de inschrijver voldoet niet aan de eisen zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en/of zijn inschrijving.	20-7-2021
153	Inschrijffase	Nee	Proces	BIJLAGE 3 PROOF OF CONCEPT	Wat zijn de gronden van een succesvolle POC, gebaseerd op welke KPI's?	De POC is succesvol afgerond als de opdrachtgevers vaststellen dat de testcases succesvol worden afgerond. Succesvol afgerond betekent dat de opdrachtgevers vaststellen dat de inschrijving, middels de testcases, daadwerkelijk in de praktijk voldoet.	20-7-2021
154	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.4 wens 9	Kunt u de API documentatie van Djuma van de leverancier Visma Circle aan ons overhandigen?	Voor API documentatie kan contact opgenomen worden met leverancier Visma Circle. Contactpersoon: Marijn van Overveld - marijn.vanoverveld@circlesoftware.nl	20-7-2021
155	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.4 wens 8	Kunt u de API documentatie van de KCS oplossing van leverancier SIM aan ons overhandigen?	Voor API documentatie kan contact opgenomen worden met leverancier SIM. Contactpersoon: Gineke Hoogendoorn - g.hoogendoorn@simgroep.nl	20-7-2021
156	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.4 wens 7	Kan Opdrachtgever een usecase aanleveren per applicatie van de verwachtingen van de koppelingen/integraties?	Zie vraag 59.	20-7-2021
157	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 33	Het is inschrijver opgevallen dat de aantallen in bijlage 5 van het bestek niet in het prijzenblad zijn opgenomen. Aangezien inschrijver geen enkele wijzigingen aan mag brengen in de aanbestedingsdocumentaties verzoekt Inschrijver de aanbestedende dienst om beide prijzenblad aan te vullen met de betreffende aantallen.	Zie vraag 14.	20-7-2021
158	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 29	De Softphone applicatie moet werken op lokale desktops als gevirtualiseerde desktop (VmWare) omgeving. Kunt u uitleggen wat u hiermee bedoelt?	De vraagstelling is niet correct. Er wordt gevraagd voor een softphone applicatie die zowel werkt op lokale desktops als in een gevirtualiseerde desktop (VmWare). Dus er is een versie van de softphone applicatie voor werkplekken die werken met een desktop (lokale installatie) als een versie die werkt voor werkplekken die werken met een gevirtualiseerde desktop (ThinClients of laptops/tablets met VMware).	20-7-2021
159	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 24	Hoeveel wallboard/Real-Time controle-panel licenties zijn straks nodig?	Dit is afhankelijk of u een named-user account of concurrent account aanbiedt. Er zijn in totaal bij gemeente Landgraaf 9 agents werkzaam, die toegang moeten hebben tot het Wallboard/Real-time controle panel. Het moet wel mogelijk zijn om licenties te kunnen afschalen en uitbreiden. Tevens moet de mogelijkheid bestaan dat plaats, tijd en apparaat onafhankelijk real-time inzicht mogelijk is in het aantal wachtrijen.	20-7-2021
160	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Persona's	Kan opdrachtgever API documentatie aanleveren van de gebruikte applicaties die geïntegreerd moeten worden?	Zie vraag 154 en 155.	20-7-2021
161	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Persona's	Dient inschrijver alle integraties op te nemen in het prijzenoverzicht?	Enkel de integraties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht, conform beschrijving in de aanbestedingsleidraad.	20-7-2021
162	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Persona's	Maken de genoemde persona's allemaal gebruik van dezelfde applicaties? Zo nee, kan opdrachtgever, per gemeente, aangeven welke persona's met welke applicaties werken?	Het persona KCC zal werken met de koppelingen zoals aangegeven in bijlage 1.4 wens 8 en 9. De overige persona's maken hier geen gebruik van. Alle persona's dienen gebruik te kunnen maken van de telefoniefuncties zoals in hun omschrijving is aangegeven.	20-7-2021
163	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 10	Opdrachtgever eist dat het project voor 1 januari 2021 opgeleverd moet zijn. Dit is echter niet alleen afhankelijk van inschrijver, maar ook van de inspanningen van de Opdrachtgever. Inschrijver stelt voor om deze eis om te zetten naar een wens, gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee.	20-7-2021

164	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 9	Kan opdrachtgever, per gemeente, aangeven hoeveel nummerblokken er geporteerd moeten worden naar de nieuwe oplossingen?	De inschrijver dient rekening te houden met de volgende nummerblokken gereserveerd voor de gemeente Brunssum (045 5278100 - 199, 045 5278400 - 699 en 045 5735700 -799) en Landgraaf (045 5695100 - 689).	20-7-2021
165	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 3	Bedoelt u met 'storingsvrij' de beschikbaarheid van de dienstverlening?	De opdrachtgever bedoelt de beschikbaarheid van de dienstverlening.	20-7-2021
