

Nota van Inlichtingen Behorende bij de aanbestedingsprocedure 'Altena Connect' Kenmerk: 2020-031287/siw009338
--

Datum:	9 juni 2022
Aantal vragen:	75

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door de partijen, alsmede de antwoorden van de Aanbestedende Dienst. Wij danken de potentiële inschrijvers voor de gestelde vragen en gegeven adviezen. Hieronder volgt de beantwoording van de Aanbestedende Dienst. Tevens kan de Aanbestedende Dienst door middel van de Nota van Inlichtingen gewijzigde, vervallen of aanvullende informatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure verstrekken.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op het aanbestedingsdocument. Indien er tegenstrijdigheden worden geconstateerd met informatie gegeven in het aanbestedingsdocument, dan prevaleert de informatie gegeven in de Nota van Inlichtingen.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	2.3 Gewenste oplossing	Aanbestedende Dienst spreekt meerdere malen over functionele vast mobiel integratie en/of VaMo. Om volledige functionele integratie te kunnen bieden dient mobiele telefonie deel uit te maken van de uitvraag. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om mobiele telefonie binnen scope te brengen. Indien dit niet het geval is zal huidige mobiele provider een zeer groot functioneel en financieel voordeel hebben ten opzichte van andere inschrijvers.	Mobiele telefonie wordt door de gemeente apart aanbesteed via de VNG. Vandaar dat deze hierbij buiten scope blijft. In dit kader begrijpen wij niet wat u bedoeld met "zal huidige mobiele provider een zeer groot functioneel en financieel voordeel hebben ten opzichte van andere inschrijvers."
2	Proces	1.5 Planning	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?	Nee, dit is niet toegestaan
3	Inhoud	Eis 16 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 13 / Bijlage 4 Conformiteitenlijst Altena Connect	Hoeveel mobiele en/of vaste gebruikers zitten er in de huntgroepen?	Alle gebruikers zijn mobiel en kunnen toegevoegd worden aan huntgroepen. Aantal is vooraf niet bepaald.
4	Inhoud	Eis 16 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 13 / Bijlage 4 Conformiteitenlijst Altena Connect	Hoeveel huntgroepen moeten er komen met mobiele gebruikers?	Aantal is niet vooraf bepaald. We willen hier flexibel mee om kunnen gaan.
5	Inhoud	Eis 16 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 13 / Bijlage 4 Conformiteitenlijst Altena Connect	Hoeveel huntgroepen moeten er in totaal komen?	Aantal is niet vooraf bepaald. We willen hier flexibel mee om kunnen gaan.

6	Inhoud	Pagina 1 Bijlage 1 Inschrijfbijzet Altena Connect	Er wordt gevraagd om 8 bedienposten, 575 gebruikers en 10 KCC medewerkers. Is dit het totaal aantal gebruikers voor de totale Hybride Oplossing? Hoeveel blijven er aan de Hosted VoIP Cloud telefooncentrale kant?	Dit betreffen de huidige aantallen, maar deze kunnen in de toekomst variëren.
7	Inhoud	Wens 7 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 16 / Bijlage 5 Vragenlijst wensen Altena Connect	"Welke gebruikersgroepen worden bedoeld met ""externen"" waarmee ""veilige berichtgeving"" moet worden uitgewisseld? Rekening houdend met de te gebruiken applicaties: Kan de gewenste doelgroep (bijvoorbeeld de burger) gebruik maken van de door Gemeente Altena gewenste veilige berichtgevingsmethode? En is dit één-richtingsverkeer? Of twee-richtingsverkeer? "	Externen zijn inwoners, ondernemers, etc. Iedere externe die contact zoekt met de gemeente. Betreft tweerichtingverkeer.
8	Inhoud	Wens 7 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 16 / Bijlage 5 Vragenlijst wensen Altena Connect	Wat wordt verstaan met het begrip "veilige berichtgeving"? Aan welke standaarden en mogelijkheden dient deze wens te voldoen?	Zie toevoeging: "Veilig in de zin van voldoen aan AVG en geen consumenten Whatsapp.
9	Inhoud	2.4, Eis 9 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 13 / Bijlage 4 Conformiteitenlijst Altena Connect	Inschrijver hanteert over de totale integrale oplossing (incl. SBC's en SIP-trunk) een Responsetijd van maximaal 2 uur en een Oplostijd van maximaal 8 klokuren waarbij 80% van relevante incidenten binnen de gestelde tijd worden opgelost. Is Gemeente Altena bereid hiermee akkoord te gaan?	Nee, u dient te voldoen aan de oplostijden zoals aangegeven in eis 9.
10	Inhoud	2.4, Eis 9 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 13 / Bijlage 4 Conformiteitenlijst Altena Connect	De totaaloplossing bevat meerdere componenten waaronder ook infrastructuur (WAN), SBC, Microsoft Teams, etc. Welke componenten vallen onder de vereiste SLA?	In uw SLA dienen alle componenten te worden opgeneomen. In eis 9 staan onze minimale eisen.
11	Inhoud	2.4, Eis 3 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 12 / Bijlage 4 Conformiteitenlijst Altena Connect	"Inschrijver neemt aan dat de gegarandeerde beschikbaarheid over de gehele keten maximaal 99,9% bedraagt. Dus inclusief SBC's, SIP-trunk, Microsoft Teams zoals onder 2.3.1. in de afbeelding is weergegeven. Is deze aanname juist?"	Ja, deze aanname is juist.

