

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	NVI1	76	<p>De opstelling van Aanbestedende Dienst ten opzicht van Teams roept vragen op bij Inschrijver. Als het PvE kan worden ingevuld middels Teams dan is het aan Inschrijver om daarmee wel of niet aan te bieden en mag de Aanbestedende Dienst dat niet uitsluiten. Als Aanbestedende dienst Teams wil uitsluiten dan zal ze dat concreet moeten maken en dat ook doen voor alle mogelijk CCaaS en UCaaS oplossingen of specifieke functionaliteit uitvragen die alleen door bepaalde CCaaS/UCaaS oplossingen kan worden geleverd. AD is met deze opstelling niet non-discriminair zoals wordt geëist in de wetgeving. Vooral het antwoord op vraag 126: “Direct aanbieden van MS Teams is niet toegestaan ook niet indien aan alle wensen en eisen wordt voldaan” opent de deur naar een kort geding omdat een redelijke onderbouwing ontbreekt.</p> <p>Het is Inschrijver ook niet duidelijk wat het wezenlijke verschil is tussen een willekeurige CCaaS/UCaaS oplossing enerzijds en Teams anderzijds waardoor er beleid nodig is voor een migratie naar Teams maar niet naar een andere hosted telefonie oplossing. Het zorgt alleen maar voor onzekerheid in de markt op welke termijn er dan wel op Teams overgegaan wordt en zorgt voor een extra migratie moment met alle inspanningen en kosten van dien en extra adoptie door de medewerkers.</p> <p>Tot slot denkt Inschrijver dat een aanbieding op basis van Teams de meest kosteneffectieve zal zijn doordat de benodigde A5 licenties reeds aanwezig zijn.</p>	<p>Aanbestedende dienst heeft haar standpunt heroverwogen en komt inderdaad tot de conclusie dat een aanbieding van een telefonie-omgeving gebaseerd op Teams -die voldoet aan alle eisen en wensen- een mogelijkheid moet zijn.</p> <p>Aanbestedende dienst herziet derhalve het betreffende antwoord in de nota van inlichtingen en staat een Inschrijving middels Teams toe.</p>
2.	NVI-1	Vraag 116	Opdrachtgever introduceert “met dikgedrukte letters” een nieuwe eis aan deze aanbesteding, namelijk dat standaard toestellen en	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat ten aanzien van Uitnodiging tot Inschrijving,

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			<p>callcenter toestellen geschikt dienen te zijn voor gebruik met MS teams. In de aanbesteding wordt echter bij kwaliteitseis 2, de Avaya 1608 toestellen en de in hoofdstuk 3.2 uit de “uitnodiging tot inschrijving” benoemde Yealink toestellen zijn dit niet. Microsoft heeft geen MS teams toestellen voor de cloud oplossing van aanbieder gecertificeerd. Daarom adviseert aanbieder ook om, zoveel mogelijk, softphones te gebruiken. Voor de plaatsen waar een vast toestel toch nog echt noodzakelijk is wil aanbieder optioneel een toestel leveren volgens beschrijving in paragraaf 3.2, maar niet voor MS teams.</p> <p>Kan opdrachtgever de dik gedrukte toevoeging uit deze NVI vraag laten vervallen? Anders kan opdrachtnemer geen aanbod doen.</p> <p>Ook in het licht van antwoord 35 waarbij AD bevestigt dat het uitgangspunt softphones betreft “Aanbestedende dienst gaat er in die context vanuit dat Inschrijver in dat geval een softphone aanbiedt.”</p>	<p>paragraaf 8.3 kwaliteitseis 2 ten aanzien van bullet ‘Aangeboden optionele hardware (merk en type) inclusief functionaliteit’ een niet aanwezige MS Teams certificering als minder goed kan worden beoordeeld.</p>
3.	NVI-1	Vraag 25	<p>Is het verplichte gebruik van de Nederlandse taal beperkt tot de beheerdersportal of dienen ook de telefonisten en KCC medewerkers in de bediening van hun interfaces b.v. softphone of KCC applicatie, ook de Nederlandse taal te kunnen gebruiken?</p>	<p>De Nederlandse taal geldt voor alle onderdelen van de telefonie-oplossing waarin gebruikers tekst krijgen te zien.</p>
4.	NVI-1	Vraag 16	<p>Opdrachtgever verwijst naar paragraaf 3.1.3. Nu met NVI de contouren van de uitvraag helderder zijn geworden wil opdrachtnemer voor de KCC gebruiker een standaard product uit haar cloud oplossing aanbieden die aan alle eisen voldoet behalve “Muziek naar keuze Aanbestedende dienst in de wachtrij”. Dit wordt toch vaak als storend ervaren en opdrachtgevers kiezen liever voor het afspelen van de “plaats in de wachtrij” of een</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p>

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			"inschatting van de wachttijd" en tussendoor een normale overgangstoon. Is dat akkoord?	