166	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 2	"Inschrijver is voornemens een ACD omgeving te gaan leveren welke gebaseerd is op een concurrent licentie model. Hoeveel medewerkers, per gemeente, zullen gelijktijdig gebruik maken van de KCC functionaliteiten?"	Voor brunssum zijn dat 9 concurrent gebruikers en voor landgraaf zijn dat 6 concurrent gebruikers.	20-7-2021
167	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 2	Opdrachtgevers geven aan dat onder telefonie voorzieningen wordt verstaan onder andere Multi channel contact center; kan opdrachtgever aangeven welke communicatiekanalen moeten kunnen worden afgehandeld?	Zie vraag 23.	20-7-2021
168	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 2	Opdrachtnemer heeft een schaalbare oplossing. Deze voorziet in op- en afschaling. Om beide opdrachtgevers gunstig tarieven te kunnen aanbieden verzoeken wij u om de afschaling te beperken tot maximum van 10% per jaar. Gaat akkoord?	Zie vraag 39.	20-7-2021
169	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 1	Hoeveel medewerkers, per gemeente, zijn gelijktijdig ingelogd om telefonie oproepen te beantwoorden?	Zie vraag 23.	20-7-2021
170	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 1.3 eis 1	Inschrijver is voornemens een ACD omgeving te gaan leveren welke gebaseerd is op een concurrent licentie model. Hoeveel medewerkers, per gemeente, zullen gebruik maken van de KCC functionaliteiten?	Zie vraag 23 en bijlage 5.	20-7-2021
171	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Persona's	Maken Opdrachtgevers gebruik van een Sharepoint omgeving?	De opdrachtgevers maken momenteel geen gebruik van een Sharepoint omgeving.	20-7-2021
172	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Persona's	Maken Opdrachtgevers gebruik van een Microsoft365 tenant?	De opdrachtgevers maken momenteel geen gebruik van Microsoft365 tenant.	20-7-2021
173	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Persona's	Kunt u aangeven van welke Microsoft licenties beide gemeentes momenteel gebruik maken?	Zie vraag 8	20-7-2021
174	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Persona's	Indien de gemeentes gebruik maken van Microsoft Teams in hoeverre is deze in beide organisaties volledig uitgerold?	Momenteel is beschikbaar de chat en videobellen. Teams voor intern gebruik kunnen bij e Helpdesk van Parkstad IT aangevraagd worden. Bellen in Teams is in pilot bij Parkstad IT.	20-7-2021
175	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 4 Persona's	In hoeverre maken de gemeentes gebruik van Microsoft Teams?	Zie vraag 174	20-7-2021
176	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Invalbijlagen telefonie gemeente Brunssum - eis 16	Aanbesteder stelt; 'Gebruikers moeten in meerdere groepen kunnen deelnemen en de beschikbaarheid per groep aan- en uit kunnen schakelen, daarbij kunnen zij gebruik maken van functietoetsen binnen de applicatie (zowel Softphone applicatie als werkplekclient).' De gangbare in de markt zijnde oplossing ondersteunen geen 'functie toetsen in de softphone applicatie of werkplekclient. Graag eis aanpassen aan; 'Gebruikers moeten in meerdere groepen kunnen deelnemen en de beschikbaarheid per groep aan- en uit kunnen schakelen.'	De opdrachtgever gaat hiermee akkoord indien er andere mogelijkheden zijn om gebruikers in meerdere groepen te kunnen laten deelnemen en de beschikbaarheid per groep aan- en uit te kunnen schakelen met de softphone client.	21-7-2021
177	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Invalbijlagen telefonie gemeente Brunssum - eis 4	Welke KPI's verwacht Aanbesteder in de SLA en welke dekking? Kantoortijden of 7X24?	Zie vraag 14.	21-7-2021
178	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Invalbijlagen telefonie gemeente Brunssum - eis 2	inschrijver vraagt meer toelichting op ACD functionaliteiten, zeker in combinatie met Eis 2 'multi channel'en management rapportages. Een ACD omgeving kan een vrij complexe omgeving zijn. Verwacht Aanbesteder; keuze menus/meldteksten, openingstijden, welke 'channels' dienen te worden afgehandeld in het KCC; email, web chat, Social Media, etc.	Zie vraag 23. Daarnaast verwachten beide gemeenten ook meldteksten, keuzemenus, vermelding van openingstijden, wachtrijmanagement etc. Alle wensen worden besproken tijdens de POC.	21-7-2021
179	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Invalbijlagen telefonie gemeente Brunssum - eis 1	Diverse vormen van nummer weergave' Bedoelt aanbesteder nummerweergave waarbij wordt ingesteld dat de gebruiker het eigen nummer, groepsnummer algemeennummer of geen nummer meestuurd?	De aanbesteder bedoelt in deze dat de gebruiker moet kunnen aangeven welk telefoonnummer zichtbaar is bij uitgaande telefoontjes: het eigen telefoonnummer, het algemene telefoonnummer of geen telefoonnummer (anoniem).	21-7-2021
