

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
138	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Specificatieblad Inschrijving: Vervolgvraag #116	In Bijlage 6, tabblad Prijzenblad, geeft de Aanbestedende Dienst bij punt 3 aan dat de genoemde prijzen van kracht zijn ongeacht het werkelijke volume. Dit is tegenstrijdig met de keuze voor uitvraag individuele groepsbundels. Aanbestedende Dienst vraagt een prijs op te geven voor data individueel inclusief spraak. Dit leidt tot onoverzichtelijke kosten en geen transparantie in de beoordeling van het prijzenblad. Voorbeeld: Inschrijver hanteert een tarief voor regel 35. Deze opgegeven prijs is incl. onbeperkt bellen binnen EU + de gevraagde databundel van 2GB per gebruiker. Wanneer er een gebruiker bij komt en daarmee een extra SIM wordt besteld, betaalt aanbestedende dienst niet door Inschrijver ingevulde tarief bij regel 35. Dit komt namelijk doordat de datagroepsbundel apart wordt geprijsd en Aanbestedende Dienst bij een nieuwe SIM slechts alleen de SIM incl. onbeperkt bellen binnen EU gefactureerd krijgt en daarmee géén extra kosten voor data heeft. De SIM kan vervolgens gekoppeld worden in de bestaande datagroepsbundel, waar Aanbestedende Dienst al gebruik van maakt. Bij het samenstellen van een datagroepsbundel wordt altijd rekening gehouden met x% verwachte groei of daling (samen te bepalen), en in het beheerportaal kan de beheerder zowel een notificatie als een limiet instellen voor het individu die gebruik maakt van de groepsbundel zodat het beheer en inzicht in verbruik onder controle is. Het ontbreken van transparantie zit in het feit dat het tarief, opgegeven in het voorbeeld bij regel 35 wordt, geen verplichte specificatie gemaakt hoeft te worden. Er wordt in het huidige Specificatieblad geen onderscheid gemaakt in de tarieven voor onbeperkt bellen binnen EU en de tarieven voor de 2GB datagroepsbundel, zie voorbeeld. Dit leidt tot een situatie waarin de opbouw van de tarieven onduidelijk is; welke kosten gemaakt worden bij het bestellen van een nieuwe SIM. Inschrijver vraagt in het kader van transparantie om bijlage 6 aan te passen door het toevoegen van een aantal extra regels. Het voorbeeld hiervan hebben we als separate bijlage ingestuurd via de berichtenmodule. De tabel kon niet in de Vraag & Antwoord module verwerkt worden.	Aanbestedende partij ziet de voordelen van de door u voorgestelde aanpak en heeft het prijzenblad aangepast. N.B. een voice abonnement wordt altijd i.c.m. een data abonnement afgenomen.	14-3-2022
139	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis14	Moeten de gebruikers van de app voor de mobiele toestellen ook de mogelijkheid krijgen om te kunnen kiezen om geen CLI mee te zenden? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Ja, dat klopt, gebruikers moeten niet de mogelijkheid hebben om geen CLI mee te zenden.	14-3-2022
140	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 70	We zien vaak dat OBI4WAN als marktleider (in Nederland) voor webcare wordt gebruikt. Integratie met bestaande omnichannel/contact center oplossingen is een logische functionele vraag, echter is de praktische implementatie complex en weegt wellicht niet op tegen het resultaat. Afhandelen van OBI4WAN web interacties zal altijd het beste in OBI4WAN zelf gebeuren, vanwege alle content rondom zo'n interactie. Een omnichannel oplossing heeft simpelweg niet de GUI om dit 100% over te nemen. De integratie zal dus EN task integratie zijn om de OBI4WAN interacties te blenden met andere kanalen (bv voice, email) EN alle webcare control/content tonen. Dit is vrij complex. Daarnaast wordt benoemd dat de rapportages moeten worden gekoppeld? Dit is een extra complexiteit die wordt toegevoegd. De datastore van de omnichannel oplossing moet dan geconsolideerd worden met die van OBI4WAN voor een geconsolideerde interactie/webcare journey? Is ook een serieus project, nog los van exacte inhoud die gevraagd wordt. Deze 2 zaken opgeteld moet eigenlijk inzicht geven in het feit of dit voor een dergelijke omgeving wel realistisch kan worden genoemd. Bent u het eens met onze zienswijze? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Zie de gewijzigde eis 70 bij de 1ste Nota van Inlichtingen, vraag 4. De eis met betrekking tot koppeling van rapportages is komen te vervallen. Daardoor kunt u de eis als volgt interpreteren: web interacties worden in OBI4WAN afgehandeld, direct messages (webchat, e.d.) in de Omnichannel omgeving.	14-3-2022
