

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	3.1.2 Huidige telefonie-omgeving	12	Er wordt een overzicht gegeven van het aantal gesprekken. Om een juiste aanbieding te kunnen maken is ook overzicht van het aantal minuten noodzakelijk, waarbij ook zichtbaar is waar de bestemmingen naar toe gaan. Dit kan bijvoorbeeld zijn naar mobiele-, vaste- service nummers als eventueel ook internationale gesprekken	Zie het antwoord op vraag 59 in deze nota van inlichtingen.
2.	3.1.3 Toekomstige telefonie-omgeving	13	Een van de eisen is een Koppeling vaste telefonie en mobiele netwerk. Dit is mogelijk waarbij er een volledige integratie is met telefonieomgeving. Als eis geldt dat de mobiele abonnementen onderdeel zijn van de oplossing die wordt aangeboden. In de uitvraag wordt niet over mobiel gesproken. Kan deze eis vervallen als mobiel niet meegenomen wordt?	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p> <p>Deze aanbesteding ziet slechts toe op de levering van een telefonie-omgeving met vaste lijnen inclusief 088-nummerblok en tikken. De levering/dienstverlening omtrent mobiele telefonie is geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding.</p> <p>Zie voor een uitleg van de bedoelde koppeling het antwoord op vraag 131 in deze nota van inlichtingen.</p>
3.	3.1.4 Doelstellingen	14	Opdrachtgever vraagt een beschikbaarheid (minimaal 99,99 % tijdens Werkdagen). KPN biedt met de oplossing een minimale beschikbaarheid van 99,9%. Gaat aanbieder hiermee akkoord?	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p> <p>Inschrijver treft bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex (IV) Conceptovereenkomst artikel 5 Beschikbaarheid.</p>
4.	3.2 Scope van de Aanbesteding	1	In de aanbesteding wordt niet gesproken over bedienposten ten behoeve van receptie. Zijn deze niet nodig? Zo niet dan, zijn wij benieuwd hoe het inkomend verkeer wordt afgehandeld	Aanbestedende dienst heeft geen receptiefunctie. Inkomend verkeer wordt afgehandeld bij het KCC of rechtstreek op mobiele nummers van betrokken medewerkers.
5.	Annex III Prijzenblad	1	In het prijzenblad worden 2 profielen gevraagd. Het is ons niet duidelijk het aantal gebruikers per profiel. Graag ontvangen wij hier een overzicht van.	<p>Deze aantallen staan vermeldt in paragraaf 3.2.1 van de Uitnodiging tot Inschrijving en heeft Aanbestedende dienst verwerkt in Annex III Prijzenblad.</p> <p>Inschrijver treft bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
6.	Artikel 6 Verwerkersovereenkomst		<p>Inschrijver is akkoord met het van toepassing verklaren van de in de overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbepaling, zodat de aansprakelijkheid beperkt is tot een maximumbedrag per gebeurtenis. Inschrijver stelt voor het volgende toe te voegen:</p> <p>6.2 In afwijking van lid 1 van dit artikel, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit i) een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkingsovereenkomst of ii) een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers van de toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens, dan is deze tekortkomende Partij aansprakelijk jegens de andere Partij voor het bedrag tot een maximum van 2.500.000 euro per boete.</p> <p>Kan opdrachtgever hiermee instemmen? Indien het antwoord ontkennend is ontvangt inschrijver graag een toelichting.</p>	<p>Aanbestedende dienst wijst Inschrijver er in dit verband op dat de aansprakelijkheid is geregeld in artikel 13 van Annex V Inkoopvoorwaarden.</p> <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, omdat Inschrijver hiermee financiële risico's die voortvloeien uit toerekenbare tekortkomingen aan zijde van Inschrijver verlegd naar de Aanbestedende dienst. Naar mening van Aanbestedende dienst is dit heel gechargeerd gesteld hetzelfde als afspreken met een opdrachtgever dat door opdrachtnemer veroorzaakte snelheidsboetes tot 50 km per uur te hard worden betaald door opdrachtnemer en daarboven door de opdrachtgever.</p>
7.	Artikel 4.2 (Concept)Overeenkomst		De looptijd van de Overeenkomst wordt na de initiële looptijd verlengd voor een onbepaalde tijd. Inschrijver ziet dan ook de mogelijkheid terug om de Overeenkomst te kunnen opzeggen. Graag dit artikel hierop aanpassen. Is opdrachtgever bereid dit artikel hierop aan te passen?	Aanbestedende dienst wijst Inschrijver erop dat er geen sprake is van verlenging voor onbepaalde tijd maar een verlengingsoptie van vijf (5) keer één (1) jaar.
8.	3 lid 2 i) GIBIT 2020		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."	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p> <p>Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet aangepast in Annex V Inkoopvoorwaarden.</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	
9.	3 lid 3 GIBIT 2020		<p>Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."</p> <p>Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICTPrestatie.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p> <p>Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet aangepast in Annex V Inkoopvoorwaarden.</p>
10.	4 lid 1 GIBIT 2020		<p>Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.</p> <p>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.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel en wijst Inschrijver erop dat -hoewel anders geschreven- het voorstel gelijk is aan de bepaling in artikel 4 lid 1 Annex V Inkoopvoorwaarden.
11.	12 lid 2 GIBIT 2020		<p>Voorstel: 12 lid 2 laten vervallen</p> <p>Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel en wijst Inschrijver erop dat geen individuele bespreking met een klant en groep klanten betreffen maar eventuele algemene kennis- en ervaringssessies over de ICT-prestatie.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			(derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk. Kunt u hiermee instemmen?	
12.	13.1 GIBIT 2020		<p>Graag aanpassen: De partij die toerekenbaar (...) lijden directe schade.</p> <p>Graag nieuw toevoegen: Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.</p> <p>Inschrijver wenst alleen aansprakelijk te zijn voor directe schade. Indirecte schade dient te worden uitgesloten. Gaat opdrachtgever akkoord?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat artikel 13.5 onverkort van toepassing blijft.</p> <p>Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet aangepast in Annex V Inkoopvoorwaarden.</p>
13.	13.3 GIBIT 2020		<p>Graag aanpassen: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 50.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.</p> <p>Inschrijver is van mening dat de aansprakelijkheid te hoog is gemaximeerd. Inschrijver stelt voor de aansprakelijkheid te verlagen tot een bedrag wat in verhouding staat tot de opdrachtwaarde. Is opdrachtgever bereid dit artikel aan te passen? Indien het antwoord ontkennend is ontvangt inschrijver een toelichting en een alternatief voorstel.</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p> <p>De bepaling zoals opgenomen in artikel 13.3 is in relatie tot persoons- en zaakschade een gebruikelijke bepaling.</p>
14.	13.4 GIBIT 2020		Graag aanpassen:	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			<p>De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vier maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan acht maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.</p> <p>Aanbieder is van mening dat de aansprakelijkheid te hoog is gemaximeerd. Aanbieder wenst dit artikel aan te passen. Kunt u daarmee instemmen?</p>	<p>Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet aangepast in Annex V Inkoopvoorwaarden.</p>
15.	14 lid 2 GIBIT 2020		<p>Voorstel: Schrappen</p> <p>Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel en wijst Inschrijver op het verzekeringsvereiste in het kader van geschiktheid opgenomen in hoofdstuk 6 van de Uitnodiging tot Inschrijving.</p> <p>Inschrijver treft bijgesloten een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met een doorgehaald artikel 14.</p>
16.	15 lid 5 GIBIT 2020		<p>Voorstel is: 15 lid 5 laten vervallen</p> <p>Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. 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.</p> <p>Kunt u daarmee instemmen?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel een boete in minder te brengen op een eventuele schadevergoeding.</p> <p>Aanbestedende dienst past het artikel tevens als volgt aan: <i>De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13). De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 10.000,- per</i></p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<i>overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.</i>
17.	20 lid 1 GIBIT 2020		<p>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 (....)"</p> <p>Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken. Kunt u hiermee instemmen?</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
18.	20 lid 2 GIBIT 2020		<p>Verwijderen: heel artikel 20 lid 2</p> <p>Te 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?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p> <p>De onderhavige overeenkomst is een Overeenkomst voor bepaalde tijd en wijst Inschrijver erop dat -hoewel anders geschreven- tussentijdse opzegging juist niet mogelijk is door toepassing van artikel 7:408 lid 1 BW.</p>
19.	21 lid 1 GIBIT 2020		<p>Toevoegen na "gerechtigd": "indien overeengekomen, op de overeengekomen wijze"</p> <p>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?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p> <p>Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet aangepast in Annex V Inkoopvoorwaarden.</p>
20.	21 lid 3 GIBIT 2020		<p>Toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk"</p>	<p>Aanbestedende gaat ervan uit dat Inschrijver doelt op Annex V Inkoopvoorwaarden artikel 21.4.</p> <p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			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?	Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet aangepast in Annex V Inkoopvoorwaarden.
21.	21 lid 6 GIBIT 2020		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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet aangepast in Annex V Inkoopvoorwaarden.
22.	Uitnodiging tot inschrijving 3.1.2	12	Voor 2022 wordt verwacht dat het aantal gesprekken (inkomend en uitgaand) per maand -inclusief piekbelasting- toeneemt met 2.000 gesprekken. Kunt u aangeven waarop deze prognose is gebaseerd?	De geprognoseerde groei is gebaseerd op het toekomstig overnemen diensten van de aangesloten gemeenten en ontwikkelingen bij andere partners.
23.	Uitnodiging tot inschrijving 3.1.3	13	Per wachtrij een melding totaal aantal wachtenden; Wordt hier tevens "beurtmelding" bedoeld? En zo ja, wat is het maximale aantal beurtmeldingen. (inschrijver heeft ervaring dat bij > 10 wachtende voor u bellers niet blijven wachten) daarnaast heeft inschrijver ervaring dat een wachttijdmelding een klantvriendelijkere oplossing kan zijn.	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: <ul style="list-style-type: none"> Aanbestedende dienst bedoelt hiermee dat bij bellers in een wachtrij melding wordt gemaakt op welke positie de wachtende in de rij is Het maximale aantal beurtmeldingen als bedoelt onder de eerste bullet is niet gemaximeerd. Een beller dient

