

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf Kwaliteitswens 2.	39	Bij wegingsfactoren op pagina 36 wordt er 15 sub wegingspunten toegewezen wanneer aan kwaliteitseis 2 kan worden voldaan. Hier worden expliciet Avaya 1608-modellen benoemd. Aangezien deze eis een duidelijke voorkeur uitspreekt voor het hergebruik van deze toestellen zet de aanvrager andere partijen op achterstand. Vraag: Is de aanvrager bereid deze wens op hergebruik van de Avaya 1608-modellen te laten vervallen? Anders de sub weging aan te passen of deze uit kwaliteitseis 2 te halen en hier een aparte sub weging voor te creëren.	Aanbestedende dienst volgt deze zienswijze niet en gaat niet akkoord met dit voorstel. Aanbestedende dienst wijst Inschrijver erop dat er sprake is van een kwaliteitswens en geen eis. De huidige leverancier telefonie-oplossing is niet de fabrikant van de Avaya 1608-modellen en kennen ook geen dedicated functie in relatie tot de huidige telefonie-oplossing. De huidige leverancier wordt derhalve dan ook geen voorsprong geboden. Immers, oplossingen van verschillende leveranciers kunnen functioneren met de huidige Avaya 1608-modellen, hetgeen Aanbestedende dienst een voordeel geeft. Ieder aspect in de kwaliteitswens telt evenredig mee in de weging en kent daartoe derhalve een subweging gelijk aan subweging/aantal aspecten aldus 15/9.
2.	Uitnodiging tot Inschrijving.pdf par3.1.1	13	Op pagina 13 wordt de huidige situatie beschreven waar vermeld wordt dat er twee leveranciers zijn waar ook een Cloud oplossing wordt afgenomen. In de ervaring van het projectteam van de huidige oplossing staan enkele beperking opgesomd. Bij punt 1 staat: Geen cloud telefonie-oplossing Vraag: Is er momenteel wel een cloud-oplossing en wat zijn momenteel daar de beperkingen?	Op dit moment maakt het grote deel van de locaties reeds gebruik van een cloud telefonie-oplossing en een klein aantal (weliswaar grote) locaties van een gedateerde on premise oplossing. De beperkingen die de Aanbestedende dienst op dit moment ervaart, worden benoemd in ervaring 2 tot en met 11. NB: Ervaring 7 staat onjuist vermeld en moet zijn: <i>Geen geautomatiseerde openingstijden telefooncentrale</i>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
3.	Uitnodiging tot Inschrijving 7 Programma van Eisen	27	We missen een duidelijke PVE, wensen en eisen om een passende oplossing te bieden. Kunnen jullie dit document aanleveren?	Aanbestedende dienst begrijpt deze vraag niet. De aanbesteding is door Aanbestedende dienst opgezet met een minimaal aantal harde eisen (Uitnodiging tot Inschrijving, Programma van eisen) en een selectie van functionele eisen (paragraaf 3.1.3 en 3.2 Uitnodiging tot Inschrijving). Binnen deze eisen heeft Inschrijver de ruimte om naar eigen kennis en kunde invulling te geven aan de inschrijving. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 16, 33 en 65 in deze nota van inlichtingen.
4.	Annex III Prijzenblad		Standaardgebruiker en KCC gebruiker. Inschrijver neemt aan dat een KCC geen standaard gebruiker is in de totalen?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. De KCC-gebruiker heeft alle functionaliteiten van een standaardgebruiker uitgebreid met de noodzakelijk KCC-functionaliteiten, zie ook het antwoord op vraag 16 in deze nota van inlichtingen.
5.	Annex III Prijzenblad		De licentie voor het KCC zijn dit named of concurrent licenties, en in het geval van named hoeveel KCC gebruikers zijn gelijktijdig ingelogd?	Het betreft <i>named</i> licenties, tijdens piekmomenten kan het voorkomen dat deze allemaal tegelijk ingelogd en in gebruik zijn.
6.	Annex III Prijzenblad		Annex XI Historisch gebruik- en verbruiks informatie.xlsx benoemt DECT-toestellen deze komen niet terug in het prijzenblad?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. De DECT dient gelijkwaardig te zijn aan de Yealink 60P. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex III Prijzenblad.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
7.	Annex III Prijzenblad		Invul formulier Kwaliteit wens benoemd CRM integraties deze komen niet terug in het prijzenblad?	De koppelingen zijn uitgevraagd als nice to have's in kwaliteitswens 1. Er zijn geen concrete eisen gekoppeld aan de integraties in kwaliteitswens 1, zodat Inschrijvers niet beperkt worden en dit naar eigen kennis en kunde in kunnen vullen. Hiervoor hoeft tevens geen prijs te worden afgegeven in Annex III Prijzenblad, maar wordt in het kader van de uitwerking van de kwaliteitswens een realistische prijsstelling getoetst.
8.	Invulformulier kwaliteitswens		Hier mist een groot gedeelte van de informatie. Het gaat om aanvullende informatie over de CRM koppelingen. Kunnen jullie meer informatie verschaffen?	Aanbestedende dienst stelt hieraan als nice to have (zie ook het antwoord op vraag 7 in deze nota van inlichtingen) geen aanvullende eisen. Aanbestedende dienst wenst juist een beeld te krijgen van de mogelijkheden die Inschrijver kan bieden ten aanzien van de koppeling.
9.	Uitnodiging tot inschrijving, eis P.E. 43.	32/33	Kunt u aangeven wat inschrijver mag verstaan onder "resetoptie"?	Zie het antwoord op vraag 46 in deze nota van inlichtingen.
10.	Uitnodiging tot inschrijving, par. 3.2	17	Aanbestedende partij verzoekt inschrijver om voor zeven (7) locaties een internetverbindingen aan te bieden. Onder welke post op tabblad Prijswens 1 in de Annex III Prijzenblad mogen deze kosten (éénmalig/maandelijks) gespecificeerd worden?	Dit kan onder het onderdeel 'Internetverbindingen' in Annex III Prijzenblad, tabblad 'Prijswens 1'. Inschrijver treft bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.
11.	Uitnodiging tot Inschrijving, 2.2 Nota van Inlichtingen	8	Ervaring leert dat de antwoorden in een eerste Nota van Inlichtingen kunnen leiden tot nieuwe inzichten en impact kunnen hebben op onderdelen van de uitvraag waarover in eerste instantie nog geen vragen waren. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met een 2e vragenronde	Indien naar aanleiding van een antwoord in de nota van inlichtingen een vraag ontstaat (ook over onder onderdelen waarover niet eerder een vraag is gesteld)

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			waarin ook vragen over onderwerpen gesteld kunnen worden die nog niet aan bod zijn gekomen in de eerste Nota van Inlichtingen?	kan deze onder verwijzing naar de betreffende vraag worden ingediend. Het is echter niet toegestaan dat vragen worden gesteld die totaal op zich zelf staan en die Inschrijver derhalve reeds had moeten indienen bij de nota van inlichtingen.
12.	Uitnodiging tot Inschrijving, 3.1.3	39	Aanbestedende dienst vraagt een integrale oplossing voor vaste telefonie en een cloud telefonie-oplossing. Ook in de rest van de inschrijving wordt er meermaals gesproken over zowel een vaste telefonie als een cloud oplossing. (Deze worden ook in Kwaliteitswens 2 bijvoorbeeld beiden genoemd). Kan Aanbestedende dienst aangeven wat men verstaat onder 'vaste telefonie' en 'cloud telefonie-oplossing'?	Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: Vaste telefonie De kosten voor het bellen via de vaste telefoon ofwel de gesprekskosten. Cloud telefonie-oplossing De kosten van de virtuele telefooncentrale met bijbehorende functionaliteiten.
13.	Annex III Prijzenblad	Tabblad 'Prijswens 1'	Aanbestedende dienst vraagt uniforme tarieven per locatie, terwijl de locaties zowel qua omvang (aantallen gebruikers) als qua benodigde oplossing (vast en/of draadloos) van elkaar verschillen. Voor Inschrijver is het onmogelijk om een contract op basis van locatieprijs aan te gaan. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst het prijzenblad grondig te vernieuwen zodat per locatie een prijs gegeven kan worden.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
14.	Annex III Prijzenblad	Tabblad 'Prijswens 1'	Aanbestedende dienst vraagt 1 Uniform verhuistarief per locatie, terwijl de locaties zowel qua omvang als qua benodigde oplossing van elkaar verschillen. Voor Inschrijver is het onmogelijk om een contract op basis van locatieprijs aan te gaan. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst het prijzenblad grondig te vernieuwen zodat per verhuislocatie een prijs gegeven kan worden.	Zie het antwoord op vraag 132 in deze nota inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
15.	Annex III Prijzenblad	Tabblad 'Prijswens 1'	De prijsopbouw van cloudtelefonie is altijd gebaseerd op een combinatie van vaste en variabele/maandelijkse kosten. Aanbestedende dienst vraagt in het Prijzenblad voor 1 vaste totaalprijs voor alle kosten. Dit is niet alleen feitelijk onmogelijk (gesprekskosten kunnen namelijk niet vooraf vastgesteld worden), maar is ook op geen enkele manier te controleren voor Aanbestedende dienst en Inschrijver. Indien er gebruikers gedurende een jaar in dienst komen, zijn deze kosten nooit meer naar een jaarbedrag te herleiden. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst het prijzenblad grondig te vernieuwen zodat per onderwerp/regel een combinatie tussen variabele en vaste kosten gemaakt kan worden. Tevens dient er ruimte te zijn om gesprekstarieven die niet afgekocht kunnen worden separaat te vermelden.	In Annex III Prijzenblad worden alle componenten omgerekend naar een totaalprijs, maar de totaalprijs bestaat uit meerdere variabele componenten met onder andere verbruikskosten per locatie en gebruikskosten per gebruiker. Op dit moment heeft Aanbestedende dienst deze ook in een vaste prijs per maand. Betreffende de gesprekstarieven wenst Aanbestedende dienst een vaste prijs per locatie. Eventuele extra kosten voor het bellen naar service-nummers en internationaal buiten de EU, mag Inschrijver in de betreffende gevallen één op één doorbelasten. NB: Aanbestedende dienst heeft in Annex III Prijzenblad de gebruiks- en verbruikskosten per jaar aangepast naar gebruiks- en verbruikskosten per maand.
16.	Annex III Prijzenblad	Tabblad 'Prijswens 1'	Kunt u per gebruikersprofiel (standaard en KCC) specifiek aangeven welke functionaliteiten benodigd zijn?	Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: Standaardgebruiker Een standaardgebruiker kan gebruik maken van de standaardfunctionaliteiten zoals bellen, gebeld worden en doorschakelen. KCC gebruiker Die heeft naast de functionaliteiten van de standaardgebruiker tevens de rechten voor het instellen en gebruiken van functionaliteiten zoals omschreven in Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 3.1.3 bullet cloud telefonie-oplossing.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
17.	Uitnodiging tot inschrijven 2.2 Nota van Inlichtingen	8	In deze paragraaf wordt de tweede vragenronde beperkt tot vragen die betrekking hebben op de 'beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen'. Het is goed mogelijk dat er op basis van de Nvl 1 nog nieuwe vragen rijzen bij inschrijvers welke los staan van de 'beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen'. Door het niet toestaan van 'nieuwe' vragen in de tweede vragenronde loopt u als Aanbestedende dienst het risico om ongeldige Inschrijvingen te ontvangen met een mogelijk niet werkbare 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.	Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.
