

Opmerkingen: Onderstaande document is gewijzigd n.a.v. vragen in deze nota. Het volgende document dient u aan te houden bij uw eventuele vervolgvragen en/of inschrijving:
- OGT Dialogue Cloudplatform (concept) overeenkomst 2022-11-23.
- Let op! Er is een toevoeging gedaan op open vraag 1. Te lezen in vraag 61 van deze nota.

Ref	Onderwerp	Vraag	Antwoord IM
1	1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht	Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe u de omvangwaarde heeft bepaald?	Dit is bepaald op basis van de kosten van de afgelopen jaren bij de huidige leverancier plus de kosten voor de overgang naar de cloud. Aan deze waarden kunnen geen rechten worden ontleend.
2	1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht	U geeft aan dat bij de opgegeven omvang eerder wordt gerealiseerd dan de einddatum van de overeenkomst wordt de opdracht (voortijdig) opnieuw aanbesteed. Binnen de aanbestedingswetgeving wordt u de mogelijkheid geboden om bij een niet wezenlijk wijziging van de scope gebruik te maken van de bagatelbepaling. U hoeft in dat geval geen nieuwe opdracht via een (Europese) aanbestedingsprocedure in de markt te zetten. Een wijziging van een overheidsopdracht is niet-wezenlijk als het bedrag waarmee de wijziging gepaard gaat lager is dan: - de aanbestedingsdrempel, en - 10% van de waarde van de oorspronkelijke overheidsopdracht voor leveringen en diensten of 15% van de waarde van de oorspronkelijke overheidsopdracht voor werken, en - de wijziging de algemene aard van de overheidsopdracht niet wijzigt. Bent u eventueel voornemens om hiervan gebruik te maken. Zo niet, kunt u aangeven waarom u voortijdig opnieuw wilt aanbesteden.	De zin 'Indien de opgegeven omvang eerder wordt gerealiseerd dan de einddatum van de overeenkomst wordt de opdracht (voortijdig) opnieuw aanbesteed.' uit paragraaf 1.2.2. van het aanbestedingsdocument komt te vervallen. Deze is abusievelijk blijven staan. Het betreft geen raamovereenkomst, dus deze regel is niet van toepassing.
3	1.2.6 Te sluiten overeenkomst	In deze paragraaf geeft u aan dat de overeenkomst voor afloop van de looptijd van 36 maanden beëindigd kan worden met een opzegtermijn van 6 maanden. In de praktijk kan dit betekenen dat Opdrachtgever in de eerste maand een opzegging doet, waardoor de uiteindelijke overeenkomst geen 36 maanden, maar slechts 6 maanden beslaat. Dit betekent dat inschrijvers alleen een garantie voor 6 maanden omzet krijgen. Inschrijver wil graag een vaste periode de diensten kunnen leveren, zonder dat de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de overeenkomst tussentijds te beëindigen. Dit heeft een zeer nadelig effect op de business case en uiteindelijk ook op de inschrijvingen die Opdrachtgever ontvangt. Tevens worden licenties verstrekt voor een vaste looptijd welke Inschrijver afneemt van leveranciers, zonder de mogelijkheid tot tussentijdse beëindiging. Indien Opdrachtgever wenst vast te houden aan deze opzegmogelijkheid dan bestaat de mogelijkheid dat contracten en licenties dienen te worden afgekocht voor de resterende looptijd. Verzoek van Inschrijver is om in ieder geval een garantie voor een minimale looptijd van 36 maanden af te geven zodat inschrijvingen hierop gebaseerd kunnen worden. Gaat u hiermee akkoord? Indien nee, graag een onderbouwing.	Dit is niet akkoord. Aanbestedende dienst is voornemens de looptijd van 3 jaar af te nemen om de continuïteit binnen de organisatie met betrekking tot de omgeving te behouden. Met opzegging zal niet lichtzinnig omgegaan worden.
4	10. Tijdstip van Nakoming - OGT Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten	Inschrijver kan helaas geen fatale termijnen accepteren aangezien dit niet redelijk is. Sterker nog, dit is tevens niet het wettelijke uitgangspunt van het Burgerlijk Wetboek. Er dient altijd een herstelmogelijkheid te zijn binnen een redelijke termijn. Inschrijver stelt voor dat fatale termijnen niet van toepassing zijn, tenzij daarvan in de Overeenkomst en/of de SLA wordt afgeweken. Graag uw reactie in deze. Artikel 10.1 dient daarom te komen vervallen.	Artikel 10.1 uit de Algemene voorwaarden komt te vervallen.
5	13. Overdracht en verpanding - OGT Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten	Inschrijver stemt nooit met dergelijke bepalingen op voorhand in. Dit is in strijd met haar risico- en compliancebeleid. Tevens is dit artikel niet relevant voor de uitgevraagde dienstverlening. Het verzoek is dan ook dat u dit artikel buiten toepassing verklaart. Is dit akkoord?	Dit is niet akkoord. Daar waar een artikel niet van toepassing is, is het niet van toepassing. Algemene voorwaarden zijn algemeen van aard en worden niet aangepast.
6	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	Hoe gaat de aanbestedende dienst level playing field borgen wanneer u steeds uit gaat van de huidige situatie in plaats van een gewenste situatie. Hiermee refereren wij naar onbrekende informatie zoals aantallen in uw huidige prijzenblad en hoe de huidige oplossing is opgebouwd. Immers de huidige telecomprovider (zie pagina 12 van leidraad) heeft te opzichte van gegadigde een grote voorsprong en kennis van de huidige situatie.	Aanbestedende dienst heeft de huidige situatie opgeschreven, zodat inschrijvers de gewenste/nieuwe situatie hier op aan kan sluiten. De huidige situatie kan niet gewijzigd worden.