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<p>iedere minuut een melding te krijgen van de positie in de wachtrij;</p> <ul style="list-style-type: none"> Aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel om een actuele wachttijdmelding mee te nemen als minimale functionaliteit.
24.	Uitnodiging tot inschrijving 3.1.3	14	Welke exportmogelijkheden? MS SQL? En indien relevant kan er gebruik worden gemaakt van GBT SQL (datawarehouse) omgeving?	<p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Export naar .csv of een functionaliteit waarbij middels een API rechtstreekse verbinding met de database is; Inschrijver mag -voor zover mogelijk- gebruik maken van een koppeling met het datawarehouse is.
25.	Uitnodiging tot inschrijving 3.1.4	14	Hoge beschikbaarheid (minimaal 99,99 % tijdens Werkdagen); Kunt u aangeven waarom er een hogere beschikbaarheid dan gemiddeld wordt uitgevraagd? Ervaring van inschrijver is dat gemiddeld 99,8% wordt uitgevraagd bij gemeentelijke organisatie met een dienstverlening karakter (bijvoorbeeld: lokale overheid)	<p>Zie het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen.</p> <p>De reden waarom Aanbestedende dienst een hoge beschikbaarheid wenst is het sterk aanwezig dienstverlenende karakter waarin iedere minuut onbereikbaarheid op Werkdagen een minuut teveel is.</p>
26.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2	14	Waarom kiest aanbestedende dienst voor optionele hardware afname terwijl er SPoC (single point of contact/ one stop shop) wordt uitgevraagd bij 3.1.3?	<p>Aanbestedende dienst weet niet of tijdens de looptijd van de Overeenkomst (alle) hardware daadwerkelijk wordt afgenomen.</p> <p>In geval Aanbestedende dienst hardware afnames wenst te doen, doet Aanbestedende dienst deze binnen de onderhavige Overeenkomst, tenzij dit leidt tot onevenredig hoge kosten in vergelijking met een ander zakelijk inkoopkanaal.</p>
27.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2.1	16	Technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het eerste-, en tweede, en derdelijns technisch en functioneel beheer, het	<p>Abusievelijk is hier sprake van een verschrijving en moet zijn: 'Inschrijver is verantwoordelijk voor het eerste-, en tweede, en derdelijns technisch en functioneel beheer, het uitvoeren van alle onderhoud en het oplossen van storingen/incidenten.'</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			uitvoeren van alle onderhoud en het oplossingen storingen/incidenten. Waarom kies Aanbestedende dienst er voor om ook de 3e lijns zelf te willen doen?	In het kader van het functioneel beheer voert Aanbestedende dienst slechts werkzaamheden uit in het kader van het functioneel beheer conform de Uitnodiging tot Inschrijving, hoofdstuk, P.E. 46.
28.	Uitnodiging tot inschrijving 6.2.2	22	U eist Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 500.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar vindt inschrijver niet passend bij de beoogde leveringsomvang. Gegadigde heeft een prima verzekering (Goedgekeurd door de centrale overheden en EU-Tenders) met daarin opgenomen de verzekeringsvormen en de daarbij vermelde maximale bedragen per gebeurtenis en verzekeringsjaar. Deze polis willen wij graag op voorhand laten toetsten. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst beoordeelt geen individuele polissen van Inschrijvers. Uitnodiging tot inschrijving 6.2.2 vraagt een <u>bedrijfs-</u> en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De gevraagde dekking is naar mening van Aanbestedende dienst proportioneel. Indien Inschrijver verlaging van de minimale dekking wenst verzoekt Aanbestedende dienst hiertoe dit verzoek in te dienen in de tweede nota van inlichtingen.
29.	Uitnodiging tot inschrijving PVE 11	25	In geval Aanbestedende dienst verplichtingen heeft op grond van haar deelname aan GT-Connect behoudt Aanbestedende dienst het recht voor deze aanbesteding niet te gunnen of met onmiddellijke ingang te beëindigen. Kan Aanbestedende dienst inzage geven welke verplichtingen GBT heeft op grond van haar deelname aan GT-Connect?	Aanbestedende dienst heeft meegedaan aan de aanbesteding voor GT Connect maar nog geen nadere overeenkomst afgesloten. De VNG en de deelnemers waaronder Aanbestedende dienst hebben de raamovereenkomst echter per 22 december ontbonden. Atos heeft naar aanleiding van deze ontbinding een kort geding aangespannen dat op 23 maart 2021 heeft plaatsgevonden. De rechter gaf toen de VNG en haar deelnemers (waaronder Aanbestedende dienst) op alle punten gelijk. Atos is met betrekking tot kort geding in beroep gegaan waarbij dit beroep op 23 maart a.s. dient. Mocht Atos dit beroep winnen dan bestaat er een kans dat Aanbestedende dienst de vaste telefonie bij Atos moet afnemen. De kans dat Atos dit beroep of een eventueel nog volgende bodemprocedure gaat winnen wordt door de VNG juristen als zeer klein gezien.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
30.	Uitnodiging tot inschrijving PVE 12	25	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Kan Aanbestedende dienst aangeven welke percentage afgeweken kan worden op de verwachte afname? Inschrijver wil , de voor haar gebruikelijke, 15% voorstellen. Gaat u daarmee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
31.	Annex III Prijzenblad.xlsx	Tab prijswens 1	Kunt u aangeven in de Excel prijswens 1 tab wat de beoogde afname van profielen wordt? Het lijkt erop dat de Excel (Annex III Prijzenblad.xlsx) niet correct is op dit vlak. Kunt u dit aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 5 in deze nota van inlichtingen.
32.	Uitnodiging tot inschrijving 3.1.3	13	De toekomstige telefonie-omgeving moet de minimale functionaliteit hebben voor een koppeling naar het vaste- en mobiele netwerk. Bedoelt de Aanbestedende dienst met een koppeling naar het vaste netwerk de SIP trunk? En wat wordt er bedoelt met een koppeling naar het mobiele netwerk?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: <ul style="list-style-type: none"> Nee, Aanbestedende dienst doelt op een koppeling van de telefonie-omgeving aan het mobiele telefonienetwerk van Aanbestedende dienst; Zie voor een uitleg van de bedoelde koppeling het antwoord op vraag 131 in deze nota van inlichtingen.
33.	Uitnodiging tot inschrijving 6.2 geschiktheidseis 3	22	Referentie van het leveren aan een gemeentelijke en/of belastingkantoor. Kan inschrijver hier lezen het leveren aan een belastingkantoor en/of een gemeente?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
34.	Uitnodiging tot inschrijving PVE 25 Kwaliteitwens 2	26 35	Alle eventueel benodigde switches ten behoeve van de telefonie-omgeving zijn minimaal toereikend voor het huidige aantal verbindingen en beschikken voor alle poorten over Power over Ethernet (POE). Inschrijver neemt aan dat hier de netwerkswitchen bedoelt worden met PoE voor het aantal aan te sluiten devices? Dit zou moeten blijken uit 3.1.2 Waarom wenst Aanbestedende dienst dit, gezien de mogelijke fysieke toestellen normaliter in de netwerkaansluiting van de	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: <ul style="list-style-type: none"> Aanbestedende dienst bedoelt dat alle poorten op de netwerkswitch voorzien moeten zijn Power over Ethernet; Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: Het voordeel van POE-switches is dat aangesloten toestellen middels één (1) kabel gevoed kunnen worden met stroom en data.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			werkplek wordt opgenomen (ingebouwde GB switch). Uit 3.1.2 blijkt ook niet om hoeveel werkplekken het gaat. In het prijzenblad ziet inschrijver hier ook geen ruimte voor. Is dit wel juist, of interpreteert inschrijver het leveren van PoE switches verkeerd?	De te leveren switches dienen geschikt te zijn voor het aantal toestellen genoemd in Annex III Prijzenblad en nadien uitbreidbaar te zijn.
35.	Uitnodiging tot inschrijving H7, P.E. 24	26	U vereist dat de licenties geleverd worden. Bedoeld u hiermee dat u het gebruiksrecht van licenties wilt verkrijgen of is het gewenst om de functionaliteit als dienst af te nemen?	Aanbestedende dienst wenst de telefonie-omgeving af te nemen als een dienst. De eis dekt slechts af dat <u>eventueel</u> benodigde (software)licenties voor het gebruik van de telefonie-omgeving zijn inbegrepen.
36.	Uitnodiging tot inschrijving H7, P.E. 25	26	Wij nemen aan dat deze eis geen betrekking heeft op de switches en/of andere apparatuur in het LAN van de opdrachtgever. Kunt u dit bevestigen c.q. verduidelijken.	Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: Indien Aanbestedende dienst een telefonie-omgeving levert waarin switches, SIP-trunks en/of dergelijke benodigd zijn, dient Inschrijver deze switches alsmede te leveren. De te leveren switches dienen geschikt te zijn voor het aantal toestellen genoemd in Annex III Prijzenblad en nadien uitbreidbaar te zijn.
37.	Uitnodiging tot inschrijving H7, P.E. 26	26	Wij nemen aan dat deze eis uitsluitend betrekking heeft op het leveren van snoeren ten behoeve van eindgebruikersapparatuur geen betrekking heeft op de gebouwbekabeling en dergelijke. Kunt u dit bevestigen c.q. verduidelijken	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname met dien verstande dat Inschrijver de bekabeling levert voor het aansluiten van eventueel benodigde switches inclusief patchbekabeling en sip-trunks.
38.	Uitnodiging tot inschrijving H7, P.E. 35	28	U geeft aan dat apparatuur geplaatst moet worden in uw patchkast. Sluit u hiermee, hosted of Cloud diensten uit?	Nee, Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde type (on premise, cloud, hosted) telefonie-omgeving en deze aanbesteding zo ingestoken dat Inschrijvers hieraan een eigen invulling kunnen geven. Aanbestedende dienst acht het wel van belang dat Inschrijver een volledig werkende telefonie-omgeving. M.a.w.: Indien Inschrijver een telefonie-omgeving levert die apparatuur vereist in de patchkast is de levering, het aansluiten en de bekabeling