18.	Uitnodiging tot inschrijven 3.2 Scope van de Aanbesteding Functioneel beheer	19	In paragraaf 3.1 wordt als één van de doelstellingen van de nieuwe cloud telefonie-oplossing 'Gedeeltelijk en verbeterde eerstelijns functioneel beheer Aanbestedende dienst' benoemd. Terwijl Aanbestedende dienst in paragraaf 3.2 vermeld dat Inschrijvers ook verantwoordelijk zijn voor het eerstelijns functioneel beheer. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken wat voor activiteiten, vallend onder eerstelijns beheer, zij zelf wenst uit te voeren en welke activiteiten zijn van Inschrijvers verwacht?	Inschrijver is verantwoordelijk voor al het functioneel beheer waarbij Inschrijver inzake het eerstelijns functioneel beheer taken uitvoert zoals omschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving, Programma van Eisen, P.E. 43.
19.	Uitnodiging tot inschrijven 4.1 Beoordelingsteam	21	Om de juiste schrijfstijl te bepalen, is het belangrijk om te weten of de beoordelingsteam bestaan uit inhoudelijk deskundige mensen, die het jargon goed kennen. Daarom vragen wij u welke functies er per beoordelingsteam zijn vertegenwoordigd.	Het beoordelingsteam bestaat uit: • Directie c.q. management; • Bedrijfsvoering; • ICT; • Gebruikers.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Tevens is er een extern inkoopadviseur om het proces van beoordelen te begeleiden.
20.	Uitnodiging tot inschrijven 6.2 bewijsstukken geschiktheidseisen Referentie	25	Is het toegestaan dat Inschrijvers, voor de uitgevraagde kerncompetenties, één referent indienen waar deze allemaal in voorkomen?	Ja, dat is toegestaan.
21.	Uitnodiging tot inschrijven 6.2 bewijsstukken geschiktheidseisen Referentie	25	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om een onderbouwing en een uitleg naar de verschillen tussen een (semi)overheidsorganisatie, zoals in dit geval een primair en/of voortgezet onderwijsinstelling, een bank, een energiemaatschappij of een ander groot bedrijf, die deze eis rechtvaardigen? Wanneer Aanbestedende dienst deze verschillen niet kan uitleggen verzoeken wij u deze kerncompetentie te laten vervallen.	Aanbestedende dienst ziet de volgende verschillen: • Aanbestedende dienst hanteert een minder streng ICT-beveiligingsnormenkader dan bijvoorbeeld een bank of energiemaatschappij; • Aanbestedende dienst is meer publiek toegankelijk; • Aanbestedende dienst heeft veel locaties die individueel bediend moeten worden op basis behoefte en wensen.
22.	Uitnodiging tot inschrijven 1.2 bewijsstukken geschiktheidseisen en Referentie	25	Ter controle van de referenties worden gegevens uitgevraagd (naam en telefoonnummer) 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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
23.	Uitnodiging tot inschrijven P.E.11.	28	Wilt u de dienst kunnen op-/afschalen met 25%, 50% of 100% per maand?	Aanbestedende dienst wil het recht behouden de dienst af te schalen met een maximum van 15% per jaar.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Daarnaast mag Aanbestedende dienst ongelimiteerd overstappen naar bellen via Teams conform het antwoord van Inschrijver op Kwaliteitswens 4.
24.	Uitnodiging tot inschrijven P.E.43.	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?	Aanbestedende dienst begrijpt de vraag niet geheel. De rest van het antwoord gaat uit van: Wil de Aanbestedende dienst de mogelijkheid hebben gedetailleerde informatie te kunnen krijgen over de totale route die een beller van binnenkomst tot beëindiging heeft afgelegd? De manier waarop dit proces plaatsvindt, kan Inschrijver in Kwaliteitswens 2 toelichten.
25.	Uitnodiging tot inschrijven P.E.43.	42	Dienen de functioneel beheerder(s) van een Aanbestedende dienst gebruik te kunnen maken van een beheerportal in de Nederlandse taal? Zo nee, kunt u antwoord toelichten?	Ja, deze dient in de Nederlandse taal te zijn.
26.	Annex IX ondertekeningspagin a		Kan Aanbestedende dienst verduidelijken wat verstaan wordt onder standaardformulier A en B?	Standaardformulier A en B zitten in Annex II Overige formulieren en dienen door Inschrijver van de gevraagde informatie te worden voorzien.
27.	Annex IX ondertekeningspagin a		Geldt de ondertekeningspagina, naast ondertekening voor standaardformulier A en B, ook als digitale ondertekening voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument? Indien dit niet het geval is verzoeken wij dit alsnog te doen zodat een digitale handtekening onder de digitale inschrijving/aanmelding ook geldt als een ondertekening van het UEA aangezien deze normaliter van een natte handtekening voorzien dient te worden wat lastig haalbaar is het digitale en hybride, (post)COVID-19, werken tijdperk.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
28.	Annex III Prijzenblad		In de totaalprijs (cel E54) lijkt cel E40 niet correct meegenomen te worden in de optelsom voor de totale looptijd van 8 jaar. Deze staat staat als "... (E40+E47*8)..." in de totaal berekening, o.i. zou dit als "... (E40*8)+(E47*8)..." berekend moeten worden. Kan Aanbestedende dienst dit verduidelijken dan wel aanpassen in het Prijzenblad?	Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex III Prijzenblad.
29.	Annex III Prijzenblad		Kunnen er gebruikersprofielen beschikbaar gesteld worden om zo een beter beeld te hebben van de gebruikerseisen voor een standaard- en KCCgebruiker om zo er zeker van te zijn dat Inschrijvers een juist profiel, en dus prijs, meenemen in de berekening?	Zie het antwoord op vraag 16 in deze nota van inlichtingen.
30.	Annex III Prijzenblad		Moeten de gebruikers van de app voor de mobiele toestellen ook de mogelijkheid krijgen om te kunnen kiezen om geen calling line identification (CLI) mee te zenden en dus anoniem uit te bellen? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Aanbestedende dienst neemt CLI niet mee als harde eis in deze aanbesteding, maar ziet wel toegevoegde waarde in deze functionaliteit. Inschrijver kan dit desgewenst meenemen in de uitwerking van kwaliteitswens 2.
31.	Annex V inkoopvoorwaarden		In de uitnodiging tot inschrijving wordt er gerefereerd naar Annex V inkoopvoorwaarden. Dit betreffen de algemene Rijksvoorwaarden bij IT overeenkomsten 2018 (ARBIT-2018). Bij besluit van de overheid is bepaald dat per 02-04-2019 t/m heden de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT opdrachten (GIBIT) in plaats van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT opdrachten (ARBIT) van toepassing te verklaren op de IT opdrachten. Daar het openbaar onderwijs gefinancierd wordt door de gemeente, is hier de GIBIT dan niet van toepassing? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u hiervoor een deugdelijke motivering te geven.	Deze interpretatie is niet juist. Een Aanbestedende dienst is in beginsel vrij te kiezen welke algemene inkoopvoorwaarden van toepassing wordt verklaard en onderwijs ontvangt haar gelden vanuit het Ministerie van OCW. Gebruik van gemeentelijke inkoopvoorwaarden waaronder de wordt voor de VNG aanbevolen voor gemeentes.
32.	Uitnodiging tot insch.	14	Opdrachtgever benoemd dat alle locaties hun eigen nummers en afhandeling heeft. Dan volgt er van 4 locaties een opsomming wisselend van "geen info tot een gedetailleerd stroomschema" . Zijn deze voorbeelden exemplarisch voor alle vestigingen?	De Ambelt is niet exemplarisch voor alle overige locaties. Echter, de Aanbestedende dienst is een organisatie met een vrij eenvoudige indeling van de telefonie-omgeving.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Het is in een cloud telefonie oplossing gebruikelijk dat er per bouwblokje een kostenpost is. Zo maakt dat er alleen betaald hoeft te worden voor afgenomen functionaliteit. Voor Ambelt zal inschrijver bijvoorbeeld 9 x het bouwblokje "huntgroep" willen offrenen. Kan de opdrachtgever daarom wat specifiekere zijn in de uitvraag voor alle vestigingen? Bijvoorbeeld door per vestiging aan te geven: - Aantal huntgroepen - Aantal keuzemenu's - Aantal receptionisten - Aantal wachtrijen - etc	Iedere locatie (of verzameling van locaties) is bereikbaar op een centraal nummer dat wordt bediend door een KCC-gebruiker die de binnenkomende telefonie afhandelt en waar nodig door schakelt naar personen en/of afdelingen. In paragraaf 3.1.3 staan diverse gevraagde eisen beschreven, welke Aanbestedende dienst nogmaals zal duiden: • Maximaal 50 huntgroepen voor alle locaties (dus niet per locatie) van de Aanbestedende dienst; • Per locatie maximaal vijf wachtrijen met eventueel keuzemenu; • Circa twintig (20) receptionisten (KCC-gebruikers).
33.	Bijlage prijsblad	1	Het is in een cloud telefonie oplossing gebruikelijk dat er per bouwblokje een kostenpost is. Zo maakt dat er alleen betaald hoeft te worden voor afgenomen functionaliteit. Kan opdrachtnemer de bouwblokjes toevoegen aan het prijzenblad?	Het is Aanbestedende dienst niet duidelijk op welke bouwblokjes Inschrijver doelt en verzoekt dit eventueel aan te vullen in de tweede nota van inlichtingen. Annex III Prijzenblad is verdeeld in verschillende componenten waaronder verschillende gebruikers. Het is voor Aanbestedende dienst niet wenselijk een uitgebreid aantal gebruikersgroepen te hanteren.
34.	Bijlage prijsblad	1	Bij cloud telefonie wordt standaard unlimited belverkeer in het gebruikersprofiel verwerkt. Bellen naar NL en EU is daarmee afgekocht. Bellen naar speciale landen is slechts 201 seconden in de opgave en zal, net zoals het bellen naar premium nummers (09xx) apart worden gefactureerd. Is het akkoord dat als de gesprekskosten in het	Dat is toegestaan, zie ook Annex III Prijzenblad, tabblad 'Handleiding' punt 6.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			gebruikersprofiel zit inschrijver het vaste telefonie component als “0 euro” laat staan?	
35.	Bijlage prijsblad	1	Bij 800 + 20 cloud telefonie gebruikers horen 820 toestellen welke gecertificeerd zijn voor het platform van inschrijver. Deze zijn nog niet aanwezig bij opdrachtgever. Opdrachtnemer adviseert om daarom een softphone te gebruiken. Dit maakt de stap naar MS teams makkelijker, daar wordt ook vooral ingezet op softphone gebruik. Een softphone wordt via een maandelijks bedrag/licentie geleverd. Kan opdrachtgever dit bouwblok toevoegen aan het prijsblad?	Aanbestedende dienst vraagt in Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 3.1.3. qua functionaliteit een cloud telefonie-oplossing die geschikt is voor device onafhankelijk thuiswerken en een beschikbare app heeft in Google Play, Apple Store, Windows. Aanbestedende dienst gaat er in die context vanuit dat Inschrijver in dat geval een softphone aanbiedt. Indien Inschrijver hiervoor separaat kosten in rekening wenst te brengen wordt in Annex III Prijzenblad ruimte geboden om een bedrag per gebruiker per maand in rekening te brengen onder ‘Overige kosten standaardgebruiker’ en ‘Overige kosten KCC-gebruiker’.
