

		
		

EUROPESE AANBESTEDING

“Telecommunicatie als een Dienst, voor de gemeenten Goes, Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en Reimerswaal, alsmede GR de Bevelanden (de Bevelandse organisaties)”

EERSTE NOTA VAN INLICHTINGEN

Datum: 18 april 2023

Versie: 1.0

Status: definitief

1 BESCHRIJVEND DOCUMENT:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
1.	Beschrijvend document	Paragraaf 2.2, pag. 9 e.v.	Is de inschrijver vrij in de keuze voor het type Telecom oplossing, hardware en randapparatuur, of sluit de opdrachtgever oplossingen uit bepaalde risico landen uit i.v.m. de cyber security?	<p>Inschrijver is vrij in de keuze voor het type Telecom oplossing, hardware en randapparatuur, mits er voldaan wordt aan de volgende voorwaarden en eisen zoals gesteld in 'Bijlage D - Bestek' en 'Bijlage D, Annex 1 Programma van eisen en wensen':</p> <ul style="list-style-type: none"> • De oplossing wordt vanuit een datacenter in de Europese Economische Ruimte (EER) gefaciliteerd; • Eisen rondom Informatiebeveiliging.
2.	Beschrijvend document	Paragraaf 2.2, pag. 9 e.v.	Kan de inschrijver er vanuit gaan dat de bestaande bekabeling voor de randapparatuur aanwezig is en geschikt is voor hergebruik?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
3.	Beschrijvend document	Paragraaf 2.2, pag. 9 e.v.	Kan de inschrijver er vanuit gaan dat er voldoende vrije switchpoorten beschikbaar zijn, met voldoende PoE vermogen voor het aansluiten van de IP randapparatuur?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
4.	Beschrijvend document	Paragraaf 2.2, pag. 9 e.v.	Dient inschrijver rekening te houden met een integratie van het nationaal noodnet, of valt dit buiten de scope van deze aanbesteding?	Nee, dit valt buiten de scope van de aanbesteding.
5.	Beschrijvend document	Paragraaf 2.2, pag. 9 e.v.	Is een toekomstige Vast / Mobiel integratie op basis van de native dialer van de smartphone gewenst (i.p.v. via een aparte app)?	Nee, uitgangspunt is dat er wordt gebeld via een aparte app.
6.	Beschrijvend document	Paragraaf 2.2, pag. 9 e.v.	Is er een fax naar email oplossing gewenst? Zo ja, hoeveel licenties zijn er gewenst? Kan opdrachtgever het prijzenblad hierop aanpassen?	Dit is niet gewenst en als zodanig ook niet uitgevraagd.
7.	Beschrijvend Document	Paragraaf 2.2, pag. 9 e.v.	<p>Is het akkoord om de volledige SIP-trunk infrastructuur (inclusief de gemeente Goes en Reimerswaal) aan te bieden ?</p> <p>De reden voor deze vraag is uniformiteit, verantwoordelijkheden en SLA voor de integrale dienstverlening.</p>	<p>Niet akkoord.</p> <p>Er dient alleen een SIP-trunk voor de gemeenten Kapelle, Borsele en Noord-Beveland aangeboden te worden. De gemeenten Goes en Reimerswaal beschikken ieder over een VodafoneZiggo SIP-trunk vanuit een lopende GT Vast overeenkomst en daarom</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
				dienen deze ontsloten te worden op de nieuwe telecommunicatievoorziening.
8.	Beschrijvend document	3.6 Planning / pag. 14 van 74	<p>De planning in 3.6. zegt o.a. : “.. Livegang Telecommunicatie als een dienst voor alle Bevelandse organisaties 01 oktober 2023 ..”</p> <p>Klopt het dat Inschrijvers m.b.t. de aan te bieden diensten moeten uitgaan van live gang op één datum voor alle Deelnemers (big bang)? Zo niet, hoe ziet AD de migratiemomenten in delen/stappen?</p>	Nee, dat klopt niet. De livegang kan plaats vinden vanaf 1 oktober 2023. De gemeenten willen niet tegelijkertijd live gaan.
9.	Beschrijvend document	3.6 Planning	In de planning staat als start uitvoering een datum van 11 juli 2023 opgenomen met als livegang van de dienst 1 oktober 2023. Dit betekent dat de implementatie in 3,5 maand afgerond moet zijn in een periode waarin ook de zomervakantie voor een groot deel valt en resources aan zowel de kant van Opdrachtgever als aan de kant van Inschrijver schaarser zullen zijn dan in een reguliere periode. Deze periode is inclusief inventariseren, opstellen van een planning, activeren, training en adoptie van de dienst. Kan Opdrachtgever aangeven wat de reden is dat wordt uitgegaan van een dergelijke krappe planning?	Aanbestedende dienst heeft vanwege het gevaar van uitval van huidige infrastructuur noodzaak bij een snelle implementatie.