7	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht	"De aanbestedende dienst beschrijft in paragraaf 4.2 de huidige omgeving. Mag de inschrijver er vanuit gaan dat u in de nieuwe situatie uitsluitend gaat bellen via de Teams omgeving icm een KCC-oplossing en dat de inschrijver tevens een aanbieding mag doen voor het afhandelen van het telefoonverkeer via haar netwerk? Indien dit het geval is, kan de aanbestedende dienst haar prijzenblad hierop aanpassen? De aspecten die terug moeten komen in het prijzenblad zijn: Concurrent gesprekken (trunks) incl. flatfee vaste telefonie nummerreeks 10 - tal nummerreeks 100 - tal nummerreeks 1.000 - tal nummerreeks 10.000 - tal Gesprekken naar vaste telefoonnummers (#calls en #minuten per maand obv huidige belhistorie) Gesprekken naar mobiele 06 telefoonnummers (#calls en #minuten per maand obv huidige belhistorie) Gesprekken naar internationale nummers binnen EU (#calls en #minuten per maand obv huidige belhistorie) Gesprekken naar internationale nummers buiten EU (#calls en #minuten per maand obv huidige belhistorie) Gesprekken naar gebruikersgroep (mobiel) (#calls en #minuten per maand obv huidige belhistorie) Aantal simultane gesprekken eenmalige kosten: - Project management - Consultancy"	Aanbestedende dienst zoekt een oplossing welke aansluit bij de huidige situatie. Aanbestedende dienst gaat alleen bellen via Teams i.c.m. een KCC-oplossing. Er is niet uitgegaan van een aanbieding voor het afhandelen van het telefonieverkeer. Op dit moment heeft Aanbestedende dienst nog een lopend contract t/m 2025 met de huidige telefonieleverancier.
8	8. Intellectueel eigendom	Aangezien er een standaardoplossing en platform zal worden aangeboden van partners van Inschrijver, zullen er geen Intellectuele Eigendomsrechten worden overgedragen. Opdrachtgever krijgt gebruiksrechten voor de duur van de overeenkomst. Artikel 8 kan daarom in zijn geheel komen te vervallen, gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dit is niet akkoord. Zie de toevoeging in het antwoord op vraag 12 in deze nota.

9	Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg 2021 Artikel 7.4	Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	De Opdrachtgever <u>kan</u> bij of krachtens de Overeenkomst een boete stellen'. In de overeenkomst zelf staat echter geen boete opgenomen.
10	Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg 2021 Artikel 12	Tussentijdse beëindiging is een middel dat ingrijpt in de oorspronkelijke verwachtingen van en uitgangspunten (zoals de calculaties) bij het sluiten van het contract. Een verandering van zeggenschap doet niet af aan de contractuele rechten en verplichtingen van partijen en vormt geen omstandigheid die per definitie ongunstig is voor Opdrachtgever en tot opzegmogelijkheid zou moeten leiden. Bent u bereid om de bepaling te nuanceren in die zin dat opzegging na een verandering van zeggenschap alleen mogelijk is als niet gevergd kan worden dan de overeenkomst in stand blijft?	Artikel 12 geeft Opdrachtgever recht op te ontbinden bij verandering van zeggenschap. Zij hoeft geen gebruik te maken van die mogelijkheid en zal zelf in de regel ook gebaat zijn bij voortzetting van de geleverde dienst. Aanpassing van het artikel is niet nodig.
11	Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg 2021 Artikel 14	Geheel vervangen door: 13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 13.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 13.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 13.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 13.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 1.000.000,- per jaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. De voorgestelde aansprakelijkheidsregeling is ongeclausuleerd en ongelimiteerd, hetgeen ongebruikelijk is in de ICT branche. Daarnaast sluit de regeling niet goed aan bij de te leveren [diensten/producten]. De door u voorgestelde regeling leidt tot onacceptabele risico's voor inschrijver en leidt tevens tot aanzienlijke prijsverhogingen. Bent u bereid om het door inschrijver hiernaast gedane tekstvoorstel over te nemen dan wel een alternatief voorstel te formuleren waarmee tegemoet wordt gekomen aan de wensen van inschrijver?	Dit is niet akkoord.
12	Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten Onderwijsgroep Tilburg 2021 Artikel 8.1	Graag toevoegen aan bestaand artikel de tekst: "Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbreidingen daarvan." Hierdoor wordt een duidelijke scheiding aangelegd tussen bestaande Intellectuele Eigendomsrechten voor het sluiten van de overeenkomst en Intellectuele Eigendomsrechten die daarna ontstaan tijdens de loop van de overeenkomst. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Dit is akkoord.