36.	Uitnodiging tot insch.	16	Opdrachtgever wenst een app voor gebruik op een smartphone en of laptop. Hoeveel van de 800 gebruikers zullen de cloud telefonie via een smartphone of laptop gebruiken? Deze hebben een andere prijsstelling dan een vast toestel. Kan opdrachtgever dit aantal apart in het prijsblad opnemen?	Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 35.
37.	Uitnodiging tot insch.	16	Er wordt gevraagd om 5 wachtrijen. Is dat per locatie, of voor alle locaties bij elkaar?	Dat is per locatie.
38.	Uitnodiging tot insch.	16	Er wordt gevraagd om gebruikers toe te wijzen aan wachtrijen. Dit betreft dan de gebruikers met een KCC profiel die in het prijsblad staan benoemd? Indien er meer nodig zijn die gesprekken uit wachtrijen kunnen beantwoorden, hoeveel medewerkers moeten dit dan maximaal tegelijkertijd doen voor alle wachtrijen bij elkaar?	Alleen gebruikers met een KCC profiel moeten gesprekken uit wachtrijen kunnen beantwoorden.
39.	Bijlage prijsblad	1	Onder welk kostencomponent kan opdrachtnemer de 7 internet lijnen opvoeren?	Zie het antwoord op vraag 10 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
40.	Uitnodiging tot insch.	17	Bij een cloud telefonie oplossing zijn alleen end-points (toestellen/softphones) op locatie aanwezig. De redundant cloud telefooncentrale staat bij inschrijver in data centra. Kan opdrachtgever duiden wat de rol van de architecten en onderhoudsconsultant zal zijn indien die worden afgeroepen?	Het kan voorkomen dat Aanbestedende dienst gebruik wenst te maken van ondersteuning van Inschrijver ten aanzien van de aangeboden cloud -telefonie-oplossing. Inschrijver kan hierbij denken extra ondersteuning aan functioneel beheerders, ondersteuning ten aanzien van de inrichting en dergelijke.
41.	Uitnodiging tot insch.	18	Verstaat opdrachtgever onder “ telefonieswitches” standaard LAN IP netwerk switches? De daadwerkelijke telefooncentrale staat bij cloud telefonie immers in datacentra bij de inschrijver. Telefonieswitches zijn dan niet van toepassing lijkt ons, is dit correct?	Aanbestedende dienst bedoelt inderdaad de LAN IP netwerk switches. Mogelijk wenst Aanbestedende dienst de huidige LAN IP netwerk switches gedurende de looptijd te vervangen en wenst dat als onderdeel van deze aanbesteding mogelijk te maken.
42.	Uitnodiging tot insch.	18	Inschrijver verwacht dat opdrachtgever aan de beheerder van de verschillende LAN switches opdracht geeft dat er voor de aangesloten telefoons / laptops een verbinding naar internet wordt gemaakt. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
43.	Uitnodiging tot insch.	16	De “ beschikbare app” voor laptop en PC, voor het afhandelen van gesprekken dient op een “ fat” laptop/desktop te worden geïnstalleerd. (dus geen Citrix VDI). Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
44.	Uitnodiging tot insch.	19	Mag inschrijver aannemen dat het trainen van de standaardgebruikers via een train de trainer principe kan plaatsvinden? Dit zijn key users die het geleerde overdragen. Ter ondersteuning hiervan zijn onder andere aanvullende video instructies voor iedereen beschikbaar waar de functies worden uitgelegd/ voorgedaan.	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
45.	Uitnodiging tot insch.	29/ PE22	Doelt de inschrijver hier dan op de bekabeling van een toestel naar een aansluitpunt in de nabijheid van de plaats waar een toestel geplaatst wordt? M.a.w. het leveren van een toestel aansluit snoer?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
46.	Uitnodiging tot insch.	29/ PE43	In een cloud oplossing, waarbij de telefoon centrale in onderhoud en beheer is van opdrachtnemer zijn een aantal taken die in deze eis	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			benoemd zijn niet meer de zorg van opdrachtgever. Daarom kunnen deze ook niet door de beheerders van opdrachtgever worden uitgevoerd. Er is uiteraard een portaal waar functioneel gebruikersbeheer kan worden uitgevoerd. Kan opdrachtgever uit de eis halen: “ patchen, inrichten monitor en beheerapplicatie” en “ reset optie” ?	
47.	Uitnodiging tot insch.	29/ PE49	Bedoelt opdrachtgever hier de gesprekken van/naar het KCC of mogelijkheid voor rapportages over alle 820 gebruikers?	De informatie in de rapportages zijn beperkt tot die van de KCC-gebruikers. Echter, de gevraagde informatie onder ‘Gebruikers’ dient wel beschikbaar te zijn van alle 820 of dan van toepassing zijnde aantal gebruikers.
48.	Uitnodiging tot insch.	29/ PE49	Een overzicht van keuzes binnen wachtrijen is geen onderdeel van de (uitgebreide) rapportages die het systeem van inschrijver kan leveren. Kan dit sub onderdeel vervallen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
49.	Uitnodiging tot insch.	29/ PE49	Rapportage over het onderdeel “ Gebruikers” en “ percentage opgenomen” en “ percentage opgehangen” zijn KCC specifieke rapportages. Deze kan opdrachtnemer dus alleen over de KCC wachtrijen leveren. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
50.	Uitnodiging tot insch.	38/ wens 1	Kan opdrachtgever beschrijven wat zij wenst te bereiken met een integratie van de 3 verschillende software pakketten met de cloud telefonie oplossing?	Het gaat Aanbestedende dienst met name om de mogelijkheid om de softwarepakketten te kunnen koppelen, waarbij afhankelijk van de functionaliteit en toegevoegde waarde een keuze kan worden gemaakt de koppeling al dan niet tot stand te brengen.
51.	Invul formulier wens1	1	Opdrachtgever vraagt om een kostenopgave. De kosten die de betreffende pakket leveranciers in rekening brengen voor een externe koppeling zullen direct naar opdrachtgever worden gestuurd. Het is voor inschrijver, zonder relatie met deze software bedrijven, niet mogelijk in de inschrijving deze kosten van hen te specificeren. Mag inschrijver ervan	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanneme.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			uitgaan dat alleen de kosten die inschrijver vraagt voor de integratie hier moeten worden gespecificeerd.	
52.	Invul formulier wens1	1	Data van externe bronnen kunnen goed in Klant contact centra (KCC) gebruikt worden voor herkenning van bellers. Is het akkoord dat de prijsopgave van koppeling met deze pakketten enkel geldt voor de uitgevraagde KCC oplossing? Koppeling op de totale cloud telefoniecentrale is eigenlijk geen optie.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande een koppeling aan de KCC-gebruikers geen verplichting is.
53.	Uitnodiging tot insch.	Pag. 16	Opdrachtgever geeft een aantal onderdelen die behoren bij "cloud telefonie". Daaronder o.a. 5 stuks wachtrijen per locatie met muziek, spraakopnames en het toevoegen van gebruikers. Dit zijn allemaal functionele eisen die horen bij een KCC. Daar vraagt opdrachtgever 20 gebruikers in uit. Kan opdrachtgever wat duidelijker zijn wat ze uitvraagt van deze bulletpoints voor de 39 locaties en het KCC met 20 callcenter medewerkers?	Zie het antwoord op vraag 16 en 54 in deze nota van inlichtingen.
54.	Uitnodiging tot insch.	Pag. 16	Zijn de 20 KCC medewerkers gevestigd op 1 locatie? Indien niet, waar zijn ze dan gevestigd	KCC medewerkers zijn verspreid over een tiental locaties.
55.	Uitnodiging tot insch.	Pag. 15	Er worden op deze pagina een aantal receptie posten benoemd. Deze komen in het prijzenblad niet voor. Receptieposten hebben d.m.v. een PC applicatie met ingebouwde softphone een totaalbeeld voor hun locatie(s), zien onderscheid tussen overflow en directe gesprekken, hebben inzicht in beschikbaarheid van alle gebruikers en kunnen met een drag/drop mogelijkheid gesprekken doorverbinden. Kan opdrachtgever aangeven hoeveel receptieposten er totaal uitgevraagd worden en daar ook een prijsregel in het prijzenblad voor toevoegen?	Deze aanname is niet juist. Receptieposten zijn beschreven als de KCC-gebruikers die terugkomen in hoofdstuk 3 van de Uitnodiging tot Inschrijving en Annex III Prijzenblad. Zie tevens het antwoord op vraag 16 in deze nota van inlichtingen.
56.	Uitnodiging tot insch.	38/ wens 1	Dient de koppeling met de leerling volgsystemen enkel om gegevens te lezen (CTI) of wilt u ook informatie vanuit de KCC oplossing van aanbieder laten wegschrijven naar de volgsystemen?	Inschrijver mag alleen informatie uit de bronsystemen inlezen en niet wegschrijven naar de bronsystemen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
57.	Uitnodiging tot insch.	29 / PE17	Inschrijver biedt een persoonlijk accountteam aan, dat bestaat uit een accountmanager en een binnendienstmedewerker. Inschrijver kan alleen niet garanderen dat gedurende de looptijd van de overeenkomst dezelfde personen onderdeel zullen zijn van dit accountteam (denk hierbij aan verandering van baan, ergens anders werken etc). Kan Opdrachtgever het woord 'dezelfde' in deze eis laten vervallen?	De Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
58.	Uitnodiging tot insch.	32 / PE40	Inschrijver heeft een gelijkwaardig incident/storingsmodel. Storingen worden geclassificeerd in 4 classificaties en hersteltijden. Inschrijver classificeert storingen op basis van een impact analyse waarbij gekeken wordt naar het aantal geraakte gebruikers, het soort impact en de urgentie van een snelle oplossing. Bij klasse 1 worden alle gebruikers geraakt van de dienst en dient deze binnen 4 uur opgelost te zijn. Klasse 2 is de impact kleiner en dient deze binnen 8 uur opgelost te zijn. Klasse 3 en 4 worden gebruikt als de impact op een kleinere groep/ individu is of aanvullende diensten (oplostijd tussen 24 - 40 uur). Kan opdrachtgever instemmen met deze marktconforme prioritering?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar stelt het volgende voor ter vervanging van hetgeen in P.E. 40: • Lage prioriteit (3 en 4): Binnen vijf (5) werkdagen; • Normale prioriteit (2): Binnen acht (8) uur; • Hoge prioriteit (1): Binnen zes (6) uur.
59.	Uitnodiging tot insch.	32 / PE41	Storingen zullen bij melding direct geclassificeerd worden. Dit is nodig om te bepalen hoe ernstig de storing is en met welke prioriteit en in welke volgorde aan verschillende storingen gewerkt moet worden. Inschrijver classificeert storingen op basis van een impact analyse waarbij gekeken wordt naar het aantal geraakte gebruikers, het soort impact en de urgentie van een snelle oplossing. Inschrijver spant zich altijd in om de storing zo snel mogelijk op te lossen, ongeacht de classificatie. Inschrijver stelt voor om de classificatie van Inschrijver over te nemen, deze zal na gunning verder worden toegelicht (hieronder een korte opsomming). Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Urgent: De gehele uitval en/of het ontbreken van beschikking van de cloudtelefoniedienst High: Gedeelte van de Dienst is verstoord (primair). Medium: Gedeelte van de Dienst is verstoord (secundair). Low: Falen voor een enkele of kleine groep	
60.	Uitnodiging tot insch.	33 / PE46	Het service onderhoud van Inschrijver is van 00 uur - 07 uur. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dat is toegestaan. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 142 van deze nota van inlichtingen.