141	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 68	Deze functionele integratie met TOPdesk kan eenvoudig tot stand worden gebracht door het versturen van een URL naar TOPdesk. Ondersteunt de ESB dit? Zo nee, welke koppelvlakken ondersteunt de ESB wel?	Het is de aanbestedende partij niet duidelijk wat u bedoelt met "URL". Topdesk werkt met een API voor opvragen of met een bericht waarin de juiste parameters zijn opgenomen, bijv. het nummer van de beler, waarmee de juiste Topdesk pagina kan worden geopend. De ESB ondersteunt dit.	14-3-2022
142	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 25	Indien de aan te bieden applicatie gebruik maakt van een SBC moet dan de SBC worden aangeboden en wordt de SBC meegenomen in de TCO berekening?	Ja, dat is correct. De aanbestedende dienst gaat uit van een cloud dienst. Deze dient derhalve deel uit te maken van de oplossing en daarmee ook de TCO.	14-3-2022
143	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 25	Indien de aan te bieden applicatie gebruik kan maken van de bij Aanbestedende Dienst aanwezig SBC wordt de SBC dan meegenomen in de TCO berekening? Of alleen de eventuele uitbreiding van de bestaande SBC?	De huidige SBC bij de aanbestedende dienst wordt niet ingezet bij de nieuwe telefonie oplossing. De aanbestedende dienst, gaat er vanuit dat de Inschrijver een totale nieuwe telefonie oplossing aanbiedt en dat alle huidige hard- en software niet opnieuw wordt ingezet. De huidige telefonie oplossing wordt door de Opdrachtgever ontmanteld.	14-3-2022
144	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 25	Bij uitbreiding van de capaciteit dient de prijsstelling dan lineair te blijven en in lijn met de initieel aangeboden prijsstelling of mag Inschrijver uitgaan van zijn eigen prijslijst?	Zie het prijzenblad voor het gewenste prijzenmodel. De aanbestedende dienst heeft een goede inschatting gemaakt van de benodigde licenties.	14-3-2022
145	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 25	Gezien het belang een goed onderhoudbare omgeving zien wij dat veel klanten een testomgeving willen inzetten, moet deze ook aangeboden worden zodat een goed beeld krijgt van de TCO?	Nee, een testomgeving is niet nodig.	14-3-2022
146	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 25	Wat is het aantal gesprekken dat een agent in de wachtrij moeten kunnen hebben wachten?	Zie het antwoord vraag 82. Het maximale aantal wachtenden is 2x het aantal actieve agents voor de betreffende wachtrij, maar nimmer meer dan het aantal trunks voor de betreffende gemeente. Een agent moet 2 gesprekken in de wacht kunnen zetten: de beller en degene met wie er doorverbonden moet worden.	14-3-2022
147	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 25	Hoeveel gesprekken moet een agent in de wachtstand kunnen zetten of wilt een non-blocking systeem ?	Een agent moet 2 gesprekken in de wacht kunnen zetten: de beller en degene met wie er doorverbonden moet worden.	14-3-2022
148	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 25	Hoeveel gesprekken moet een agent kunnen doorverbinden naar interne of externe bestemmingen buiten het Contactcenter?	Een agent moet een onbeperkt aantal gesprekken kunnen doorverbinden naar interne en/of externe bestemmingen. De beperking zit in de bandbreedte en het aantal gelijktijdige gesprekken.	14-3-2022