10.	Beschrijvend document	3.6 Planning	Opdrachtgever gaat uit van een ingangsdatum van de overeenkomst van 10 juli 2023, terwijl de livegang van de dienst gepland staat op 1 oktober 2023. Dit betekent in de praktijk dat de winnende partij in de business case geen rekening kan houden met de eerste drie maanden van het contract, aangezien er dan nog geen dienst live is. In feite is de eerste contractperiode hierdoor 45 maanden in plaats	<p>Niet akkoord.</p> <p>In de businesscase kan inschrijver rekening houden met het aantal maanden dat de dienst live is. Opdrachtgever wenst vanaf aanvang implementatie te werken onder de voorwaarden van de af te sluiten overeenkomst.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			van 48 maanden. Voorstel van Inschrijver is om de startdatum van de overeenkomst gelijk te houden aan de datum van ondertekening van het Protocol van Oplevering (PvO). Gaat u hiermee akkoord?	
11.	Beschrijvend document	3.9 Nota van inlichtingen pagina 15	Staat u toe dat inschrijvers nieuwe vragen stellen in Nota van inlichtingen 2? Of mogen er in Nota van inlichtingen 2 alleen vragen worden gesteld over natwoorden van Nota van inlichtingen 1?	Tijdens de tweede vragenronde mogen zowel nieuwe vragen worden gesteld, als vragen over de in deze Eerste Nota van Inlichtingen gegeven antwoorden.
12.	Beschrijvend document	Paragraaf 5.5	<p>Aanbestedende Dienst geeft aan dat voor de beantwoording geldt, er een specifieke indeling aangehouden moet worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. • Lettertype: Arial 10 pnt 2. • Marge boven: 2,12 cm 3. • Marge onder: 2,5 cm 4. • Marge links: 2,5 cm 5. • Marge rechts: 1,95 cm <p>Hoewel Inschrijver begrijpt dat Aanbestedende Dienst zulks concreet mogelijke beantwoording wenst, heeft Inschrijver de ervaring dat dit, mede als maximaliseren van aantal pagina's, de kwaliteit van de beantwoording hierdoor vaak beperkt, daarmee belangrijke zaken achterwege gelaten moeten worden, wellicht onduidelijkheid achterlaat en daarmee nooit in voordeel is voor Aanbestedende Dienst. Zou Aanbestedende Dienst deze eis kunnen laten vervallen? Zo nee, zou U kunnen toelichten waarom niet en zou U daarbij dan minimaal kunnen overwegen de lettergrootte en het type te laten komen vervallen, weergaves niet mee te rekenen en het</p>	<p>Akkoord.</p> <p>De voorgeschreven indeling is met name bedoeld om de leesbaarheid van uw beantwoording te bevorderen. Indien u zeker stelt dat deze leesbaarheid goed is, kunt u zelf uw indeling en het aantal pagina's van uw beantwoording kiezen. Dit geldt zowel voor de beantwoording van de kwaliteitsvragen, als de beantwoording van de wensen met toelichting.</p> <p>Wij benadrukken daarbij wel dat de uitgangspunten van paragraaf 5.3.2 van het Beschrijvend document – duidelijkheid, begrijpelijkheid, realisme en een correct gebruik van de Nederlandse taal – onverkort van kracht blijven. Uw beantwoording dient zich dus te beperken tot de voor de betreffende kwaliteitsvraag of wens relevante aspecten en geen (onnodige) zijwegen te bewandelen.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			maximaal aantal pagina's aan te passen van en naar het volgende: - Wens 10.7, 10.9, 10.10 en 10.11 naar maximaal 4x A4?	
13.	Beschrijvend document	Kwaliteitsvraag 3 pagina 56	U vraagt de kostenaspecten aan te geven in een kwaliteitsvraag terwijl de kosten in het prijzenblad opgenomen moeten worden. Kunt u toelichten waarom u ook in kwaliteitsvraag 3 kostenaspecten terug wilt zien en wat de weging is van dit onderdeel?	In kwaliteitsvraag 3 is inderdaad sprake van kosten <i>aspecten</i> , maar niet van kosten c.q. prijzen. Op basis van de beantwoording van kwaliteitsvraag 3 verwachten Aanbestedende diensten inzicht te krijgen in de kostenstructuur van de aangeboden oplossingen en de mate waarin de flexibiliteit en schaalbaarheid van uw oplossing doorwerken in de kosten van uw dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om het aantal KCC agenten binnen een bepaald tijdsbestek op te schalen, zonder dat dat financiële consequenties heeft voor de Aanbestedende diensten, of de mogelijkheid dit aantal juist af te schalen en daarmee direct kostenbesparingen te realiseren.