61.	Uitnodiging tot insch.	34 / PE52	Inschrijver kan voldoen aan de gevraagde gegevens op de factuur met uitzondering van "De datum bestelling en datum van levering". Wilt u dit onderdeel schrappen bij deze eis?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
62.	Uitnodiging tot insch.	35 / PE53	Kan opdrachtgever dit nader toelichten wat wordt verstaan onder e-facturatie? Zo lang nog niet duidelijk is op welke manieren dit wordt ingeregeld, is het niet mogelijk om op deze eis akkoord te gaan.	Het betreft hier volledig digitaal factureren waarbij een e-factuur vanuit Inschrijver automatisch wordt verwerkt in het boekhoudsysteem van Aanbestedende dienst.
63.	Uitnodiging tot insch.	35 / PE20	Opdrachtnemer levert bij de cloud-telefonie oplossing eigenlijk alleen telefoon toestellen of een softphone aan opdrachtgever. De softphone kan direct worden gedownload en geconfigureerd en kent daardoor geen levertijd. De telefoon toestellen worden specifiek voor opdrachtgever besteld bij de fabrikant en daardoor is de de levertijd ca 5 werkdagen. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
64.	Uitnodiging tot inschrijving 8.3		De geboden ruimte om de kwaliteitsdoelstellingen voldoende SMART toe te lichten is onvoldoende. Wij verzoeken Aanbestedende dienst deze ruimte voor alle kwaliteitsonderdelen te verdubbelen. Op deze wijze is het voor inschrijver mogelijk om een gedegen SMART beantwoording te doen.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar past dit als volgt aan: • Kwaliteitswens 1: Negen (9) A4; • Kwaliteitswens 3: Acht (8) A4; • Kwaliteitswens 4: Acht (8) A4.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
65.	Annex III Prijzenblad		Het verkeerd interpreteren van dit Prijzenblad komt voor verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Het prijzenblad geeft onvoldoende duidelijkheid in de benodigde cloud bouwblokken, er is een groot gevaar op een verkeerde interpretatie. Hoe gaat u hiermee om?	Aanbestedende dienst begrijpt deze vraag niet. De aanbesteding is door Aanbestedende dienst opgezet met een minimaal aantal harde eisen en een selectie van functionele eisen. De oplossing die per locatie ingericht te kunnen worden. Op iedere locatie wordt het centrale nummer bediend door een receptiepost (KCC) die de inkomende telefonie afhandelt en zijn overige medewerkers (standaardgebruiker) al dan niet telefonisch bereikbaar. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 16 en 33 in deze nota van inlichtingen.
66.	Annex III Prijzenblad		In uw prijzenblad heeft u Optionele diensten opgenomen, deze bent u niet verplicht af te nemen echter tellen deze opties wel mee in de TCO. Kunt u de Optionele zaken verwijderen uit de TCO berekening of hiervoor een afnameverplichting opnemen?	Een Aanbestedende dienst is aanbestedingsrechtelijk verplicht op te nemen als optie. In relatie tot deze verplichting ligt het dan ook voor de hand deze mee te nemen in de TCO-berekening.
67.	Uitnodiging tot inschrijving		OOZ heeft ook mobiele abonnementen in gebruik voor spraak en data. Hoe moeten wij deze zien in het licht van deze uitvraag?	Deze vallen buiten de scope van deze aanbesteding.
68.	Annex VI Referentieblad		Klopt het dat een tevredenheidsverklaring pas na voorlopige gunning aangeleverd dient te worden? Het verkrijgen van dit type verklaringen kost namelijk in de regel veel tijd, ook gezien de vakantieperiode, deze tijd besteden wij in deze fase liever aan een SMART beantwoording.	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Bij Inschrijving levert Inschrijver slechts een ingevulde Annex VI Referentieblad in.
69.	Annex VI Referentieblad		Kunt u deze kerncompetenties schrappen bij de referenties	In volgorde van de punten als volgt:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			- Levering vaste telefonie (verbruik); is dubbel want is reeds onderdeel van competentie “levering cloud telefonieoplossing” - Levering, plaatsing, installatie, configuratie en ingebruikname telefonieswitches; (dit is niet van toepassing in onze cloud oplossing) - Levering aan een primair en/of voortgezet onderwijsinstelling; (dit verengt de mogelijk beschikbare referenten, voor een cloud oplossing maakt het niet uit of get een PO/VO instelling is of bijvoorbeeld een ziekenhuis of gemeentelijke organisatie.)	- Aanbestedende dienst handhaaft deze kerncompetentie; - Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel; - Zie het antwoord op vraag 21 in deze nota van inlichtingen.
70.	Uitnodiging tot inschrijving	Pag 17	Een door Inschrijver gekozen passende en geschikte internetverbinding dient aangeboden te worden voor de zeven (7) locaties genoemd in Annex XI Historisch gebruik Te weten onderstaande locaties Capellenborg Wijhe Openbaar Onderwijs Zwolle - SO VSO De Twijn - BRINnr. 19QK Thorbecke Russenweg Thorbecke Sleedoornstraat Het Festival Van Kinsbergen college - OOO Thorbecke Heesweg Kunt u dit toelichten omdat uit tabblad Verbindingen blijkt dat deze locaties reeds een internet verbinding hebben. Onze cloudoplossing heeft geen “eigen verbinding” nodig.	In de huidige situatie hebben deze locaties een dedicated verbinding voor telefonie vanwege onduidelijke (technische) redenen. Mogelijk is dit in de nieuwe situatie niet noodzakelijk, maar om onduidelijkheid te voorkomen neemt Aanbestedende dienst deze internetverbindingen mee in de uitvraag.
71.	Annex III Prijzenblad	Tab handleiding	Bij punt 5 staat: Strategisch inschrijven is toegestaan.	Een strategische inschrijving is een Inschrijving waarmee Inschrijvers hun aanbieding zodanig inrichten dat zij daarmee zoveel mogelijk punten scoren. Dit is in

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Kunt u hierop een toelichting geven, wat verstaat u onder Strategisch inschrijven?	toegestaan, tenzij uit de aanbestedingsstukken blijkt dat dit ontoelaatbaar is. Een manipulatieve inschrijving ziet Aanbestedende dienst -in lijn met het Hof van Den Haag als volgt: "Bij het manipuleren van de beoordelingssystematiek gaat het erom dat een inschrijver de Opdracht naar zich toe weet te trekken door een inschrijving te doen die weliswaar aan de eisen voldoet, maar een resultaat bewerkstelligt dat niet door de beoordelingssystematiek wordt beoogd. Dat kan het geval zijn wanneer een inschrijving een vergelijking met andere inschrijvingen onmogelijk maakt en daardoor de mededinging belemmert. Onder omstandigheden kan een inschrijving ook manipulatief worden genoemd wanneer op voorhand vast staat dat een inschrijver het werk niet daadwerkelijk voor de aangeboden prijs zal kunnen uitvoeren en de kosten op een andere manier bij de Aanbestedende dienst zal willen neerleggen.
72.	Annex III Prijzenblad	Tab handleiding	Wij zijn in het prijzenblad geen "Opslagen" tegengekomen, kunt u toelichten wat er bedoeld wordt met punt 6 in de Tab handleiding? "6. Het indienen van Opslagen die 0 % bedragen is slechts toegestaan op subonderdelen van de prijswens. "	Dit moet zijn nulprijzen. Inschrijver treft bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.
73.	Uitnodiging tot inschrijving 3.1.4 Doelstellingen		Kunt u een toelichting geven op deze doelstelling, deze is voor ons niet helemaal duidelijk. Gedeeltelijk en verbeterde eerstelijns functioneel beheer Aanbestedende dienst.	De eerstelijns functionele mogelijkheden van Aanbestedende dienst waren zeer beperkt. Hierdoor duurt het doorvoeren van eenvoudig changes onnodig lang.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Wat dient er verbeterd te zijn ten opzichte van wat?	
74.	Uitnodiging tot inschrijving 1.2		De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een jaarlijkse, historische, indicatieve opdrachtwaarde van circa € 80.000,00 excl. btw. Hoe komt u tot dit bedrag? In uw uitvraag vraagt u voor 800 standaard gebruikers een telefonieprofiel in een Cloud oplossing, dit met de nodige eisen aan deze profielen. Dit komt neer op €8,33 per maand per gebruiker inclusief bellen en gebeld worden. Wat is de consequentie als de opdrachtwaarde hoger uitvalt?	Aanbestedende dienst heeft deze raming gebaseerd op de kosten van de afgelopen jaren. Hierin zitten ook een aantal locaties met een verouderde on premise oplossing waarin de gebruikerskosten substantieel lager zijn. Overschrijding van deze opdrachtwaarde heeft geen consequenties voor de Inschrijving van Inschrijver.
75.	Uitnodiging tot inschrijving 7. PVE	P.E.4.	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst. Uw prijzenblad is dermate summier dat het voor inschrijvers moeilijk wordt om aan deze eis te conformeren. Bij het aanbieden van een Cloudoplossing is het gebruikelijk dat er op basis van een modulaire opbouw een aanbieding wordt gedaan. Door middel van het beprijzen van bepaalde aantallen gebruikersprofielen komt men tot een aanbieding Bijvoorbeeld: 500 x Profiel 1 – met de functionaliteiten X,Y en Z 20 x Profiel 2 – met receptionisten functionaliteiten 300 x Profiel 3-	Zie het antwoord op vraag 32 en 65 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
76.	Uitnodiging tot inschrijving	Kwaliteit swens 4.	Kunt u aangeven waarom u de keuze maakt om eerst een nieuwe cloud oplossing te implementeren en daarna pas een stap naar MS Teams te maken? U heeft immers de Teams licenties al beschikbaar. Zoals uw uitvraag er nu ligt moeten inschrijvers twee aanbiedingen maken om 1 klantvraag op te lossen.	Aanbestedende dienst begrijpt deze beredenering, maar heeft op dit moment nog bedenkingen bij het inzetten van Teams-telefonie en beleidsmatig is deze keuze nog niet gemaakt.
77.	Uitnodiging tot inschrijving	Kwaliteit swens 1.	De beantwoording van deze wens wordt gedaan op basis van het beoordelingskader, een van de punten waarop beoordeeld wordt is het item "realistische prijs". Dit is enigszins subjectief. Kunt u aangeven wat voor u een realistische prijs is zodat het voor alle partijen transparant is waartegen men beoordeeld zal worden?	Met een realistische prijs wordt bedoeld op een prijs die in verhouding staat tot de aard van de te leveren dienst. Indien voor een bepaalde koppelingskeuze afwijkende hoge kosten in rekening gebracht wordt, maakt deze prijsstelling de afname van de koppeling minder interessant en daarmee minder realistisch.
78.	Uitnodiging tot inschrijving	Kwaliteit swens 4.	U vraagt ons te beschrijven wat de van toepassing zijnde overstapkosten en jaarlijkse kosten zijn. Feitelijk vraagt u ons dus een tweede aanbod te doen voor een teams oplossing naast de Cloud uitvraag. Het zal niet mogelijk zijn inschrijvers te houden aan deze genoemde jaarlijkse kosten, inschrijvers weten immers niet op welk moment een overstap plaats zal vinden en welke eisen er tegen die tijd voor zullen gelden. Wij verzoeken u dit item te laten vervallen in uw wens: Al dan niet van toepassing zijnde overstapkosten en jaarlijkse kosten exclusief Microsoft licenties (deze zijn reeds in bezit bij Aanbestedende dienst);	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, maar stelt het volgende voor: 1. Inschrijver mag uitgaan van de eisen die op dit moment in de Uitnodiging tot Inschrijving staan. 2. Het aanbod geldt voor een overstap aangevraagd in de kalenderjaren 2022 en/of 2023.