12	Inhoud	6.4.1 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 30	Welke visie heeft Gemeente Altena op de adaptatie, het overbrengen van de werkwijze met het nieuwe systeem en de werkafspraken/processen die daarmee samenhangen?	We verwachten een duidelijke instructie en begeleiding aan al onze medewerkers om effectief en efficiënt te leren werken met het nieuwe systeem. Hierbij hoort ook een stukje nazorg.
13	Inhoud	2.3.2. bullit 4 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 10	""Versterkt de waarde van Microsoft"" geeft aan dat de toegevoegde waarde duidelijk is, maar deze wordt nu niet uitgevaagd. Waarom wordt de volledige beschikbare functionaliteit van Microsoft Teams Calling niet ingezet c.q. waarin concreet ziet Gemeente Altena de beperkingen? Op basis van het antwoord kan inschrijver bepalen welke features, koppelingen, etc. waar moeten worden gemaakt."	Omdat het hier een oplossing betreft voor o.a. het KCC. MS Teams Calling heeft nog niet alle tools in huis om tot een volwaardige KCC-oplossing te komen. Wel kent MS Teams Calling genoeg andere features welke goed ingezet kunnen worden binnen de gemeente.
14	Inhoud	2.3.2. bullit 3 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 10	Waar is de opmerking "relatief lage investering" op gebaseerd? In welke investeringskosten voorziet Gemeente Altena te kunnen besparen door de gewenste aanpak?	Gebaseerd op het feit dat je enkel in MS Teams dient te investeren i.p.v. een volwaardige Hosted VoIP centrale ernaast.
15	Inhoud	2.3.2. bullit 2 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 10	Wat wordt beoogd met de gevraagde "provider onafhankelijkheid"?	Het platform kan aan verschillende providers worden gekoppeld.
16	Inhoud	2.3.1. bullit 4 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 10	Welke andere systemen moet de uitgevraagde oplossing mee koppelen? En wat moet de koppeling tot stand brengen?	In paragraaf 2.3.1. gaat het om kenmerkende beschrijving van de hybride oplossing tussen Teams en telefooncentrale en niet over het definiëren met welke systemen we willen koppelen. Dit staat in eis 22.
17	Inhoud	2.3.1. bullit 2 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 10	Wat verstaat Gemeente Altena concreet onder diepere vamo integratie? Welke vereisten stelt Gemeente Altena hieraan c.q. welke functionaliteiten moeten worden geboden?	Naast Teams als calling app ook mogelijkheden tot andere VaMo-oplossingen.
18	Inhoud	2.3.1. bullit 1 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 10	Welke van de voornoemde telefoon functionaliteiten moeten worden voorzien vanuit Microsoft Teams en welke vanuit de Hosted VoIP telefooncentrale?	Is vrij in te vullen voor de inschrijver. Gemeente wenst de beste kwaliteit.
19	Inhoud	2.3.1. bullit 1 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 10	"Wat zijn de gewenste ""uitgebreide functionaliteiten van een telefooncentrale"" waarin moet worden voorzien? Inschrijver kan alle eisen zoals genoemd in hoofdstuk 2.4, invullen zonder gebruikmaking van een Hosted VoIP Cloud telefooncentrale."	Eisen staan vermeld in 2.4
20	Inhoud	2.3.1. Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 9	"Wat wordt bedoeld met de Hosted Voip Cloud? Is dat herinzet van het huidige Mitel platform of een nieuwe oplossing ? NB: Een nieuw (vervangend) platform brengt investeringen met zich mee, hetgeen niet in lijn is met de opmerking ""relatief lage investering"" (zie vraag 12). Wordt daarom herinzet van de huidige Mitel bedoeld?"	Kan allebei, wat inschrijver het beste vindt passen bij de vraagstelling van de gemeente zoals aangegeven in de inschrijving