5.	Nvi-1	Vraag 33	Opdrachtgever heeft het bouwblokje "standaard gebruiker" en "kcc gebruiker = telefoniste" reeds in de prijsopgave staan. Zou kunnen worden toegevoegd; "huntgroep" (met aantal) , keuzemenu (met aantal) en "wachtrij" (met aantal). Zo wordt er wel een prijs per stuk benoemd maar betaald opdrachtgever na implementatie alleen het daadwerkelijk afgenomen aantal.	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex III Prijzenblad.</p> <p>Let op: Aanbestedende dienst heeft het aantal huntgroepen, keuzemenu's en wachtrijen intern gecontroleerd en aangepast in de herziene Annex III Prijzenblad.</p>
6.	Nvi-1	Vraag 38	<p>Opdrachtgever benoemd (maximaal) 5 wachtrijen per locatie. De 20 KCC gebruikers kunnen uit deze wachtrijen gesprekken aannemen en afhandelen. Opdrachtgever heeft 39 locaties, wat theoretisch zou kunnen resulteren in bijna 200 wachtrijen. Kan opdrachtgever aangeven waarom er, zelfs al per locatie verschillende wachtrijen nodig zijn?</p> <p>Ter info, in een keuzemenu kan ook direct een gesprek worden doorgeleid naar een huntgroep waardoor dat gesprek niet in de wachtrij voor de KCC terecht komt.</p>	Zie het antwoord op vraag 5 in deze nota van inlichtingen.
7.	Nvi-1	Vraag 47 en 49	De gegeven antwoorden zijn in tegenspraak met elkaar. Kan opdrachtgever bevestigen dat het antwoord op vraag 49 prevaleert? Bijvoorbeeld omdat normale gebruikers niet hoeven "in te loggen" zoals een KCC medewerker.	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Het is immers ook het KCC dat het inkomende belverkeer afhandelt.
8.	Nvi-1	Vraag 79	Opdrachtnemer geeft ook aan dat het een behoorlijke effort is welke opdrachtgever vraagt om een goed migratieplan van een oude naar een nieuwe situatie te maken. Wens 4 vraagt dezelfde effort nogmaals van de nieuwe situatie naar weer een andere nieuwe situatie. Dus eigenlijk het nu al schrijven van 2 projectplannen. Het tijdsbestek tussen het uitkomen van NVI-2 en	<p>In het kader van het antwoord op vraag 1 gaat Aanbestedende dienst akkoord met het laten vervallen van kwaliteitswens 4.</p> <p>Aanbestedende dienst heeft hiertoe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De wegingsfactoren in paragraaf 8.1 van de Uitnodiging tot Inschrijving aangepast;

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			de inleverdatum is echter vrij kort. Kan opdrachtgever hier nog een week uitstel geven?	<ul style="list-style-type: none"> • Het programma van wensen – kwaliteit in paragraaf 8.3 van de Uitnodiging tot Inschrijving aangepast. <p>Aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voegt Aanbestedende dienst een extra mogelijkheid in voor het stellen vervolgvragen (derde nota van inlichtingen) naar aanleiding van deze tweede nota van inlichtingen; • Heeft Aanbestedende dienst de aanbestedingsplanning in paragraaf 1.3 van de Uitnodiging tot Inschrijving aangepast. <p>Separaat aan deze tweede nota van inlichtingen treft Inschrijver de aanpassingen in bijlage 'Aanpassingen n.a.v. antwoord op vraag 8 tweede nota van inlichtingen'.</p> <p>NB: De benodigde rectificaties in TenderNed n.a.v. dit antwoord worden alsmede verwerkt en gepubliceerd.</p>
9.	Nvi-1	Vraag 8	Is het correct om aan te nemen dat bij de eerste 3 pakketten voor de KCC medewerker op basis van het nummer dat belt uit de CRM database de naam/gegevens wordt gehaald maar dat pakket 4 meer automatisch de gebruikers van de oplossing worden geconfigureerd op basis van HR data?	Dit kan een mogelijkheid zijn om voor een koppeling met het CRM-systeem. Dit mag echter naar kennis en kunde van Inschrijver worden ingevuld. Aanbestedende dienst kan zich ook voorstellen dat belleridentiteit van de in het CRM-systeem geregistreerde gebruiker ook een mogelijkheid kan betreffen.