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onderdeel van deze aanbesteding. Zie in dat kader ook het antwoord op vraag 2, 36 en 37 van deze nota van inlichtingen.
39.	Uitnodiging tot inschrijving H7, P.E. 48	30	Wordt de helpdesk benaderd door eindgebruikers of zijn het uitsluitend beheerders van de Aanbestedende dienst die de helpdesk benaderen	In principe kunnen beide groepen contact opnemen. Echter, Aanbestedende dienst werkt in dagelijkse praktijk met een aantal vaste contactpersonen die over het algemeen de helpdesk benaderen.
40.	Uitnodiging tot inschrijving tabel 7	42	Kwaliteitswens 5 is niet van toepassing (interactieve fase). Kunt u dit toelichten?	Deze tabel is bedoelt als checklist voor het schriftelijke deel van de Inschrijving. De interactieve fase is geen onderdeel van dit schriftelijke deel.
41.	Uitnodiging tot inschrijving par. 3.1.2.	13	Er is een overzicht gegeven van het historisch aantal inkomende gesprekken. Onderaan dit overzicht wordt gesteld dat er een toename zal zijn van 2000 inkomende EN UITGAANDE gesprekken per maand. Kunt u ook een historisch overzicht geven van het aantal uitgaande gesprekken en het aantal belminuten.	Zie het antwoord op vraag 59 in deze nota van inlichtingen.
42.	Uitnodiging tot inschrijving par. 3.1.3.	13	Er dient een koppeling te zijn met vaste telefonie en het mobiele netwerk. Is de levering van vaste lijnen en tikken onderdeel van de aanvraag?	Zie het antwoord op vraag 2 in deze nota van inlichtingen.
43.	Uitnodiging tot inschrijving par. 3.1.3.	13	Er dient een koppeling te zijn met vaste telefonie en het mobiele netwerk. Is de levering van mobiele abonnementen onderdeel van de aanvraag?	Zie het antwoord op vraag 2 in deze nota van inlichtingen.
44.	Uitnodiging tot inschrijving par. 3.1.3.	13	Kunt u aangeven wat u wilt bereiken met de koppeling van vaste- en mobiele netwerk? Wilt u bijvoorbeeld gebruik gaan maken van het One Number Concept?	Zie het antwoord op vraag 131 in deze nota van inlichtingen.
45.	Uitnodiging tot inschrijving par. 3.1.3.	13	Kunt u aangeven hoeveel gelijktijdige gesprekken er zijn in piekbelasting ?	In de huidige piekbelasting zijn dit er 35.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<p>Aanbestedende dienst kan niet goed inschatten welke toekomstige piekbelasting kan worden verwacht.</p> <p>Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 22 in deze nota van inlichtingen.</p>
46.	Uitnodiging tot inschrijving par. 3.1.3.	13	Opname gesprekken voor trainingsdoeleinden. Is dit van toepassing voor alle gebruikers of voor de KCC gebruikers. Hoeveel gesprekken dienen er gelijktijdig opgenomen te worden. Wat is de bewaartermijn van die gesprekken?	<p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In beginsel alleen voor KCC-gebruikers met de mogelijkheid dit verder uit te breiden; • Aanbestedende dienst heeft geen eigen bewaartermijn en conformeert zich wat betreft de bewaartermijn aan de toegestane periode conform wet- en regelgeving.
47.	Uitnodiging tot inschrijving par. 3.1.3.	13	Kunt u de functionaliteit “geschikt voor device-onafhankelijk thuiswerken” nadert toelichten?	Aanbestedende dienst doelt hiermee op de mogelijkheid voor gebruikers om vanuit huis vanaf een laptop, tablet of mobiele telefoon -op dezelfde wijze als kantoor- gebruik te kunnen maken van de telefonie-omgeving en functionaliteiten.
48.	Uitnodiging tot inschrijving par. 3.1.3.	13	Kunt u het aantal gebruikers specificeren per gebruikersgroep ? (gewone gebruikers, KCC medewerkers, beheerder, enz)	Aanbestedende dienst verwijst Inschrijver hiervoor naar Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 3.2.1 subkop ‘Training en opleiding’.
49.	Invulformulier kwaliteitswens 1		In de sheet “handleiding” is aangegeven dat Inschrijver kolom C en D dient in te vullen. Is sheet “invulformulier” zijn uitsluitend kolom B en C geschikt voor het invoeren van tekst. Is er een kolom weggefallen of is de tekst in de handleiding niet correct?	Inschrijver treft bijgesloten een herziene Invulformulier kwaliteitswens 1.
50.	Uitnodiging tot Inschrijving, 3.2 Scope van de Aanbesteding.	14	Onder ‘Jaarlijkse kosten telefonie-omgeving’ omschrijft Aanbestedende Dienst ‘Gebruikerskosten’. Aangezien ‘Verbruikskosten’ niet genoemd worden onder de ‘Scope van de Aanbesteding’ of gespecificeerd kunnen worden in ‘Annex II Prijzenblad’, mag Inschrijvende Partij hieruit opmaken dat Aanbestedende Dienst de gesprekskosten naar de standaard	Aanbestedende dienst beoogde in eerste aanleg een vaste prijs per medewerker. Echter, Aanbestedende dienst wenst de gebruikerskosten van de telefonie-omgeving en verbruikskosten (belkosten naar vaste en mobiele nummer) separaat in rekening gebracht krijgen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			vaste en mobiele bestemmingen wenst af te kopen, vertaald naar een vaste prijs per gebruiker, per maand?	Aanbestedende dienst heeft hiertoe Annex III Prijzenblad aangepast. Inschrijver treft bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.
51.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 11	25	Waarom stelt de Aanbestedende Dienst niet richting GT-Connect, dat zij haar deelname gaat beëindigen vanwege het "on hold" zetten door GT-Connect? Daar waar de Aanbestedende Dienst van Inschrijvers eist, op straffe van uitsluiting, dat zij geen enkel voorbehoud maken met betrekking tot hun aanbidding, zou het wellicht billijker zijn om dan het mogelijk risico van haar eigen handelen niet als "voorbehoud" volledig bij inschrijvers neer te leggen. Of in ieder geval de duidelijkheid hierover uiterlijk te geven voorafgaand aan de start van de implementatie. Is de implementatie éénmaal gestart, dan is er geen beroep op genoemde clause meer mogelijk. Is de Aanbestedende Dienst bereid een aanpassing op dit punt te doen?	Aanbestedende dienst begrijpt de vraag niet. Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 11 zie toe op de aanbesteding aldus de precontractuele fase voor gunning. Pas na gunning start een implementatie en na gunning staat Aanbestedende dienst geen beroep op deze specifieke bepaling meer open.
52.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 22	26	Aanbestedende Dienst omschrijft het instellen van een doorschakeling op telefoonnummers op een extern systeem van een externe partij, welke buiten de Scope van de Aanbesteding valt. De omschrijving geeft naar het idee van Inschrijvende Partij niet duidelijk weer wat verwacht wordt van Inschrijvende Partij betreffende deze eis. Kan Aanbestedende Dienst aangeven wat zij verwacht van de Inschrijvende Partij betreffende P.E. 22?	Bij het gunnen van de aanbesteding wenst Aanbestedende dienst over te gaan naar nieuwe telefoonnummers. De oude nummers, die Aanbestedende dienst afneemt bij een externe partij dienen te worden doorgeschakeld naar de nieuwe telefoonnummers door de oude contractspartij. Bij het gunnen van de aanbesteding wenst Aanbestedende dienst over te gaan naar nieuwe telefoonnummers uit een 088-nummerblok geleverd door Inschrijver. De oude nummers hoeven niet door Inschrijver geporteerd te worden aangezien dit 053-nummers betreffen.
53.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 26	26	De Scope van de Aanbesteding omschrijft het leveren van een Telefonie-omgeving als vervanging voor een bestaand systeem,	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			kan de huidige (data)bekabeling niet (her)gebruikt worden? Dient Inschrijvende Partij bij het vervangen van de patch-/aansluitkabels rekening te houden met een bepaald bekabelingsconcept, mogelijk in verband met certificering van de interne netwerkbekabeling of levert Aanbestedende Dienst deze vanuit dit oogpunt zelf aan?	<ul style="list-style-type: none"> Inzake de scope zie het antwoord op vraag 2 in deze nota van inlichtingen. De huidige in pandige bekabeling kan hergebruikt worden, zie ook het antwoord op vraag 37 en 38 in deze nota van inlichtingen.
54.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 26	26	Inschrijvende Partij dient iedere patch-/aansluitkabel aan beide zijden te voorzien van een label met informatie betreffende device en poort. Kan Aanbestedende Partij omschrijven aan welke specificaties dit label dient te voldoen.	De huidige patch-/aansluitkabels zijn al gelabeld. Voor nieuwe kabels, indien nodig, voldoet de basis labeling.(wrap around).
55.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 52	30	Indien Aanbestedende Dienst besluit de huidige (rand)apparatuur te vervangen, vraagt zij, conform het betaalschema, de Inschrijvende Partij om voor te financieren. Het gehanteerde betaalschema is hiermee niet marktconform. Kan Aanbestedende Dienst akkoord gaan met het volgende betaalschema: 40% bij opdracht (na gunning); 40% bij aanvang van de werkzaamheden; 20% na acceptatie en ingebruikname.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
56.	Uitnodiging tot Inschrijving, P.E. 57	31	Op verzoek dient Inschrijvende Partij 'Backlogs' aan te leveren. Kan Aanbestedende Dienst aangeven wat Inschrijvende Partij mag verstaan onder 'Backlogs'?	Dit ziet toe op (product)ontwikkeling in relatie tot de roadmap van Inschrijver en dat is een prioriteitenlijst met items die uitgevoerd moeten worden door het (software)ontwikkelingsteam en is afgeleid van de roadmap.
57.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.1	12	Werkt aanbestedende dienst momenteel met een Citrix omgeving?	Nee, op dit moment werkt de aanbestedende dienst binnen de VMWare omgeving. Dit dient zo te blijven.
58.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.3	12	Kunt u voor de drukste maanden in 2021 inzicht geven in het piekverkeer per dag en per uur?	Zie onderstaand: <ul style="list-style-type: none"> Februari 2021 : 7.306 telefoons beantwoord; Laatste week van februari: 4.582 telefoons beantwoord;

