

## Tweede nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)                                     | Pagina nummer | Vraag   | Antwoord   |
|-----|--|---------------|---|--|
| 1.  | Uitnodiging tot Inschrijving, § 6.2 3)<br><br>Beantwoording Nvl1 vraag 113 | 22            | <p>Inschrijver heeft Aanbestedende dienst verduidelijking gevraagd mbt het aantal aan te leveren referenties en wat de invloed van het aantal ingediende referenties is op het te behalen resultaat. Vanuit de Aanbestedende dienst is er echter alleen een reactie op gekomen op het eerste deel van de vraag, het aantal referenties, maar niet op het de tweede gestelde vraag; Wat de invloed is van het aantal ingeleverde referentieopdrachten op het te behalen resultaat voor Inschrijver?</p> <p>Wij verzoeken u dan ook om alsnog het tweede deel van de vraag, welke hierboven herhaald is, te beantwoorden.</p> | <p>Er is geen invloed op het te behalen resultaat.</p> <p>Het toetsen van referenties gebeurt in het kader van de toetsing van geschiktheid van de Inschrijver om deze overheidsopdracht uit te voeren. Dit is op geen enkele wijze verbonden en resultaatverplichtingen en is ook geen gunningscriterium.</p>   |
| 2.  | Beantwoording Nvl1 vraag 80  |               | In uw antwoord staat “de huidige koppelvlakken die er worden geboden zijn er niet.”. Kan aanbestedende dienst de tegenstrijdigheid in deze zin nader toelichten; welke koppelvlakken zijn er dan wel aanwezig maar kunnen niet geboden worden?  | <p>Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt:</p> <p>Aanbestedende dienst heeft op dit moment geen bestaande koppelvlakken. Aangezien Aanbestedende dienst beoogt een langdurige samenwerking aan te gaan met Inschrijver wenst Aanbestedende dienst de mogelijkheid om koppelvlakken te realiseren mee te nemen als onderdeel van de aanbesteding.</p> |
| 3.  | Beantwoording Nvl1 vraag 85  |               | Gangbaar in de markt is dat de klant zelf de 088 nummerblok aanvraag bij de ACM. Eventueel is dit met een volmacht door inschrijver te doen maar dan kan inschrijver niet verantwoordelijk worden gehouden voor   | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel en doet dit zelf in overleg en met ondersteuning van de Inschrijver.  |

## Tweede nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing (doc, art, par en/of vraag) | Pagina nummer | Vraag   | Antwoord   |
|-----|--|---------------|---|--|
|     |  |               | het op tijd aanvragen van de nummerblokken aangezien zij hierin afhankelijk is van het op tijd beschikbaar zijn van de volmacht van de aanbestedende dienst. Gelieve om die reden dan ook de aanvraag van de 088 nummerblokken buiten de scope van de aanbesteding te houden, is aanbestedende dienst hiermee akkoord?  |  |
| 4.  | Beantwoording Nvl1 vraag 38            |               | <p>Aanbestedende dienst geeft aan geen voorkeur te hebben voor een bepaald type (on premise, cloud, hosted) telefonie-omgeving te hebben.</p> <p>Aangezien er geen voorkeur wordt uitgesproken voor een bepaald type telefonie-omgeving kan de aanbestedende dienst een verscheidenheid aan inschrijvingen, appels en peren, verwachten waardoor de beoordeling niet conform de BPKV methode uitgevoerd kan worden en de kans zeer groot is dat daardoor niet gekozen wordt voor de beste oplossing voor de gewenste telefonie-omgeving van aanbestedende dienst.</p> <p>Een on-premise omgeving kenmerkt zich namelijk door hoge eenmalige kosten en</p> | <p>Aanbestedende dienst begrijpt de beredenering van Inschrijver en licht dit als volgt toe:</p> <p>Annex III Prijzenblad is zo opgesteld dat de totaalprijs (TCO) onder aan de streep wordt beoordeeld. Lage kosten vooraf en hoge kosten tijdens de looptijd van de overeenkomst en vice versa is derhalve afgedekt.</p> <p>Het budget betreft geen maximum budget ten aanzien van de jaarlijkse kosten. Inschrijver is niet verplicht onder dit budget in te schrijven en mag derhalve ook jaarlijkse kosten indienen die dit budget overschrijden. Het jaarlijkse budget is alsmede ook geen graadmeter voor puntentoekenning op het onderdeel prijs. Deze wordt namelijk bepaald op basis van de ingediende totaalprijs.</p> <p>Zie in dit kader ook het antwoord op vraag 13 in deze tweede nota van inlichtingen.</p> |