79.	Uitnodiging tot inschrijving	Kwaliteit swens 4.	U vraagt ons onderstaande bullets minimaal SMART te beantwoorden, dit komt neer op een volledige beschrijving van een cloudoplossing o.b.v. Teams, incl projectplan, dienstbeschrijving. Dit gaat naar mening van inschrijver te ver op dit moment. Wij adviseren deze bullets te verwijderen uit uw wens.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel en merkt op dat Inschrijver de enige is die deze vraag stelt.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			- De wijze waarop een dergelijke overstap wordt voorbereid en uitgevoerd; - Welke stappen/fases worden doorlopen met per fase de doorlooptijd en verantwoordelijkheden van Inschrijver/Aanbestedende dienst; - De wijze waarop Inschrijver de Aanbestedende dienst ontzorgt in dit project; - De wijze waarop Inschrijver bijdraagt aan de adoptie en gebruikers traint; - Welke koppelingen (denk aan ouders en leveranciers als contactpersonen in Office 365) acht Inschrijver relevant voor de Aanbestedende dienst en waarom? - Al dan niet van toepassing zijnde overstapkosten en jaarlijkse kosten exclusief Microsoft licenties (deze zijn reeds in bezit bij Aanbestedende dienst);	
80.	Bijlage Overeenkomst en Uitnodiging tot insch. PE 39	Pg 5 overeenkomst, Pg 32 / PE 39	Opdrachtgever heeft een eigen beschikbaarheidsdefinitie: Het aantal beschikbare minuten per periode, bijvoorbeeld een jaar, minus het aantal minuten van onderhoud per jaar minus het aantal storingsminuten met classificatie 'Urgent' in die periode. Die waarde wordt gedeeld door het totaal aantal beschikbare minuten per periode minus het aantal minuten van onderhoud in die periode. Deze berekening wordt vervolgens uitgedrukt in een percentage. In formulevorm wordt de beschikbaarheid (B) als volgt berekend, in dit geval over de periode van een jaar. $B = \frac{(\text{aantal beschikbare minuten p.j.} - \text{aantal minuten onderhoud p.j.} - \text{aantal storingsminuten p.j.})}{\text{aantal beschikbare minuten per jaar} - \text{aantal minuten onderhoud per jaar}} \times 100\%$	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Bij KPI's die de beschikbaarheid beschrijven van elementen van de Dienst is het van belang te weten dat alle elementen onderdeel zijn van een keten en dat de enkele beschikbaarheid van een element niet verklarend is voor de beschikbaarheid van de hele Dienst. Hiervoor moeten alle elementen gelijktijdig beschikbaar zijn. Beschikbaarheid Cloudtelefoniedienst (VoIP) platform is 99,9% Gaat u akkoord dat het gestelde in dit artikel wordt vervangen door bovengenoemd voorstel?	
81.	Arbit 8.1	Pg 10	De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, zodat artikel 8.1b van toepassing is. Kunt u zich ook vinden in deze zienswijze?	Aanbestedende dienst kan zich vinden in deze zienswijze.
82.	Arbit 8.3	Pg 10	Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
83.	Arbit 8.6	Pg 11	Kan het woord "gestelde" geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin het verzochte woord doorgehaald.
84.	Arbit 11	Pg 12	Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat een formele schriftelijke

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	acceptatie vanuit de Aanbestedende dienst een vereiste is.
85.	Arbit 12.7	Pg 13	Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
86.	Arbit 12.3 t/m 12.7	Pg 13	Het woord “garantie” of “garanderen” impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om “garandeert” te wijzigen in “is verplicht om”. Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Garandeert of is verplicht impliceert eenzelfde betekenis in relatie tot een garantieverplichting.
87.	Arbit 14.3	Pg 13	Inschrijver acht het redelijk dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op een schadevergoeding. Kan de volgende zin toegevoegd worden?: “Een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, doch komt in mindering op eventueel door Opdrachtgever geleden schade.”	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
88.	Arbit 15.1	Pg 13	Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
89.	Arbit 16	Pg 14	Inschrijver is, zoals mede blijkt uit de door haar gepubliceerde jaarrapporten, een solvabele onderneming. Daarbij past het vragen van een kredietstellingsgarantie niet. Ook druist dit in tegen het interne bedrijfsbeleid van Inschrijver. Kan dit artikel geschrapt worden?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin artikel 16 doorgehaald.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
90.	Arbit 17.5	Pg 15	Kan de in Artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 5.000. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
91.	Arbit 22.1, 22.2	Pg 16	Het is niet realistisch om van inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van afnemer. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor deze artikelen niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat in de context van de vraag slechts akkoord met buiten toepassing verklaren van Annex V Inkoopvoorwaarden artikel 22.1. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin artikel 22.1 doorgehaald.
92.	Arbit 23.1	Pg 16	Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar onderaannemers. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin artikel 23.1 doorgehaald.
93.	Arbit 26.1	Pg 17	Kan de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aanpast worden: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade."	Zie het antwoord op vraag 172 in deze nota van inlichtingen.
94.	Arbit 26.2	Pg 17	Inschrijver vindt het bedrag van 1,250.000 mio per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de opdrachtwaarde. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 172 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
95.	Arbit 26.3	Pg 17	Inschrijver stelt voor om het volgende toe te voegen aan artikel 26.3 (zoals vaker in ICT contracten wordt opgenomen). Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak: “Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data; b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen; c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.”	Zie het antwoord op vraag 172 in deze nota van inlichtingen.
96.	Arbit 26.3	Pg 17	Kan artikel 26.3 als volgt worden gewijzigd? “De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste 50% van de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis en 100% van de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.” Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.	Zie het antwoord op vraag 172 in deze nota van inlichtingen.
97.	Arbit 26.3	Pg 17	Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: “Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gedeelde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.”. Gaat u met het voorgaande akkoord?	Zie het antwoord op vraag 172 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
98.	Arbit 26.3	Pg 17	Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: "Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt."	Zie het antwoord op vraag 172 in deze nota van inlichtingen.
99.	Arbit 27.1	Pg 18	Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: "Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie".	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
100.	Arbit 27.1	Pg 18	Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door Inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door Inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht Inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met Inschrijver eens?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
101.	Arbit 30.3	Pg 19	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
102.	Arbit 30.5	Pg 19	Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
103.	Arbit 30.6	Pg 19	Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
104.	Arbit 38 t/m 41	Pg 22	Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin de artikelen doorgehaald.
105.	Arbit 43.1	Pg 23	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, in plaats van een eeuwigdurend gebruiksrecht. Kan Opdrachtgever dit aanpassen in dit artikel?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
106.	Arbit 43.3	Pg 23	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan niet toestaan dat Opdrachtgever, naar eigen oordeel en zonder toestemming van Inschrijver, kopieën van de software vervaardigt. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
107.	Arbit 44	Pg 24	Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 86 in deze nota van inlichtingen.
108.	Arbit 48 t/m 67	Pg 26	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt dit met uitzondering van artikel 48 tot en met 56.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin de overige artikelen doorgehaald.
109.	Arbit 76.1	Pg 33	Omdat ontbinding een zeer verstrekkende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe te voegen aan de laatste zin "..., zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst". Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
110.	Arbit 76.2	Pg 33	Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
111.	Arbit 80 t/m 84	Pg 33	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel aangezien Inschrijver alsmede een cloud telefonie oplossing biedt met een daarbij behorende omgeving.
112.	Annex verwerkersovereenkomst		Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Opdrachtnemer bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de	Aanbestedende dienst heeft deze annex toegevoegd vanwege de beoogde toegang tot de bronsystemen (zie Kwaliteitswens 1) en een vorm van toegang tot Office 365 / Azure tenant. (zie Kwaliteitswens 4) Aanbestedende dienst is bereid met de Inschrijver hierover na gunning nadere afspraken te maken.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Opdrachtnemer is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	
113.	Uitnodiging tot inschrijving 1.3	6	Volgens de planning wordt 1 november de gunning gedaan van de opdracht en verwacht OOO dat op 1 februari 2023 de laatste locatie in gebruik genomen is. Deze tijdslijn is niet reëel. Na 1 november moet de opdracht intern worden verwerkt, resources moeten worden toegekend en er moet een overdracht plaatsvinden aan de collega's die de opdracht gaan uitvoeren. Daarnaast is Nederland rondom de jaarwisseling circa 2 weken dicht. Effectief blijven er daardoor circa 2 maanden over voor alle activiteiten die nodig zijn voor de oplevering. Dat is te weinig voor een kwalitatief goed project, nog afgezien van de oplevering van de 7 internetverbindingen waarvoor mogelijk nog fysieke werkzaamheden in de grond nodig zijn. Inschrijver verzoekt om de termijn voor oplevering los te laten of op 5 maanden te stellen.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar is bereid in overleg met de Inschrijver een planning te maken waarbij de laatste locatie pas op 1 april 2023 gemigreerd is.
114.	Uitnodiging tot inschrijving 3.1.3	16	Het Dashboard met relevante informatie moet die het "live inzicht in calls" en "totaal aantal wachtenden" laten zien van de minimaal 5 wachtrijen? Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname met dien verstande dat ook de beschikbaarheid van gebruikers inzichtelijk is voor KCC-gebruikers. Zie ook het antwoord op vraag 16 in deze nota van inlichtingen.
115.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2	17	Kunt u toelichten wat u bedoelt met "Telefonie-switches"?	Zie het antwoord op vraag 41 in deze nota van inlichtingen.
116.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2	17	Kunt u de eisen aan de "ergonomische headsets" nader specificeren of een specifiek type uitvragen.	Minimaal gelijkwaardig aan de Jabra BIZ 2400 II USB/BT MS Stereo. Let op: Deze headset is geschikt voor gebruik met Microsoft Teams om een toekomstige overgang eenvoudiger te

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				maken. Ook de standaardtoestellen en callcenter toestellen dienen geschikt te zijn voor gebruik met Microsoft Teams.
117.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2.1	18	Aanbestedende dienst stelt dat Inschrijver verantwoordelijk is voor “de migratie van relevante data, dataconversie, processen, inrichten callflows, keuzemenu’s, doorschakelingen en dergelijke van de huidige telefonie-oplossing naar de nieuwe cloud telefonie-oplossing.” Inschrijver kan deze verantwoordelijkheid niet dragen. Ze is namelijk niet bekend met de bestaande telefonie oplossing en kan daaruit dus niet de juiste gegevens ophalen en converteren naar iets dat in onze oplossing kan worden geprogrammeerd. Het aanleveren van de gegevens voor de gebruikersprogrammering is de verantwoordelijkheid van de Aanbestedende dienst waarna Inschrijver die programmering uitvoert in haar oplossing. Graag de bevestigen dat de verantwoordelijkheid op deze manier wordt belegd tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
118.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2.1	20	Onze helpdesk is bedoeld voor beheerders van onze klanten. Niet voor eindgebruikers die gebruikersvragen hebben. Graag bevestigen dat de beheerders van de Aanbestedende dienst contact opnemen met onze helpdesk en geen eindgebruikers.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, wel is de Aanbestedende dienst bereid naast de beheerders maximaal één (1) persoon aan te wijzen per locatie die contact op mag nemen met de helpdesk.
119.	Uitnodiging tot inschrijving 6.2	25	Mag inschrijver alle kerncompetenties ook aantonen middels 1 referent?	Zie het antwoord op vraag 20 in deze nota van inlichtingen.