180	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Tenderd - diverse eisen met 'eigen verklaring'	Aanbesteder geeft aan dat een eigen verklaring opgevoerd moet worden als bewijsstuk. Verwacht aanbesteder een document met de verklaring of is het aanvinken van 'JA' voldoende?	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient naar waarheid te worden ingevuld. Er dient met JA of nee geantwoord te worden.	21-7-2021

181	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	aanbestedingsleid aad telefonie platform	Kan de inschrijver het uitgangspunt hanteren van dat allen inbraakalarmen, brandmeldsystemen, liften, etc buiten de aan te bieden oplossing om gaan?	Brunssum: De liftinstallatie van Brunssum maakt gebruik van een EDNL module, en maakt telefonisch verbinding met de telefooncentrale. Dus bij een opsluiting in de lift gaat de verbinding in de lift via de telefooncentrale naar buiten. Landgraaf: De liftinstallatie maakt gebruik van een losse SIM welke via de liftinstallateur geleverd is, geen koppeling met de telefooncentrale. Er is momenteel geen ESPA koppeling (koppeling tussen brandmeldcentrale en telefoons). Inbraakalarmsystemen en brandmeldsystemen zijn niet gekoppeld met de telefooncentrale en hoeven dus niet meegenomen te worden.	21-7-2021
182	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	"Aanbestedingsleid raad Europese aanbesteding volgens de openbare procedure"	Eerder werd er door de aanbesteder een overzicht gevraagd van mobiele hardware, echter deze lijkt te zijn verdwenen. Wil de de aanbesteder geen gebruik meer maken van het aanbod van mobiele hardware?	Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om mobiele hardware niet mee te nemen in de aanbesteding.	21-7-2021
183	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Bijlage 5.1 Overzicht gesprekken Landgraaf 2020	De aanbesteder heeft een overzicht gegeven van de gesprekken van zowel gemeente Landgraaf als Brunssum. Kan de aanbesteder hier nog een aanvulling geven op het totaal aantal onderlinge gesprekken?	Opdrachtgever kan een overzicht van de gesprekken tussen beide gemeenten niet verstrekken.	21-7-2021
184	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Aanbestedingsleid aad Bijlage 1.3 EISEN - eis 29	De Softphone applicatie moet werken op lokale desktops als gevirtualiseerde desktop (VmWare) omgeving. Wordt hiermee bedoeld dat de spraakfunctionaliteit ook binnen de gevirtualiseerde omgeving moet functioneren?	Spraak binnen de vmware omgeving is niet mogelijk. Wat we willen is de mogelijkheid om tijd en plaatsonafhankelijk te kunnen werken. Dus softphone client kan werken met voice via een vast toestel of een Smartphone	21-7-2021
185	Inschrijff ase	Nee	Inhoud	Aanbestedingsleid aad Bijlage 1.3 EISEN - eis 25	Aanbesteder geeft aan dat omwille van trainingsdoeleinden het mogelijk moet zijn om gesprekken op te nemen. Voor welke periode moet deze opname beschikbaar zijn?	Conform AVG max 28 dagen.	21-7-2021
186	Inschrijff ase	Nee	Juridisch	AAanbestedingleidra ad - A.3 Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer	Inschrijver is wederverkoper/dealer van Provider voor de gevraagde delen mobiele telefonie en netlijnen/verkeer. Provider heeft een marktbenadering met een dealerkanaal (Indirect) en Direct. Het is aannemelijk dat Provider zelf ook gaat inschrijven via het Direct kanaal. Tussen het Indirect kanaal en het Direct kanaal van Provider is een strikte scheiding in het kader het gestelde "de afzonderlijke inschrijvingen vanuit dezelfde onderneming onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen en er geen vervalsing van de mededinging kan hebben plaatsgevonden". Is het toegestaan dat Inschrijver Provider heeft als onderaannemer (via het Indirect kanaal van Provider) en Provider zelf ook inschrijft als hoofdaannemer?	Zie vraag 68.	21-7-2021
187	Inschrijff ase	Nee	Proces	Planning - verruiming inleverdatum	Inschrijver wil graag anticiperen op de aanbesteding en ziet diverse mogelijkheden om met haar standaard diensten invulling te kunnen geven aan de aanbesteding. Hoewel de scope in te vullen is met de standaard diensten van de inschrijver vergt het desondanks toch de nodige tijd om een volledige invulling van het aantal eisen, wensen, visievragen en subgunningscriteria te geven waardoor de kwaliteit van onze dienstverleningen ook kan blijken. Normaliter zal het geen probleem zijn, ware het niet dat de zomervakantieperiode reeds is begonnen. Dit betekent dat het aantal beschikbare resources de komende weken zal afnemen en de 'achterblijvers' niet altijd ingezet kunnen worden als back-up. Inschrijver houdt er zelf ook niet van om uitstel te vragen maar zien dit als een overmachtssituatie. Is de aanbestedende dienst bereid om haar inleverdatum te verschuiven naar 15 september?	Nee, hiertoe zijn we niet bereid. De termijnen van de aanbestedingsprocedure zijn verruimd op de markt gezet. Verdere verruiming is niet mogelijk vanwege de implementatieperiode en de ingangsdatum van de overeenkomst.	22-7-2021