21	Inhoud	2.3.1 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 9	"Microsoft Teams heeft géén KCC oplossingen. Er is ook geen verwachting dat dit onderdeel zal worden van Microsoft Teams. Waar wenst Gemeente Altena het KCC in het design te plaatsen? NB: Indien het KCC in het Hosted VoIP IP platform wordt geplaatst, dan belemmert dit het afbouwen van de Hybride situatie in de toekomst."	Aan inschrijver om een passende oplossing aan te bieden. Gemeente gaat niet voor niets voor optie hybride gezien MS Teams Calling inderdaad (nog) niet kan voorzien in KCC oplossingen.
22	Inhoud	2.2.3 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 8	"Microsoft is ontwikkeld en gebaseerd vanuit een visie op samenwerken. Telefonie is een onderdeel daarvan. Elke gebruiker heeft hetzelfde profiel, gebruiker maakt zelf met instellingen keuzes over bereikbaarheid. De (cloud) telefooncentrale's zijn ontwikkeld vanuit de visie op communicatie (telefonie). Microsoft heeft daarom altijd een totaal andere werkwijze dan andere telefooncentrales. Is de (medewerker van) Gemeente Altena bereid om de werkwijze ten aanzien van communicatie aan te passen aan nieuwe platformen en rijkere (samenwerkings)mogelijkheden die daarmee/daardoor geboden worden?"	Mits goed toegelicht in de inschrijving en het goed wordt begeleid is de gemeente hiertoe bereid.
23	Inhoud	2.3 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 8	Welke features binnen Teams kwalificeert Gemeente Altena als handig en functioneel voor de medewerker en moeten worden ingevuld vanuit Microsoft zodat inschrijver in staat is om concrete integratiewens op juiste wijze vorm te geven?	Precense status, dialing
24	Inhoud	2.3 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 8	GA geeft aan dat Teams nog beperkte mogelijkheden biedt, maar de beperkingen die in de conclusies onder 2.2.2 staan vermeld, zijn niet van functionele/technische aard. Wat zijn de functionele en technische beperkingen en gaat MS deze überhaupt wel invullen?	Omdat MS nog niet alle functionaliteiten biedt beginnen we met een hybride koppeling. Zodra MS dit heeft aangepast gaan we over naar de direct routingkoppeling.
25	Inhoud	2.2.1 en 2.3 Beschrijvend Document Altena Connect, pagina 7	Inschrijver kan de volledige gevraagde oplossing op Microsoft met KCC leveren zonder gebruikmaking van een aparte telefooncentrale (Hybride oplossing). Waaraan moet het Microsoft platform concreet voldoen om een volledig op Microsoft gebouwde oplossing (dus géén hybride situatie) in te zetten?	Zie eisen 2.4
26	Juridisch	21 lid 6 GIBIT 2020	"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. Graag verwijderen: "" , tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert"" Kunt u hiermee instemmen? "	Nee, dit artikel verwijst op een tekortkoming door de inschrijver. Dit betekent op basis van het nalaten van taken die te maken hebben met het naleven van de aangegane verplichtingen, waar u bewust voor tekent bij het ondertekenen van de overeenkomst(en).