14.	Beschrijvend document	Bijlage F – Kerncompetenties	Inschrijver voldoet aan de gevraagde kerncompetenties, echter zijn deze contractueel als onderaannemer van een landelijke provider uitgevoerd. Functioneel voert Inschrijver als Single Point of Contact de opdracht bij deze referent echter als hoofdaannemer uit. Zowel bij implementatie als vanuit dagelijks beheer. Gaat aanbestedende dienst akkoord met het gebruik van deze referentie? In onze ogen staat de contractuele vorm namelijk los van het wel of niet beschikken over de gewenste kerncompetenties en de uitvoering daarvan.	Niet akkoord. Aanbestedende dienst verwacht een Opdrachtnemer te contracteren die aantoonbaar als hoofdaannemer met succes de volledige verantwoordelijkheid voor het referentieproject heeft gedragen.
15.	Beschrijvend document	Bijlage F – Kerncompetenties	U vraagt voor referentie 2 minimaal 20 KCC agenten. Is het aangegeven aantal gebaseerd op gelijktijdigheid of op KCC gebruikers (named)?	Het aangegeven aantal is gebaseerd op gelijktijdigheid.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
16.	Beschrijvend document	Bijlage F – Kerncompetenties	Het betreft hier een Cloud plaats onafhankelijke oplossing ongeacht het aantal locaties en gebruikers, is beverlanden akkoord met een referentie met één gebouw?	Akkoord.

2 PRIJZENBLAD:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
17.	Bijlage C Prijzenblad	algemeen	Mogen er nul bedragen worden ingevuld?	Akkoord. Er mogen bedragen van € 0,00 worden ingevuld.
18.	Bijlage C, Prijzenblad	algemeen	Kan opdrachtgever de aanvullende licenties (met aantallen) op het prijzenblad vermelden. Denk hierbij aan: Algemene voicemail, fax naar email, Meldteksten, wachtrijmelder, keuze menu's, chef / secretaresse schakelingen, wachtmuziek, etc.	Het Prijzenblad is volledig afgestemd op de uitgevraagde functieprofielen, middelen en faciliteiten en wordt derhalve niet aangepast. De door u genoemde voorbeelden m.b.t. 'aanvullende licenties' vallen al onder de uitgevraagde c.q. vereiste faciliteiten (behalve fax naar email, hier is echter geen behoefte aan).
19.	Bijlage C Prijzenblad	algemeen	Inschrijver ziet dat er financiële voordelen behaald kunnen worden door alleen licenties af te nemen die daadwerkelijk gebruikt worden. Kan de opdrachtgever per Gemeente voor elk KCC kanaal (spraak, webchat, e-mail Whatsapp) inzage geven van het gelijktijdig (concurrent) gebruik?	Per KCC is een uitsplitsing gemaakt van het aantal agenten. Deze agenten dienen allemaal gebruik te kunnen maken van de bij het desbetreffende KCC vermelde kanalen: <ul style="list-style-type: none"> • KCC Goes (20 agenten totaal, waarvan 10 gelijktijdig): telefonie, WhatsApp, webchat, e-mail, social media • KCC Reimerswaal (12 agenten, waarvan 2 gelijktijdig): telefonie, WhatsApp • KCC Kapelle (5 agenten, waarvan 2 gelijktijdig): telefonie • KCC Borsele (4 agenten, waarvan 2 gelijktijdig): telefonie • KCC Noord-Beveland (8 agenten, waarvan 2 gelijktijdig): telefonie • ICT desk GR de Bevelanden (5 agenten, waarvan 4 gelijktijdig): telefonie
20.	Bijlage C Prijzenblad	Tab Prijzenblad voorziening gebruikersprofiel E	U vraagt een aantal gebruikers voor de piketdienst. We doen de aanname dat deze gebruikers ook al profiel B, C of D hebben. Is deze aanname juist?	Uw aanname is juist. Zie ook Bijlage D - Bestek, paragraaf 4.3 (functieprofiel E): 'dit is een extra rol / profiel die medewerkers met profiel B t/m D naast hun primaire profiel kunnen krijgen'.
21.	Bijlage C Prijzenblad	Tab Prijzenblad Wallboard applicatie KCC	Betreft dit alleen de wallboard software of is het de bedoeling dat we ook de PC en scherm leveren?	Het betreft alleen wallboard software. Zie ook Bijlage D - Bestek, paragraaf 4.1 'Buiten scope' en eis 3.57 in Bijlage D - Bestek, Annex 1 Programma van eisen en wensen.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
22.	Bijlage C Prijzenblad	Onderdeel 2	U vraagt om 51 USB headsets (draadloos, 2 oortjes) te beprizen. Is het aan de inschrijver om de specificaties te bepalen? (zoals Dect of Bluetooth, noise canceling, etc) Zo nee, kunt u de minimale vereisten voor de headsets aangeven?	Ja, maar wel minimaal vergelijkbaar met (bijvoorbeeld) Jabra Engage 65 Stereo.