## Tweede nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing (doc, art, par en/of vraag) | Pagina nummer | Vraag   | Antwoord |
|-----|--|---------------|---|----------|
|     |  |               | <p>lagere jaarlijkse kosten, ruimschoots binnen het gestelde jaarlijkse kosten budget, terwijl een cloud based omgeving zich juist onderscheidt door lage eenmalige kosten, en o.a. korte implementatietijd, snelle op/afschaling, maar waarbij het gestelde maximale budget voor de jaarlijkse kosten krap is gezien de gebruikskosten etc. terwijl de totale oplossing een veel lagere TCO zal opleveren voor de gehele looptijd van het contract t.o.v. een on-premise oplossing.</p> <p>Is aanbestedende dienst zich ervan bewust door slechts een maximum budget in te stellen voor de jaarlijkse kosten, en geen maximum te koppelen aan de eenmalige kosten, het aandrazen van Cloud oplossing benadeeld wordt voor de inschrijvers?</p> <p>Inschrijver is namelijk, gelet op de vele voordelen, voornemens een cloud oplossing in te dienen en verneemt daarom graag van aanbestedende dienst hoe het gestelde budget, van EUR 30.000,- voor de jaarlijkse kosten (Uitnodiging tot Inschrijving p7), zich verhoudt tot de gunningscriteria prijs welke,</p> |          |

## Tweede nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)  | Pagina nummer         | Vraag  | Antwoord  |
|-----|---|-----------------------|--|---|
|     |   |                       | volgens de Uitnodiging tot Inschrijving H8, gebaseerd is op de BPKV methode en waarbij de laagst ingediende prijs de maximale score kan behalen om zo te kunnen bepalen of het doen van een inschrijving wel haalbaar is.                    |   |
| 5.  | Annex III Prijzenblad                   | Tab<br>Prijswens<br>1 | Inschrijver werkt met een concurrent prijsmodel.<br>U gaat uit van 100 standaardgebruikers en 20 KCC gebruikers. Zijn dit het aantal 'benoemde' gebruikers of 'gelijktijdige' gebruikers?  | Dit zijn benoemde gebruikers. Op de piekmomenten kunnen er rond de 15 a 20 gelijktijdige KCC gebruikers zijn. Dit is de huidige situatie.<br><br>De verwachting en ambitie is om te groeien waarbij de benoemde en gelijktijdige gebruikers evenredig moeten mee kunnen groeien.  |
| 6.  | Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.1 | 12                    | Kunt u aangeven of de PC's van uw medewerkers voldoen aan de volgende specificaties:<br>- PC Processor > 1.8 GHz<br>- Video > 1280 x 720<br>- Operating System Windows 10 (32-bit or 64-bit)<br>-Applications Microsoft .NET Framework 4.7.2 | Onderstaand treft Inschrijver de specificaties van medewerkerdevices:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Processor Intel(R) Core(TM) i5-8350U CPU @ 1.70GHz 1.90 GHz</li> <li>• Video 1920 x 1080</li> <li>• Windows 10 Pro 21H1 64 bit</li> <li>• NET framework 4.0</li> </ul>  |
| 7.  | Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.1.2 | 12/13                 | In het antwoord op vraag 58 NVI-1 wordt het aantal uitgaande gesprekken niet gespecificeerd.<br>Kunt u aangeven wat het aantal uitgaande gesprekken per maand is geweest in 2019, 2020 en 2021?  | Inschrijver treft bijgesloten de gevraagde informatie in Excel bestand 'Informatie telefonie' alsmede informatie die in de nota van inlichtingen nog niet kon worden aangeleverd. Dit betreft informatie uit jaar 2021.<br><br>De cijfers voor 2019 zijn niet relevant omdat medewerkers van de Aanbestedende dienst nog geen beschikking hadden over een |