13	Artikel 12 Verwerkersovereenkomst	12.1.Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. 12.2.De in de Overeenkomst overeengekomen aansprakelijkheidsbepalingen zijn van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkingsovereenkomst. 12.3.In afwijking van lid 2 van dit artikel, indien en voor zover een door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boete rechtstreeks voortvloeit uit i) een toerekenbare tekortkoming door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Verwerkingsovereenkomst of ii) een schending door de tekortkomende Partij en/of diens onderaannemers/Sub-verwerkers van de toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens, dan is deze tekortkomende Partij aansprakelijk jegens de andere Partij voor het bedrag tot een maximum van 5.000.000 euro per boete. 12.4.Voor zover Partijen hoofdelijk aansprakelijk zijn jegens derden, waaronder begrepen de Betrokkene, of gezamenlijk een boete opgelegd krijgen door een toezichthoudende autoriteit, zijn zij jegens elkaar, ieder voor het gedeelte van de schuld dat hem in hun onderlinge verhouding aangaat, verplicht in de schuld en kosten bij te dragen (overeenkomstig het bepaalde in Boek 6, Titel 1, Afdeling 2 van het Burgerlijk Wetboek), tenzij de AVG anders bepaalt in welk geval de AVG voorgaat. 12.5.Iedere beperking van aansprakelijkheid komt voor de schendende Partij te vervallen voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van de schendende Partij. 12.6.Partijen dragen zorg voor afdoende verzekeringsdekking van de aansprakelijkheid en zullen op verzoek een certificaat van deze verzekering overleggen. Verwerker wenst een gelimiteerde aansprakelijkheidsbeperking op te nemen waarbij de zaakschade beperkt is tot een maximum bedrag per gebeurtenis en de door toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes beperkt tot een maximumbedrag van 5 miljoen per boete. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een gelimiteerde aansprakelijkheidsbeperking en niet akkoord met een beperking van het boetebedrag. Opdrachtgever is niet bereid om artikel 12 in de verwerkersovereenkomst aangaande de aansprakelijkheid te wijzigen.																		
14	Artikel 14.1 en 14.2 Aansprakelijkheid en verzekering - OGT Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten	Inschrijver stelt voor dat voor beide artikelen geldt dat de aansprakelijkheid en vrijwaring beperkt is voor directe schade welke ontstaan is door een tekortkoming in de uitvoering van de dienstverlening. Deze aansprakelijkheid en vrijwaring is beperkt tot een maximumbedrag van € 50.000,- per gebeurtenis waarbij voor een reeks van gebeurtenissen geldt dat deze beperkt is tot een maximumbedrag van € 250.000,- per jaar. Inschrijver acht dit voorstel als redelijk en proportioneel en tevens staat dit voorstel in verhouding tot de bedrijfseconomische waarde van deze opdracht. Graag uw akkoord in deze.	Dit is niet akkoord.																		
15	Artikel 14.4 - OGT Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten	Inschrijver verstrekt altijd een verzekeringscertificaat dat aantoonst dat Inschrijver afdoende verzekerd is en tevens haar premie heeft betaald. Kunt u hiermee instemmen?	Dit is akkoord.																		
16	Artikel 14.7 - OGT Algemene voorwaarden voor Leveringen en Diensten	Inschrijver merkt op, ter verduidelijking, dat verzekeringspenningen van de verzekeraar van Inschrijver nimmer rechtstreeks aan Opdrachtgever zullen worden uitgekeerd. Dit is namelijk in strijd met de afspraken die gelden tussen Inschrijver en verzekeraar. Verzoek is daarom dat u dit artikel buiten toepassing verklaart.	Daar waar een artikel niet van toepassing is, is het niet van toepassing. Algemene voorwaarden zijn algemeen van aard en worden niet aangepast.																		
17	Artikel 3.2 - concept overeenkomst	Inschrijver wil graag een vaste periode de diensten kunnen leveren, zonder dat de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de overeenkomst tussentijds te beëindigen. Inschrijver heeft geen mogelijkheid om een gezonde business case te bouwen. Tevens worden licenties verstrekt voor een vaste looptijd welke Inschrijver afneemt van Microsoft, zonder de mogelijkheid tot tussentijdse beëindiging. Indien Opdrachtgever wenst vast te houden aan deze opzegmogelijkheid dan bestaat de mogelijkheid dat contracten en licenties dienen te worden afgekocht voor de resterende looptijd. Verzoek is dan ook dat u dit artikel laat vervallen.	Zie het antwoord op vraag 3.																		
18	Artikel 4.2 - concept overeenkomst	Inschrijver merkt op dat men nooit op voorhand dergelijke kortingen, welke in wezen boetes zijn, accepteert. Het verzoek is daarom dat Opdrachtgever na gunning in overleg treedt met Inschrijver om, eventueel redelijke en aanvaardbare, (sanctie) maatregelen verder af te stemmen. Bent u daartoe bereid? Zo niet, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet?	Nee. Opdrachtnemer heeft bij het niet behalen van een/de KPI('s) de mogelijkheid om een verbeterplan op te stellen. Deze wordt overlegd met Opdrachtnemer en bij akkoord heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid dit uit te voeren. Opdrachtnemer schrijft dus zelf op hoe en wanneer een/de KPI('s) wel behaald kunnen worden. Pas wanneer Opdrachtnemer geen verbeterplan oplevert of Opdrachtgever het verbeterplan niet accepteert, Opdrachtnemer het verbeterplan niet uitvoert of niet juist opvolgt, mag Opdrachtgever 10% per niet behaalde KPI van de supportfee in mindering brengen aan Opdrachtnemer. Aanbestedende dienst is hiermee van mening dat Opdrachtnemer voldoende kansen krijgt om de KPI's te behalen. Aanbestedende dienst gaat uiteraard niet lichtzinnig om met het een dergelijke korting (boete).																		