23.	Bijlage C Prijzenblad	Onderdeel 3	U vraagt de kosten voor de integratie met 5 intercoms. Inschrijver heeft verder geen specificaties gevonden over welke type, merk en aansluitmogelijkheden deze intercoms hebben. Kunt u deze verschaffen?	De intercoms zijn allen analoge intercoms die nu aangesloten zijn via de huidige telefooncentrale. Verdere specificaties zijn onbekend.
24.	Bijlage C Prijzenblad	Onderdeel 4	Bij kwaliteitsvraag 2 vraagt u de inschrijvers invulling te geven aan het training -en adoptieplan. In het prijzenblad heeft u bij onderdeel 4 de diversen training onderdelen om te beprizen, echter ontbreekt adoptie. Kunt u voor adoptie ook een component toevoegen in het prijzenblad?	Nee, deze wordt niet toegevoegd. De aangeboden werkzaamheden met betrekking tot adoptie dienen onderdeel te zijn van de aangeboden prijzen betreffende implementatie en migratie.
25.	Bijlage C Prijzenblad	Prijzenblad, nummer 7	Indien SIP mag worden aangeboden voor de gemeente Goes en Reimerswaal ontvangt de gegadigde graag een aangepast prijzenblad	SIP mag niet worden aangeboden voor de gemeenten Goes en Reimerswaal. Hiervoor wordt het Prijzenblad derhalve niet aangepast.

3 PROGRAMMA VAN EISEN:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
26.	Bijlage D, Bestek	Algemeen	Zijn de bestaande deurintercoms analoog of IP (i.v.m. het aanbieden van een analoog / IP convertor ATA)? Indien er ATA's gewenst zijn, kan opdrachtgever het prijzenblad aanpassen voor het leveren en installeren van deze ATA's?	De bestaande intercoms zijn analoog. Zie ook vraag 23.
27.	Bijlage D, Bestek	Algemeen	<p>Veel organisaties, waaronder gemeenten, gaan tegenwoordig over op Bellen met Microsoft Teams (Phone), al dan niet met additionele cloud functionaliteit voor bijvoorbeeld telefonistes en/of KCC.</p> <p>Opvallend is dat Aanbestedende dienst (AD) met deze uitvraag/scope geen expliciete uitvraag doet voor een telefoniesysteem / aanvullende functionaliteit gebaseerd op Microsoft (MS) Teams Phone.</p> <ol style="list-style-type: none"> Klopt het dat AD geen systeem wenst/vereist gebaseerd op MS Teams Phone? Kan AD aangeven waarom een systeem gebaseerd op MS Teams Phone niet (expliciet) uitgevraagd is? Hoe kijkt AD aan tegen bellen met MS Teams? <p>Indien een oplossing op basis van Bellen met MS Teams toegestaan is, klopt het dat AD de benodigde MS licenties zelf ter beschikking stelt?</p>	<p>Er wordt inderdaad niet specifiek gevraagd om Bellen met Microsoft Teams (Phone):</p> <ol style="list-style-type: none"> We eisen telefoniefunctiefunctionaliteit zonder te verwijzen naar een specifieke oplossing, dus ook niet MS Teams Phone; Zie antwoord bij punt 1; We staan open voor bellen via MS Teams, maar staan ook open voor andere oplossingen (zie punt 1). <p>Het is wenselijk dat MS Teams geïntegreerd kan worden met de aangeboden oplossing (zie tabblad 10 van Bijlage D - Bestek, Annex 1 Programma van eisen en wensen). Of en wanneer er een MS Teams integratie gaat plaatsvinden staat hier geheel los van.</p>
28.	Bijlage D Bestek	3.2.1 pagina 6	Bij punt 3 spreekt u over 6 x JKC. Zijn dit allemaal losstaande systemen en dient er per systeem een koppeling te worden gebouwd?	Dit zijn losstaande systemen, waarvan er 4 gekoppeld dienen te worden. Zie ook vermelde aantallen in Bijlage D - Bestek, paragraaf 4.3.3 en eis 4.4. in Bijlage D - Bestek, Annex 1 Programma van eisen en wensen.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
29.	Bijlage D Bestek	3.2.2.2 Pagina 6	U geeft aan dat iedere medewerker met een Unified Communications client dient te beschikken over softphone functionaliteit zowel op de desktop als smartphone client. Klopt de interpretatie van de inschrijver dat profiel C ook over softphone functionaliteit moet beschikken?	Dit klopt niet. Zie 4.3.2 (P 11) en 4.2 C (P 10). Daar staat aangegeven dat de 75 medewerkers met Profiel C (kantoormedewerker type 2) moeten beschikken over een UC client voor de smartphone, niet over een UC client voor de desktop. Voor de profielen B en D moet wel de beschikking zijn over een UC client voor de desktop.