## Tweede nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)            | Pagina nummer | Vraag   | Antwoord  |
|-----|---|---------------|---|---|
|     |   |               | Wat is de verdeling naar vaste nummers en mobiel?<br>Wat is de gemiddelde gespreksduur?   | mobiele telefoon. Alle uitgaande gesprekken verliepen via vaste nummers. De inrichting van de organisatie is niet vergelijkbaar met de huidige. Voor 2020 zijn de cijfers vergelijkbaar met 2021. |
| 8.  | Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, H7, eis P.E.35  | 14            | Bij een on-premises oplossing heeft inschrijver de onderstaande resources / specs nodig voor de VMWare omgeving die door Aanbestedende dienst ter beschikking wordt gesteld. Kunt u aangeven of u deze resources ter beschikking kunt stellen en welke kosten hieraan verbonden zijn?<br><br>- Windows Server 2016 of 2019 Standard or Essentials<br>- Windows Server 2019 Standard or Essentials<br>- Applications Microsoft .NET Framework 4.7.2<br>- Database SQL Server 2008/2012/2014/2016/2017/2019<br>- Standard or Enterprise<br>- Disk Capaciteit 50 GB voor windows / 40 GB voor recordings | Zie het antwoord op vraag 13 in deze tweede nota van inlichtingen.  |
| 9.  | Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.2             | 14            | Kunnen bij hergebruik van bestaande toestellen ook de bestaande switches hergebruikt worden?  | Nee, indien Aanbestedende dienst wenst dat alle allemaal vervangen worden   |
| 10. | Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, 3.2 H7, P.E. 22 | 14, 26        | Het is Inschrijver niet toegestaan om een 088-nummerblok aan te vragen voor Aanbestedende dienst. Deze dient u zelf aan   | Zie het antwoord op vraag 3 in deze tweede nota van inlichtingen.   |

## Tweede nota van inlichtingen

| Nr. | Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)           | Pagina nummer | Vraag  | Antwoord   |
|-----|--|---------------|--|--|
|     |  |               | te vragen. Inschrijver kan hierbij wel assisteren.<br>Kunt u de eis van het leveren van het 088-nummerblok laten vervallen?      |  |
| 11. | Uitnodiging tot inschrijving.pdf, 6.2.2          | 22            | Bent u gezien de leveringsomvang van de opdracht bereid om de beroepsaansprakelijkheid te verlagen tot €250.000 per gebeurtenis? | Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel om het verzekerde bedrag van de beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid aan te passen.   |
| 12. | Uitnodiging tot Inschrijving.pdf, H7, eis P.E.35 | 28            | Internetsnelheid: kan Aanbestedende dienst een reservering maken van 5Mb/s voor telefonie?                                       | Aanbestedende dienst kan hieraan voldoen.  |
| 13. |  |               | Nuancering antwoord op vraag 38 nota van inlichtingen  | <p>Aanbestedende dienst gaf in het antwoord op vraag 38 van de nota van inlichtingen aan geen voorkeur te hebben voor een bepaalde type telefonie-omgeving.</p> <p>Aanbestedende dienst herziet dit antwoord en wenst vanwege voortschrijdende inzichten een telefonie-omgeving in de cloud.</p> |
| 14. |  |               | Mogen naar aanleiding van deze tweede nota van inlichtingen nog aanvullende vragen worden gesteld?                               | <p>Ja, zie ook de onderstaande herziene planning waarin een derde nota van inlichtingenronde is ingepland.</p> <p>Voor zover nodig zijn relevante termijnen in TenderNed aangepast en gerectificeerd.</p>  |

## Tweede nota van inlichtingen

---

### Herziene planning

| Activiteit                                      | Datum   |
|---|---|
| Publicatie Aankondiging van Opdracht            | 13 januari 2022                               |
| Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen        | 24 januari 2022                               |
| Publicatie Nota van Inlichtingen                | 31 januari 2022                               |
| Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen | 7 februari 2022                               |
| Publicatie tweede Nota van Inlichtingen         | 14 februari 2022                              |
| Binnenkomst vragen derde Nota van Inlichtingen  | 21 februari 2022                              |
| Publicatie derde Nota van Inlichtingen          | 25 februari 2022                              |
| Binnenkomst Inschrijvingen                      | 7 maart 2022 uiterlijk 12:00 uur              |
| Beoordeling Inschrijvingen                      | 7 maart 2022 tot 14 maart 2022                |
| Bekendmaking deelname interactieve fase         | 14 maart 2022                                 |
| Interactieve fase                               | 21 maart 2022 van 10:00 uur tot 16:00 uur     |
| Mededeling gunningsbeslissing                   | 28 maart 2022                                 |
| Verificatie                                     | 28 maart 2022 tot 19 april 2022               |
| Gunning   | 19 april 2022                                 |
| Ingebruikname telefonie-oplossing               | Nader te bepalen (uiterlijk 31 augustus 2022) |