149	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 PvE gewijzigd Nvl 08032022 Eis 25	Er zijn oplossingen op de markt die vragen om een zeer groot aantal sessies omdat zelfs als de oproep in wacht staat of doorverbonden wordt ook een actieve sessie vormen. Hierdoor kan het zijn dat als bijvoorbeeld een agent 1 actieve oproep heeft, 2 wachtende oproepen en 4 oproepen die zijn doorverbonden naar de back-office er in dat geval 7 sessies open staan. Wilt u weten op welke wijze de oplossing omgaat met resources en licensering in deze voorkomende gevallen? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Aanbestedende dienst doet een functionele uitvraag voor marktconforme call center functionaliteit.	14-3-2022
150	Inschrijffase	Proces	Aanbestedingsleidraad par. 3.3	U schrijft dat Alle brieven van Alle inschrijvers de inschrijfprijzen zullen bevatten. Dit is o.i. niet wenselijk en niet nodig. U hoeft uitsluitend de gegevens van de winnende inschrijver af te zetten tegen die van de partij aan wie de afwijzingsbrief is gericht. Door van alle inschrijvers de inschrijfprijzen met alle inschrijvers te delen, geeft u onnodig veel concurrentiegevoelige informatie vrij. Kunt u de voorgenomen communicatie hierop aanpassen?	De aanbestedende dienst is gehouden aan het transparantiebeginsel. Voor alle Inschrijvers moet duidelijk zijn hoe de winnaar geselecteerd is. De gunningsmethodiek 'gunnen op waarde' is gebaseerd op de Inschrijfsom, de fictieve korting en de fictieve Inschrijfsom. Indien 1 van deze onderdelen ontbreekt, ontbreekt ook de transparantie. Bovendien wordt alleen de totale Inschrijfsom gecommuniceerd, de tot stand koming daarvan niet. Het deel voor inkoopdekking wordt niet gedeeld. (zie ook antwoord op vraag 168)	14-3-2022
151	Inschrijffase	Proces	Aanbestedingsleidraad par. 4.6.d	U vraagt de volgende naamgevingsconventie voor de in te dienen bestanden: "Aanbesteding [naam aanbesteding] - bestandsnaam". De naam van de aanbesteding is lang. In het ergste geval wordt de bestandsnaam bijv. als volgt: Aanbesteding levering van telefonie en omnichannel diensten inclusief de integratie met Microsoft Teams - Overzicht in te zetten derden programmatuur". Een lange bestandsnaam kan problemen geven en is bovendien onoverzichtelijk. Wij stellen voor de naamgeving in te korten naar: "Omnichannel diensten - bestandsnaam", dus in hetzelfde voorbeeld: Omnichannel diensten - Overzicht in te zetten derden programmatuur". Kunt u hiermee instemmen?	Ja, dat is akkoord.	14-3-2022
152	Inschrijffase	Proces	Aanbestedingsleidraad par. 5.4.1.	Om de administratieve belasting van inschrijvers te beperken en hun klanten niet onnodig te belasten stellen wij voor de tevredenheidsverklaringen alleen op te vragen van de inschrijver aan wie u voornemens bent de opdracht te gunnen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord. Dit is een geschiktheidseis en dient daarom voor beoordeling getoetst te kunnen worden.	14-3-2022
153	Inschrijffase	Proces	Bijlage 2 - Wensen en Bijlage 6 - Specificatieblad inschrijving	Bij inschrijver is sprake van een gezamenlijke rechtsgeldig bevoegdheid. Uiteraard zullen beide tekeningsbevoegden het UEA ondertekenen. Wenst u ook beide handtekeningen te zien op bijlage 2 en bijlage 6, of volstaat op deze documenten de handtekening van één van beide?	Indien in het UEA een van de partijen als penvoerder is benoemd, voldoet de handtekening van deze penvoerder op de overige stukken.	14-3-2022
154	Inschrijffase	Contract	Bijlage 8 - Concept overeenkomst en NVI 1 vraag 33	In NVI 1 - vraag 33 geeft u aan dat een Verwerkersovereenkomst niet van toepassing is. Kunt u de Concept Overeenkomst hierop aanpassen en artikel 11 in zijn geheel verwijderen?	Akkoord.	14-3-2022
155	Inschrijffase	Proces	Bijlage 8 - Concept overeenkomst artikel 14.4	Volstaat een SOC2 of een ISAE3402 type II verklaring als Third Party Memorandum? Zo niet, kunt u motiveren aan welke specifieke eisen de Third Party Memorandum dient te voldoen?	Ja, dat is akkoord. Waarbij een SOC2 verklaring de voorkeur heeft.	14-3-2022