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<ul style="list-style-type: none"> • Woensdag 24 februari: 1.305 telefoons beantwoord; • De piek was vorig jaar op woensdag 24 februari. Daarbij zijn er in totaal 1.305 telefoons beantwoord. Waarbij er op het piekmoment van de dag (van 1 uur t/m 2 uur 's middags) 217 telefoontjes werden beantwoord. <p>Let op: Aanbestedende dienst acht deze gegevens minder representatief voor de toekomst. Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 22 in deze nota van inlichtingen.</p>
59.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.2	12/13	Kunt u aangeven wat het aantal uitgaande gesprekken per maand is geweest in 2019, 2020 en 2021?	Zie het antwoord op vraag 58 in deze nota van inlichtingen en paragraaf 3.1.2. in de Uitnodiging tot Inschrijving.
60.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.3	13	Kan aanbestedende dienst aangeven met welk device uw KCC medewerkers toekomstig de gesprekken gaan voeren (vaste telefoon, laptop met softphone, mobiel)?	Ambitie is werken met laptop met softphone. Zie ook het antwoord op vraag 47 in deze nota van inlichtingen.
61.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.3	13	Overweegt Aanbestedende dienst om ook andere communicatiekanalen binnen dezelfde applicatie af te handelen, zoals e-mail of chat?	Op dit moment niet, maar dit wordt voor de toekomst niet uitgesloten.
62.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.3	13	Heeft een cloudoplossing uw voorkeur?	Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.
63.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.4	14	Op welke componenten heeft de beschikbaarheidseis betrekking; alleen op het contact center platform of ook op de beschikbaarheid van het telefonienetwerk?	Dit geldt voor zowel de gehele telefonie-omgeving dus zowel het contact center platform als het telefonienetwerk.
64.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.4; H7, P.E. 21	14, 26	Een beschikbaarheid van 99,99% is voor inschrijver niet realistisch. Is Aanbestedende dienst bereid om de beschikbaarheidseis aan te passen naar 99,9%?"	Zie het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
65.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.2	14	De levering van toestellen is optioneel; wordt er verwacht dat de leverancier ook meehelpt met plaatsing hiervan als de toestellen niet bij de leverancier worden afgenomen?	<p>Nee, in geval toestellen niet worden afgenomen bij Inschrijver hoeft Inschrijver hiervoor geen diensten te leveren.</p> <p>Echter, indien ondersteuning van Inschrijver naar mening van Aanbestedende dienst alsnog is vereist dan maken Aanbestedende dienst en Inschrijver hierover nadere afspraken.</p>
66.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.2.1	15	Kan Aanbestedende dienst voor de drie gebruikersgroepen functioneel beheerders, KCC medewerkers en standaard gebruikers aangeven, hoeveel personen er dagelijks maximaal tegelijkertijd gebruik maken van de applicatie?	<p>Dit is moeilijk aan te geven omdat het de ambitie is om te groeien en dit fluctueert per dag. Betreffende het aantal verwachte gelijktijdige gesprekken gedurende piekbelasting, zie het antwoord op vraag 45 van deze nota van inlichtingen.</p> <p>Let op: De gebruikersgroep “Functioneel beheerders” is geen aparte groep, maar betreffen gebruikers uit de groep KCC-gebruikers die opgeleid worden tot Functioneel beheerder.</p>
67.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.2.1	15	<p>Hebben onderstaande gebruikers een eigen toestel of is er sprake van flexibele werkplekken?</p> <ul style="list-style-type: none"> • KCC-gebruikers: twintig (20) personen; • Standaardgebruikers: honderd (100) personen. <p>Hoeveel en welke toestellen denk u voor deze gebruikersgroepen nodig te hebben?</p>	<p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dit zijn flexibele werkplekken. Voor de KCC gebruikers is de ambitie om te werken met laptop met softphone met mogelijkheid tot werken met andere device. Voor de rest van de organisatie volstaat een koppeling met mobile telefoon en softphone. • De genoemde aantallen in Annex III Prijzenblad betreffen een indicatieve afname.
68.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, H7, P.E 11	25	Is deze eis alleen van toepassing op bestaande verplichtingen of ook op eventuele toekomstige verplichtingen op grond van uw deelname aan GT-connect?	<p>Dit is van toepassing op de huidige verplichtingen ten aanzien van GT-Connect.</p> <p>Zie het antwoord op vraag 29 en 51 in deze nota van inlichtingen.</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
69.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, H7, P.E 22	26	Kunnen de huidige nummers van gemeente Enschede worden uitgeporteerd of wordt het nieuwe telefonie platform gekoppeld op basis van het 088 nummer blok?	Nee, de huidige nummer worden niet geporteerd. Het dient een nieuw telefonie platform gekoppeld op basis van het 088 nummer blok te worden.
70.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.2 H7, P.E 25	14, 26	Is aanbestedende dienst bereid om netwerkaanpassingen door uw huidige netwerkleverancier te laten uitvoeren?	Aanbestedende dienst kan netwerkaanpassingen laten verrichten. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver in de tweede nota van inlichtingen aan te geven welke netwerkaanpassingen Inschrijver verwacht en welke kosten hiermee gemoeid gaan.
71.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, H7, P.E 26	26	Verwacht Aanbestedende dienst dat inschrijver een (nieuw) LAN netwerk aanlegt voor de nieuwe telefonie omgeving, of kan er worden volstaan met het hergebruiken van de huidige LAN infrastructuur?	Zie het antwoord op vraag 38 in deze nota van inlichtingen.
72.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, H7, P.E 26	26	Kunt u inzicht geven in het aantal patchkabels en de lengte hiervan?	Het aantal patchkabels en de lengte hiervan hangt af van de oplossing, maar vijf (5) meter zou voldoende moeten zijn. Op dit moment zijn de huidige telefonieverbindingen al gepatcht en deze aansluitingen zijn -indien nodig- her te gebruiken door Inschrijver.
73.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, H7, P.E 26	26	Bij de vaste toestellen worden doorgaans standaard CAT5 aansluitkabels meegeleverd met een lengte van 3 meter. Deze voldoen volgens Inschrijver voor telefonie. Is vervanging met CAT 6A een eis, of kunt u met CAT5 uit de voeten?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: <ul style="list-style-type: none"> • Aanbestedende dienst gaat akkoord met CAT5 aansluitkabels; • Inzake de lengte zie het antwoord op vraag 72 in deze nota van inlichtingen.
74.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, P.E. 47	30	In hoeverre is voor een cloudgerelateerde oplossing on-site bezoek relevant?	Bezoek op locatie bij Aanbestedende dienst is niet verplicht indien de geleverde telefonie-omgeving dit niet vereist, maar de Aanbestedende dienst laat dit over aan het oordeel van Inschrijver. Aanbestedende dienst herformuleert Uitnodiging tot Inschrijving, hoofdstuk 7, P.E. 47 als volgt aan, zie ook onderaan in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
75.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 8.3, kwaliteitswens 3.	36	Kan aanbestedende dienst aangeven welke functionarissen zij beschikbaar stelt ter ondersteuning van de implementatie van dit project?	Aanbestedende dienst stelt hiervoor in ieder geval de volgende functionarissen beschikbaar gesteld: <ul style="list-style-type: none"> • Projectleider; • Medewerker IT; • Beheerders en gebruikers.
76.	Uitnodiging tot Inschrijving	17	U geeft aan dat Aanbestedende dienst niet is gebonden aan afname van minimale hoeveelheden producten/diensten. Dit is ons inziens niet redelijk. Kunt u akkoord gaan met een prijsstelling die gebaseerd is een initiële afname die minimaal 75% bedraagt van het aantal medewerkers van de Aanbestedende dienst? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Zie het antwoord op vraag 30 in deze nota van inlichtingen.
77.	Uitnodiging tot Inschrijving	29 P.E. 47	Voor standaardstoringen/incidenten geldt een oplostijd van maximaal acht (8) Kantooruren: • Binnen vier (4) Kantooruren op locatie; • Binnen vier (4) Kantooruren oplossing c.q. reparatie. Voor urgente storingen/incidenten (algehele uitval/niet bereikbaarheid) geldt een oplostijd van maximaal twee (2) Kantooruren: • Binnen één (1) Kantooruren op locatie; Binnen één (1) Kantooruren oplossing c.q. reparatie. Indien blijkt dat de oorzaak van de verstoringen is te herleiden tot een verstoring binnen de omgeving van de Aanbestedende dienst die niet tot het domein van de Inschrijver behoort kan de Inschrijver dan de gemaakte kosten voor het onderzoek bij de Aanbestedende dienst in rekening brengen? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Naar mening van Aanbestedende dienst schuilt hierin het risico van 'vingertje wijzen', waarbij een structurele oplossing uitblijft. Inschrijver dient een vast bedrag per jaar op te geven in Annex III Prijzenblad waarin deze werkzaamheden zitten inbegrepen bij het technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten. Indien na ingebruikname meer dan 10 procent van de gemelde verstoringen in een periode van een jaar niet toerekenbaar is, treden Aanbestedende dienst en Inschrijver in overleg om de oorzaak/oorzaken vaste te stellen en te verhelpen.
78.	Uitnodiging tot Inschrijving	30, P.E. 48	Inschrijver stelt een helpdesk beschikbaar voor het verlenen van ondersteuning en het melden van storingen en die tijdens Kantooruren bereikbaar is middels een digitale portal, een direct	Nee, zie tevens het antwoord op vraag 39 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			(vast) telefoonnummer (geen doorverbinding) en e-mail. Mogen wij gezien het feit dat de functioneel beheerders adequaat zijn opgeleid dat de helpdesk alleen door deze functioneel beheerders zal worden ingeschakeld? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	
79.	Uitnodiging tot Inschrijving	30, P.E.52	<p>Inschrijver brengt de geoffreerde jaarlijkse kosten en/of ureninzet functionarissen in Annex III Prijzenblad achteraf per maand in rekening. Inschrijver brengt per levering de geoffreerde eenmalige kosten in Annex III Prijzenblad in rekening conform het onderstaande betaalschema: • 20 % na levering; • 30 % bij succesvolle testfase; • 50 % na acceptatie en ingebruikname.</p> <p>Dit is ons inziens een vrij eenzijdige opzet van de liquiditeitenstroom. Kan de Aanbestedende dienst akkoord gaat met een opzet waarbij de eenmalige kosten als volgt worden gefactureerd. 30% bij opdracht, 50% bij levering, 20% bij indienststelling? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?</p>	Zie het antwoord op vraag 55 in deze nota van inlichtingen.
80.	Invulformulier kwaliteitswensen		Welk zaaksysteem gebruikt de Aanbestedende dienst, welke versie en welke koppelvlakken biedt uw zaaksysteem?	Aanbestedende dienst gebruikt Gouw2021 van GouwIT als zaaksysteem. De huidige koppelvlakken die er worden geboden zijn er niet. Een dergelijke CTI-koppeling is vanuit GouwIT wel mogelijk te bewerkstelligen.
81.	Invulformulier kwaliteitswensen		Welk CRM-systeem gebruikt de Aanbestedende dienst, welke versie en welke koppelvlakken biedt uw CRM-systeem?	Aanbestedende dienst gebruikt op dit moment geen CRM-systeem. Afstemming over toekomstige API-koppelingen vinden t.z.t. plaats en stemmen Aanbestedende dienst en Inschrijver nader af.
82.	Invulformulier kwaliteitswensen		Welke versie van MS-teams gebruikt de Aanbestedende dienst?	Aanbestedende dienst gebruikt op dit moment Microsoft Teams-versie 1.4.00.32771 (64-bits) en wordt doorgaans geüpdatet. De licentie is Office 365 E3.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
83.	Invulformulier kwaliteitswensen		Welke versie van MS-Outlook gebruikt de aanbestedende dienst? Gebruikt u O365 zo ja, welke versie?	Aanbestedende dienst gebruikt op dit moment Office 365 (Microsoft® Outlook® voor Microsoft 365 MSO (16.0.14326.20702) 32-bits) Office 365 E3.
84.	Uitnodiging tot Inschrijving § 3.2	14	Bij het beschrijven van de scope van een aanbesteding geeft Aanbestedende Dienst o.a. aan dat de jaarlijkse kosten voor gebruikerskosten en 088-nummerblok binnen de scope valt. Dient Inschrijver haar inschrijving incl. de jaarlijkse kosten voor gebruik en 088-nummerblok te doen? Zo ja, dan ontvangt Inschrijver graag een gedetailleerde opgave maximale gelijktijdige netlijnbezetting voor inkomend en uitgaand telefoonverkeer, gesprekstijd per bestemming (lokaal, nationaal, internationaal, mobiel, 0900 service nummers, etc.) en het aantal nummers in de 088-nummerreeks (nummerblokken)	<p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ja de Inschrijving is inclusief de jaarlijkse kosten voor gebruik en 088-nummerblok. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 2 van deze nota van inlichtingen. Inzake gelijktijdige lijnbezetting en piekbelasting zie het antwoord op vraag 45 en 58 in deze nota van inlichtingen <p>In aanvulling op het antwoord op vraag 58 van deze nota van inlichtingen: De gesprekken zijn voor meer dan 90% lokaal/nationaal en internationaal wordt zelden gebeld. Aanvullende gegevens tracht Aanbestedende dienst te verzamelen en -indien aanwezig- beschikbaar te stellen in de tweede nota van inlichtingen.</p>
85.	Uitnodiging tot Inschrijving § 3.2	14	Kan Inschrijver ervan uit gaan dat Aanbestedende Dienst ten tijde van implementatie de het 088- nummerblok is toegekend door de ACM?	Levering van het 088-nummerblok is onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijver hiervoor zorgdraagt.
86.	Uitnodiging tot Inschrijving § 3.2.1	15	Aanbestedende Dienst geeft aan dat Inschrijver bij migratie verantwoordelijk is voor o.a. migreren van relevante data en conversie van data. Kan Inschrijver er hierbij van uitgaan dat de latende partij (gemeente Enschede) hierin haar volledige medewerking verleent en relevante data in gangbaar formaat (csv, etc.) kosteloos beschikbaar stelt?	<p>Aanbestedende dienst bevestigt de aanneme.</p> <p>Mocht het formaat afwijken dan draagt Aanbestedende dienst zorg voor dit onderdeel van de (data)conversie.</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
87.	Uitnodiging tot Inschrijving § 3.2.1	15	Aanbestedende Dienst geeft onder “training en opleiding” aan dat Inschrijver verantwoordelijk is voor training en opleiding van alle gebruikers. Dient Inschrijver in haar prijsvorming uit te gaan van het trainen van alle gebruikers, of kan zijn voor het trainen van de standaardgebruikers uitgaan van training volgens het “train de trainer principe” waarbij alleen aantal key users getraind worden welke vervolgens hun collega’s gaan trainen?	Inschrijver mag uitgaan van het train de trainer principe waarbij alleen key users getraind worden.
88.	Uitnodiging tot Inschrijving § 6.2	22	3a) Referentie. Als referentie eis wordt gesteld dat Inschrijver een referentie, incl. tevredenheidsverklaring, dient toe te voegen aan haar inschrijving waarbij aangetoond wordt te voldoen aan de gevraagde kerncompetentie “leveren aan een gemeentelijke en/of belastingkantoor”. Inschrijver is van mening dat kunnen aantonen van het succesvol en na tevredenheid leveren van een door Aanbestedende Dienst gevraagde telefonie oplossing met KCC functionaliteit beperkt wordt tot een gemeentelijke en/of belastingkantoor, maar dat referenties in de private en/of (semi) overheid dit ook kunnen aantonen. Derhalve vraagt Inschrijver het aantonen van de kerncompetentie “gemeentelijke en/of belastingkantoor” in bredere zin toe te staan (lees overheid, privaat, etc.). Akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
89.	Uitnodiging tot Inschrijving § 6.2	22	3a) Referentie Ter controle van de referenties worden gegevens uitgevraagd (naam, functie en contactgegevens) van de contactpersoon van de opdrachtgever. In het kader van AVG mogen deze niet zonder uitdrukkelijke toestemming van deze persoon gedeeld worden. Uiteraard zal Inschrijver op eerste verzoek van Aanbestedende Dienst bemiddelen in de totstandkoming van een gesprek zonder daarbij inhoudelijk betrokken te zijn. Is Aanbestedende Dienst	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			bereid te accepteren dat uitsluitend de naam en functie van de contactpersoon wordt vermeld?	
90.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.22	26	Aanbestedende Dienst stelt in eis P.E. 22 dat inkomend belverkeer op de huidige telefoonnummers doorgeschakeld dienen te worden naar de nieuwe telefoonnummer van de Aanbestedende Dienst. Door het stellen van deze eis is het Inschrijver niet duidelijk of de huidige telefoonnummers nu vanuit het platform dat door latende partij (gemeente Enschede) doorgeschakeld dienen te worden of dat de huidige nummers mee geporteerd kunnen worden naar de nieuwe omgeving. Graag ontvangt Inschrijver een verduidelijking van het gestelde in deze eis.	Zie het antwoord op vraag 52 van deze nota van inlichtingen.
91.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.25	26	Het is Inschrijver niet duidelijk wat Aanbestedende Dienst beoogt met het gestelde in eis P.E. 25 t.a.v. de switches. Inschrijver gaat er vanuit dat Aanbestedende Dienst in het kader van onderhavige aanbesteding een telefonie oplossing met KCC uitvraagt welke geïmplementeerd kan worden op de bij Aanbestedende Dienst aanwezige en geschikte (W) LAN en WAN infrastructuur en dus de levering van switches buiten de scope van de inschrijving kunnen vallen. Is dit correct verondersteld? Zo nee, dan ontvangt Inschrijver graag een gedetailleerde opgave van het aantal gewenste switchpoorten en de vereiste functionaliteiten.	Zie het antwoord op vraag 38 van deze nota van inlichtingen.
92.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.26	26	Inschrijver interpreteert in deze eis dat zij alleen de eventueel benodigde patchbekabeling en eventueel benodigde bekabeling t.b.v. provider infrastructuur (SIP trunk, VPN, etc.) in MER. Is dit juist verondersteld? Indien Aanbestedende Dienst ook andere type bekabeling zoals aanleg van een in pandige werkplekbekabeling, dan ontvangt Inschrijver graag een	Zie het antwoord op vraag 37 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			gedetailleerde opgave pand(en) en waar bekabeling gelegd moet worden.	
93.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.28	26, 27	Inschrijver kan niet volledig akkoord gaan met deze eis. De garantie van fabrikant is 1 jaar gerekend vanaf aankoopdatum. Inschrijver verzoekt om deze eis om te zetten naar 1 jaar fabrieksgarantie gerekend vanaf aankoopdatum. Akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
94.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.28	26, 27	Het is Inschrijver niet geheel duidelijk wat Aanbestedende Dienst exact bedoelt met het gestelde in het eerste bulletpoint. Bedoelt Aanbestedende Dienst het volgende: Wanneer hardware binnen de fabrieksgarantieperiode niet meer correct functioneert zonder duidelijke aantoonbare oorzaken zoals valschade, molest, vochtschade, etc. zal Inschrijver zorgen voor kosteloze vervanging. In alle andere gevallen zal Inschrijver zorgdragen voor vervangende hardware tegen de daarvoor op dat moment geldende en overeengekomen kosten. Akkoord? Zo nee, wat bedoelt Aanbestedende Dienst dan exact?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname met dien verstande dat kosteloze reparatie ook is toegestaan. Dit zijn immers gebreken die zoals eis vermeldt niet voor risico van Inschrijver komen.
95.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.30	27	Inschrijver stelt de volgende aanpassing van deze eis voor. Geleverde hardware, of, indien niet meer leverbaar, vervangende en door fabrikant gesupporte hardware moet minimaal vijf (5) jaar na aanschaf nog besteld en geleverd kunnen worden. Inschrijver moet dit op verzoek aan kunnen tonen middels een roadmap van de fabrikant. Akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
96.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.35	28	Aan de hand van eis P.E. 35 heeft Inschrijver de volgende vragen: <ul style="list-style-type: none"> Is het wenselijk of mogelijk dat Inschrijver feitelijk een on-premise oplossing biedt gebruik makende van de benodigde voorzieningen op locatie(s) van GB Twente? 	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: <ul style="list-style-type: none"> Zie het antwoord op vraag 38 van deze nota van inlichtingen;