19	Artikel 5.6 - concept overeenkomst	Inschrijver stelt voor dat deze vrijwaring komt te vervallen wanneer er sprake is van opzet danwel (mede) schuld aan de zijde van Opdrachtgever. Gaat u akkoord met deze beperking? Tevens stelt Inschrijver voor dat deze vrijwaring inzake bestuurlijke boetes beperkt is tot een maximumbedrag van EUR 250.000,- per geconstateerde overtreding waarbij geldt dat een reeks van overtredingen geldt als een overtreding. Gaat u akkoord met beide voorstellen? Een ongelimiteerde, onbeperkte vrijwaring is disproportioneel.	Er van uit gaande dat vraagsteller Artikel 5.6 uit de Algemene Voorwaarden bedoelt: Aanbestedende dienst gaat akkoord met de beperking dat deze vrijwaring komt te vervallen wanneer er sprake is van opzet aan de zijde van Opdrachtgever. Het voorgestelde maximumbedrag is niet akkoord.																		
20	Beoordeling	Kan de Opdrachtgever toelichten waarom zij overgaat tot een nieuwe beoordeling van alle resterende inschrijvingen, terwijl de Inschrijver die op de 2e plaats is geëindigd voor eventuele gunning in aanmerking komt? Dit is tegenstrijdig met de daaropvolgende paragraaf 6 waarin staat vermeld dat Opdrachtgever weldgekelijk de eerstvolgende in de rangschikking selecteert. Graag uw reactie en gaat u Paragraaf 5.4 daarom aanpassen?	Er vindt geen nieuwe beoordeling plaats.																		
21	Beoordeling van de prijs	Is het mogelijk om minimaal één uitgerekend voorbeeld te ontvangen van de score voor de prijsbeoordeling?	Onderstaande tabel geeft een weergave van de berekening met de formule "Score = 30 – (30 * LOG(prijs inschrijver / laagste prijs;2))" Wanneer de laagste prijs €20.000 is dan heeft de inschrijving met €24.000 22,11 punten enz. (30 – (30 * LOG(24000 / 20000;2))=22,11. <table><tr><td>max punten</td><td>30</td><td>Grondgetal 2</td></tr><tr><td>200000</td><td></td><td>30,00</td></tr><tr><td>220000</td><td>✓</td><td>25,87</td></tr><tr><td>240000</td><td>✓</td><td>22,11</td></tr><tr><td>260000</td><td>✓</td><td>18,64</td></tr><tr><td>300000</td><td></td><td>12,45</td></tr></table>	max punten	30	Grondgetal 2	200000		30,00	220000	✓	25,87	240000	✓	22,11	260000	✓	18,64	300000		12,45
max punten	30	Grondgetal 2																			
200000		30,00																			
220000	✓	25,87																			
240000	✓	22,11																			
260000	✓	18,64																			
300000		12,45																			
22	Bestek/beschrijvend documentPagina 13, hoofdstuk 3.2.2. en 3.3	Wat wordt bedoelt met "Microsoft Connect gecertificeerd"?	De oplossing die op de Teams omgeving van Opdrachtgever aangesloten wordt moet Microsoft gecertificeerd zijn. Meer informatie vindt u via https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=connect#steps																		

23	Bestek/beschrijvend documentPagina 14, hoofdstuk 4.1 bullit 2	Wat verlangt u van Inschrijver t.a.v. MS Teams? Leveren van Teams Calling licenties? Configureren? Beheer? Service Management? Etc.	Er wordt van de inschrijver alleen verlangt dat de geboden oplossing naadloos aansluit op MS Teams. Licenties, configuratie, beheer, etc vallen onder het beheer van de opdrachtgever.
24	Bestek/beschrijvend documentPagina 14, hoofdstuk 4.1 bullit 2	Welke MS Teams heeft u in gebruik? E3 of E5?	Aanbestedende dienst beschikt over E5 licenties
25	Bestek/beschrijvend documentPagina 14, hoofdstuk 4.1 bullit 2	Maakt de huidige MS Teams omgeving al gebruik van MS Teams Calling?	Ja.
26	Bestek/beschrijvend documentPagina 14, hoofdstuk 4.1 bullit 3	Welke defenitie geeft u aan Direct Routing?	Direct Routing betekend dat de Teams omgeving gekoppeld wordt aan een eigen SBC (audiocodes).
27	Bestek/beschrijvend documentPagina 16, hoofdstuk 4.2	Is er binnen UCC's sprake van seizoensinvloeden? En zo ja, hoe zien die eruit in lengte en omvang?	De vraag is niet geheel duidelijk voor Aanbestedende dienst. Als hiermee bedoelt wordt of er in bepaalde periode's meer drukte is dan is hier het antwoord JA op. Zo is het in het begin van het schooljaar de drukste periode. De duur hiervan kan verschillen.
28	Bestek/beschrijvend documentPagina 16, hoofdstuk 4.2	Hoeveel medewerkers maken er in totaliteit daadwerkelijk gebruik van UCC's?	Op dit moment zijn dat ongeveer 230 gebruikers.
29	Bestek/beschrijvend documentPagina 16, hoofdstuk 4.2	Hoeveel medewerkers maken er daadwerkelijk gebruik van MS Teams?	Alle medewerkers maken in enige vorm gebruik van Teams. Alle medewerkers krijgen ook een persoonlijk telefoonnummer toegekend. In totaal zijn dat er ongeveer 1650.
30	Bestek/beschrijvend documentPagina 16, hoofdstuk 4.2	U geeft aan "Is Teams zo voorbereid dat deze ook telefoongesprekken af kan handelen." Waaruit bestaat deze voorbereiding?	De meeste gebruikers bellen nu nog met Skype. Omdat wij iedereen naar Teams over willen zetten, hebben wij enkele gebruikers als zijnde testpersonen al overgezet naar Teams. M.a.w., Teams is al zover voorbereid dat wij alleen nog maar de gebruikers hoeven te verhuizen. De techniek om te bellen met Teams werkt al.