27	Juridisch	21 lid 3 GIBIT 2020	<p>"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.</p> <p>Graag toevoegen voor ""toegang verlenen tot de locatie"": ""indien mogelijk""</p> <p>Kunt u hiermee instemmen? "</p>	<p>U bedoelt in dit geval 21 lid 4. Nee dit lid is alleen van toepassing zodra uw beantwoording op lid 2 niet toereikend is Of wanneer wij een wettelijke plicht krijgen te controleren of we dit moeten organiseren op basis van een instructie door een toezichthouder. Zodra dit het geval is dient u hier aan mee te werken</p>
28	Juridisch	21 lid 1 GIBIT 2020	<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.</p> <p>toevoegen na ""gerechtigd"": ""indien overeengekomen, op de overeengekomen wijze""</p> <p>Kunt u hiermee instemmen? "</p>	<p>Nee, dit dient u aan te geven bij de concept overeenkomst. Artikel 21 ziet op het niet naleven van de overeenkomst.</p>
29	Juridisch	20 lid 2 GIBIT 2020	<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.</p> <p>Graag verwijderen: heel artikel 20 lid 2</p> <p>Kunt u hiermee instemmen? "</p>	<p>Nee, wij begrijpen niet wat u bedoelt met "Te allen tijde het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen". Artikel 20.2 zegt namelijk: "Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen – behoudens de specifieke opzeggingsgronden in de GIBIT 2020 of de Overeenkomst – niet tussentijds worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing). Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk drie (3) maanden voor Opdrachtgever en achttien (18) maanden voor Leverancier. In deze situatie is geen sprake van onbepaalde tijd, maar van bepaalde tijd. Deze zijn niet op te zeggen behoudens de voorwaarden uit de overeenkomst (ingebreke stelling etc.)</p>
30	Juridisch	20 lid 1 GIBIT 2020	<p>"Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken.</p> <p>Graag 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>Kunt u hiermee instemmen? "</p>	<p>Nee, want de ingebrekestelling voor de opdrachtgever wordt gerfegeld in de overeenkomst.</p>

31	Juridisch	15 lid 5 GIBIT 2020	<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 Oprachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW.</p> <p>Graag 15 lid 5 laten vervallen.</p> <p>Kunt u daarmee instemmen? "</p>	<p>Nee, schending als bedoeld in 15.5 betekent een bewuste schending door u of een van uw medewerkers (of wederkering onze). Waarom moet de andere partij dan opdraaien voor een bewuste schending?</p>
32	Juridisch	14 lid 2 GIBIT 2020	<p>Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Graag schrappen. Kunt u daarmee instemmen?</p>	<p>Nee, zodra u een deugdelijke verzekering heeft gesloten dient dit ook de voorwaarden van 14.2 te bevatten.</p>
33	Juridisch	13.1 GIBIT 2020	<p>"Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten.</p> <p>Graag aanpassen:</p> <p>"De partij die (...) te lijden directe schade."</p> <p>Kan Oprachtgever hiermee instemmen?"</p>	<p>Nee, ook indirecte schade die wordt veroorzaakt door het tekortschieten of onrechtmatig handelen van uw organisatie behoort tot uw aansprakelijkheid.</p>
34	Juridisch	12 lid 2 GIBIT 2020	<p>"Leverancier kan Oprachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk.</p> <p>12 lid 2 laten vervallen</p> <p>Kunt u hiermee instemmen? "</p>	<p>Nee, er wordt bewust gewezen op een generiek (fysiek of virtueel) orgaan of platform die door u wordt gefaciliteerd. Dit betreft dus niet het door u gestelde gesprek met klanten, maar een openbaar gebruikersplatform bijvoorbeeld.</p>
35	Juridisch	"4 lid 1 GIBIT 2020"	<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>Tekstvoorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen? "</p>	<p>Nee, wat u suggereert staat er letterlijk: "Overeengekomen termijnen gelden alleen als vast en fataal indien zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen."</p>
36	Inhoud	Beschrijvend document Blz 25 Financieel economische draagkracht	<p>Ten behoeve van derden worden bevestigingen van het bestaan van aansprakelijkheidsverzekeringen afgegeven in de vorm van een certificaat, waarbij onze verzekeraar zich committeert aan het bestaan van de verzekeringen. Is het toevoegen van dit certificaat in de beantwoording toegestaan in plaats van een kopie van de verzekeringspolis?</p>	<p>Ja, betreffend certificaat is toegestaan in plaats van kopie van verzekeringspolis</p>
37	Inhoud	Beschrijvend document 2.3 Gewenste oplossing	<p>Gezien het belang een goed onderhouden omgeving zien wij dat veel klanten een testomgeving willen inzetten om, gedurende de looptijd van de overeenkomst, changes etc. uitvoering te testen voor deze doorgevoerd worden in de live omgeving. Moet deze ook aangeboden worden zodat de Aanbestedende dienst een goed beeld krijgt van de TCO?</p>	<p>Ja, deze dient aan geboden te worden in de oplossing.</p>
38	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitslijst Eis 2	<p>Moeten het aantal gesprekskanalen dynamisch meeschalen bij het op-/afschalen van het aantal agenten?</p>	<p>Ja, zie ook vraag 40</p>