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			<ul style="list-style-type: none"> Indien een on-premise oplossing mogelijk / gewenst is, is het dan mogelijk om gebruik te maken van eventueel aanwezige virtualisatie platformen Vmware of Hyper-V? Zo ja, kan Inschrijver er bij haar inschrijving dan van uitgaan dat Aanbestedende Dienst zorg draagt voor het ter beschikking stellen van de benodigde resources? Kan Inschrijver er bij haar Inschrijving vanuit dat gebruik gemaakt kan worden van reeds aanwezige en voor de telefoniedienst geschikte VPN en/of internetverbindingen? 	<ul style="list-style-type: none"> Ja, dat is mogelijk en Aanbestedende dienst maakt gebruik van VMWare, maar wenst graag te vernemen op welke resources Aanbestedende dienst doelt; Er kan gebruik gemaakt worden van de reeds aanwezige internetverbinding. Aanbestedende dienst wenst te vernemen aan welke vereisten deze moet voldoen en welke snelheid minimaal vereist is.
97.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.40	28	Inschrijver kan niet onvoorwaardelijk akkoord gaan met deze eis, omdat niet duidelijk is of alle gebruikers initieel in de gelegenheid worden gesteld om de training te volgen en of zij deze überhaupt hebben gevolgd. Verder zou Aanbestedende Dienst in het kader van het gestelde in eis P.E. 39 tegen het advies van Inschrijver kunnen kiezen voor een trainingsvorm welke in de praktijk onvoldoende gewenst resultaat tot gevolg heeft. In beide gevallen zou Inschrijver in dit geval voor de kosten opdraaien. Graag ziet Inschrijver deze eis dusdanig aangepast worden zodat zij wel akkoord kan gaan met deze eis.	<p>Aanbestedende dienst conformeert zich aan het trainings- en opleidingsadvies van Inschrijver.</p> <p>Aanbestedende dienst herformuleert deze eis als volgt: Als reeds en bij oplevering getrainde gebruikers onvoldoende opgeleid en getraind zijn, dient Inschrijver de betreffende gebruikers per ommegaande kosteloos additioneel te scholen. Deze bepaling is niet van toepassing op nieuwe gebruikers.</p>
98.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.44	29	Eis P.E. 44 lijkt tegenstrijdig aan het geen door Aanbestedende Dienst in § 3.2.1 beschreven onder het “kopje” Technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten waarin gesteld wordt dat Aanbestedende Dienst verantwoordelijk is voor het 1e, 2e en 3e lijns technisch en functioneel beheer en het uitvoeren van alle onderhoud en het oplossingen van storingen en incidenten. Graag ontvangt Inschrijver een verduidelijking.	Zie het antwoord op vraag 27 in deze nota van inlichtingen.
99.	Uitnodiging tot Inschrijving	29, 30	Inschrijver heeft voor haar relaties een uniforme SLA opgesteld waarbij de volgende reactietijden gelden:	Zie het antwoord op vraag 74 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord																					
	hoofdstuk 7, eis P.E.47		<table><tr><th>Prioriteit</th><th>Response tijd</th><th>Oplostijd</th></tr><tr><td>Prio 1</td><td>0,5 uur</td><td>4 uur</td></tr><tr><td>Prio 2</td><td>1 kantooruur</td><td>4 kantooruren</td></tr><tr><td>Prio 3</td><td>4 kantooruren</td><td>8 kantooruren</td></tr><tr><td>Vragen</td><td>8 kantooruren</td><td>32 kantooruren</td></tr><tr><td>Standaard wijziging</td><td>8 kantooruren</td><td>16 kantooruren</td></tr><tr><td>Niet standaard wijziging</td><td>8 kantooruren</td><td>32 kantooruren</td></tr></table> <p>Inschrijver is van mening dat haar uniforme SLA marktconform is en aansluit bij de feitelijke vraagstelling van Aanbestedende Dienst. Is Aanbestedende Dienst bereid akkoord te gaan met de uniforme SLA KPI's van Inschrijver?</p>	Prioriteit	Response tijd	Oplostijd	Prio 1	0,5 uur	4 uur	Prio 2	1 kantooruur	4 kantooruren	Prio 3	4 kantooruren	8 kantooruren	Vragen	8 kantooruren	32 kantooruren	Standaard wijziging	8 kantooruren	16 kantooruren	Niet standaard wijziging	8 kantooruren	32 kantooruren	
Prioriteit	Response tijd	Oplostijd																							
Prio 1	0,5 uur	4 uur																							
Prio 2	1 kantooruur	4 kantooruren																							
Prio 3	4 kantooruren	8 kantooruren																							
Vragen	8 kantooruren	32 kantooruren																							
Standaard wijziging	8 kantooruren	16 kantooruren																							
Niet standaard wijziging	8 kantooruren	32 kantooruren																							
100.	Uitnodiging tot Inschrijving hoofdstuk 7, eis P.E.48	30	De helpdesk van Inschrijver is momenteel bereikbaar middels een direct vast telefoonnummer en via e-mail. De bereikbaarheid via een digitale portal is momenteel nog niet beschikbaar. Is Aanbestedende Dienst bereid deze eis aanpassen naar bereikbaarheid via telefoon en e-mail?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.																					
101.	Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen	1	Op de voorpagina verwijst Aanbestedende Dienst naar de GIBIT 2016 terwijl de Aanbestedende Dienst de GIBIT 2020 (Annex V) toepasselijk verklaart op deze aanbesteding. Wat is de juiste uitleg aangaande de te hanteren GIBIT-voorwaarden?	<p>De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen te gebruiken met zowel de GIBIT 2016 en de GIBIT 2020.</p> <p>Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver de versie waarin op het voorblad ook wordt verwezen naar GIBIT 2016 en GIBIT 2020.</p>																					