10.	Nvi-1	Vraag 8	Is het pakket HR2day door opdrachtgever gekoppeld aan haar Microsoft AD? Zodat opdrachtgever op een standaard Microsoft AD koppeling manier de cloud telefonie oplossing hiermee kan laten samenwerken?	Ja deze is gekoppeld, maar deze koppeling wisselt geen telefoonnummers uit.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
11.	Nvi-1	Vraag 19	Nemen al deze beoordelaars ook deel aan de demo van wens 5? Dergelijke presentaties worden door opdrachtnemers vaak in ruimtes gegeven waar alle apparatuur en verbindingen aanwezig zijn. Ook inschrijver heeft een dergelijke ruimte in het midden van Nederland gebouwd waarbij alle aspecten kunnen worden toegelicht en de gehele aangeboden omgeving uitvoerig kan worden geprobeerd. Staat opdrachtgever open om voor wens 5 iets aan reistijd te investeren om zo tot een optimaal inzicht van het aanbod te komen op deze locatie van inschrijver?	<p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja, deze beoordelaars zijn ook aanwezig bij de demosessie (kwaliteitswens 5); • Aanbestedende dienst gaat voor de demosessie in kwaliteitswens 5 akkoord met het bezoeken van een locatie van de Inschrijver.
12.	Nvi-1	Vraag 8	Opdrachtnemer kan in algemene zin aangeven wat er met CRM integratie mogelijk is en dat beschrijven. Deze koppelingen zijn voor vele pakketten al gemaakt, die van opdrachtgever echter nog niet. Dat maakt dat opdrachtnemer deze als maatwerk zal moeten plannen en ontwikkelen. Kan opdrachtgever akkoord gaan met een levertijd van 6 maanden na bestelling van deze CRM integratie. De telefonieoplossing zal natuurlijk los van deze CRM integratie al functioneren volgens de planning in de aanbesteding.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
13.	Nvi-1	Vraag 41 + 145	Voor de "optionele" fysieke LAN switches heeft inschrijver geen aanbod. De uitvraag betreft immers een <u>cloud</u> telefonie oplossing, wat de specialiteit is van inschrijver en geleverd wordt vanuit haar datacentra. De oplossing van inschrijver functioneert via elke powered LAN switch die opdrachtgever kan installeren in haar LAN netwerk, zolang er maar internet connectiviteit voor de aangesloten toestellen via te verkrijgen is. Kan opdrachtgever deze optie uit deze aanbesteding laten vervallen zodat opdrachtnemer wel een inschrijving kan doen?	<p>Aanbestedende dienst laat de optie voor telefonieswitches vervallen.</p> <p>Aanbestedende dienst behoudt zich de mogelijkheid voor om met Inschrijver eventueel en indien mogelijk na gunning een levering van telefonieswitches -onder deze Overeenkomst- mogelijk te maken.</p>

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
14.	Nvi-1	Vraag 33+35+36	<p>Opdrachtgever vraagt om een aanvulling op de vragen. De 800 medewerkers zijn in een aantal bouwblokjes te verdelen die elk hun eigen kostenpost kennen. Opdrachtnemer leest in de uitvraag.</p> <p>1) Gebruiker met een vast toestel. 2) Gebruiker met een windows of MAC softphone op laptop/computer 3) Gebruiker met een mobiele app uit playstore/apple store.</p> <p>Inschrijver kan bijvoorbeeld een licentie voor softphone gebruik nu alleen kwijt in het prijzenblad "overige kosten standaardgebruiker" maar dat telt nu 800 x mee, dat is natuurlijk niet de werkelijkheid. Kan opdrachtgever deze verdeling maken, de exacte verdeling tussen deze 3 mogelijkheden kan natuurlijk tijdens implementatie nog worden aangepast. De prijzen per bouwblok liggen dan al transparant vast in het prijzenblad.