30.	Bijlage D Bestek	4.2 pagina 9	In het KCC wordt gesproken over WhatsApp. Mogen we de huidige nummers hergebruiken?	Ja, als bedoeld wordt de mobiele nummers die nu gebruikt worden om naar de gemeente Goes en naar de gemeente Reimerswaal een WhatsApp te sturen, dan is het inderdaad de bedoeling dat deze nummers gebruikt blijven worden in de toekomst. Voor Goes geldt overigens dat overname van het nummer alleen kan door een preferred business provider indien dit noodzakelijk is.
31.	Bijlage D Bestek	4.2 pagina 9	Het platform bevindt zich in de EER maar dat geldt niet voor het WhatsApp kanaal. Hoe moeten we hiermee omgaan?	Het WhatsApp kanaal op zich maakt geen deel uit van uw dienstverlening zelf en valt derhalve buiten de eis dat dit zich in de EER dient te bevinden. Vanzelfsprekend dient de verwerking van persoonsgegevens, ook indien deze via het WhatsApp kanaal worden uitgewisseld, plaats te vinden binnen de EER en dus te worden beheerst door de AVG (GDPR).
32.	Bijlage D Bestek	4.2 / pag. 9 van 15	M.b.t. Gebruikersprofiel A Contactcenter medewerker (KCC): Hoeveel gesprekken (telefonie) worden er, per maand, per Deelnemer, verwerkt/afgehandeld binnen de KCC's per Deelnemer? Welke percentage van deze gesprekken wordt, per Deelnemer, doorverbonden naar collega's / backoffice belgroepen en welk percentage van de gesprekken wordt afgehandeld op de KCC's?	Aanbestedende diensten beschikken niet over deze gegevens.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
33.	Bijlage D Bestek & Bijlage C Prijzenblad	4.3.2 / pag. 11 van 15 Prijzenblad regel 5 en 6	Voorziening gebruikersprofiel A (Contactcenter medewerker KCC) Als Aantal wordt genoemd 30 en 54. Klopt het dat, ter vermelding van de pricing in het Prijzenblad, het aantal concurrent gebruikers (aantal gelijktijdig ingelogd in de KCC-app over alle Deelnemers) gelijktijdig maximaal 30 is en het aantal named gebruikers 54?	Uw aannname is juist. Het maximaal aantal concurrent gebruikers is maximaal 30 en het aantal 'named' gebruikers is 54.
34.	Bijlage D Bestek & Bijlage C Prijzenblad	4.3.3, pag. 14 van 15	“Integratie bestaande deurintercoms met de telecommunicatievoorziening: • Gemeente Goes: 1 • Gemeente Borsele: 2 • Gemeente Reimerswaal: 2eurintercoms“ Welke deurintercoms betreft dit? Bijv. Analoge of SIP uitvoering? Indien SIP, welk merk/type?	De bestaande intercoms zijn analoog. Zie ook vraag 23.
35.	Bijlage D Bestek	4.3.3. koppelingen	Kunt u een specificatie van de deurintercoms verstrekken?	De bestaande intercoms zijn analoog. Zie ook vraag 23.
36.	Bijlage D Bestek	4.3.3 koppelingen	Mogen we i.p.v. bestaande faxen overnemen ook een alternatieve oplossing aanbieden waarbij u ook faxen kunt ontvangen en versturen?	Nee, de bestaande faxen worden overgenomen.
37.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 1.7	Er wordt een beschikbaarheid gevraagd van 99.9%, wij adviseren kijkend naar onze ervaring binnen de gemeente en de gewenste beschikbaarheid dit om te zetten naar een eis van 99.999%?	De eis voor een <u>minimale</u> beschikbaarheid van 99,9% blijft gehandhaafd.
38.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 1.9	De opdrachtgever wil een schaalbaarheid waar het mogelijk is tot volledig afschalen, wenst de opdrachtgever deze schaalbaarheid ook voor de capaciteit van de SIP trunk?	Ja, de opdrachtgever wenst ook voor de SIP trunk schaalbaarheid.
39.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 1.11	De opdrachtgever wil een schaalbaarheid waar het mogelijk is tot volledig afschalen, wenst de	Nee, de SIP trunk hoeft niet volledig afgeschaald te worden.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			opdrachtgever deze schaalbaarheid ook voor de capaciteit van de SIP trunk?	
40.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 1.11	Garandeert de opdrachtgever de benodigde kwaliteit binnen de VMware Horizon omgeving en de koppeling met de microfoon en luidspreker van de randapparatuur, voor het opbouwen en voeren van een VoIP gesprek?	Akkoord. Inschrijver dient wel expliciet de eisen aan te geven die gesteld worden aan de VMware Horizon omgeving, die nodig zijn voor de benodigde kwaliteit.