31	Bestek/beschrijvend documentPagina 16, hoofdstuk 4.2	Moet de huidige SBC en SIP-trunk worden meegenomen naar de nieuwe oplossing?	Ja.
32	Bestek/beschrijvend documentPagina 17, hoofdstuk 1 bullit 2	Wat bedoelt ROC Tiburg met "Beheer omgeving"? Op welke onderdelen heeft dit betrekking? Vast bellen infrastructuur? MS Teams? UCC/KCC?	Het betreft hier het beheren van de UCC/KCC omgeving. - aanmaken nieuwe UCC/KCC; - toevoegen gebruikers; - inrichten IVR; - etc; Het heeft geen betrekking op vast bellen en MS Teams.
33	Bestek/beschrijvend documentPagina 18, hoofdstuk 4.3	Hoeveel telefoniste consoles worden er in totaliteit ingezet?	Afhankelijk van wat er met een telefoniste console wordt bedoelt. Wij hebben om en nabij de 20 personen die een telefoniste toepassing moeten hebben. Zij zijn het eerste contactpunt van de organisatie.
34	Bestek/beschrijvend documentPagina 18, hoofdstuk 4.3 alsmede bijlage "OGT Dialogue cloudplatform Prijzenblad 2022-11-02"	Voor gebruikerslicenties zijn maandelijks bedragen van toepassing. Het prijzenblad biedt hiervoor geen ruimte. Hoe kan Inschrijver deze kosten opnemen?	Inschrijver kan deze kosten zelf omrekenen.
35	Bestek/beschrijvend documentPagina 6, hoofdstuk 1.2.3, bullit 3	Maakt de Direct Routing dienst onderdeel uit van de uitvraag?	Het maakt in dusverre onderdeel uit van de dienst dat de inschrijver problemen in de direct routing moet kunnen menemen in een analyse.
36	Eis 19	Inschrijver hanteert 4 categorieën bij incidenten, te weten: P1 Critical de totale dienst is verstoort P2 Hoog groot deel van de dienst is verstoord P3 Midden een deel van de dienst is verstoord (< 20%) P4 laag een klein deel van de dienst is verstoord. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
37	eis 20	Wat bedoelt u met 'Geplande backend'?	Werkzaamheden die gepland zijn aan de backend (cloud oplossing) van de inschrijver worden minimaal een week van tevoren gecommuniceerd.
38	Eis 27	Inschrijver is van mening dat de eis niet smart geformuleerd is vanwege de woorden 'naar oordeel van de opdrachtgever'. Staat de aanbestedende dienst open om de factuureisen zoals de belastingdienst dat voorschrijft over te nemen. Dit zijn namelijk verplichtingen waaraan leveranciers minimaal aan moeten voldoen. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord. Mits ook wordt voldaan aan eis 26 en 28 en de Algemene Voorwaarden.
39	Eis 28	Inschrijver kent slechts één manier van factureren waar niet van afgeweken kan worden. Door Inschrijver worden de bedragen exclusief BTW op de factuur vermeld. Wel wordt de totale hoeveelheid BTW over de gehele factuur berekend en het totaalbedrag inclusief BTW op de factuur vermeld. Dit is ook hetgeen dat Inschrijver daadwerkelijk factureert. Is Aanbestedende Dienst bekend met deze werkwijze?	Ja, Aanbestedende dienst is hier mee bekend en gaat akkoord.
40	Eisen ten aanzien van de opdracht	Kan de aanbestedende dienst aangeven wat het koppelvlak is van het incident registratie en administratiesysteem waarmee een koppeling gewenst is?	Het incidentregistratiesysteem is Topdesk. Het administratiesysteem is AFAS.
41	Eisen ten aanzien van de opdracht	Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe de werkplek ingericht is en welk OS wordt gebruikt op de werkplekken?	Op dit moment is de standaard Windows 10 Professional. De verwachting is dat wij over ongeveer een jaar overgaan naar Windows 11. De werkplekken zijn opgenomen in een beheerde omgeving. Applicaties worden door ICT-diensten gedistribueerd. Gebruikers hebben geen rechten om applicaties te installeren.
42	Eisen ten aanzien van de opdracht - eis 9	Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord dat dit een aparte applicatie is naast de Teams applicatie?	Dit is akkoord, zolang de telefonistes niet hoeven te schakelen tussen applicaties.
43	Extra kosten	Kunt u aangeven op welke wijze 'de kosten voor eventueel extra elementen buiten de gevraagde opdracht' opgegeven kunnen worden?	Dit kan worden beschreven in de inschrijving. Dit verplicht Opdrachtnemer niet tot afname.
44	formule score bepaling	Kunt u aangeven waar 'LOG' voor staat?	Dit is een functie in Excel. De LOG functie berekent de logaritme van een getal met het opgegeven grondtal (in deze formule '2'). Dit wordt toegepast om exponentiële functies op te lossen.
45	Functionele en technische eisen	In eis 12 en 13 is vermeld dat de oplossing een bepaalde mogelijkheid moet hebben. Dienen de genoemde mogelijkheden inbegrepen te zijn in de prijs die gegadigden opnemen op het prijsformulier?	Ja, Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn inclusief. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd, zijn onderdeel van de inschrijfprijs.