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
102.	Annex V; GIBIT 2020 Inkoopvoorwaarden	Artikel 29.2	<p>Inschrijver heeft een vraag aangaande Artikel 29.2 van de GIBIT2020 voorwaarden; hier wordt gerefereerd naar een beschikbaarheid van 98%.</p> <p>In Bijlage Annex IV (Concept)overeenkomst.pdf wordt echter in Artikel 5.2 gesproken over een beschikbaarheid van 99,95%. Wat is de correcte uitleg c.q. interpretatie van deze verschillen?</p>	<p>In eerste aanleg eiste Aanbestedende dienst in de Uitnodiging tot Inschrijving een beschikbaarheid van 99,99 %. Dit beschikbaarheidspercentage is op grond van het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen aangepast naar 99,9 procent. In Annex IV (Concept)overeenkomst is in artikel 5 het beschikbaarheidspercentage van 99,9 verwerkt en het artikel aangecherpt. Inschrijver treft bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex IV (Concept) overeenkomst.</p> <p>Artikel 29.2 in Annex V Inkoopvoorwaarden is slechts van toepassing indien in de Overeenkomst geen service levels ten aanzien van de beschikbaarheid zijn afgesproken.</p>
103.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 1.2	7	<p>Verlenging: Er wordt gesproken over de mogelijkheid tot het 'eenzijdig', vanuit de Aanbestede dienst, verlengen van de overeenkomst. Wat zijn de, door de Aanbestedende dienst, gehanteerde criteria om de overeenkomst te verlengen? Wordt inschrijver vooraf op de hoogte gesteld over haar functioneren en wordt de mogelijkheid geboden om een eventueel onvoldoende resultaat te verbeteren voor het einde van de overeenkomst?</p> <p>Inschrijver is van mening dat het voor de samenwerking en het beoogde partnerschap gedurende de gehele, en optionele, looptijd van de overeenkomst beter is wanneer beide partijen het evaluatiemoment, zoals uitgezet in P.E. 56, gebruiken om te evalueren en samen tot overeenstemming te komen om de overeenkomst te verlengen.</p>	<p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dit hangt af van de omstandigheden van het geval en de afspraken die Aanbestedende dienst en Inschrijver over en weer hanteren. Criteria kunnen zijn beschikbaarheid telefonie-omgeving, service levels en gebruikerstevredenheid; Conform artikel 4 van Annex IV (Concept)overeenkomst wordt de overeenkomst na de initiële looptijd, jaarlijks automatisch verlengd, tenzij Aanbestedende dienst uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële/dan geldende looptijd van de Overeenkomst, schriftelijk kenbaar maakt niet van de verlengingsoptie gebruik te maken. <p>Aan deze keuze als zodanig gaan geen herstelmogelijkheden vooraf zoals een redelijke termijn tot herstel bij wanprestatie.</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<ul style="list-style-type: none"> Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
104.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 1.2	7	<p>Budget en sectie beheer Prijzenblad Annex III</p> <p>Voor de omvang van het budget verwijst aanbestedende dienst naar “de jaarlijkse kosten betreffen cel E12, E13 en E18 in Annex III Prijzenblad”.</p> <p>Het lijkt er echter op dat de inhoud van Cel E18, welke volgens de omschrijving ‘subtotaal beheer en onderhoud per jaar’ zou moeten zijn, het totaal van alle jaarlijkse kosten voor de gehele initiële periode van 3 jaar laat zien, gelet op de formule D18 (‘vaste prijs per jaar’) *3,</p> <p>Is deze aanname juist?</p> <p>Wanneer deze juist is dan verzoeken wij om een aanpassing van de tekst bij deze paragraaf en daarbij de verwijzing naar cel D18 voor de jaarlijkse kosten of een aanpassing van het prijzenblad om zo verwarring te voorkomen en een correcte weergave van de jaarlijkse kosten gelet op het budget voor deze opdracht.</p>	<p>Inschrijver treft bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad waarin cel E18 het subtotaal beheer en onderhoud per jaar weergeeft.</p>
105.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 2.2	8	<p>In deze paragraaf wordt de tweede vragenronde beperkt tot vragen die betrekking hebben op de ‘beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen’. Het is goed mogelijk dat er op basis van de NvI 1 nog nieuwe vragen rijzen bij inschrijvers welke los staan van de ‘beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen’. Door het niet toestaan van ‘nieuwe’ vragen in de tweede vragenronde loopt u als aanbestedende dienst het risico om ongeldige Inschrijvingen te ontvangen met een mogelijk niet werkbaar uitvoering van het contract als gevolg.</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat voor de tweede nota van inlichtingen akkoord met dit voorstel. Bij een eventueel additioneel ingeplande derde nota van inlichtingen gaat Aanbestedende dienst niet akkoord met dit voorstel.</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Wij vragen u dan ook met klem om tijdens de tweede vragenronde ook vragen toe te staan die geen verband houden met de NvI 1. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	
106.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 3.1.2	12-13	Tabel Historische inkomende gesprekken per maand Kan aanbestedende dienst verduidelijken waar de overige kolommen, zonder jaartal erboven, in de tabel voor staan?	Van links naar rechts jaren 2018 en 2017. De laatste kolom is een kopie van 2021
107.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 3.2	14	Kan Aanbestedende dienst aangeven van welke hardware er momenteel, in de huidige situatie, gebruik wordt gemaakt en of deze eventueel hergebruikt dienen te worden?	Vaste bureautoestellen Mitel, model 6865i. Op dit moment liggen er al in pandige kabels en patchkasten. Deze kunnen -indien nodig- hergebruikt worden. De te leveren switches dienen geschikt te zijn voor het aantal toestellen genoemd in Annex III Prijzenblad en nadien uitbreidbaar te zijn. Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 34, 36 en 37 van deze nota van inlichtingen.
108.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 3.2	14	Zijn de 088 nummer blokken reeds in gebruik in de huidige situatie, en wat is hier de omvang van?	Nee, Aanbestedende dienst maakt gebruik van een overeenkomst van de gemeente Enschede en maakt gebruik van 053-nummers.
109.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 3.2.1	15-16	Training en opleiding Kan Aanbestedende dienst Inschrijvers voorzien van Gebruiksprofielen van de genoemde gebruiksgroepen (functioneel beheerder, KCC-gebruiker, standaardgebruiker) zodat Aanbestedende dienst verzekerd is van een passende prijsopgave?	Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: Functioneel beheerder De functioneel beheerder voert namens Aanbestedende dienst de taken in Uitnodiging tot Inschrijving, hoofdstuk 7 P.E. 46 uit. KCC-gebruiker KCC-gebruikers ontvangen inkomende belverkeer en zijn het eerste aanspreekpunt van burgers, leveranciers en stakeholders van Aanbestedende dienst. In geval KCC vragen/verzoeken/problemen niet in eerste aanleg kan oplossen wordt er interne taak of notitie c.q. terugbelverzoek uitgezet.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<p>KCC-gebruikers hebben ook een eigen nummer waarop hij/zij bereikbaar is.</p> <p>Standaardgebruiker Een standaardgebruik heeft een eigen nummer en ontvangt inkomende belverkeer via KCC of rechtstreeks voor zover zijn/haar telefoonnummer extern is gedeeld.</p>
110.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 3.2.1	16	<p>Technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten</p> <p>De zin “Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het eerste-, en tweede, en derdelijns technisch en functioneel beheer, het uitvoeren van alle onderhoud en het oplossingen storingen/incidenten.” lijkt in tegenstrijd te zijn met de uiteengezette jaarlijkse kosten in § 3.2 Scope van de aanbesteding.</p> <p>Wordt hier “Inschrijver” bedoeld in plaats van “Aanbestedende dienst”, kan Aanbestedende dienst hier toelichting op geven?</p>	Zie het antwoord op vraag 27 in deze nota van inlichtingen.
111.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 3.3	16-17	Kan Aanbestedende dienst paragraaf 3.3 verduidelijken ten aanzien van het ontbreken van een afnameverplichting, aangezien deze aanbesteding geen raamovereenkomst, conform artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012, betreft en er o.i. een afname- en leverplicht van toepassing is op de opdracht van deze aanbesteding?	Zie het antwoord op vraag 30 in deze nota van inlichtingen.
112.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 4.1	17	Om de juiste schrijfstijl te bepalen, is het belangrijk om te weten of het beoordelingsteam bestaat uit inhoudelijk deskundige mensen, die het jargon goed kennen. Daarom vragen wij u welke functies er per beoordelingscommissie zijn vertegenwoordigd.	<p>Dit zijn de volgende functies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inhoudelijke deskundigen; • Communicatie; • IT;