41.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 1.13 / 1.14	Inschrijver wil een public cloud oplossing aanbieden waarbij de data op meerdere datacenters en servers met een uptime van 99.999% beschikbaar is. Met dit in gedachte is een backup strategie, zoals veel toegepast in on-premise/private cloud oplossingen overbodig geworden. Kan de opdrachtgever zich hierin vinden?	Niet akkoord.
42.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 1.15	Kan opdrachtgever deze eis nader formuleren? Bestaande systemen, applicaties, LAN en Wan vallen toch buiten deze aanbesteding en worden beheerd door opdrachtgever (of derden), opdrachtnemer kan hiervoor toch niet verantwoordelijk voor gesteld worden. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen of anders formuleren?	Niet akkoord. Er staat bij eis 1.15: "Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor [...] en de samenwerking met [...]". Nadrukkelijk: voor de samenwerking met. Dat is niet hetzelfde als verantwoordelijk zijn voor deze componenten an sich.
43.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.1	Opdrachtgever vraagt een geïntegreerd communicatieoplossing (voor spraak, chat, presence, videoconference, collaboration), daarnaast worden bij de Wensen 10.3 ook een integratie met MS Teams uitgevraagd. Het is inschrijver niet duidelijk hoe zij de nieuwe situatie voor zich zien? Zou Opdrachtgever meer informatie kunnen geven over welke applicatie leidend is voor de chat, videoconferentie en collaboration.	Voor chat, videoconference en collaboration is MS Teams leidend.
44.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.1	Zijn de bestaande faxen analoog of IP (i.v.m. het aanbieden van een analoog / IP convertor ATA)?	De huidige faxen zijn analoog.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			Indien er ATA's gewenst zijn, kan opdrachtgever het prijzenblad aanpassen voor het leveren en installeren van deze ATA's?	In het Prijzenblad dient Inschrijver bij de regel 'Integratie faxen' tevens 2 benodigde analoge koppelvlakken (ATA's) mee te nemen in de prijs.
45.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.1	Opdrachtgever vraagt een communicatieoplossing met ondersteuning voor videoconference. Is de bestaande IT omgeving van opdrachtgever geschikt voor videoconference?	Ja, MS Teams wordt al enkele jaren ingezet.
46.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2	Als SIP trunk verhuist dient te worden naar het datacenter van de inschrijver zijn de kosten voor deze verhuizing van de opdrachtgever? Dit omdat opdrachtgever de huidige contractant is bij SIP trunk leverancier (Vodafone)	Dit is juist kosten voor het verhuizen van de SIP trunk komen ten laste van de opdrachtgever.
47.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2	De eis is om gebruik te maken van de bestaande Vodafone SIP trunks. Deze eis beperkt de aan te bieden oplossingen enorm en geeft Vodafone een voordeel in deze aanbesteding. Wanneer zijn de SIP trunks van de gemeente Goes, GR de Bevelanden en gemeente Reimerswaal contractvrij? Is het vanuit kwaliteitsoogpunt (vermindering SPoF) een optie om de gemeente Goes, GR de Bevelanden en gemeente Reimerswaal op een later tijdstip (wanneer deze contractvrij zijn) te migreren naar de nieuwe "Telecommunicatie als een Dienst" oplossing?	De huidige overeenkomst voor de SIP trunks heeft een looptijd tot 20 september 2027 en kan niet tussentijds worden opgezegd. Hoe en of deze SIP trunks na de bestaande overeenkomst te migreren wordt t.z.t. bezien.
48.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2	De eis is om gebruik te maken van de bestaande Vodafone SIP trunks. Deze eis beperkt de aan te bieden oplossingen enorm en geeft Vodafone een voordeel in deze aanbesteding. Is het contractueel mogelijk om de bestaande telefoonnummers te porteren naar een nieuwe SIP trunk (en eventueel nieuwe nummers aan te vragen voor de bestaande SIP trunk, indien dit contractueel noodzakelijk is).	Dit is niet mogelijk, zie ook antwoord vraag 47.
49.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2	De eis is om gebruik te maken van de bestaande Vodafone SIP trunks. Deze eis beperkt de aan te bieden oplossingen enorm en geeft Vodafone een	Dit is niet mogelijk, zie ook antwoord vraag 47.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			voordeel in deze aanbesteding. Is afkoop van het bestaande contract een optie?	
50.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2	Is er een technische tekening beschikbaar van hoe de GT Vast- SIP Trunk van Vodafone voor Gemeente Goes en Reimerswaal nu afgeleverd wordt in de datacenters?	Nee, deze tekening is niet beschikbaar
51.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2	Is er de mogelijkheid dat Vodafone zijn GT Vast SIP Trunk direct aflevert binnen Azure?	Onbekend, aanbestedende dienst weet niet exact waar Vodafone SIP trunks direct kan afleveren.