46	Huidige omgeving	Alle locaties hebben ook hun eigen alarmnummer. Zijn dit aparte lijnen per locatie? Of maakt dit onderdeel uit van de Skype for Business omgeving?	Dit maakt deel uit van de Skype for Business omgeving.
47	Kwaliteit	Om een duidelijk inzicht te geven in het plan van aanpak en de SLA zouden we willen vragen of het mogelijk is om voor beide kwaliteitsvragen maximaal 3 A4 extra te gebruiken?	Dit is niet akkoord.
48	Kwaliteitsvraag 1	Beoordelingscriterium 1 omvat aardig aantal punten die verwerkt moeten worden in het plan van aanpak. Inschrijver is van mening dat het maximaal aantal van 10 pagina's te beperkt is maar wel belangrijk is vanwege de weging van 40 punten. Inschrijver vraagt aanbestedende dienst of zij bereid is dit te verruimen naar 20 pagina's.	Nee.
49	Kwaliteitsvraag 2	Beoordelingscriterium 2 omvat aardig aantal punten die verwerkt moeten worden in het plan van aanpak. Inschrijver is van mening dat het maximaal aantal van 5 pagina's te beperkt is maar wel belangrijk is vanwege de weging van 30 punten. Inschrijver vraagt aanbestedende dienst of zij bereid is dit te verruimen naar 12 pagina's.	Nee.
50	Microsoft Connect certificering	Er wordt gevraagd om een Microsoft Connect certificering. Kunt u specificeren welke certificering hier exact wordt bedoeld?	Zie het antwoord op vraag 22.
51	Microsoft Gold Partnership	Microsoft Gold Partnership bestaat niet meer, tegenwoordig (sinds oktober 2022) zijn het solution partner designations op verschillende deelgebieden. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke designations nodig zijn?	Vanaf 30 september 2022 zijn verouderde competenties en bijbehorende badges niet langer geldig. Als Inschrijver op die datum echter een competentie had, is dat akkoord voor deze opdracht.
52	Microsoft licenties	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke Microsoft licenties heden in gebruik zijn?	Aanbestedende dienst is in het bezit van een Microsoft 365 A5 for faculty licentie.
53	Microsoft office tenant	Wordt er gebruik gemaakt van één Microsoft Office tenant?	Aanbestedende dienst maakt gebruik van één tenant.
54	OGT Dialogue Cloudplatform Document, 1.2.3. Vereiste kerncompetenties	Aanbestedende Dienst vraagt een kerncompetentie met betrekking tot een Teams telefonieplatform met ten minste 780 gebruikers. Aangezien de Aanbestedende dienst refereert naar een project niet ouder dan 3 kalenderjaren, neemt Inschrijver aan dat referenties o.b.v. Microsoft Skype for Business hier ook onder vallen aangezien Microsoft Teams in het begin van deze periode nog niet beschikbaar was. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord. Aanbestedende dienst wil een partij welke bekend is met het MS Teams telefonieplatform.
55	OGT Dialogue Cloudplatform Document, hoofdstuk 3.2.1	Aanbestedende dienst vraagt een minimale bedrijfsaansprakelijkheid van €3.000.000 per jaar en €1.500.000 per gebeurtenis. Inschrijver acht dit in verhouding tot het plafondbedrag van deze opdracht buitenproportioneel hoog. Is Aanbestedende dienst bereid dit bedrag terug te brengen tot €1.200.000 per jaar en €1.000.000 per gebeurtenis aangezien dit gebruikelijke bedragen zijn in verhouding tot de opdrachtwaarde. Gangbaar is 5 maal de opdrachtwaarde (€255.000) .	Dit is niet akkoord.
56	OGT Dialogue Cloudplatform Document, hoofdstuk 3.2.2	Aanbestedende dienst eist dat Inschrijver Microsoft Connect gecertificeerd is. In onze ogen is het niet relevant of de Inschrijver gecertificeerd is, maar dient de leverancier van de aangeboden dienst Microsoft Operator Connect gecertificeerd te zijn. Gaat Aanbestedende dienst met deze stelling akkoord? En zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 22.
57	OGT Dialogue Cloudplatform Prijsblad	In het prijsblad is geen mogelijkheid om de maandelijkse kosten ten behoeve van de nummerblokken weer te geven. Kunt u deze mogelijkheid toevoegen?	De nummerblokken zijn al in het bezit van Aanbestedende dienst en er is een contract voor bij telecomprovider. Dit contract loopt tot 2025. Hier zouden dus geen extra kosten in rekening gebracht hoeven te worden door de gegunde partij.
58	OGT Dialogue Cloudplatform Prijsblad	Kun u aangeven hoeveel queues/wachtrijen en huntgroepen er nodig zijn? en deze aantallen in het prijsblad zichtbaar maken?	Omdat Aanbestedende dienst een dynamische omgeving heeft, is het belangrijk dat de mogelijkheid blijft bestaand onbeperkt queues/wachtrijen en huntgroepen aan te maken. Aanbestedende dienst gaat hier dus uit van een all-in prijs.
59	OGT Dialogue Cloudplatform Prijsblad	In het prijsblad hanteert Aanbestedende dienst een weging '10' bij het aantal verwachte gelijktijdige gesprekken. Maximaal dienen er echter 60 gelijktijdige gesprekken mogelijk te zijn. Kunt u aangeven welke prijs opgenomen dient te worden in het prijsblad? De kosten voor 10 gelijktijdige gesprekken of de kosten voor 60 gelijktijdige gesprekken?	De weging is fictief en heeft geen directe relatie met 60 gesprekken.