</p>	<p>Aanbestedende dienst volgt de beredenering van Inschrijver, maar nuanceert dit als volgt:</p> <p>Voor gebruikers die een vast toestel wensen wordt deze -waar nodig- als optionele hardware uitgevraagd in Annex III Prijzenblad. Dit is dan een standaard of KCC-gebruiker die op zijn of haar werkplek ook een vast toestel heeft.</p> <p>Aanbestedende dienst geeft al haar gebruikers de mogelijkheid de telefonie-omgeving gebruiken middels een telefoontoestel, laptop of computer en mobiele app. In dit praktijk zal dit echter, afhangen van de wens van de individuele gebruikers op de locaties en de devices die zij gebruiken. Zie in het kader van deze alinea ook het antwoord op vraag 23 in deze tweede nota van inlichtingen.</p> <p>Om tegemoet te komen aan de wens van Inschrijver heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid toegevoegd om per gebruiker kosten te offren voor de Windows/Mac Softphone en app uit de Playstore/Applestore.</p> <p>Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex III Prijzenblad.</p>
15.	Nvi-1	Vraag 37	<p>Als er 5 wachtrijen per locatie kan worden aangemaakt resulteert dat in $5 \times 39 = 195$ wachtrijen. De 20 KCC medewerkers zullen dan uit al die wachtrijen gesprekken moeten aannemen en afhandelen. Is dat de bedoeling of kan opdrachtgever, net zoals met huntgroepen een totaal aantal voor alle locaties bij elkaar noemen.</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 5 in deze nota van inlichtingen.</p>

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
16.	Nvi-1	Vraag 116	<p>Opdrachtnemer is een specialist in cloud telefonie oplossingen. Accessoires zoals headsets zitten niet in het leverpakket, eigenlijk hebben alle klanten hun eigen voorkeur en bestaande leveranciers voor hardware en werkplekken. Kan opdrachtgever de headset levering onder deze aanbesteding laten vervallen zodat opdrachtnemer wel een inschrijving kan doen?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p> <p>De gevraagde toestellen ziet Aanbestedende dienst als integraal onderdeel van de gevraagde dienstverlening en leidt bij separate inkoop tot een mogelijke aanbestedingsverplichting.</p> <p>Aanbestedende dienst wijst Inschrijver erop dat Inschrijver middels samenwerking met een derde en onderaanneming kan inschrijven op deze aanbesteding.</p> <p>NB: Vermeld dit op juiste wijze in Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument.</p>
17.	Nvi-1	Vraag 74	<p>Opdrachtnemer begrijpt dat een hogere inschrijfprijs geen consequentie heeft of de inschrijving geldig is of niet.</p> <p>Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de kosten die zij de afgelopen jaren heeft betaald niet in lijn liggen met de kosten nu. Kan opdrachtgever aangeven of er een intern kostenplafond / maximaal budget is en hoe hoog dat ligt? De prijsstelling voor inschrijvers zal uiteraard zo laag mogelijk zijn om te kunnen winnen, maar opdrachtnemer wil voorkomen dat de inschrijfprijs niet in opdracht kan worden gegeven vanwege een overschrijding van het budget. Mocht er geen substantieel hoger budget zijn dan heeft het voor opdrachtnemers mogelijk geen zin om verder kosten te maken voor een inschrijving als van te voren duidelijk is dat de opdracht niet gegund gaat worden.</p>	<p>Aanbestedende dienst heeft maximaal € 120.00,00 per jaar beschikbaar voor de jaarlijkse kosten welke bestaan uit de volgende componenten in Annex III Prijzenblad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbruikskosten per jaar; • Gebruikskosten per jaar; • Internetverbindingen; • Technisch en functioneel beheer, onderhoud, storingen/incidenten en helpdesk. <p>De overige onderdelen vallen niet onder dit budget.</p> <p>Let op: In tegenstelling tot het antwoord in vraag 74 van de nota van inlichtingen betreft het bedrag van € 120.000,00 wel een plafondbedrag. Een prijsindiening boven dit plafondbedrag leidt tot uitsluiting.</p>