156	Inschrijffase	Contract	Bijlage 8 - Concept overeenkomst artikel 12.7	U schrijft hier "12.7. Van de totale Vergoeding is dertig (30) % eerst opeisbaar na integrale Acceptatie". Bedoelt u hiermee de vergoeding voor de eenmalige kosten (implementatie, adoptie, training etc.)? Zo niet, kunt u toelichten wat u hier onder de "totale vergoeding" verstaat?	Ja, dat is correct.	14-3-2022
157	Inschrijffase	Contract	Bijlage 8 - Concept overeenkomst artikel 12.7	U schrijft hier "12.7. Van de totale Vergoeding is dertig (30) % eerst opeisbaar na integrale Acceptatie". 'Integraal' doet vermoeden dat deze Acceptatie pas plaats kan vinden nadat alle deelnemde gemeenten zijn geïmplementeerd. Dit is voor ons niet wenselijk. Mogen wij in deze context ervan uitgaan dat Acceptatie per gemeente plaatsvindt en er dus ook naar rato 30% gefactureerd mag worden na acceptatie per gemeente?	Ja, dat is correct.	14-3-2022
158	Inschrijffase	Contract	Bijlage 9 - GIBIT artikel 9.2	"U schrijft hier: "" Periodieke vergoedingen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, doch 30% van de vergoedingen is eerst opeisbaar na integrale Acceptatie."" Bedoelt u hiermee dat wij 30% van de periodieke vergoeding (voor 36 maanden) al vooraf mogen factureren na acceptatie? Zo niet, kunt u toelichten wat u hiermee bedoelt?"	Nee. De aanbestedende dienst bedoelt dat van de eenmalige kosten 30% eerst opeisbaar is na integrale acceptatie, Zie ook antwoord op vraag 157.	14-3-2022
159	Inschrijffase	Proces	Onderaannemerschap	Inschrijver is wederverkoper/dealer van een provider voor de gevraagde delen mobiele telefonie en netlijnen/verkeer. De provider heeft een marktbenadering met een dealerkanaal (indirect) en direct. Het is aannemelijk/mogelijk dat Provider zelf ook gaat inschrijven via het directe kanaal. Tussen het indirect kanaal en het direct kanaal van provider is een strikte scheiding. Is het toegestaan dat Inschrijver Provider heeft als onderaannemer (via het Indirect kanaal van Provider) en Provider zelf ook inschrijft als hoofdaannemer?	Ja, dit is toegestaan. Hierbij zijn de eisen van één aanspreekpunt en één beheeromgeving nadrukkelijk relevant.	15-3-2022
160	Inschrijffase	Inhoud	Vervolg op vraag 19	De beschreven inlogactie is eenmalig waarna de app zich gedraagt alszijnde een Single Sign On wat de gebruikerservaring betreft. Het is dus niet zo dat de eindgebruiker iedere keer een inlogactie dient te voltooien bij het openen van de App. Is Opdrachtgever bereid haar standpunt te herzien met deze aanvulling?	Ja, de aanbestedende partij gaat hiermee akkoord, met dien verstande dat inloggen eenmalig is bij de "initiatie" van de app.	15-3-2022
161	Inschrijffase	Inhoud	Vervolg op vraag 18	De koppeling met de eis was inderdaad onjuist. De vraag is gerelateerd aan paragraaf 2.2.1 (omschrijving opdracht).	Dit is correct.	15-3-2022
				Inschrijver informeert of haar aanname correct is dat de vaste telefonie, mobiele telefonie en KCC oplossing geïntegreerd dient te zijn met de Microsoft Teams Phone system licentie zoals in gesteld in deze paragraaf. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?		
162	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad: 2.1.3. Gewenste situatie	Inschrijver wil Aanbestedende Dienst er graag op attenderen dat Microsoft per maart 2023 de Hybrid Exchange omgeving niet meer ondersteunt in combinatie met de Graph API. Alle contact center oplossingen die hier gebruik van maken, kunnen hierdoor niet meer omgaan met een Hybrid Exchange omgeving. Zie Microsoft aankondiging: https://docs.microsoft.com/en-us/graph/hybrid-rest-support	De aanbestedende partij kan niet alle consequenties overzien van het beëindigen van deze ondersteuning. De gemeentes staan open voor een migratie naar Exchange online, zeker als dit alleen de mailboxen van de KCC medewerkers betreft.	15-3-2022
				Staan de Gemeentes open om te migreren naar Exchange online?		