39	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst algemeen	Dient de aan te bieden oplossing te kunnen voorzien in de 2 Factor Authenticatie voor de gehele oplossing, dus ook de mobiele App en de portals. Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Afhankelijk van de aangeboden oplossing. O365 gebruiken we nu met MFA.
40	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 2	Wilt u de dienst kunnen op-/afschalen met 25%, 50% of 100% per maand?	Met 25%
41	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 42	De kwaliteitsbeleving over de dienstverlening van de Aanbestedende Dienst van een beller wordt vaak negatief beïnvloed doordat er geen rapportage mogelijkheden zijn voor de verwerking van de gesprekken die worden doorverbonden naar de backoffice. Wil de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid hebben gedetailleerde informatie kan krijgen over de totale route die een beller van binnenkomst tot beëindiging heeft afgelegd? Zo nee, kunt u antwoord toelichten?	Ja, we hebben de minimale eis beschreven. Alles wat meer mogelijk is, kunt u opvatten als wens.
42	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 37	De individuele gebruikers kunnen, indien gewenst, zelfstandig een aantal veel gebruikte instellingen op hun profielen muteren via een Nederlandstalige portal waardoor de functioneel beheerder(s) een lagere werklast krijgen. Is dit een functionaliteit die de Aanbestedende Dienst wil inzetten? Zo nee, kunt u antwoord toelichten?	Voor aanbestedende dienst is het onduidelijk of de vraag betrekking heeft op eis 37 of op eis 40. Aanbestedende dienst kan daarom vraag niet beantwoorden.

43	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 16	Bedoelt u hiermee dat een extern ingehuurd medewerker met zijn privé mobiele nummer onderdeel moet kunnen zijn van een gemeentelijke afdeling (huntgroep)?	Ja
44	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 12	Wil Aanbestedende Dienst standaard in de portal een Quality of Service (QoS) monitoring tool beschikbaar hebben?	Ja
45	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 8	Bedoelt u dat zowel de beheerportal als de desktop en mobiele clients volledig in de Nederlandse taal dienen te zijn? Zo niet, dan graag uw toelichting.	Ja
46	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 3	Aangezien communicatie een kritische oplossing is, is het dan niet wenselijk voor de Aanbestedende dienst dat de beschikbare dienst een beschikbaarheid heeft van 99,99% of 99,999% heeft met daarop een SLA/penalty?	Nee.
47	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 1	Bedoeld u hiermee dat een medewerker over dezelfde functionaliteiten moet beschikken wanneer gebruik gemaakt wordt van de mobiele oplossing (backoffice medewerker in de huntgroep of KCC medewerker in de ACD groep)?	Nee.
48	Inhoud	Bijlage 1 Inschrijfbijlet Koppelingen	Kunt u van de gewenste koppelingen de volgende specificaties aanleveren; de huidige software release, de documentatie over de huidige integratiemogelijkheden, uw release beleid, hoeveel releases er per jaar te verwachten zijn? Dit is nodig om een gedegen kostenberekening te kunnen maken voor integratie en test uren bij nieuwe releases.	Zaakstelsysteem is een Saasoplossing, release beleid ligt bij leverancier. Er wordt gewerkt met InProces van Roxit versie 2.18.
49	Inhoud	Bijlage 3a en 3b Kerncompetenties	Ter controle van de referenties worden gegevens uitgevraagd (naam 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 Gegadigde op eerste verzoek van Aanbestedende dienst bemiddelen in de totstandkoming van een gesprek zonder daarbij inhoudelijk betrokken te zijn. Is Aanbestedende dienst bereid te accepteren dat uitsluitend de naam en functie van de contactpersoon wordt vermeld?	Ja. akkoord
50	Juridisch	GIBIT-2020 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. Wordt aangepast in de concept overeenkomst en wordt toegevoegd aan 1e Nvl. 13.3 wordt ; De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.