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
18.	Nvi-1	Vraag 16	Opdrachtgever verduidelijkt de eisen, onder andere voor de KCC/telefoniste gebruiker. Opdrachtgever ziet voor deze gebruikers een softphone, direct op de PC, als de meest ideale oplossing. Zo is er direct zicht uit welke wachtrij een oproep afkomstig is en tevens kan de beschikbaarheid van gebruikers worden gezocht en met “een muisklik” naar worden doorverbonden. Fysieke toestellen voor dergelijke gebruikers zijn dus eigenlijk een beperking omdat dan deze overzichten niet beschikbaar zijn. Kan opdrachtgever akkoord gaan met standaard een KCC applicatie met ingebouwde softphone en de KCC telefoontoestellen weglaten uit het prijzenblad?	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p> <p>Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 14, 16 en 23 in deze tweede nota van inlichtingen.</p>
19.	Nvi-1	Vraag 52	De CRM koppeling voor de 20 KCC medewerkers kent een éénmalige integratiekosten en een maandelijks component per gebruiker. Kan opdrachtgever hierop het wens 1 beschrijving blad aanpassen?	<p>Aanbestedende dienst hoeft hiervoor het ‘Invulformulier kwaliteitswens 1’ niet aan te passen. Deze informatie kan worden vermeld in het invulformulier of zoals vermeld in de Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 8.3 Kwaliteitswens 1:</p> <p><i>Inschrijver mag indien het toelichtingsveld in het Invulformulier kwaliteitswens 1 niet toereikend is, een toelichting –met documentnaam ‘Toelichting kwaliteitswens 1’- bijsluiten van maximaal vijf (5) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i></p>
20.	Nvi-1	Vraag 6	DECT telefoons binnen de cloud telefonie oplossing zijn niet meer verkrijgbaar bij inschrijver en vervangen door een mobiele telefoon die volledig geïntegreerd gebruikt kan worden binnen de cloud telefonie omgeving. Alle PBX functies zijn ook bruikbaar voor een mobiele gebruiker die hiermee ook niet meer gebonden is aan de ruimte rondom een DECT toestel. Deze oplossing werkt op elke	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, zie ook het antwoord op vraag 23 van deze tweede nota van inlichtingen</p> <p>NB: Inschrijver mag wel een mobiele telefoon inclusief eventueel benodigd abonnement in plaats van een DECT-toestel leveren en de kosten hiervan offeren in Annex III Prijzenblad in rij 49.</p>

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			<p>smartphone, is simprovider onafhankelijk en mobiele telefoons zijn ook bij een migratie naar MS teams bellen te gebruiken. Gaat opdrachtgever akkoord dat deze toekomst vaste oplossing in plaats van een DECT toestel en kunnen DECT toestellen uit het prijzenblad worden gehaald?</p>	
21.	Nvi-1	Vraag 10 en 70	<p>U schrijft in uw antwoord; “Mogelijk is dit in de nieuwe situatie niet noodzakelijk, maar om onduidelijkheid te voorkomen neemt Aanbestedende dienst deze internetverbindingen mee in de uitvraag.” In onze oplossing is een dedicated internet verbinding niet nodig, mag er gebruik gemaakt worden van de bestaande verbinding en om die reden €0,00 in het prijzenblad ingevuld worden? Indien achteraf blijkt dat door toedoen of vanwege Inschrijver alsnog een internetverbinding nodig is dan is deze voor rekening van Inschrijver. Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Het is toegestaan om op dit onderdeel € 0,00 te offeren, dit betreft namelijk een subonderdeel van de prijswens.</p>