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<ul style="list-style-type: none"> • Management. <p>De inkoopadviseur is voor de begeleiding van het beoordelingsproces.</p>
113.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 6.2 3)	22	Kan Aanbestedende dienst verduidelijken wat het minimaal aantal aan te leveren referenties dient te zijn? Is het toegestaan om één (1) referentie opdracht aan te leveren die alle 5 de kerncompetenties afdekt? En wat is de invloed van het aantal ingeleverde referentieopdrachten op het te behalen resultaat voor Inschrijver?	Het is Inschrijver toegestaan om maximaal één (1) referentie per kerncompetentie in te dienen en derhalve dus maximaal vijf (5) referenties. Het is Inschrijver ook toegestaan één (1) referentie in te dienen die voldoet aan alle kerncompetenties.
114.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, P.E.11	25	Kan Aanbestedende dienst eis 11 verduidelijken? En tevens graag de verduidelijking of dit deze aanbestedingsprocedure betreft of ook de gegunde opdracht. Inschrijver gaat er vanuit dat Aanbestede dienst weet of zij wel of niet verplichtingen heeft jegens GT Connect?	Zie het antwoord op vraag 29 en 51 in deze nota van inlichtingen.
115.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, P.E.36	28	Kan Aanbestede dienst toelichten wat zij bedoelt met de zin: "Inschrijver kan geen aanspraak maken op opslagruimte en compensatie bij vermissing of vervreemding gedurende de periode van opslag bij Aanbestedende dienst"? Bedoelt Aanbestede dienst met deze zin dat eventueel bezorgde hardware voor rekening en risico blijft voor inschrijver, ook na aflevering? Indien hiervan sprake is, meent inschrijver dat dit een onredelijke bepaling is, gezien de onmogelijkheid van inschrijver om toezicht te houden op de (bewaking van de) opslagruimte van Aanbestede dienst. Een en ander overeenkomstig artikel 7:10 BW verzoekt inschrijver in dat geval deze zin aan te passen in die zin dat de geleverde hardware na levering voor rekening en risico komt voor Aanbestede dienst, zodat Aanbestede dienst	<p>Aanbestedende dienst bevestigt de aannahme van Inschrijver en begrijpt de uitleg.</p> <p>Aanbestedende dienst stelt derhalve dan ook voor dat er geen opslagruimte beschikbaar wordt gesteld en Inschrijver -indien nodig- hardware meeneemt op de dag van plaatsing.</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			in geval van vermissing of vervreemding niet in aanmerking komt voor kosteloze vervanging.	
116.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, P.E.53	30	Wordt bij de laatste bulletpoint niet P.E.55 bedoeld bij de verwijzing ipv 56?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
117.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 8.3, Kwaliteitswens 1	35	Het is Inschrijver niet duidelijk wat er precies verwacht wordt; slechts het invulformulier invullen of daarnaast per regel nog een apart document schrijven welke toegevoegd moet worden van max 4 A4?	Inschrijver dient voor kwaliteitswens 1 het Invulformulier kwaliteitswens 1 in te vullen en deze in te dienen, zie onderstaand: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van de kwaliteitswens in middels 'Invulformulier kwaliteitswens 1'. Inschrijver klikt in het 'Dashboard' op 'Gunningscriteria beantwoorden', klikt vervolgens op het tabblad 'Overige documenten' en voegt de beantwoording toe.
118.	Uitnodiging tot Inschrijving, § 8.3, Kwaliteitswens 2	35-36	Wat zijn hier de eisen van de uitwerking zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, het aantal A4's, lettertype etc.?	Maximaal zes (6) A4 exclusief eventuele kافت, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.
119.	Prijzenblad Annex III		Kan Aanbestedende dienst de ontbrekende aantallen toevoegen bij gebruikers in cel C12 en C13?	Zie het antwoord op vraag 5 in deze nota van inlichtingen.
120.	Prijzenblad Annex III		Technisch beheer: Het lijkt er echter op dat de inhoud van Cel E18, welke volgens de omschrijving 'subtotaal beheer en onderhoud per jaar' zou moeten zijn, het totaal van alle jaarlijkse kosten voor de gehele initiële periode van 3 jaar laat zien, gelet op de formule D18 ('vaste prijs per jaar') *3, Is deze aanname juist? Wanneer deze juist is dan verzoeken wij om een aanpassing van het prijzenblad om zo verwarring te voorkomen en een correcte	Zie het antwoord op vraag 104 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			weergave van de jaarlijkse kosten gelet op het budget voor deze opdracht.	
121.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2020 Annex V, Artikel 3, 3.2		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?	Zie het antwoord op vraag 8 in deze nota van inlichtingen.
122.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2020 Annex V, Artikel 3, 3.3		Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3.3: "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 Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 9 in deze nota van inlichtingen.
123.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2020 Annex V, Artikel 13.3		In artikel 13.3 wordt de schadevergoedingsverplichting voor een der partijen gemaximaliseerd op € 1.250.000,- per gebeurtenis (zonder maximum aantal). Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst de schadevergoedingsverplichting uit artikel 13 vanuit verzekeringstechnisch oogpunt te maximaliseren tot een bedrag van € 5.000.000,- waardoor de schadevergoedingsverplichting voor alle inschrijvers haalbaar is. Indien Aanbestedende Dienst niet akkoord gaat met het voorstel verzoeken wij om een toelichting.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele aanpassingen worden niet aangepast in Annex V Inkoopvoorwaarden.
124.	Uitnodiging tot Inschrijving, Checklist aan te leveren informatie (tabel 7)	42	Wanneer dient Inschrijver het "Invulformulier kwaliteitswens 1" in te leveren?	Bij inschrijving zie ook het antwoord op vraag 117 in deze nota van inlichtingen.
125.	Uitnodiging tot Inschrijving, Checklist	42	Er lijkt een tegenstrijdigheid te zitten tussen het aantal uitgevraagde kwaliteitswensen in de checklist, 8.3 Programma	Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
	aan te leveren informatie (tabel 7)		<p>van wensen – Kwaliteit en de te beantwoorden gunningscriteria op TenderNed;</p> <p>In tabel 7 worden 5 kwaliteitswensen uitgevraagd waarbij nr. 5 de interactieve demosessie betreft waarvoor geen documentatie vooraf aangeleverd hoeft te worden.</p> <p>In 8.3 worden 4 kwaliteitswensen uitgevraagd waarbij nr. 4 de interactieve demosessie betreft waarvoor geen documentatie vooraf aangeleverd hoeft te worden.</p> <p>Op TenderNed worden 4 kwaliteitswensen uitgevraagd waarbij onduidelijk is welke documentatie vooraf aangeleverd dient te worden.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst duidelijkheid geven in het daadwerkelijke aantal uitgevraagde kwaliteitswensen en welke de interactieve demosessie betreft en welke documentatie hiervoor bij inschrijving aangeleverd dient te worden? Waar nodig zien wij graag wijzigingen tegemoet; hetzij op TenderNed en/of in de uitnodiging tot inschrijving.</p>	<p>Deze aanbesteding bevat in totaal <u>vier (4) kwaliteitswensen</u> waarvan drie (3) schriftelijk en één (1) schriftelijke kwaliteitswens in de vorm van een demosessie.</p> <p>In TenderNed kan geen onderscheid worden gemaakt tussen type kwaliteitswensen. Inschrijver dient derhalve -bij Inschrijving- voor kwaliteitswens 1 tot en met 3 de uitwerking in, in TenderNed. Aangezien TenderNed zal verzoeken om ook voor kwaliteitswens 4 een upload te doen mag Inschrijver hier een willekeurig leeg document uploaden.</p>
126.	Invulformulier kwaliteitswens 1		<p>Onze oplossing biedt de mogelijkheid om te koppelen met externe CRM/ERP applicaties. Wanneer de gevraagde integratie gekoppeld dient te worden hebben wij medewerking nodig van de bouwer om dit mogelijk te maken. Inschrijver is hiervan afhankelijk voor een succesvolle integratie.</p> <p>Het realiseren van de gevraagde koppelingen vraagt dus nader onderzoek naar de scope van de gewenste data die uitgewisseld dient te worden, alvorens alle Inschrijvers hiervoor een volwaardige en marktconforme meerwerkkostenopgaaf kunnen afgeven. Kan Aanbestende dienst meer informatie geven?</p>	Zie het antwoord op vraag 81 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Wij gaan er vanuit dat de gevraagde integratie gekoppeld kan worden op basis van gestandaardiseerde API's zoals wij die hanteren. Indien dit niet het geval is dan horen wij graag wat de gevraagde API's/koppelvlakken zijn zodat wij een gedegen prijsberekening kunnen maken voor de gevraagde integratie.	
127.	Invulformulier kwaliteitswens 1		Welk Zaaksysteem moet er gekoppeld worden tegen een eventuele meerprijs?	Het Gouw2021 van GouwIT.
128.	Invulformulier kwaliteitswens 1		Welk CRM systeem moet er gekoppeld worden tegen een eventuele meerprijs?	Zie het antwoord op vraag 81 in deze nota van inlichtingen. Inschrijver mag voor de koppeling uitgaan van een standaard CRM-systeem.
129.	Invulformulier kwaliteitswens 1		Welke type MS licenties (Business, E3 of E5 etc) heeft men in gebruik ivm de eventuele Teams koppeling?	Aanbestedende dienst maakt op dit moment gebruik van de Office 365 E3 licentie.
130.	Uitnodiging tot inschrijving, NVI	P. 8	De beantwoording van vragen in een eerste NVI leiden vaak tot aanvullende vragen of nieuwe inzichten die ook betrekking kunnen hebben op zaken waarover in de eerste NVI nog geen vragen zijn gesteld. Zou aanbestedende dienst akkoord willen gaan met een 2e vragenronde waarin ook nieuwe vragen gesteld mogen worden?	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen
131.	Uitnodiging tot inschrijving	P. 13	Aanbestedende dienst vraagt voor een koppeling met het mobiele netwerk, echter mobiele telefonie is niet in scope. Kunt u aangeven wat u exact onder een 'Koppeling vaste telefonie en mobiele netwerk' verstaat?	Medewerkers van GBTwente hebben de beschikking over een mobile telefoon. Inkomende gesprekken moeten via het KCC doorverbonden kunnen worden naar de mobile telefoon van ander medewerkers met behoud van nummer weergave 088 bij de inwoner.
132.	Uitnodiging tot inschrijving	P. 13	Kunt u aangeven bij welke mobiele provider de mobiele contracten zijn ondergebracht en wat de looptijd van dit contract	Aanbestedende dienst heeft T-Mobile als provider voor mobiele telefonie. De looptijd is tot 28 oktober 2022.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			is om Inschrijver meer inzicht in de huidige situatie te verschaffen?	Aanbestedende dienst wijst Inschrijver erop dat mobiele telefonie geen onderdeel uitmaakt van de scope van deze aanbesteding. Zie ook het antwoord op vraag 2 in deze nota van inlichtingen.
133.	Uitnodiging tot Inschrijving, migratie	P. 15	U geeft aan dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de migratie van relevante data, dataconversie, processen, inrichten callflows, keuzemenu's, doorschakelingen en dergelijke van de huidige telefonie-oplossing naar de nieuwe telefonieomgeving. Om inzicht te krijgen in waarvoor u de Inschrijver verantwoordelijk houdt, ontvangen wij graag een gedetailleerd overzicht van deze data, callflows, doorschakelingen, keuzemenu's etc.	<p>Dataconversie door middel van export uit de oude telefonie omgeving in de nieuwe telefonie omgeving. De export uit de oude telefonie omgeving is een .csv bestand, zie ook het antwoord op vraag 24 in deze nota van inlichtingen. Op dit moment maakt Aanbestedende dienst van een keuzemenu met 2 opties (WOZ of belastingen). Doorschakelingen kwamen in 2021 maar in 4% van de gevallen voor en 96% werd meteen opgelost. Het totaal aantal gesprekken in 2021 waren ongeveer 43.000. In de piekweek waren er ongeveer 4.500 calls.</p> <p>Aanvullende gegevens tracht Aanbestedende dienst te verzamelen en -indien aanwezig- beschikbaar te stellen in de tweede nota van inlichtingen.</p>
134.	Uitnodiging tot inschrijving	P. 16	<p>Inschrijver is van mening dat een goede match dient te worden gemaakt tussen personen (profielen) werkzaam binnen een organisatie en de te leveren oplossing. Uit de aangeleverde informatie maakt inschrijver op dat er 2 profielen aanwezig zijn: KCC medewerker en gewone medewerker.</p> <p>Kan aanbestedende dienst aangeven of deze aanname correct is en de profielen verder beschrijven (bij voorkeur uitgewerkt in een scenario passend bij de verschillende persona's). Denk hierbij aan de beschikbare devices per persona (bv laptop, smartphone, vast toestel) en de gewenste functionaliteiten per persona?</p>	Zie het antwoord op vraag 109 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
135.	Uitnodiging tot Inschrijving, beoordelingsteam	P. 17	Uit welke personen met welke functietitels bestaat het beoordelingsteam?	Zie het antwoord op vraag 112 in deze nota van inlichtingen.
136.	Bijlage kwaliteitswens 1	Handleiding	Aanbestedende dienst spreekt in de Handleiding over kolom C en D, terwijl dit in het tabblad invulformulier kolom B en C betreft. Kan Aanbestedende dienst dit aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 49 in deze nota van inlichtingen.
137.	Bijlage kwaliteitswens 1	Invulformulier	Kan aanbestedende dienst beschrijven welke eisen er gesteld worden aan de diverse koppelingen om een reële vergelijking te kunnen maken tussen de diverse Inschrijvers?	<p>Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt:</p> <p>Koppeling zaaksysteem Een CTI-koppeling waarbij op basis van nummerherkenning wordt gezocht in het zaaksysteem naar de betreffende burger/inwoner die gekoppeld is aan dat subjectnummer.</p> <p>Koppeling CRM-systeem Voor zover deze relevante gegevens beschikbaar zijn bij Aanbestedende dienst dat erop basis van nummerherkenning wordt geregistreerd wie er gebeld heeft. Op dit moment heeft Aanbestedende dienst geen CRM systeem en derhalve zijn wensen voor een koppeling zijn nog niet specifiek dan dit.</p> <p>Koppeling Microsoft Teams Voor zover deze relevante gegevens beschikbaar zijn bij Aanbestedende dienst dat erop een gesprek opstarten of beantwoorden via Microsoft Teams mits de applicatie daar voor gemaakt is.</p> <p>Koppeling Microsoft</p>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Voor zover deze relevante gegevens beschikbaar zijn bij Aanbestedende dienst dat erop dat nummers in e-mails herkent worden en bij één klik automatisch een gesprek wordt gestart.
138.	Uitnodiging tot inschrijving, eisen	PE19	Inschrijver gaat ervan uit dat bij een eventuele wisseling van werkgever de vaste contactpersoon gewisseld mag worden. Zou Aanbestedende dienst dit kunnen bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
139.	Uitnodiging tot inschrijving, eisen	PE22	Inschrijver doet de aanname dat aanbestedende dienst nog een lopend contract heeft voor de vaste nummers en dat deze geen onderdeel uitmaken van de uitgevraagde dienstverlening. Welke provider is huidige leverancier en welke partij dient de doorschakeling te realiseren?	Deze aanname is niet juist. Zie ook het antwoord op vraag 2 in deze nota van inlichtingen.
140.	Uitnodiging tot inschrijving, eisen	PE25	Hoofdstuk 3.1.2. beschrijft in hoofdlijnen de eisen en wensen echter gelijktijdige kanalen en eventueel beschikbare verbindingen worden niet genoemd. Kan aanbestedende dienst hier meer informatie over verschaffen?	Zie het antwoord op vraag 45 in deze nota van inlichtingen.
141.	Uitnodiging tot inschrijving, eisen	PE47	Aanbestedende Dienst eist dat de Inschrijver bij een P1 binnen 1 kantooruur op locatie aanwezig kan zijn. In de ogen van Inschrijver sluit de Aanbestedende Dienst hiermee een groot aantal potentiële inschrijvers onterecht uit. In het huidige ICT Beheer is fysieke aanwezigheid op locatie geen voorwaarde meer voor een adequate serviceverlening. Inschrijver heeft diverse klanten verspreid over Nederland en België, waarbij de fysieke afstand > dan 1 klokuur bedraagt, echter heeft dit geen enkele invloed op de Service Level afspraken. Inschrijver verzoekt dit onderdeel van de eis dan ook te laten vervallen met handhaving van de oplostijd van maximaal 2 kantooruren.	Zie het antwoord op vraag 74 in deze nota van inlichtingen.
142.	Annex III Prijzenblad	N.v.t.	In de cellen C12 en C13 zijn geen aantallen gebruikers ingevuld. Kan Aanbestedende Dienst deze aantallen invullen, zodat er	Zie het antwoord op vraag 5 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			geen onduidelijkheid ontstaat en alle Inschrijvers met dezelfde aantallen rekenen?	
143.	Annex III Prijzenblad	N.v.t.	In het Prijzenblad zijn geen gesprekskosten en/of kosten voor nummerblokken etc. uitgevraagd. Kunt u deze toevoegen?	Zie het antwoord op vraag 50 in deze nota van inlichtingen.
144.	Annex III Prijzenblad	N.v.t.	Kunt u in het prijzenblad specificeren welke kosten u verstaat onder 'Gebruikerskosten' bij Standaardgebruiker en KCC Gebruiker?	Zie voor een invulling van de rollen van deze gebruikersgroepen het antwoord op vraag 109 in deze nota van inlichtingen.
145.	Uitnodiging tot inschrijving	12 / 3.1.2	In de kolom gesprekken per maand worden geen jaartallen benoemd, kunt u aangeven welke jaren dit zijn?	Zie het antwoord op vraag 106 in deze nota van inlichtingen.
146.	Uitnodiging tot inschrijving	12/3.1.2	Kunt u aangeven hoeveel minuten uitgaand per jaar / maand gevoerd worden?	Zie het antwoord op vraag 59 in deze nota van inlichtingen.
147.	Uitnodiging tot inschrijving	13/3.1.3	Wat wordt verstaan met koppeling vaste telefonie en netwerk, gesprekken kosteloos doorzetten naar mobiel of met intern nummer oproepbaar? Wil aanbestedende dienst dit duidelijker omschrijven?	Aanbestedende dienst begrijpt deze vraag niet en kan de genoemde functionaliteiten niet herleiden in Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.1.3.
148.	Uitnodiging tot inschrijving	13/3.1.3	Gaat aanbestedende partij ermee akkoord dat er wordt gerekend met de wachttijd ipv de melding totaal aantal wachtende? (beller weet niet hoe lang een gem. gesprek duurt, beller heeft meer aan informatie hoelang hij / zij moet wachten in tijd)	Zie het antwoord op vraag 23 van deze nota van inlichtingen.
149.	Uitnodiging tot inschrijving	26/ P.E. 25	Kan aanbestedende partij inzichtgeven over de huidige capaciteit aan de switches en sip-trunks	Dit is niet relevant aangezien Aanbestedende dienst de Inschrijver verzoekt deze -voor zover nodig- mee te leveren bij de telefonie-omgeving. Zie ook het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen.
150.	Uitnodiging tot inschrijven	26/P.E. 21	Om een hoge beschikbaarheid te garanderen (99.99) zullen gesprekken via een z.g. VPN verbinding moeten lopen, aanbestedende partij deze meenemen in de aanbesteding	Zie het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				In geval Inschrijver van mening is ook voor dit percentage een VPN-verbinding nodig is, dan dient zij deze mee te nemen in de (prijs)indiening.
151.	Uitnodiging tot inschrijven	26 /P.E 28	De wettelijke garantie op hardware is 2 jaar kan aanbestedende partij de eis aanpassen ?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
152.	Uitnodiging tot inschrijven	27 / P.E 30	Aanbieder heeft geen invloed op roadmap of ontwikkelingen ve fabrikant, graag deze eis laten vervallen	Zie het antwoord op vraag 95 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Herziene P.E. 47 Uitnodiging tot Inschrijving, hoofdstuk 7