51	Juridisch	GIBIT-2020 Artikel 3, 3.3: Tekstvoorstel	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?	Akkoord
52	Juridisch	GIBIT-2020 Artikel 3, 3.2 i: Tekstvoorstel	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?	Nee, dit wordt namelijk duidelijk beschreven in het beschrijvende document die onlosmakelijk deel uit maken van de overeenkomst
53	Inhoud	Bijlage 6 Concept Overeenkomst Artikel 10.2	In de ontvangen documentatie ontbreekt bijlage 11 (standaard Verwerkersovereenkomst). Graag ontvangt inschrijver deze bijlage zodat zij hiervan kennis kan nemen.	Deze is niet nodig, omdat er door de opdrachtnemer geen gegevens van personen worden verwerkt. Dit is abusievelijk blijven staan in de overeenkomst. Onze excuses.
54	Contract	Bijlage 6 Concept Overeenkomst Artikel 10.1	Leverancier treedt in de hoedanigheid van deze overeenkomst niet louter op als verwerker; zij is slechts aan te merken als verwerker voor een klein gedeelte van de opdracht, namelijk voor het verwerken van de (inhoud van de) communicatie. Ten aanzien van de data die zij verwerkt teneinde de dienstverlening aan te kunnen bieden aan inschrijvende dienst is zij aan te merken als verantwoordelijke. Dit artikel daarom graag veranderen in (of soortgelijk): 10. Verwerking van persoonsgegevens Tussen Leverancier en Opdrachtgever wordt een Verwerkersovereenkomst overeengekomen, waarin onder meer opgenomen wordt voor welke verwerkingen Leverancier aan te merken is als verwerker. De standaard Verwerkersovereenkomst is opgenomen in bijlage 11.	Deze is niet nodig, omdat er door de opdrachtnemer geen gegevens van personen worden verwerkt. Dit is abusievelijk blijven staan in de overeenkomst. Onze excuses.
55	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 21	Moeten de gebruikers van de app voor de mobiele toestellen ook de mogelijkheid krijgen om te kunnen kiezen om geen calling line identification (CLI, anoniem uitbellen) mee te zenden? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Het is wenselijk dat het voor een individuele gebruiker mogelijk is om dit in incidentele gevallen in te stellen.
56	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 5	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij slechts opdracht kan geven tot het verwijderen van data door inschrijver indien aanbestedende dienst ten aanzien van de verwerkte data aan te merken is als verantwoordelijke en inschrijver als verwerker i.d.z.v. de AVG? Voor de data waarvoor inschrijver aan te merken is als verantwoordelijke, kan, bijvoorbeeld met het oog op de wettelijke bewaarplicht, aanbestedende dienst niet opdracht geven tot het verwijderen van de data.	Ja.
57	Inhoud	Bijlage 4 conformiteitenlijst Eis 4	Kan aanbestedende dienst toelichten waarom zij Ierland, als een land dat wel onderdeel uitmaakt van de EU en waarop dus ook de AVG van op toepassing is, heeft uitgesloten?	Het klopt dat de AVG ook op Ierland van toepassing is, maar aanbestedende dienst heeft onvoldoende vertrouwen dat toepassing van de AVG in Ierland voldoende geborgd is. De Ierse privacy autoriteit laat volgens onderzoek 98 procent van de significante klachten over privacy onopgelost.

58	Inhoud	Bijlage 1 Inschrijfbijlet Trainingen	Graag zien wij ter verduidelijking een beschrijving van de uitgevraagde trainingen (gebruikers- en adoptietraining) om zo een juist prijsopgave te kunnen doen.	Dit is afhankelijk van uw oplossing die u aanbied. De aantallen staan bij de kentallen echter de vorm is afhankelijk van uw oplossing.
59	Inhoud	Bijlage 1 Inschrijfbijlet Algemeen	Kan er een Excel versie, ipv de huidige PDF, van het inschrijfbijlet gedeeld worden zodat deze ingevuld kan worden en de totalen automatisch doorgerekend worden?	Wordt aan de 1e Nvl toegevoegd.
60	Proces	Beschrijvend document 4.1 Nota van inlichtingen	In deze paragraaf wordt de tweede vragenronde beperkt tot aanvullende vragen. Het is goed mogelijk dat er op basis van de Nvl 1 nog nieuwe vragen rijzen bij inschrijvers welke los staan van de 'aanvullende'. 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. Wij vragen u dan ook met klem om tijdens de tweede vragenronde ook vragen toe te staan die geen verband houden met de Nvl 1. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	Nee, dit is niet toegestaan
61	Inhoud	Algemeen cloudoplossing	Als de gewenste dienst volledig cloud gebaseerd is, wenst u dan dat vrijwilligers, ambulante medewerkers en/ of ZZP'ers tijdelijk als gebruikers kunnen worden aangemaakt voor bijvoorbeeld een week, maand of kwartaal?	Ja.
62	Inhoud	Algemeen cloudoplossing	Als de gewenste dienst volledig cloud gebaseerd is, wenst u dan onbeperkt te kunnen op- of afschalen naar nul (0), of bijvoorbeeld met minimaal 30% per jaar?	Nee.
63	Inhoud	Algemeen cloudoplossing	Gemeente Altena vraagt in de stukken om een cloudoplossing. Wij associëren 100% Cloud met het gebruik van één selfservice-portal voor de klant waarbij de klant: a. Real-time Inzage heeft op de performance, beschikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening; b. Gebruikers kan aanmaken/ verwijderen/ beheren/ rapporteren, etc.; c. Inzage heeft op gemaakte en geldende (prijs)afspraken voor het bestellen van aanvullende hardware en/ of gebruikersprofielen; d. Managementrapportages kunnen inzien van bijvoorbeeld kwaliteit van de dienstverlening/ bereikbaarheid/ beschikbaarheid, etc. Bent u het met inschrijver eens dat de cloudoplossing deze mogelijkheden moet bieden?"	Ja. Mee eens.