22.	Nvi-1	Vraag 21	<p>U schrijft, • Aanbestedende dienst heeft veel locaties die individueel bediend moeten worden op basis behoefte en wensen.</p> <p>Om er zeker van te zijn dat onze oplossing en service aan de verwachtingen kunnen voldoen vragen wij u dit nog eens nader toelichten welke activiteiten er vallen onder het individueel bedienen van een locatie als het gaat om het leveren van een cloudoplossing?</p>	<p>Dat zit in het technisch en functioneel beheer, onderhoud, storingen/incidenten en helpdesk op de verschillende locaties.</p>
23.	Nvi-1	Vraag 35	<p>U schrijft “Aanbestedende dienst gaat er in die context vanuit dat Inschrijver in dat geval een softphone aanbiedt.”</p> <p>Kunt u daarom de bevestigen dat met standaard toestellen (regel 37 prijzenblad) ook een softphone bedoeld word?</p>	<p>Nee, dat wordt/werd niet zo bedoeld.</p> <p>Er staat in de Uitnodiging tot Inschrijving, in paragraaf 3.1.3. bij de gevraagde functionaliteiten een cloud telefonie-oplossing die geschikt is voor device onafhankelijk thuiswerken en een beschikbare app heeft in Google Play, Apple Store, Windows. In</p>

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<p>het kader van deze functionaliteit ging Aanbestedende dienst ervan uit dat Inschrijver om te voldoen aan de functionaliteit een Softphone aanbiedt aan alle gebruikers.</p> <p>De reden waarom deze niet als vervangend kan dienen is het feit dat bij de Aanbestedende dienst niet alle medewerkers een device van de Aanbestedende dienst hebben waarop een Softphone-applicatie verplicht kan worden gesteld. Aanbestedende dienst wenst derhalve ook uitdrukkelijk de mogelijkheid voor fysieke toestellen mee te nemen.</p>
24.	Nvi-1	Vraag 135	Een direct route koppeling en uitwisselen van precense met de cloud telefonie oplossing van inschrijver is met één MS teams tenant. Kan opdrachtgever bevestigen dat indien zij MS teams calling willen toepassen (wens 4) de samenvoeging van de twee organisaties naar één Microsoft tenant eerst zal zijn afgerond?	<p>Aanbestedende dienst bevestigt dit.</p> <p>Echter, in het kader van MS Teams en kwaliteitswens 4, zie het antwoord op vraag 7 en 27 in deze tweede nota van inlichtingen.</p>
25.	Nvi-1	Vraag 58 (PE39)	Inschrijver hanteert eigen, marktconforme, berekening van de beschikbaarheid als onderdeel van een SLA van standaard diensten. Deze SLA, of onderdelen hiervan, geldt voor al onze zakelijke klanten, waaronder ook overheden, ziekenhuizen, etc. Onze service- en beheer organisatie, processen en werkwijzen zijn hier op ingericht. Klantspecifieke aanpassingen daarop zijn derhalve niet mogelijk. Wilt u uw eerdere antwoord hierop heroverwegen?	<p>Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijver doelt op het antwoord op vraag 80 in de nota van inlichtingen.</p> <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p>
26.	Nvi-1	Vraag 59 (PE40/41)	Inschrijver hanteert eigen, marktconforme, prioritisering van storingen en incidenten als onderdeel van een SLA van standaard diensten. Deze SLA, of onderdelen hiervan, geldt voor al onze zakelijke klanten, waaronder ook overheden, ziekenhuizen, etc. Onze service- en beheer organisatie, processen en werkwijzen zijn	<p>Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijver doelt op het antwoord op vraag 58 en 59 in de nota van inlichtingen.</p> <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.</p>

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			hier op ingericht. Klantspecifieke aanpassingen daarop zijn derhalve niet mogelijk. Wilt u uw eerdere antwoord hierop heroverwegen?	