52.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2	De Vodafone GT Vast SIP aansluitingen worden afgeleverd in de genoemde datacenters, is het mogelijk om binnen deze datacenters een redundant audiocodes te installeren op de IT Infra van de Gemeente?	Aanbestedende dienst heeft momenteel geen kennis van de mogelijkheid of een redundant audiocodes geïnstalleerd kan worden,
53.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2	Opdrachtgever is contractant van de GT Vast SIP trunk. Wij nemen aan dat, bij een verhuizing van de SIP trunk, de kosten voor rekening van opdrachtgever komen. Is dit correct?	Dit is juist. Zie ook antwoord vraag 46.
54.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2	“.. De SIP-trunk dient hiertoe mogelijk te worden 'verhuisd' naar het datacenter van Opdrachtnemer. ...” Klopt het dat de eenmalige kosten van de GT Vast provider, voor deze verhuizing, niet hoeft te worden meegenomen in het Prijzenblad?	Dit is juist. Zie ook antwoord vraag 46.
55.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2 – 2.3 - 2.8 – 2.9 – 2.10 - 5.18	Dient de SIP infrastructuur per gemeente gescheiden te zijn voor gebruikers van desbetreffende gemeente voor uitbel functionaliteit?	Nee, hierbij tevens verwijzend naar eis 5.19.
56.	Bestek Annex 1 PVE	Tab 3 KCC Eis 3.6	Kunt u deze eis nader specificeren? Bedoelt u dat er eerst social media berichten worden opgehaald en deze worden doorgestuurd? (Social listening). Of bedoelt u dat iemand een bv. tweet stuurt en deze wordt doorgezet? Of beide situaties?	Aanbestedende diensten bedoelen dat iemand een bv. tweet stuurt en deze wordt doorgezet, het betreft dus geen social listening.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
57.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.24	Dient er bij het IP toestel een UTP aansluitsnoer en patchkabel aangeboden te worden? Zo ja, welk classificatie, welke lengte en in welke kleur?	Nee, er behoeven geen UTP aansluitsnoer en patchkabel aangeboden te worden.
58.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.27	De mobiele client is een integraal onderdeel van de applicatie suite waarmee zonder gebruik te maken van een mobiel spraaknetwerk maar via (mobiele) data een gesprek opbouwt. De mobiele netwerken in Nederland zijn dusdanig dat dit door de gebruiker niet wordt gemerkt. Wel heeft de leverancier call trough op haar short term roadmap staan mocht deze functie echt noodzakelijk zijn. Is dit akkoord?	Akkoord.
59.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.3	WhatsApp integratie; Er wordt verwezen naar tabblad koppelingen. Op het tabblad koppelingen wordt whatsapp niet genoemd. De aanbieder leest 3.3. als volgend; Elke gemeente heeft een eigen WhatsApp ingang of nummer maar er wordt gebruik gemaakt van een WhatsApp provider voor alle gemeentes. Is dit correct?	Dit is niet correct. Op het tabblad koppelingen wordt WhatsApp wel genoemd, namelijk bij eis 4.3. Goes heeft een 06-nummer waar WhatsApp berichten naar gestuurd kunnen worden en ontvangt deze berichten nu in Obi4Wan. Reimerswaal heeft een ander 06-nummer waar WhatsApp berichten naar gestuurd kunnen worden en ontvangt deze berichten nu op een mobiele telefoon en maakt voor de beantwoording gebruik van WhatsApp web.
60.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.6	Socialmedia ; Er wordt verwezen naar tabblad koppelingen. Op het tabblad koppelingen wordt socialmedia niet genoemd. De aanbieder leest neemt het volgende aan; op dit moment heeft gemeente Goes alleen een Socialmedia ingang en de toekomstige gemeentes maken gebruik van dezelfde socialmedia partner. Idem aan 3.3, betreft social media	Uw aanname is niet correct. Zie eis 4.3 op tabblad Koppelingen voor de diverse social media die door de verschillende organisaties al dan niet wordt geëist ter integratie. Zie verder het antwoord bij vraag 59.
61.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.11	punt 1 Cherry picking. De gevraagde functie staat haaks op het doel van een contact center;	Niet akkoord. Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			conversaties snel en effectief afhandelen. De gewenste functie spreek daarnaast punt 3.8 tegen. Is opdrachtgever bereid deze eis omzetten naar wens	
62.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.13 punt 1	Aanbieder neemt aan dat hier geen VIP-functie of last agent bedoeld (welke uiteraard mogelijk zijn) maar routing op basis van CLI. Wil de opdrachtgever de CLI nummers in het beheer portal van het KCC onderhouden of via een externe applicatie zoals een CRM of klant systeem?	Aanbestedende dienst wil dit in ieder geval kunnen beheren via het beheer portal van de KCC applicatie. Aanvullend via een crm of klantsysteem is mooi meegenomen maar geen eis.
