

Opmerkingen: Onderstaande document is gewijzigd n.a.v. vragen in deze nota. Het volgende document dient u aan te houden bij uw eventuele inschrijving:
 - OGT Dialogue Cloudplatform (concept) overeenkomst 2022-12-05.
 - Let op! Er is een toevoeging gedaan op open vraag 1. Te lezen in vraag 61 van de eerste nota.

Ref	Onderwerp	Vraag	Antwoord IM
1	Nvl 1 Vraag 11	Inschrijver heeft kennis genomen van uw antwoord op vraag 11. Inschrijver is niet bereid om risico's te aanvaarden die in niet verhouding staan tot de opdrachtwaarde en kan niet instemmen met een ongelimiteerde en ongeclausuleerde aansprakelijkheid. Inschrijver stelt voor een nadere beperking van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Bent u bereid om de vraag zoals gesteld onder 11 nogmaals in behandeling te nemen en tegemoet te komen aan de wensen van inschrijver?	Niet akkoord, maar Opdrachtgever is bereid de aansprakelijkheid te maximaliseren tot € 1.500.000 per gebeurtenis en € 3.000.000 per jaar.
2	NVI1 antwoord 2	Bij antwoord 2 geeft u aan dat de aanbesteding geen raamovereenkomst is. Hiermee bevestigt u dat de aanbestedende dienst en inschrijver een reguliere overeenkomst met elkaar aangaan. Dat betekent concreet dat overeenkomst uitgaat welke dienst wordt geleverd, op basis van welke KPI's tegen welke prijs en af te nemen aantallen. Inschrijver neemt aan dat u inschrijvingen wilt ontvangen die in 1 oogopslag vergelijkbaar zijn in plaats van dat u zich afvraagt of iedereen dezelfde aantallen heeft toegepast. In het kader van het transparantiebeginsel verzoekt de inschrijver de aanbestedende dienst de aantallen per genoemde component in het prijzenblad op te nemen. Indien u hierin een andere mening heeft dan verzoekt de inschrijver u gemotiveerd een toelichting te geven. Of kunt u bevestigen dat de aantallen en daarmee het uitgangspunt voor het invullen van het prijzenblad op pagina 16 van het OGT Dialogue cloudplatform document vermeld staan?	De aanbesteding leidt tot een overeenkomst voor opdracht, met een looptijd van 3 jaar. De reden daarvoor is de continuïteit binnen de organisatie met betrekking tot de telefonie omgeving. Inschrijver kan de aantallen uit de huidige situatie als uitgangspunt gebruiken. Deze afname is niet zeker in de opdracht, maar is vanuit Opdrachtgever wel het streven.
3	NVI1 antwoord 3	Wat is de definitie van 'niet lichtzinnig'? Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst een gemotiveerde toelichting te geven wat in relatie staat tot het dat u voornemens bent de looptijd van 3 jaar af te nemen om de continuïteit van uw organisatie te behouden.	Met 'niet lichtzinnig' wordt bedoeld dat Opdrachtgever er niet onnadenkend mee om gaat en altijd zal onderbouwen. De insteek is continuïteit in de organisatie en een duurzame relatie. Opdrachtgever zal daarom niet 'zomaar' opzeggen.
4	NVI1 antwoord 3	In het antwoord op vraag 3 van Nvl 1 geeft u aan dat u voornemens bent een looptijd van 36 maanden af te nemen. U geeft echter geen garanties af op een looptijd van 36 maanden, waardoor het in de praktijk voor kan komen dat de winnende partij wel 36 maanden inkoopkosten dient te betalen voor licenties, maar na bijvoorbeeld 12 maanden geen omzet meer heeft wanneer gebruik gemaakt wordt van tussentijdse opzegging. Dit resulteert in een negatieve business case voor alle inschrijvers. Kan Aanbestedende Dienst aangeven waarom geen garantie afgegeven wordt voor een overeenkomst van 36 maanden?	Dit is nooit te garanderen. Denk aan de redenen van ontbinding etc. Dit is altijd het risico bij een inschrijving en/of het aangaan van een overeenkomst. Aanbestedende dienst is echter wel bereid de tussentijdse opzegebepaling in te laten gaan <u>na</u> één jaar.