27.	Nvi-1	Vraag	<p>Inschrijver maakt uit deze bepaling op dat Inschrijver per gebeurtenis voor maximaal 1.500.000 mio per jaar aansprakelijk is. Gezien de opdrachtwaarde is deze aansprakelijkheid buiten proportioneel. Daarom verzoekt Inschrijver Opdrachtgever de directe schade per gebeurtenis te limiteren tot twee maal de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis en twee maal de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar.</p> <p>De Gids Proportionaliteit geeft aan: "Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; • de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang". <p>Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijver doelt op het antwoord op vraag 172 in de nota van inlichtingen.</p> <p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar stelt het volgende voor directe schade als volgt te beperken:</p> <p><i>Directe schade wordt per gebeurtenis gelimiteerd op viermaal de jaarlijkse opdrachtwaarde per kalenderjaar. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per kalenderjaar.</i></p>
28.	Vraag 2 NVI 1, Annex XI Historisch gebruik- en verbruiks informatie	Tabblad Locaties	<p>Aanbestedende Dienst geeft aan dat een groot deel van de organisatie reeds gebruik maakt van een cloudoplossing. Om één nieuwe oplossing voor alle locaties te kunnen bieden dienen alle gebruikers, nummers en nummerblokken omgezet en geporteerd te worden naar de nieuwe oplossing. Kan Aanbestedende dienst de einddata van de contracten per locatie aangeven of kan Aanbestedende Dienst garanderen dat alle benodigde nummers en nummerblokken contractvrij zijn?</p>	<p>Aanbestedende dienst kan garanderen dat benodigde nummers en nummerblokken contractvrij zijn.</p>
29.	Vraag 15 NVI 1, Annex III Prijzenblad	Pagina 5, NVI	<p>Aangezien de 39 uitgevraagde locaties verschillen qua omvang en benodigde oplossing en de mogelijkheid niet bestaat om een prijs per specifieke locatie af te geven is het voor Inschrijver van cruciaal</p>	<p>Aanbestedende dienst garandeert de afname van de telefonie-oplossing van alle locaties bij Inschrijver.</p>

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			<p>belang dat Aanbestedende dienst een afnameverplichting voor alle 39 locaties aangaat bij het eventueel verstrekken van de opdracht.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst garanderen dat alle locaties daadwerkelijk opgeleverd kunnen.</p> <p>Indien Aanbestedende dienst dit niet kan garanderen is het afgeven van een prijs per locatie namelijk onmogelijk.</p> <p>Stel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fictieve Inkoopkosten locatie 1 bedraagt €1.000 - Fictieve Inkoopkosten locatie 2 bedraagt €15.000. - Fictieve verkoopprijs per locatie zouden dan €10.000 kunnen zijn. <p>De totaalprijs voor de 2 locaties zou dan €20.000 zijn, waarbij de Inschrijver een inkoop van €16.000 heeft.</p> <p>Indien Aanbestedende dienst echter besluit locatie 1 niet af te nemen, zou deze rekensom er als volgt uitzien:</p> <p>Stel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fictieve Inkoopkosten locatie 2 bedraagt €15.000. 	<p>De locaties worden echter wel gefaseerd ondergebracht en niet allemaal tegelijk.</p>

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			<p>- Fictieve verkoopprijs zijn reeds bepaald op €10.000.</p> <p>De totaalprijs voor de locatie zou dan €10.000 zijn, waarbij de Inschrijver een inkoop van €15.000 heeft.</p> <p>Inschrijver zou dan een verlies op de casus van €5.000 moeten incasseren.</p> <p>Inschrijver stelt dus dat er 2 mogelijkheden zijn:</p> <p>Ofwel Aanbestedende dienst specificceert het prijzenblad per locatie, ofwel aanbestedende dienst gaat een afnameverplichting aan voor de 39 uitgevraagde locaties.</p> <p>Gaat Aanbestedende dienst met 1 van bovenstaande mogelijkheden akkoord? Indien u niet akkoord gaat, graag uw antwoord motiveren.</p>	
30.	Vraag 6, 16 en 32 NVI 1, Annex XI Historisch gebruik- en verbruiks informatie,	Tabblad Locaties	<p>In 'Annex XI Historisch gebruik- en verbruiks informatie' worden in tabblad 'locaties' een aantal gegevens per locatie weergegevens. Om een correcte prijsopgave te maken zijn er per locatie echter nog een aantal gegevens onduidelijk. Zou aanbestedende dienst de volgende kolommen in het tabblad kunnen toevoegen, zodat de volgende gegevens per locatie inzichtelijk zijn?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nummerblokken (bv 1x100 of 2x10) - Aantal DECT-zenders (waar DECT gehandhaafd blijft) 	<p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nummerblokinformatie kan worden achterhaald Annex XI Historisch gebruik- en verbruiks informatie, tabblad 'Gegevens'; - Voor ieder DECT-toestel dient Inschrijver een DECT-zender aan te houden.
31.	Vraag 6 NVI 1, Annex XI	Tabblad Locaties	Momenteel maakt u gebruikt van ongeveer 80 DECT-toestellen. In het prijzenblad worden 40 DECT-toestellen uitgevraagd. Kunt u	Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
	Historisch gebruik- en verbruksinformatie,		aangeven of DECT op alle huidige locaties in stand blijft? Zo nee, kunt u dan aangeven op welke locaties DECT wel gehandhaafd blijft?	Aanbestedende dienst verwacht een afname van DECT-toestellen voor de toekomst.