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
163	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 66 vervolgvraag op # 119	Inschrijver vraagt Aanbestedende Dienst om het antwoord op vraag 119 nogmaals te heroverwegen. Wij zien dat dat de KCC-applicatie onafhankelijk werkt van de kantooromgeving om optimale bereikbaarheid te verzorgen, hierdoor voor de KCC omgeving niet de Presence informatie van Teams leidend te maken, maar het KCC platform.	Bij nader inzien herziet de aanbestedende dienst haar antwoord op vraag 119 en bevestigt zij dat in de KCC-omgeving beschikbaarheid op basis van de KCC-omgeving werkt. Daarbuiten op basis van hetgeen in eis 66 is gesteld. Voor de duidelijkheid, de KCC-medewerker haalt de beschikbaarheid van de medewerker met wie zij wil doorverbinden, op uit de Outlook/Teams-omgeving.	15-3-2022
164	Inschrijffase	Inhoud	Algemeen: Planning	Is Aanbestedende Dienst bereid om aan Inschrijvers de mogelijkheid te bieden om n.a.v. de Tweede Nvl vragen ter verduidelijking te kunnen stellen?	Alleen over deze Nvl mogen nog vragen worden gesteld. Dit heeft gevolgen voor de planning: 29/3: ontvangst vragen Nvl3 5/4: beantwoording Nvl3 19/4, 11:00 u: Indienen Inschrijving 3/5: Mededelen gunningsbeslissing 25/5: Definitieve gunning	15-3-2022
165	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad: Artikel 5.4.1 Ervaring/Referenties	Het is voor Inschrijver onduidelijk wat bedoeld wordt met telefonieplatform bij punt 1 van de ervaring/referentie punten waaraan een referent moet voldoen. Kan Aanbestedende Dienst deze term verder toelichten?	De aanbestedende dienst bedoelt met "telefonieplatform" een technische omgeving waarmee gebeld kan worden in breedste zin van het woord. Exclusief de Omnichannel omgeving.	15-3-2022
166	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Specificatieblad Inschrijving: Vervolgvrage #116,	Kan Aanbestedende Dienst toelichten wat bedoeld wordt met extra bijlage? Tenminste of deze verplicht is of als extra informatie wordt gezien, hoe dit zich verhoudt tot de beoordeling van het prijzenblad en welke toegevoegde waarde Aanbestedende Dienst zoekt in de specificatie in een extra bijlage?	In het antwoord staat een typefout. Met bijlage wordt het prijzenblad (bijlage 6) bedoeld en geen extra bijlage. Het prijzenblad wordt niet aangepas n.a.v. uw voorstel.	15-3-2022
167	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 12 vervolgvraag op # 56	"Alle mobiele telefonie providers zijn onderdeel van de huidige indoordekkingssystemen..." Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken hoe Inschrijver onderdeel is van de huidige dekkingssystemen? Zoals Inschrijver dit interpreteert zouden we dan "ingekoppeld" moeten zijn op de indoordekkinginstallaties? Dit is niet het geval. Hoe is Inschrijver onderdeel van de huidige dekkingssystemen, anders dan het macronetwerk (de buitendekking)?	Zie antwoord vraag 168.	15-3-2022
168	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 12 vervolgvraag op # 56	Opdrachtgever stelt: "Gelet op de totale looptijd en de achterblijvende infrastructuur zal dit eventuele voordeel geen materiële impact hebben op het level playing field". Kan Opdrachtgever verduidelijken wat bedoeld wordt met achterblijven van de infrastructuur en hoe dit geen materiële impact heeft?	Om het level playing field te garanderen wordt het realiseren van indoordekking uit de beoordeling van uw Inschrijving gehouden. Dit wordt toegevoegd aan de mogelijk aanvullende opdrachten in de Aanbestedingsleidraad. Afhankelijk van welke Inschrijver deze aanbesteding wint zullen deze kosten meer/minder zijn. De winnende Inschrijver zal gevraagd worden om een marktconforme open calculatie, die kostendekkend is, aan te leveren. Op basis van locatie, beschikbare overblijvende infrastructuur wordt tot een definitieve aanvullende opdracht besloten. Indien opdrachtgever van mening is dat de prijsopgave niet marktconform en meer dan kostendekkend is, zal een onafhankelijke terzakekundige derde partij worden ingeschakeld om hier een uitspraak over te doen. Deze uitspraak zal bindend zijn voor beide partijen, wat betekent dat het voornemen tot gunning onder voorbehoud wordt uitgesproken. In de procedure ziet dit er als volgt uit: Gunningbeslissing wordt medegedeeld, de winnaar wordt gevraagd binnen 2 weken zowel de bewijsstukken als de kosten voor het realiseren van indoordekking op te geven, controle van ingediende stukken eventueel door een externe kostendeskundige, overgaan tot definitieve gunning / Opdrachtverstrekking. Dit vindt dus gelijktijdig aan de bezwaartermijn plaats.	