60	Oplossing	In de beschrijving van de aanpak van het project worden de mogelijkheden voor trainingen gevraagd. Dienen deze trainingen ook in het prijsblad meegenomen te worden of volstaat een omschrijving van de mogelijkheden?	Dit dient niet meegenomen te worden in het prijsblad. Aanbestedende dienst is benieuwd naar de mogelijke trainingen vanuit de organisatie van Inschrijver. Daarom volstaat een omschrijving.
61	Planning	In de planning staat als ingangsdatum van de overeenkomst 23-01-2023 opgenomen. Dit is echter ook de datum van de definitieve gunning. Aangezien na ondertekening van de overeenkomst gewerkt gaat worden aan implementatie van de oplossing, is het realistisch te stellen dat de initiële contractperiode nooit 36 maanden bedraagt met 23-01-2023 als ingangsdatum. Een implementatietraject beslaat in de praktijk meestal 4 tot 6 maanden. Dit betekent dat inschrijvers slechts uit kunnen gaan van een contractperiode van 30 maanden. Om inschrijvers de mogelijkheid te bieden een goede aanbieding te doen die financieel gunstig is voor Onderwijsgroep Tilburg, stelt Inschrijver voor als ingangsdatum van de overeenkomst de datum van ondertekening PvO te hanteren. Gaat u hiermee akkoord?	De datum van de definitieve gunning is 17-1-2023. De datum van ingang contract is 23-1-2023. Deze tijd is genomen om de ondertekening van het contract uit te voeren. Het implementatietraject valt binnen de looptijd van de overeenkomst. Het volgende verandert n.a.v. deze vraag: De overeenkomst gaat in bij schriftelijke acceptatie door Opdrachtnemer van de implementatie en zal vanaf dat moment 36 maanden duren. Het implementatietraject duurt maximaal 4 maanden. In open vraag 1 wordt een extra subvraag toegevoegd: - Beschrijf de planning met onderbouwing van het implementatietraject.
62	Planning - opening kluis	Is de aanbestedende dienst bereid na het openen van de kluis de inschrijver op de hoogte te stellen van het aantal ingediende inschrijvingen?	Ja. Dit gebeurt middels een proces verbaal van opening.
63	Prijzen inclusief	U geeft aan dat de uitgevraagde prijzen inclusief zijn. Kunt u de definitie van 'inclusief' geven.	Dit is inclusief alle gevraagde prijzen, bijkomende kosten, alle aangeboden aspecten in de inschrijving en de btw. Indien er sprake is van verlegde btw, vult inschrijver de totaalprijs inclusief de te verleggen btw in.
64	Prijzenblad	Op het prijsblad is vermeld dat prijzen incl. BTW dienen te worden opgenomen, in het bestek is aangegeven dat dit alleen hoeft als BTW verlegd van toepassing is. Gegadigde vraagt OGT te bevestigen dat alle op het prijsblad in te vullen prijzen incl. BTW dienen te worden vermeld?	In het prijsblad dient te allen tijde de prijs inclusief btw ingevuld te worden.
65	Prijzenblad	Om een betere inschatting te maken van de werkzaamheden, is bekend bij OGT hoeveel bel/telefoonnummers gebruik moeten maken van de webagent en hoeveel bel/telefoonnummers gebruik moeten maken van de telefoniste console?	Afhankelijk van de inrichting die er gekozen wordt, zijn er drie belgroepen die van de telefoniste console gebruik gaan maken. Onder die drie belgroepen vallen 7 hoofdnummers. Verder zijn er ongeveer 5 belgroepen die van de webagent gebruik gaan maken.
66	Prijzenblad	In het prijsblad wordt er gevraagd om een prijs per agent en per console. Onze contact center en telefoniste oplossing werkt op basis van een prijs per platform. Kan het prijsblad hierop aangepast worden of kunnen we een prijsselement toevoegen hiervoor?	Dit wordt niet aangepast.
67	Prijzenblad	Standaard CRM Connector is een maandelijkse bedrag. Kan het prijsblad hierop aangepast worden?	Dit wordt niet aangepast. Het betreft de eenmalige prijs voor de gehele gebruiksduur.
68	Prijzenblad	De telefoniste consoles is maandlijks bedrag. Kan het prijsblad hierop aangepast worden?	Dit wordt niet aangepast. Het betreft de eenmalige prijs voor de gehele gebruiksduur.
69	Prijzenblad	Hoeveel Webagents voor CRM/Omnichannel wil ROC Tilburg hebben? Het gaat hier om een bedrag per maand, het prijsblad rekent het bedrag per maand niet door. Kan het prijsblad aangepast worden?	Dat is bij OGT aan wijzigingen onderhevig. Voor nu is de schatting 20 webagents.
70	Prijzenblad	Het prijsblad komt niet overeen met de clouddienst die u uitvaart. De tarieven behorende bij de uitgevraagde componenten kunnen niet als eenmalige kosten worden aangeboden enkel als maandbedragen. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst dit aan te passen en een nieuw prijsblad beschikbaar te stellen. Hierbij willen wij u er tevens op attenderen dat u per component aangeeft wat het aantal is wat geleverd gaat worden. Verder verzoeken wij u ook om de formule aan te passen waarbij *36 maanden wordt toegevoegd.	Dit wordt niet aangepast. Inschrijver vult de prijs in voor de gehele gebruiksduur (36 maanden).