5	NVI1 antwoord 31	Aanbestedende dienst geeft bij antwoord 31 aan dat de functionaliteit van de huidige SBC en SIP trunk onderdeel moet zijn van de nieuwe oplossing. Bedoelt de aanbestedende dienst dat de bestaande Microsoft Teams calling omgeving (SBC + SIP trunk) op locatie van de aanbestedende dienst blijft staan?	Dat klopt.
6	NVI1 antwoord 32	Inschrijver begrijpt bij antwoord 32 van de eerste NVI niet helemaal waar het demarcatiepunt komt te liggen indien de beheer omgeving van vast bellen en MS Teams out of scope zijn. Indien er een nieuwe UCC/KCC omgeving (= demarcatiepunt) aangemaakt moet worden dan moet er ook een vast nummer gekoppeld gaan worden aan deze nieuwe UCC/KCC. Om de betreffende beheer SLA te halen zal dit dan ook door de inschrijver worden uitgevoerd tot het demarcatiepunt. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Indien de aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat, kan de aanbestedende dienst een toelichting geven hoe zij dit exact ziet.	De vaste nummers die gekoppeld moeten worden aan de UCC/KCC, worden door de beheer afdeling van Opdrachtgever op de SBC van Opdrachtgever doorgezet naar de SBC van Opdrachtnemer. Daar ligt dan ook het demarcatiepunt. Vanaf de SBC van Opdrachtnemer wordt het beheer opgepakt door Opdrachtnemer.
7	NVI1 antwoord 35	Antwoord van vraag 35: U geeft aan dat teams out of scope is. Direct routing is onderdeel van bellen met Teams en kan daardoor niet losgekoppeld worden. Inschrijver is van mening dat het niet mogelijk is om verantwoordelijkheid van een dienst die geleverd wordt door een andere leverancier te verleggen naar een leverancier die KCC zal leveren. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst haar eerdere antwoord aan te passen dan wel te voorzien van een toelichting waarom u dit wenst.	Teams wordt niet geleverd/ondersteund door een andere leverancier. Teams is volledig in het beheer van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in samenwerking met Opdrachtgever de configuratie van teams en de SBC waar nodig aanpassen voor een goede werking van hun product. Teams is in dusverre out of scope dat de huidige opzet waarin Teams op de eigen tenant van Opdrachtgever draait en via Direct routing gebruik maakt van een eigen SBC niet veranderd mag worden.

8	NVI1 antwoord 42	Antwoord van vraag 42 van de eerste NVI is tegenstrijdig, als er een aparte applicatie naast de Teams applicatie komt dan kan de telefoniste schakelen tussen Microsoft Teams applicatie en aparte bedienpost. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de Teams applicatie gebruikt zal worden als een tool om mee te chatten, digitale vergaderingen bij te wonen en de bedienpost gebruikt wordt om lijnen aan te nemen en door te verbinden naar beschikbare medewerkers?	De telefonistes moeten chat en bel functionaliteiten die vanuit de UCC/KCC worden aangeboden binnen één applicatie kunnen doen. Of dit een applicatie binnen Teams is of een aparte bedienpost omgeving dat maakt niet uit.