169	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 57 Wallboard	Mag de Inschrijver ook een Wallboard functionaliteit aanbieden op basis van een applicatie?	Dit is toegestaan.	15-3-2022
170	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad: Artikel 5.4.1 Ervaring/Referenties	Het is voor Inschrijver onduidelijk wat bedoeld wordt met telefonieplatform bij punt 3 van de ervaring/referentie punten waaraan een referent moet voldoen. Hier wordt namelijk gesproken over mobiel. Kan Aanbestedende Dienst een toelichting geven wat bedoeld wordt met gefaseerd uitrollen van een telefonieplatform?	Het betreft hier hetzelfde telefonieplatform als bedoeld in het antwoord op vraag 165. Gefaseerd uitrollen doelt op de uitrol die straks per gemeente (kleine en grote) zal plaatsvinden. Deze referentie eis gaat niet over mobiel. Er had moeten staan "40 aansluitingen/gebruikers"	15-3-2022
171	Inschrijffase	Inhoud	Algemeen: Gebruik Apparatuur, vereisten aan land van herkomst en beheer.	Op d.d. 3 februari 2021 is het document 'Dreigingsbeeld statelijke actoren' door de AIVD, MIVD en de NCTV gepubliceerd. In dit document is de gezamenlijke visie van deze drie organisaties op statelijke dreigingen zoals dwingende, ondermijnende, misleidende of heimelijke activiteiten van, of namens statelijke actoren, onder de drempel van gewapend conflict, die de nationale veiligheidsbelangen van Nederland kunnen schaden door een combinatie van nagestreefde doelen, gebruikte middelen en ressorterende effecten. Hierin staan onder meer de mogelijke doelwitten van statelijke actoren zoals lokale verenigingen tot internationale veiligheidsorganisaties en van individuen tot hele gemeenschappen. "Staten waarvan is onderkend dat ze een offensief cyberprogramma hebben dat gericht is tegen Nederlandse belangen, zijn onder andere China, Iran en Rusland." "De capaciteit, kennis en expertise van China en Rusland zijn dermate groot, dat wanneer deze actoren ergens digitaal binnen willen dringen, de slagingskans groot is. Deze slagingskans kan met het nemen van tegenmaatregelen kleiner worden gemaakt." Uit het betreffende document blijkt dat het reëel is te veronderstellen dat de genoemde staten actief ongewenste invloed proberen uit te oefenen op Nederlandse statelijke actoren. Ook wordt aangegeven dat de slagingskans hiertoe verkleind kan worden door het nemen van tegenmaatregelen. Welke dat zijn, wordt (aannemelijk om veiligheidsredenen) niet in het rapport vermeld. Het is om die reden tevens aannemelijk dat niet alle maatregelen hierin met alle Gegadigden wordt gedeeld. Vraag: Is het ondanks de genoemde dreigingsanalyse van de AIVD, MIVD en de NCTV wél toegestaan om apparatuur uit een der genoemde (niet-westerse) staten in het core- en radionetwerk te gebruiken ten behoeve aan de aangeboden dienstverlening? Vraag: Welk beleid hanteert aanbestedende dienst in een dergelijk concreet geval en welke tegenmaatregelen kunnen er dan worden gedeeld met alle Gegadigden?	De opdrachtgever kan vanuit het oogpunt van rechtszekerheid voor partijen niet bij voorbaat apparatuur uit specifieke staten weigeren. Er dient te worden uitgegaan van "level playing field". Daarnaast geeft de IBD aan dat zij het risico laag achten dat een overheid Nederlandse gemeenten via achterdeurtjes in apparatuur van hun binnenlandse industrie bespioneert. De IBD meent dat voor een lokale overheid andere dreigingen gelden dan voor een ministerie van Defensie of een bedrijf met hoogwaardige technologie of beschermenswaardige patenten. Specifiek beleid heeft de opdrachtgever hiervoor dan ook niet geformuleerd.	15-3-2022