P.E. 47. Voor storingen en incidenten gelden de volgende reactie- en oplostijden:

Call/ Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
Prio 1	1 werkuur	2 werkuur
Prio 2	2 werkuur	4 werkuur
Prio 3	1 werkuur	2 werkuur
Vraag	8 werkuur	16 werkuur
Wijzigingen	8 werkuur	24 werkuur

Voor deze SLA geldt dat 95% van de calls binnen de bovengenoemde oplostijden worden afgehandeld. De Aanbestedende dienst bepaalt op basis van de impact van het incident de prioriteit. Prioriteiten bij het oplossen van incidenten worden op basis van de volgende criteria door Aanbestedende dienst ingeschaald:

Omschrijving	Prioriteit
Incident is belemmerend voor het bedrijfsproces	Prio 1
Beperkt aantal gebruikers ondervinden hinder van het incident, echter het bedrijfsproces kan met een work around hervat worden	Prio 2
Bedrijfsproces komt niet in gevaar	Prio 3

In overleg tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst kan de prioriteit aangepast worden.

Nota van inlichtingen

Herziene Checklist aan te leveren informatie

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	IX	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VIII	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Programma van wensen – Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Beantwoording Kwaliteitswens 3		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
Beantwoording Kwaliteitswens 4		Niet van toepassing (interactieve fase)
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1