120.	Uitnodiging tot inschrijving 7 Eis P.E. 21	29	Moet Inschrijver ook Microsoft Phone System licenties leveren als ze wil inschrijven met een Microsoft Teams/Phone System oplossing?	Zie het antwoord op vraag 127
121.	Uitnodiging tot inschrijving 7 Eis P.E. 22	29	Moet Inschrijver bij de toestellen een patchsnoer leveren? Zo ja, graag lengte en kleur opgeven.	Aanbestedende dienst beschikt zelf over patchkabels.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
122.	Uitnodiging tot inschrijving 7 Eis P.E. 45	33	Aanbestedende dienst vraagt expliciet om een cloud telefonie-oplossing. 1 van de kenmerken van een cloud telefonie-oplossing is dat de fabrikant regelmatig upgrades uitvoert die daarmee beschikbaar zijn voor alle klanten. In zo'n model past het niet dat er met individuele klanten overleg plaats vindt over mogelijke wijzigingen en dat gaat ook niet gebeuren. Aangenomen mag worden dat een upgrade een verbetering met zich meebrengt van de geleverde functionaliteit. Het is namelijk niet in het commerciële belang van de fabrikant om eindklanten ontevreden te maken. Daarom verzoekt Inschrijver om deze eis te laten vervallen of om niet meer om een cloud oplossing te vragen.	Aanbestedende dienst vraagt om contact vooraf niet om overleg. Een digitale schriftelijke melding valt in deze ook onder contact.
123.	Uitnodiging tot inschrijving 7 Eis P.E. 49	33	In deze eis worden rapportages gevraagd die normaliter alleen voor Call Center medewerkers beschikbaar zijn. De laatste drie bullits zijn daar goede voorbeelden van. Mag Aanbieder deze eis zo lezen dat Call Center rapportages alleen te maken hoeven zijn over Call Center medewerkers?	Zie het antwoord op vraag 47 in deze nota van inlichtingen.
124.	Uitnodiging tot inschrijving 8.3 kwaliteitswens 1	38	Kan Aanbestedende dienst voor de koppelingen met Parnassys, Somtoday, Magister en HR2Day een beschrijving geven van de gewenste functionele werking per koppeling? Daarnaast graag per applicatie de technische integratiemogelijkheden aangegeven. Deze gegevens zijn nodig om een goede inschatting te maken van de benodigde arbeid en licenties.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Aanbestedende dienst vraagt Inschrijver op basis van eigen kennis en kunde invulling te geven aan de gevraagde koppelingen.
125.	Uitnodiging tot inschrijving 8.3 kwaliteitswens 1	38	Mag Inschrijver ervanuit gaan dat in ruimten waar de escalatietelefonie/alarmtelefoon functionaliteit benodigd is een vast toestel staat? Als een medewerker alarm slaat via de escalatietelefonie/alarmtelefoon, wat is dan de verwachting van OOZ over de opvolging van zo'n noodoproep? Moet Inschrijver denken aan de groepsoproep naar een soort BHV-achtige groep?	De aannames van Inschrijver zijn juist
126.	Uitnodiging tot inschrijving 8.3 kwaliteitswens 4	42	In geval Inschrijver wil aanbieden met bellen via Microsoft Teams, hoe moet Inschrijver dan deze kwaliteitswens invullen? Er is dan namelijk geen sprake van migreren. Ze kan hooguit verwijzen naar haar	Aanbestedende dienst is er bij het schrijven van de Uitnodiging tot inschrijving vanuit gegaan dat de

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			beantwoording bij Kwaliteitswens 3. Of levert het aanbieden met Microsoft Teams automatisch de maximale score op voor kwaliteitswens 4? Gezien de aanwezigheid van A3/A5 licenties bij onderwijsinstellingen is het onrealistisch te denken dat met iets anders dan Microsoft Teams aanbieden een prijstechnische kans maakt. Daarnaast vraagt Aanbestedende dienst om een voorspelling te doen voor een situatie voor over minimaal 3 jaar wat gezien de ontwikkelingen in deze markt onrealistisch is. Inschrijver adviseert daarom om deze kwaliteitswens in zijn geheel te laten vervallen. Gaat u akkoord? In geval u niet akkoord gaat, kan Aanbestedende dienst dan beschrijven hoe en waarop zij in dit geval dan gaat beoordelen ofwel hoe Inschrijver bij het direct aanbieden van MS Teams de maximale score kan behalen op kwaliteitswens 3 en 4?	oplossing in Kwaliteitswens 4 verschilt van die in Kwaliteitswens 1,2,3,5 en Prijswens 1. Direct aanbieden van MS Teams is niet toegestaan ook niet indien aan alle wensen en eisen wordt voldaan. Bij het beantwoorden van de kwaliteitswens 4 dient Inschrijver uit te gaan van migratie van de door Inschrijver aangeboden cloud telefonie-oplossing naar Microsoft Teams.
127.	Prijzenblad		Als Inschrijver met Microsoft Teams wenst in te schrijven, mag Inschrijver er dan vanuit gaan dat Aanbestedende dienst zelf de benodigde Phone System licenties aanschafft op een A3 licentie of al heeft in haar A5 licentie? Of moet Inschrijver die Phone System licenties leveren?	Zie het antwoord op vraag 126 in deze nota van inlichtingen. In het kader van kwaliteitswens 4 heeft Aanbestedende dienst al A5 licenties voor vrijwel alle medewerkers, indien er extra nodig blijken te zijn is dat voor rekening van de Aanbestedende dienst.
128.	Prijzenblad		Door de opbouw van het prijzenblad verondersteld de Aanbestedende dienst dat de werkzaamheden per locatie gelijk zijn. Hoewel ten dele waar is met name de post training en opleiding anders doordat je daarvoor rekening moet houden met de aantallen per locatie. Wenst Aanbestedende dienst een gewogen gemiddelde voor de post Training en opleiding in cel D6? Indien gespecificeerd per locatie dan moeten we per locatie de aantallen gebruikers weten en de mogelijkheid om dat per locatie in te vullen.	Aanbestedende dienst wijst op document 'Annex XI Historisch gebruik- en verbruiksinformatie.xlsx' voor een overzicht van de locaties. Zie verder het antwoord op vraag 44 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
129.	Invulformulier kwaliteitswens 1		Het is Inschrijver niet duidelijk wat het beantwoorden van kolom B met Ja of Nee betekent. Betekent een Ja dat deze wens onderdeel is van onze prijs zoals genoemd in Annex III Prijzenblad en dus geen meerwerk oplevert of betekend een Ja dat dit mogelijk is tegen de kosten zoals genoemd in kolom C?	In de kolom B heeft Ja/nee de betekenis of Inschrijver de gewenste koppeling kan leveren: • Ja betekent dat Inschrijver de koppeling kan leveren; • Nee betekent dat Inschrijver de koppeling niet kan leveren. In kolom C kan Inschrijver het type koppeling, de werking daarvan en eventuele meerkosten beschrijven. Desgewenst kan Inschrijver deze toelichting separaat bijsluiten zoals vermeld in Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 8.3 kwaliteitswens 1 onder 'Let op' punt 2.
130.	Uitnodiging tot inschrijving 6.2		Mag de referent ook een Universiteit zijn?	Nee, zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 21 in deze nota van inlichtingen.
131.	Prijzenblad		Waar kan Inschrijver de kosten in het Prijzenblad voor de 7 internetverbindingen kwijt?	Zie het antwoord op vraag 10 in deze nota van inlichtingen.
132.	Prijzenblad		Voor het bepalen van de kosten van een verhuizing is het erg belangrijk om te weten hoeveel toestellen fysiek verhuist moeten worden. Nu heeft Inschrijver geen inzicht in deze gegevens. Er wordt alleen gesproken over het verhuizen van Capellen waarvan we kunnen zien dat er 50 gebruikers zijn op de huidige Avaya IP Office maar dat zegt niks over de toekomstige situatie qua vaste toestellen. Inschrijver stelt voor om deze uitvraag in het prijzenblad te laten vervallen en t.z.t. een concrete offerte op te vragen voor een specifieke locatie. Gezien het karakter van de dienst is het waarschijnlijk helemaal niet nodig dat wij op locatie komen maar kan een verhuizer simpelweg het enkele toestel	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex III Prijzenblad.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			afkoppelen en op de nieuwe locatie weer aansluiten. Gaat OOO hier mee akkoord?	
133.	Uitnodiging tot inschrijving	algemeen	Kan de opdrachtgever aangeven welk OS wordt gebruikt op de werkplekken? En wordt er gebruik gemaakt van SBC/VDI technologie? Zo ja, graag nadere informatie aangaande gebruikte technologie, versie etc.	Medewerkers van de Aanbestedende dienst maken gebruik van een gangbaar Microsoft OS of van een gangbare variant van MacOS. Verder worden ook iOS, ChromeOS en Android gebruikt.
134.	Uitnodiging tot inschrijving	algemeen	Maakt de Aanbestedende dienst reeds gebruik van Office 365?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
135.	Uitnodiging tot inschrijving	algemeen	Worden er meerdere Office 365 tenants gebruikt?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. De Ambelt en OOO zijn in 2022 gefuseerd en hebben nog ieder een eigen tenant.
136.	Uitnodiging tot inschrijving	algemeen	Gebruikt de Aanbestedende dienst Microsoft Exchange? Zo ja, is dit on premise of online (O365)?	Aanbestedende dienst maakt gebruik van de online versie van Exchange (onderdeel van Office 365)
137.	Uitnodiging tot inschrijving	algemeen	Maakt de Aanbestedende dienst gebruik van Sharepoint online?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
138.	Uitnodiging tot inschrijving	algemeen	Maakt de Aanbestedende dienst gebruik van Microsoft Azure?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
139.	Uitnodiging tot inschrijving 7 PVE PE11	28	Het aanbod van Inschrijver is gebaseerd op een onderliggende businesscase. Een verbinding voor het ontsluiten van een locatie kent een minimale looptijd. Uiteraard is het mogelijk om binnen de geldende afschalingspercentages te muteren tijdens de contractsdur, gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 123 in deze nota van inlichtingen. Deze verwijst naar 47 Beide gaan over call rapportages

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
140.	Uitnodiging tot inschrijving 7 PVE	30	Wanneer de hardware is geleverd aan Aanbestedende dienst, kan en zal Inschrijver daarna geen verantwoordelijkheid meer dragen voor vermissing of vervreemding op klantlocatie. Deze verantwoordelijkheid neerleggen bij een andere partij dan Aanbestedende dienst zelf welke hiervoor verzekerd is, is namelijk niet realistisch. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst dit dan ook te laten komen vervallen.	Aanbestedende dienst snapt de vraag in relatie tot deze eis niet, maar acht de stelling redelijk en akkoord.
141.	Uitnodiging tot inschrijving 7 PVE P.E. 40.	32	Inschrijver wil graag benadrukken dat het niet altijd mogelijk is om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd. Inschrijver heeft haar SLA's afgestemd op haar productportfolio en haar ervaringen daarin. Daarnaast biedt deze SLA een geborgde afstemming in lijn met die SLA over het afhandelen van verstoringen met haar partners. Dit biedt haar klanten hiermee ook zekerheid. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met de volgende SLA's: - Prio 1 Hersteltijd 95% <= 6 uur (24/7) - Prio 2 hersteltijd 6/8 uur (24/7) - Prio 3 hersteltijd <= 12 kantoor uren en - Prio 4 hersteltijd <= 5 werkdagen	Zie het antwoord op vraag 58 in deze nota van inlichtingen.