172	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 71	Inschrijver merkt op dat zij een landelijk publiek netwerk beheert. Inschrijver hanteert een standaard SLA van maximaal 6 uur om de dienst te herstellen en is daarmee een geborgde afstemming in lijn met de SLA over het afhandelen van verstoringen met haar partners. Wij verzoeken Opdrachtgever dan ook om de standaard (lees: marktconforme) SLA van Inschrijver te accepteren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	6 uur is akkoord, mits dit alleen het mobiele netwerk betreft.	15-3-2022
173	Inschrijffase	Inhoud	Vervolg op vraag 42	Inschrijver dankt Opdrachtgever voor de voortwaartse beweging maar stelt vast dat het huidige artikel nog buiten haar mogelijkheden ligt om deze te kunnen accepteren. De aangedragen beargumentatie van Opdrachtgever is in de kern correct. Inschrijver heeft echter een bedrijfseconomische verantwoordelijkheid af te leggen naar haar aandeelhouders waarbij verwacht wordt dat commerciële belangen en financiële risico's in een redelijke verhouding tot elkaar staan. In haar antwoord haalt Opdrachtgever een belangrijk element van het bezwaar van Inschrijver aan. Er dient een aantoonbaar causaal verband te zijn tussen de geleden schade en de tekortkoming van Inschrijver. Is Opdrachtgever bereid deze bepaling expliciet(er) op te nemen zodat de aansprakelijkheid proportioneler van aard wordt?	Opdrachtgever is daartoe bereid. Art 13.4 GIBIT 2020 wordt als volgt aangevuld: Er dient een aantoonbaar causaal verband te zijn tussen geleden schade en een tekortkoming van de Leverancier.	15-3-2022
174	Inschrijffase	Inhoud	Nvl 1 vraag/antwoord 109	Is het akkoord dat de te leveren Omnichannel diensten door Microsoft gecertificeerd is als "certified solutions", op datum van start van de Implementatiefase?	Dit is niet akkoord.	15-3-2022
175	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Specificatieblad Inschrijving en Eis 10	Inschrijver kiest ervoor om de telefonieoplossing te leveren via een fysieke private verbinding, vanwege veiligheid en stabiliteit. Kan Aanbestedende Dienst een extra regel toevoegen in haar prijzenblad waar Inschrijver zowel eenmalig als maandelijkse kosten voor deze private verbinding kan opvoeren?	U kunt hiervoor een van de vrij in te vullen regels in het prijzenblad gebruiken.	15-3-2022
176	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Prijzenblad	Prijzenblad zegt op regel 84: "(3) afgegeven prijs is ongeacht het volume tijdens de contractjaren". Dit is naar mening van Inschrijver erg ruim gesteld. Kan Aanbestedende dienst (AD) aangegeven, per profiel, voor de gevraagde omni-channel (KCC) profielen welk percentage per profiel per jaar afgeschaald moet kunnen worden? Kan AD aangeven ook de gewenste afschaalmogelijkheden aangeven voor Mobiele telefonie?	Het moet mogelijk zijn om per afgenomen dienst of profiel jaarlijks met 10% te kunnen afschalen.	15-3-2022
177	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Prijzenblad	Inschrijver vraagt in het kader van transparantie om bijlage 6 aan te passen door het toevoegen van een aantal extra regels. Het voorbeeld hiervan hebben we als separate bijlage ingestuurd via deze berichtenmodule. Dit aangezien de tabel niet in de Vraag & Antwoord module verwerkt kan worden.	Zie antwoord vraag 138	14-3-2022