64	Contract	Concept overeenkomst - artikel 4.6	In het conceptovereenkomst geeft u aan dat er na 4 jaar overgegaan kan worden tot maximaal tweemaal een verlenging van 1 jaar. In het biedingsleidraad paragraaf 3.1.2. geeft u aan: 'Na de gebruiksperiode van periode van vier jaar heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst twee keer eenzijdig te verlengen met twee jaar.' Indien van toepassing kunt u dit aanpassen naar "bij een verlenging wordt de overeenkomst verlengd met een periode van twee jaar"?	De concept overeenkomst wordt hierop aangepast.
65	Proces	Biedingsleidraad 4.4.2 - Certificaten	U geeft aan dat op eerste verzoek een kopie van de certificaten overlegd moeten worden. Deze staan deels op naam van onze medewerkers en kunnen wij vanwege AVG niet zomaar overleggen. Gaat u ermee akkoord dat de naam wordt weggevlakt?	Akkoord
66	Proces	Biedingsleidraad 4.4.2	U geeft aan dat op eerste verzoek na gunningsbeslissing een tevredenheidsverklaring van referent overlegd moet worden. Mag dit in een format van Inschrijver?	Akkoord, mits alle items vermeld staan die aanbestedende dienst opvragen.
67	Proces	Bijlage 3a en 3b - NAW gegevens	In bijlage 3a en 3b vraagt u om NAW gegevens van referenten. Gezien AVG vragen wij hiervoor altijd toestemming aan onze referenten. Niet altijd willen referenten zoveel informatie kwijt in deze fase van een aanbesteding. Kunt u akkoord gaan met dat wij de gegevens contactpersoon, telefoonnummer en email contact in volgende fase of bij verificatie met u delen?	Zie vraag 49. Akkoord met uitsluitend naam en functie contactpersoon.
68	Inhoud	Biedingsleidraad 4.3	"In paragraaf 4.3.1 geeft u aan: "" Bij deel VI dient er rechtsgeldig ondertekend te worden. Een handtekening op het inschrijvingsbijlet geldt ook als een ondertekening van het UEA."" Bedoelt u hiermee dat op het inschrijvingsbijlet dezelfde ondertekening als op de UEA moet staan? Zo nee, kunt u aangeven wat u hierbij verwacht? "	Hiermee wordt bedoeld dat u de UEA niet hoeft te ondertekenen. Deze dient u in TenderNed digitaal in te vullen en op te slaan.
69	Inhoud	Bijlage I Inschrijfbijlet - Koppelingen	Mocht Inschrijver meer koppelingen toe willen voegen dan de beschikbaar gestelde vier regels, mag Inschrijver dan het Inschrijfbijlet aanpassen?	Ja daar is ruimte voor gelaten in het inschrijfbijlet.
70	Inhoud	Bijlage I Inschrijfbijlet - Trainingen	U geeft bij kentallen het aantal medewerkers tbv training etc 10 is. Waarom heeft u dit aantal niet vermeld in het segment training, aantal gebruikers? Waarom heeft u dit gemarkeerd als een veld dat de Inschrijver moet invullen?	Dit is afhankelijk van uw oplossing die u aanbied. De aantallen staan bij de kentallen echter de vorm is afhankelijk van uw oplossing. Ook het aantal mensen wat u daarvoor moet trainen.