142.	Uitnodiging tot inschrijving 7 PVE P.E. 46.		Het is niet mogelijk om aan elke klant vooraf toestemming te vragen om onderhoud te mogen plegen buiten de gestelde service window. Inschrijver zal minimaal 5 werkdagen vooraf via e-mail en het portaal zorgen dat Aanbestedende dienst op de hoogte wordt gebracht van het onderhoud. Bij gegronde redenen kan bezwaar gemaakt worden via de service manager, waarna het bezwaar beoordeeld wordt door de change manager. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat er sprake is van onderhoud voor meerdere klanten en niet specifiek voor de Aanbestedende dienst.
143.	Uitnodiging tot inschrijving 2.2	8/9	Vaak ervaart Inschrijver dat antwoorden op de vragen uit de 1e Nota van Inlichtingen leiden tot nieuwe inzichten, welke in sommige gevallen	Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			leiden tot nieuwe vragen. Is Aanbestedende dienst daarnaast in verband met korte doorlooptijd tot het indienen van vragen voor de 1e Nota van Inlichtingen en aansluitende zomervakantie uitzonderlijk akkoord om het stellen van nieuwe vragen voor de 2e Nota van Inlichtingen toe te stemmen?	
144.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2	17	Mag Inschrijver voor een passende en geschikte internetverbinding gebruik maken van de reeds aanwezige internetdiensten in deze locaties, of wenst Aanbestedende dienst hier expliciet een nieuwe “dedicated” internetdienst welke zal gaan worden gebruikt voor de aangeboden oplossing?	Zie het antwoord op vraag 70 in deze nota van inlichtingen.
145.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2	18	Aanbestedende dienst stelt dat Inschrijver maakt gebruik van alle huidige telefonieswitches en dat Aanbestedende dienst en Inschrijver behouden de mogelijkheid om na gunning en gedurende de looptijd van de Overeenkomst -waar nodig- telefonieswitches te vervangen. Kan Aanbestedende dienst specificaties aanleveren van de huidige telefonieswitches of is Aanbestedende dienst bereid om het Prijzenblad aan te vullen met een optie voor de kosten voor het verrichten van LAN-surveys?	Aanbestedende dienst wil de mogelijkheid houden om zelf de telefonieswitches in te kopen en/of vervangen, maar ook de optie om deze via de Inschrijver af te nemen.
146.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2		Mag Inschrijver gebruik maken van de SQL omgeving in Microsoft Azure van en een SharePoint site collection van de Aanbestedende dienst?	Inschrijver mag gebruik maken van de SQL omgeving in Microsoft Azure van en een SharePoint site collection van de Aanbestedende dienst. De kosten die hiermee gepaard gaan zijn voor de Inschrijver.
147.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2		Inschrijver biedt een SAAS dienst aan en heeft hiervoor geen “Optionele inzet op afroep” proces. Kan de Aanbestedende dienst aangeven wat de verwachtingen hiervan zijn?	Zie het antwoord op vraag 40 in deze nota van inlichtingen.
148.	Uitnodiging tot inschrijving 7 PVE PE49	33	Hebben de gevraagde percentages opgenomen en opgehangen gesprekken betrekking op het Callcenter (KCC) ?	Zie het antwoord op vraag 47 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
149.	Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 2.2 Nota van Inlichtingen 7e bullit		Bent u bereid om deze beperking met betrekking tot de te stellen vragen voor de 2e nota van inlichtingen te laten vervallen? Het is in het belang van zowel Inschrijvers als de Aanbestedende dienst om "onbeperkt" vragen te kunnen stellen. Onderwerpen kunnen mogelijk over het hoofd worden gezien danwel alsnog na publicatie van de 1e Nota van Inlichtingen opspelen en er dient dan een mogelijkheid te zijn om dergelijke onderwerpen ter sprake te stellen danwel te kunnen verduidelijken middels een (nieuwe) vraag in de 2e ronde. Het verzoek is daarom dat u dit aanpast.	Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.
150.	Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 2.4 Voorwaarden sub 9		Kunt u bevestigen dat een dergelijke wachtkamerbepaling niet langer geldt dan voor de maximale periode van 1 jaar? Het is namelijk disproportioneel om een dergelijke regeling "oneindig" te laten doorlopen. Graag uw reactie.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar past dit aan gelijk aan de periode van de initiële looptijd aldus drie (3) jaar.
151.	Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 3.1. Afnameverplichting		Inschrijver is van mening dat er gedurende de initiële looptijd wel degelijke een verplichting rust op de Aanbestedende dienst om hetgeen is aangeboden en onderdeel vormt van de Inschrijving af te nemen. Partijen "bouwen" voor deze aanbesteding een businesscase en verwachten, hetgeen niet meer dan redelijk is, een bepaald commitment van de Aanbestedende dienst. Gaat u alsnog deze Hoofdstuk nuanceren danwel schrappen? Graag uw reactie in deze.	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijver doelt op paragraaf 3.3. Middels deze Overeenkomst gaat Aanbestedende dienst met Inschrijver uiteraard een exclusieve verplichting aan ten aanzien van de telefoniediensten zoals beschreven in de scope van de aanbesteding. Behoudens dit leveringsrecht kan Inschrijver geen minimale afname verplichten.
152.	Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 4.1 Beoordelingsteam		Kunt u nader toelichten uit hoeveel personen het beoordelingsteam bestaat en over welke relevante expertise de beoordelaars beschikken? Graag uw reactie in deze.	Zie het antwoord op vraag 19 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
153.	Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 4.2 Beoordelingsprocedu re Proces Verbaal		Wordt het proces-verbaal openbaar gemaakt en met andere woorden bekend gemaakt aan de inschrijvers hoeveel het er zijn en welke partijen hebben ingeschreven? Zo nee, bent u bereid om dat alsnog te doen?	Ja, deze wordt gepubliceerd op TenderNed.
154.	Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 4.2 Beoordelingsprocedu re fase 3 Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen.		Kan en mag een gevolmachtigde de Ondertekeningspagina (Annex IX) en andere relevante aanbestedingsdocumentatie namens de Inschrijver ondertekenen? De betreffende volmacht zal bij de Inschrijving worden gevoegd. Graag uw reactie in deze.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
155.	Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 4.2 Beoordelingsprocedu re Fase 5; Beoordeling kwaliteit en prijs		Kunt u nader omschrijven wat er tijdens de interactieve fase verwacht wordt van de Inschrijver? Gaat dit louter en alleen om het geven van een toelichting ter verduidelijking van de Inschrijving? Realiseert Aanbestedende dienst zich dat, in het kader van gelijkheid en transparantie, deze interactieve fase geen verkapte onderhandelingsmogelijkheden kan bieden. Graag uw reactie in deze.	Zoals omschreven in kwaliteitswens 5 betreft het een interactieve sessie in de vorm van een demo waarbij de Inschrijver haar oplossing kan introduceren, de Aanbestedende dienst deze beproeft in een demo-omgeving en eventuele vragen dienaangaande worden beantwoord. Aanbestedende dienst is zich bewust van het aanbestedingsrechtelijke aangenomen minder objectieve karakter. Derhalve heeft Aanbestedende dienst dan ook de weging van deze kwaliteitswens beperkt en een kort en bondig beoordelingskader gegeven.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
156.	Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 6.1 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding nummer 3 referentie en tevredenheidsverklaring		Kunt u na de 1e Nota van Inlichtingen een voorbeeld tevredenheidsverklaring ter beschikking stellen aan de Inschrijvers? Op deze wijze blijft de uniformiteit en het gelijke speelveld gewaarborgd. Graag uw reactie.	Nee, een tevredenheidsverklaring mag naar eigen format. Uit de tevredenheidsverklaring dient ten allen tijde de tevredenheid van de referent te worden bevestigd en ondertekend.
157.	Uitnodiging tot inschrijving Hoofdstuk 7 Programma van Eisen P.E. 11		Inschrijver is van mening dat er gedurende de initiële looptijd wel degelijke een verplichting rust op de Aanbestedende dienst om hetgeen is aangeboden en onderdeel vormt van de Inschrijving af te nemen. Partijen “bouwen” voor deze aanbesteding een businesscase en verwachten, hetgeen niet meer dan redelijk is, een bepaald commitment van de Aanbestedende dienst. Gaat u alsnog deze Eis nuanceren dan wel schrappen? Graag uw reactie in deze.	Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 23 en 151 in deze nota van inlichtingen.
158.	Uitnodiging tot inschrijving P.E. 13		Aangezien er voor de te leveren diensten geen sprake zal zijn van een Verwerkersrol aan de zijde van Inschrijver is een Verwerkersovereenkomst niet noodzakelijk. Inschrijver kan dan ook niet op voorhand instemmen met deze eis en verzoek daarom deze te laten vervallen. Graag uw medewerking in deze.	Zie mutatis mutandis het antwoord op vraag 112 in deze nota van inlichtingen.
159.	Uitnodiging tot inschrijving P.E. 45		Inschrijver levert de uitgevraagde oplossing en producten conform een SLA. Ook hier geldt dat Inschrijver altijd onderhoud en/of wijzigingen in deze (standaard) producten en dienstverlening zal doorvoeren om	Zie het antwoord op vraag 122 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			eveneens te voldoen aan de SLA. Inschrijver kan dan niet afhankelijk zijn van de toestemming van individuele klanten om dergelijke (noodzakelijke) wijzigingen te mogen doorvoeren voor haar gehele netwerk en/of dienstenportfolio. Inschrijver zal de Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen, maar kan niet telkens om toestemming vragen. Begrijpt u dit uitgangspunt en bent u daarom bereid om deze eis te nuanceren, danwel te schrappen?	
160.	Uitnodiging tot inschrijving P.E. 46		Inschrijver levert de uitgevraagde oplossing en producten conform een SLA. Ook hier geldt dat Inschrijver altijd onderhoud en/of wijzigingen in deze (standaard) producten en dienstverlening zal doorvoeren om eveneens te voldoen aan de SLA. Inschrijver kan dan niet afhankelijk zijn van de toestemming van individuele klanten om dergelijke (noodzakelijke) wijzigingen te mogen doorvoeren voor haar gehele netwerk en/of dienstenportfolio. Inschrijver zal de Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen, maar kan niet telkens om toestemming vragen. Begrijpt u dit uitgangspunt en bent u daarom bereid om deze eis te nuanceren, danwel te schrappen?	Zie het antwoord op vraag 142 van deze nota van inlichtingen.
161.	Document Annex IV Conceptovereenkomst Artikel 5 Beschikbaarheid		Inschrijver acht een dergelijk artikel beter op zijn plaats in de over een te komen Service Level Agreement. Bent u het daarmee eens en schrapt u derhalve dit artikel in deze Hoofdovereenkomst? Graag uw reactie.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
162.	Document Annex IV Conceptovereenkomst Artikel 5 lid 2 Beschikbaarheid		Inschrijver accepteert geen boetes op voorhand, partijen dienen hierover in overleg te treden en de SLA van Inschrijver is daarbij leidend. Graag uw reactie in deze.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
163.	Document Annex IV Conceptovereenkomst Artikel 5 lid 4 Beschikbaarheid		Kunt u verduidelijken welke looptijd u hanteert voor de wachtkamerbepaling om een beroep te kunnen doen op de nr.2. Realiseert de Aanbestedende dienst zich dat dit niet een "oneindige" mogelijkheid que duur en looptijd is om een andere partij naar voren te schuiven. Graag uw reactie in deze.	Zie het antwoord op vraag 150 in deze nota van inlichtingen.