9	NVI1 antwoord 46	Een aanvullende vraag in relatie tot antwoord van vraag 46 van de eerste NVI, hoe zijn de alarmnummers nu ingericht binnen Skype for Business omgeving (als losse gebruiker, als response groep etc)?	De alarmnummers zijn nu als losse gebruikers opgevoerd. Via een voor de alarmnummers ingerichte UCC/KCC worden de verschillende alarmnummers doorgestuurd naar de desbetreffende balies, waarbij het nummer op een vast toestel én bij de op die balie ingelogde agenten overgaat. (Wij laten ons graag adviseren over hoe dit beter kan)
10	NVI1 antwoord 48	Bij kwaliteitsvraag 1 is uw doelstelling dat een duidelijk inzicht krijgt van het plan van aanpak. Door het aantal te beperken zal uw doelstelling niet volledig bereikt worden. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst haar eerdere antwoord ter herzien wat betreft het handhaven van het aantal pagina's te verruimen naar 15 pagina's. Indien u hierin een andere mening heeft dan verzoekt de inschrijver u gemotiveerd een toelichting te geven.	Dit is akkoord.
11	NVI1 antwoord 49	Bij kwaliteitsvraag 2 is uw doelstelling tevens dat een duidelijk leesbaar en goed bruikbare SLA ontvangt. Door het aantal te beperken zal uw doelstelling niet volledig bereikt worden. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst haar eerdere antwoord ter herzien wat betreft het handhaven van het aantal pagina's te verruimen naar 8 pagina's. Indien u hierin een andere mening heeft dan verzoekt de inschrijver u gemotiveerd een toelichting te geven.	Dit is akkoord.
12	NVI1 antwoord 53	Een aanvullende vraag in relatie tot antwoord van vraag 53 van de eerste NVI, wordt er volledig gebruik gemaakt van Office 365 functionaliteit zoals Exchange Online, SharePoint Online etc?	Klopt, er wordt gebruik gemaakt van de volledige functionaliteit van Office 365.
13	NVI1 antwoord 58	Een aanvullende vraag in relatie tot antwoord van vraag 58 van de eerste NVI, Inschrijver rekent een prijs voor de inrichting van een hunt groep en kan geen dynamische prijs afgeven. Graag het aantal UCC/KCC benoemen die ingericht/gemigreerd dienen te worden anders kan er geen business case opgesteld worden en prijzen worden afgegeven.	Op dit moment hebben wij 72 UCC's/KCC's.
14	NVI1 antwoord 67	Kunt u bevestigen dat u met de gehele gebruikersduur 36 maanden bedoelt?	Dat klopt, pas na het implementatietraject gaat de looptijd van 36 maanden in.
15	NVI1 antwoord 68	Kunt u bevestigen dat u met de gehele gebruikersduur 36 maanden bedoelt?	Dat klopt, pas na het implementatietraject gaat de looptijd van 36 maanden in.
16	NVI1 antwoord 78	Een aanvullende vraag in relatie tot antwoord van vraag 78 van de eerste NVI, gaat de aanbestedende dienst zelf de toestellen inrichten en plaatsen, als dit niet het geval is, kan de aanbestedende dienst dan aangeven om hoeveel vaste toestellen (en welk type) het gaat die moeten worden ingericht en worden geplaatst?	Opdrachtgever gaat zelf de toestellen inrichten en plaatsen.
17	NVI1 antwoord 80	Bij Inschrijver heerst het beeld dat de Aanbestedende Dienst een hogere inschrijfsom per jaar verwacht dan feitelijk het geval zal zijn. In de 1e vragenronde hebben Inschrijvers reeds aangegeven dat de verhouding ligt op minimaal 5x meer aansprakelijkheid per jaar dan de inschrijfsom per jaar. Deze verhouding blijft ongewijzigd na analyse van de antwoorden in de eerste nota van inlichtingen. Formeel is er nog een mogelijkheid om vragen te stellen omtrent de aansprakelijkheid en daarom doet Inschrijver, nogmaals, een beroep op de redelijkheid en billijkheid om de aansprakelijkheid tot een proportionelere verhouding terug te brengen. Bent u alsnog bereid uw standpunt ten aanzien van de Financieel economische draagkraagt en aansprakelijkheid te herzien? Inschrijver stelt het volgende voor namelijk dat "inschrijver verplicht is zich door middel van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering adequaat tegen aansprakelijkheid op grond van deze paragraaf te verzekeren. Daarbij geldt dat de maximale aansprakelijkheid per gebeurtenis wordt beperkt tot het bedrag gelijk aan EUR 500.000 en de maximale aansprakelijkheid per jaar wordt beperkt tot EUR 1.000.000."	De gebruikelijke bedragen worden gehanteerd, zoals bijvoorbeeld in de Algemene voorwaarden FSR en de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden. Aanbestedende dienst ziet dit als redelijke bedragen.