71	Inhoud	Bijlage 1 Inschrijfbiljet en Biedingsleidraad - Trainingen	In bijlage 1 heeft u een segment opgenomen om prijzen voor trainingen opgenomen. In de biedingsleidraad 6.4 vermeldt u dat u verwacht dat de oplossing zo gebruiksvriendelijk is dat er zonder training, handleiding of documentatie de oplossing bediend kan worden. Voor het implementatieplan vraagt u de opleiding en adoptie medewerkers te behandelen. Kunt u nader toelichten wat uw wensen en verwachtingen zijn betreft trainingen en voor welke doelgroep?	Dit is afhankelijk van uw oplossing die u aanbied. De aantallen staan bij de kentallen echter de vorm is afhankelijk van uw oplossing.
72	Inhoud	Bijlage 1 Inschrijfbiljet - additionele ondersteunende uren	In bijlage 1 heeft u een segment "additionele ondersteunende uren" opgenomen waarbij inschrijver haar uurtarief kan opgeven. Vervolgens wordt er een gemiddeld tarief berekend. Berekent u het totaal bedrag aan de hand van een gemiddeld uurtarief x 600 (Additionele ondersteuning (in uren) o.b.v. het gemiddelde uurtarief; (75 uur / jaar))?	Ja dat is correct.
73	Proces	Bijlage 1, 3a, 3b	Bijlage 1, 3a, 3b, 4 en 5 zijn bijlagen waarvan u verwacht dat Inschrijver deze invult. Deze bijlagen zijn in pdf gestuurd. Kunt u deze ook in Excel en Word sturen?	Wordt aan de 1e Nvl toegevoegd.
74	Inhoud	2.3 Gewenste oplossing	Het is Inschrijver nog niet duidelijk wat de gewenste/vereiste oplossing is. Kan Aanbestedende dienst de afbeelding op pag. 9 uitbreiden met de SIP-trunk koppeling (netlijnen). Klopt het dat de de standaard gebruikers gaan bellen met Microsoft Teams Phone en dat de KCC medewerkers gaan werken met een met Teams Phone geïntegreerde KCC-applicatie? Bij dit scenario wordt de SIP-trunk (netlijnen) aangesloten op een SBC en via Direct Routing de Microsoft Team Phone cloud en de cloud KCC-applicatie ontsloten.	Aanbestedende dienst vraagt aan inschrijver de passende oplossing die voldoet aan de gestelde eisen.
75	uitvoering	Beschrijvend document - 2.3 Gewenste oplossing	De opdrachtgever geeft aan dat ze willen starten met een hybride koppeling vanwege de (nog) beperktere mogelijkheden die Direct Routing met Teams biedt. Echter zien wij in de markt dat de ontwikkelingen en in het afgelopen jaar zo snel zijn gegaan dat we vrijwel alle scenario's die benodigd zijn voor bedrijfskritische telefonie (garanderen beschikbaarheid, ook wanneer Teams niet beschikbaar zou zijn) met contact center / omnichannel functionaliteiten (waaronder rapportages, zaakstelsystem integraties en wallboards) en ook specifiek voor Gemeentes (zoals piketdiensten) kunnen invullen met Teams Phone System en volledig met Teams geïntegreerde applicaties. Om de gevraagde eisen vanuit de conformiteitenlijst in te vullen is vanuit ons geen hybride koppeling benodigd. Is het voor de opdrachtgever akkoord dat wij een voorstel aanleveren met Direct Routing als hosted dienst? Met de juiste adoptiestrategie is dit ook voor de gebruikers en beheerders een hele prettige manier van werken met veel toegevoegde waarde.	De geboden oplossing van inschrijver dient te voldoen aan de gestelde eisen. Aanbestedende dienst zal de inschrijving vervolgens beoordelen aan de hand van de kwaliteitscriteria.

Bijlagen:

- Bijlage 1 Inschrijfbiljet - Excel versie
- Bijlage 3a Verklaring referentie voor kerncompetentie 1 - Word versie
- Bijlage 3b Verklaring referentie voor kerncompetentie 2 - Word versie
- Bijlage 4 Conformiteitenlijst - Word versie
- Bijlage 5 Vragenlijst wensen - Word versie
- Bijlage 6 Aangepast Concept overeenkomst

Wij wensen u veel succes met het verdere verloop van de aanbestedingsprocedure en hopen uw inschrijving via TenderNed te ontvangen op uiterlijke inleverdatum 1 juli 2022 10.15 uur.