164.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 7 lid 2 Risico- en Eigendomsovergang		Gezien de reikwijdte van term "Prestatie" die naast "Product" ook "Opdracht" omvat en er bij Opdrachten feitelijk geen sprake is van eigendomsoverdracht, zou Inschrijver dit artikel graag gericht willen zien op Producten en wel dusdanig dat het eigendom van Producten pas overgaat na betaling van de overeengekomen prijs. Het voorstel voor dit artikel is: "Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) Producten bij Acceptatie over op Opdrachtgever na betaling van de overeengekomen prijs." Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
165.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 8 lid 5 Intellectuele Eigendomsrechten		: Inschrijver kan in grote lijnen instemmen met de inhoud van het bepaalde in artikel 8 lid 5, doch verzoekt hierin enkele zaken te wijzigen. De in deze bepaling beschreven vrijwaring is namelijk op geen enkele manier gelimiteerd, wat voor Inschrijver niet te verzekeren is. Inschrijver kan redelijkerwijs alleen vrijwaren voor producten en diensten die door Inschrijver zelf zijn ontwikkeld, en niet voor hardware/zaken/diensten welke door derden zijn ontwikkeld. Inschrijver verzoekt daarom het artikel als volgt te wijzigen: "Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden die zijn gebaseerd op de bewering dat de door Leverancier ontwikkelde en door Leverancier geleverde Producten en/of Diensten inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Auteurswet, vergelijkbare aanspraken met betrekking tot kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen, mits de aanspraak geen verband houdt met wijziging van de door Wederpartij geleverde Producten door anderen dan Wederpartij. Wederpartij neemt op eerste verzoek van Opdrachtgever de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie tegen Opdrachtgever mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van een derde. Opdrachtgever zal Wederpartij in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Wederpartij de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tevens tegen directe schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee.” Gaat u hiermee akkoord?	
166.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 8 lid 7 Intellectuele Eigendomsrechten		“Onverminderd het bepaalde in artikel 8.5 en 8.6 kan Opdrachtgever, indien derden hem terzake van schending van intellectuele eigendomsrechten in rechte betrekken en in rechte wordt vastgesteld dat sprake is van een schending als bedoeld in artikel 8.5, de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden voor zover dit in redelijkheid in verhouding staat tot de door Opdrachtgever geleden schade, een en ander onverminderd zijn verdere rechten jegens Wederpartij, waaronder maar niet beperkt, tot enig recht op schadevergoeding.” Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
167.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden		Inschrijver verzoekt de zinsnede “tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan ten minste 3 jaar op de in de Bijzondere	Zie het antwoord op vraag 85 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
	Artikel 12 lid 7 Garanties		bepalingen Onderhoud bepaalde wijze” te wijzigen in “voor de minimumlooptijd van de Overeenkomst kan onderhouden op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze”. Inschrijver kan namelijk enkel de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst garanderen, en niet na afloop van de Overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?	
168.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 15 lid 1 Betaling en controle		Opdrachtgever voldoet de door hem op basis van de Overeenkomst aan Wederpartij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen 30 dagen na factuurdatum indien deze voldoet aan het bepaalde in artikel 14.1. De termijn van 30 dagen begint te lopen vanaf de factuurdatum of wanneer dat moment later gelegen is vanaf de datum van Acceptatie. Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 88 in deze nota van inlichtingen.
169.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 15 lid 4 Betaling en controle		Inschrijver stelt dat een opschortingsrecht voor wat betreft de betaling redelijk is, maar enkel voor het deel waarover tussen partijen geen overeenkomst bestaat. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever de bepaling overeenkomstig te wijzigen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijver met overeenkomst doelt op overeenstemming. Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
170.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 16.1 Voorschot		Gezien de af te nemen dienstverlening en het daarbij behorende onderlinge betalingsverkeer, is het volgens Inschrijver niet relevant om een kredietinstellingsgarantie te verlangen. Daarnaast zijn hier hoge kosten aan verbonden en kan Opdrachtgever voldoende zekerheid ontlenen aan het eigen vermogen van Inschrijver, haar schuldpositie	Zie het antwoord op vraag 89 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			(geen schulden), haar activa (netwerk) en de positieve kasstroom. Inschrijver zal dan ook niet akkoord gaan met het verstrekken van een kredietinstellingsgarantie. Inschrijver verzoekt daarom dit artikel in zijn geheel te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	
171.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 23.1 Onderaanneming		Ten behoeve van de praktische uitvoerbaarheid van de dienstverlening verzoekt Inschrijver de zinsnede “met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever” aan te passen naar “nadat Opdrachtgever daarover schriftelijk is geïnformeerd”. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 92 in deze nota van inlichtingen.
172.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 26 Aansprakelijkheid (gehele artikel)		Inschrijver heeft moeite met de huidige bepaling inzake aansprakelijkheid om bedrijfseconomische en verzekeringstechnische redenen. Inschrijver kan onder meer uitdrukkelijk niet akkoord gaan met aansprakelijkheid voor indirecte schade. Bij dit type schade is er geen of onvoldoende causaal verband tussen een eventuele niet-nakoming aan de zijde van Inschrijver en de mogelijke schade die zou worden geleden door Opdrachtgever. Ook is Inschrijver van mening dat een maximaal schadebedrag per jaar redelijk is, dit ontbreekt nu. Inschrijver is derhalve van mening dat het huidige aansprakelijkheidsartikel niet wijst op een redelijke verdeling van risico's tussen partijen en verzoekt het artikel conform onderstaande aan te passen: 26.1 Wederpartij is uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade van Opdrachtgever veroorzaakt door een aan Wederpartij toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. De maximale cumulatieve aansprakelijkheid van alle hieronder genoemde schadesoorten bedraagt €1.500.000,00 per jaar, en de totale aansprakelijkheid van Wederpartij	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			per jaar is derhalve tot dat bedrag beperkt. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de schade ten gevolge van: a. dood of lichamelijk letsel; b. beschadiging van stoffelijke zaken van Opdrachtgever; c. een schending van intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever of derden; d. het inregelen van noodvoorzieningen, mits deze noodvoorzieningen niet tijdig door Wederpartij zelf kunnen worden geleverd; e. het onrechtmatig verwerken van persoonsgegevens van Opdrachtgever of een eindgebruiker; f. andere administratieve fouten dan genoemd onder e, daaronder begrepen het (tijdelijk) buiten werking stellen van de aansluiting van Opdrachtgever door Wederpartij zonder dat daartoe een aantoonbare grond was. 26.2. Wederpartij is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor enige schade anders dan de directe schade zoals hiervoor gedefinieerd, waaronder indirecte schade, gevolgschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst of gemiste besparingen. 26.3. De in artikel 26.1 en artikel 26.2 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: - a in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of; b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of; c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8. 26.4	

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Wederpartij, komen ten laste van Wederpartij. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Gaat u met dit tekstvoorstel akkoord?	
173.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 30.3 Ontbinding en opzegging		Een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming of een fusie heeft niet noodzakelijkerwijs invloed op de uitvoering van de Overeenkomst en kwaliteit van de dienstverlening. Inschrijver verzoekt dan ook aan dit artikel toe te voegen dat in dat geval slechts ontbonden mag worden indien de gegronde vrees voor de continuïteit van de verlening van de telecommunicatiediensten die ontbinding rechtvaardigt, en Opdrachtgever schriftelijk en beargumenteerd aantoonbaar kan maken dat als gevolg van de wijziging in zeggenschap en/of fusie de aan Opdrachtgever geleverde telecommunicatiediensten niet langer in overeenstemming zijn met de Overeenkomst en hieraan gestelde eisen in de uitnodiging tot inschrijving. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 101 in deze nota van inlichtingen.
174.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 42 t/m 47 Bijzondere bepalingen gebruiksrechten		Inschrijver is van mening dat deze artikelen zien op de levering van maatwerk IT diensten bestaande uit hardware en/of software. Voorbeelden hiervan zijn onder andere het artikel met betrekking tot een eeuwigdurend gebruiksrecht, het verstrekken van een installatiekopie en escrow regeling. Deze artikelen zijn naar mening van Inschrijver niet van toepassing op de levering van gevraagde diensten. Kan Opdrachtgever instemmen met het buiten toepassing verklaren van deze artikelen?	Aanbestedende dienst gaat ten aanzien van artikel 45 en 47 akkoord met dit voorstel. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin artikel 45 en 47 doorgehaald.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Ten aanzien van het gebruiksrecht zie tevens het antwoord op vraag 81, 105 en 106 in deze nota van inlichtingen.
175.	Document Annex V Inkoopvoorwaarden Artikel 76 lid 2 Nakoming Service levels		In geval van overschrijding van Functiehersteltijden en Reactietijden zal alvorens verzuim intreedt eerst een ingebrekestelling moeten volgen. Gegadigde verzoekt dit artikel als volgt aan te passen: ‘In geval van overschrijding van Functiehersteltijden en Reactietijden, zal Opdrachtgever Wederpartij een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling versturen waarbij aan Wederpartij een redelijke termijn wordt gesteld voor de nakoming. Indien nakoming ook na afloop van de in de ingebrekestelling vermelde termijn uitblijft, verkeert Wederpartij in verzuim.’ Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
176.	Document Annex X (concept) Verwerkersovereenkomst		Inschrijver kan niet op voorhand instemmen met deze model verwerkersovereenkomst en heeft hier ook grote bezwaren tegen. De AVG vereist dat een Verwerkersovereenkomst specifiek is en recht doet aan de relevante contractuele relatie tussen Opdrachtgever en Inschrijver. Dat wil zeggen dat concreet dient te worden gemaakt op welke processen (‘verwerkingen’) en categorieën van persoonsgegevens de betreffende verwerkersovereenkomst toeziet. Het is dus vooral zaak om allereerst vast te stellen of een verwerkersovereenkomst noodzakelijk blijkt te zijn en vervolgens dient partijen de nog te sluiten Verwerkersovereenkomst toe te spitsen op dat gedeelte waar inderdaad de persoonsgegevens van Opdrachtgever worden verwerkt en Opdrachtgever als Verantwoordelijke van deze data (en processen) kan worden aangemerkt. Realiseert Opdrachtgever zich dat de AVG voornoemd vereiste stelt en kunt u in ieder geval bevestigen dat u bereid bent om na gunning met de winnende inschrijver deze	Zie het antwoord op vraag 112 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			beoordeling en concretisering vorm te geven conform de AVG regelgeving? De huidige modelverwerkersovereenkomst, welke is bijgevoegd door Opdrachtgever, doet in ieder geval op dit moment van de aanbesteding geen recht aan voornoemde uitgangspunten.	
177.	Uitnodiging tot Inschrijving, paragraaf 8.3 en 4.2		Aanbestedende dienst stelt in paragraaf “ Matig = 3,00 punten - Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking voldoende voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium “ Daarnaast stelt Aanbestedende dienst in paragraaf • Indien een Inschrijver 0,00 of 3,00 punten behaalt op één (1) of meerdere kwaliteitswensen, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding. “ Zou Aanbestedende dienst kunnen toelichten waarom een “3,00 voldoende” acht tot uitsluiting? Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking voldoende voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium	Abusievelijk is hier vermeld ‘voldoende voldoet’. De juiste zinsnede moet zijn: Uit de door de Inschrijver verstrekte informatie blijkt dat de uitwerking matig voldoet aan het beoordelingskader zoals beschreven per gunningscriterium