18	NVI1 antwoord 81	Een aanvullende vraag in relatie tot antwoord van vraag 81 van de eerste NVI, kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de VDI werkplekken voor deze uitvraag (KCC) out of scope is?	Klop, de VDI omgeving mag niet gebruikt worden voor de KCC omgeving.

19	Vraag 27 in Nvl 1	"Inschrijver wil opdrachtgever voorzien van een oplossing die maximaal aansluit bij het gebruik en daarmee voorkomen dat opdrachtgever een heel jaar moet betalen voor licenties die maar een paar weken worden gebruikt. Het seizoenspatroon is daarmee bepalend voor de vraag welke licenties en licentiestructuur het beste past. Kunt u daarom meer informatie verschaffen hierover? Denk aan: - hoeveel medewerkers zijn er in de normale periode ingelogd in het KCC? - hoeveel medewerkers zijn er in het KCC ingelogd in de drukke periode? - wat is het maximale aantal maanden per jaar die als de drukke periode worden beschouwd?"	- hoeveel medewerkers zijn er in de normale periode ingelogd in het KCC? Dit kan alleen worden aangegeven op basis van schatting; Waarschijnlijk is de helft van de 230 gebruikers maar ingelogd is in een normale periode. Dit komt mede doordat er vele extra agenten zijn opgevoerd in de KCC, omdat zij als achtervang werken als er gepauzeerd wordt, of als er medewerkers ziek zijn. Rapportages geven aan dat er in november (rustige maand) 107 verschillende agenten gesprekken hebben aangenomen.F27 - hoeveel medewerkers zijn er in het KCC ingelogd in de drukke periode? Dit zal gering hoger liggen dan in de normale periode. Rapportages geven aan dat er in september (drukke maand) 114 verschillende agenten gesprekken hebben aangenomen. - wat is het maximale aantal maanden per jaar die als de drukke periode worden beschouwd? Het maximale aantal maanden dat als een drukke periode wordt beschouwd is 2. Vaak de maand aan het begin van het schooljaar en het einde van het schooljaar. Bij dagen met hevig weer (sneeuwval/storm) kan het ook heel druk zijn met inkomende gesprekken.
20	Vraag 28 in Nvl 1	U geeft aan "Op dit moment zijn dat ongeveer 230 gebruikers.". Hoeveel van deze medewerkers binnen het KCC zijn er in de normale periode daadwerkelijk gelijktijdig ingelogd?	Zie ook het antwoord hierboven. Dit zal gemiddeld rond de 100 liggen.
21	Vraag 3 in Nvl 1	Kan inschrijver uit het antwoord op vraag 3 in de Nvl concluderen dat de Opzegtermijn van 6 maanden alleen van toepassing is indien de inschrijver niet aan de nakoming van de inschrijving voldoet en/of in gebreke is?	Deze conclusie is niet correct. Zie ook de uitleg in het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen.
22	Vraag 34 in Nvl 1	Het prijzenblad geeft onder "Eenheid" niet aan of voor een CRM Connector, een Webagent of telefoniste console, een prijs per maand, een prijs eenmalig of een bedrag voor de gehele exploitatieperiode wordt bedoelt. Kunt u dit verduidelijken?	In het prijzenblad wordt bijv. de prijs uitgevraagd per agent. Inschrijver kan voor zijn berekening de gehele looptijd hanteren om tot de prijs per agent te komen.