71	Prijzenblad	In het prijsblad is geen regel opgenomen voor de belkosten. Om een inschatting voor de belkosten te kunnen maken, hebben inschrijvers inzage in het huidige belverkeer nodig. Kunt u deze gegevens aanleveren en een extra regel opnemen in het prijsblad voor deze belkosten?	Belkosten zijn niet van belang. Het gaat hier niet om het leveren van telefoonlijnen. De Aanbestedende dienst is via de huidige telefoonprovider reeds in het bezit van telefoonlijnen.
72	Prijzenblad	In het prijsblad is geen regel opgenomen voor nummerblokken. Om een werkende dienst te krijgen, zullen nummerblokken geporteerd moeten worden van de huidige leverancier naar de nieuwe leverancier. Kunt u hiervoor een extra regel opnemen in het prijsblad?	Nummerblokken zijn niet van belang. Aanbestedende dienst is reeds in het bezit van nummerblokken. Dit is niet een dienst die uitgevraagd is. De inschrijver moet kunnen aansluiten op de huidige omgeving van Aanbestedende dienst.
73	Prijzenblad - BTW	Waarom kiest de aanbestedende dienst ervoor dat de opgegeven tarieven inclusief BTW moet zijn?	Dit wordt uitgevraagd omdat Aanbestedende dienst inclusief btw moet betalen.
74	Raamovereenkomst	In de raamovereenkomst is opgenomen dat OGT met een opzegtermijn van 6 maanden de overeenkomst kan beëindigen. Gaat OGT ermee akkoord dat zij dit alleen doet als er zwaarwegende redenen voor zijn.	Dat is niet akkoord.

75	Rechtsgeldige ondertekening	Inschrijver maakt gebruik van een volmacht ter onderbouwing van de tekenbevoegdheid. De volmacht is afgegeven door de in uittreksel van KvK vermelde gemachtigde. Gaat u hier mee akkoord?	Dit is akkoord. Bij eventuele gunning dient deze volmacht te worden overlegd samen met het KvK uittreksel zoals omschreven in paragraaf 3.3 van het aanbestedingsdocument.
76	software assurance	Wat bedoelt de aanbestedende dienst met het aanbieden van software assurance voor de bestaande oplossing?	Hiermee wordt de opgeleverde oplossing bedoeld.
77	Tweede vragenronde	Om een goede indiening te kunnen doen, moet inschrijver precies weten wat de aanbestedende dienst wil. Inschrijver stelt vragen om onduidelijkheden in de uitvraag verduidelijkt te krijgen. Inschrijver stelt ook vragen om onjuistheden en discrepanties in de documentatie te benoemen, zodat de aanbestedende dienst dit kan verbeteren/aanpassen middels een nota van inlichtingen vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria. Deze aspecten blijven nog steeds gelden ook voor de nota's van inlichtingen. De antwoorden uit de eerste nota van inlichting kan op andere onderdelen van de aanbesteding impact hebben die niet in de eerste nota aan de orde zijn gekomen. Immers nota's van inlichtingen brengen gedurende de gehele aanbestedingsprocedure andere aspecten aan het licht die voor de inschrijvers als cruciaal (vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria) bestempeld kunnen worden. Het is in het belang van zowel de Aanbestedende Dienst alsook voor alle Gegadigden dat dergelijke vragen alsnog gesteld kunnen worden. Nota's van inlichtingen dwingen inschrijvers keer op keer om de herziene versie van de aanbestedingsstukken door te nemen op onduidelijkheden, onjuistheden en discrepanties. Van inschrijvers wordt in het kader van een aanbesteding een proactieve houding verwacht, want de Grossmann jurisprudentie toont aan dat het niet stellen van vragen in gevallen als het onderhavige wel degelijk kan leiden tot het verlies van rechten. Daarnaast is het immers de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om te zorgen voor een deugdelijke aanbesteding(procedure). Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de inschrijvers/gedigden optimaal gebruik te laten maken van alle vragenrondes waarbij de beperkende maatregel voor de tweede vragenronde wordt opgeheven. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	In de tweede nota kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld. Dus wanneer in de eerste nota wijzigingen zijn aangebracht/gecommuniceerd, kan Inschrijver daar op doorvragen.
78	Vaste toestellen	Wenst de aanbestedende dienst nog vaste toestellen te gebruiken?	Ja, op dit moment is OGT al in het bezit van vaste Skype/Teams toestellen. Deze worden ingezet op plekken waar mensen werken die niet in dienst zijn van OGT. (Catering en beveiliging bijvoorbeeld)
79	Verlegde BTW	Indien verlegde BTW niet van toepassing is wat moet de inschrijver dan doen? En kunt u aangeven wanneer verlegde BTW van toepassing is.	De zin 'Indien er sprake is van verlegde btw, vult inschrijver de totaalprijs inclusief de te verleggen btw in.' is niet van toepassing.
80	Verzekering 3.2.1 Geschiktheidseisen over financiële en economische draagkracht	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de verzekeringsbedragen te verlagen naar een passend niveau wat in verhouding staat tot de omvangwaarde van 255.000 euro, namelijk 1.000.000 euro per (samenhangd)gebeurtenis en 1.000.000 euro per jaar. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.	Dit is niet akkoord.
81	Virtualisatie	Kan de aanbestedende dienst aangeven of dat er virtualisatie software wordt gebruikt zoals Citrix?	OGT maakt gebruik van VM Ware voor de virtualisatie van servers en enkele VDI werkplekken.