63.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.14	Opdrachtgever vraagt Cherry Picking uit. In Klantcontact is dit geen gebruikelijke feature, o.a. omdat dit negatief gedrag kan uitlokken. Binnen Klantcontact wordt voorrang meestal verleend o.b.v. gespecificeerde skill groups. Wat is de use case van de opdrachtgever voor deze functie?	Zie het antwoord op vraag 61.
64.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.15	De functie die wordt uitgevraagd is tegenstrijdig met wat bij Eisen 3.13 & 3.14 wordt uitgevraagd. Wat is de use case van de opdrachtgever voor deze functie?	Het zijn op zich staande eisen, gekoppeld aan een bepaalde functionaliteit waarvan Opdrachtgever gebruik dient te kunnen maken. Deze zijn niet tegenstrijdig met elkaar.
65.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.20	Gelijk aan 3.11 De gevraagde functie staat haaks op het doel van een contact center; conversaties snel en effectief afhandelen. De gewenste functie spreek daarnaast punt 3.8 tegen. Is opdrachtgever bereid deze eis omzetten naar wens?	Zie het antwoord op vraag 61.
66.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.20	Opdrachtgever vraagt als ware "Cherry Picking" uit voor tekstberichten. In Klantcontact is dit geen gebruikelijke feature, o.a. omdat dit negatief gedrag kan uitlokken. Binnen Klantcontact wordt voorrang meestal verleend o.b.v. gespecificeerde skill groups. Wat is de use case van de opdrachtgever voor deze functie?	Zie het antwoord op vraag 61.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
67.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.24	Wat is de use case van de opdrachtgever om binnen een KCC oplossing te routeren naar een specifieke persoon binnen de organisatie?	De aanbestedende dienst bestaat uit meerdere kleinere organisaties waarbij voor bepaalde specialistische functies slechts 1 of 2 medewerkers beschikbaar zijn. Vandaar de eis om specifiek naar een dergelijk persoon te kunnen routeren.
68.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.25	Gelijk aan 3.11 Cherry picking. De gevraagde functie staat haaks op het doel van een contact center; conversaties snel en effectief afhandelen. De gewenste functie spreek daarnaast punt 3.8 tegen. Is opdrachtgever bereid deze eis omzetten naar wens?	Zie het antwoord op vraag 61.
69.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.48	Wat is de use case van deze eis om een gesprek op de smartphone aan te nemen? Dit in combinatie met eis 4.4. waar een koppeling wordt uitgevraagd met Join Klant Contact waar tijdens een klantinteractie naar voren wordt getoond. Ervaring leert dat het scherm van een smartphone hier te klein voor is voor deze manier van werken.	De use case hiervoor is het mogelijk maken van thuiswerken, ook voor callcenter agenten. Enkel om de telefoonoproep te beantwoorden, niet om de hele KCC-omgeving op te bedienen. Daarvoor is een thuiswerkplek beschikbaar waar de VDI-omgeving op gedraaid wordt die ook op kantoor wordt gebruikt.
70.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.51	Is het akkoord als de oplossing de historisch klantcontactmomenten ophaalt uit JKC (Join Klant Contact)?	Het is aanbestedende diensten niet duidelijk wat u precies bedoelt met "historische klantcontactmomenten". Zijn dit alleen contactmomenten van voor de livegang? Dan: Akkoord. Betreft dit contactmomenten van na de livegang? Dan: Niet akkoord.
71.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 3.57	Levering van de centrale beeldschermen is buiten de scope van de uitvraag. Bent u bereid om de integratie en inrichting verantwoording voor de beeldschermen bij opdrachtnemer aan te passen in: verantwoording over de te leveren wall board applicatie?	Akkoord. Aanbestedende dienst is bereid tot de volgende aanpassing. De verantwoordelijkheid voor de integratie en inrichting van de te leveren wall board applicatie ligt bij Opdrachtnemer.
72.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 4.3	Meta hanteert voor Whatsapp Business een prijs per aantal gesprekken per maand. Kan de Opdrachtgever per gemeente inzicht geven in het	Aanbestedende dienst beschikt niet over deze gegevens.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
73.	Bestek Annex 1 PVE	Tabblad 4. Koppelingen, Eis 4.4 "Join Klant Contact (integratie)"	<p>aantal Whatsapp gesprekken zij voeren per maand?</p> <p>4.4 zegt:</p> <p>".. De gemeenten beschikken over een eigen klantcontactsysteem van de leverancier Decos (Join Klant Contact (JKC)). Voor de volgende afdelingen voorziet Opdrachtnemer in een koppeling tussen JKC en de contactcenteromgeving (onderdeel opdracht):</p> <p>..</p> <p>".. Afhankelijk van de specifieke functionele eisen en wensen van de afdeling en de technische mogelijkheden van de koppeling kunnen diverse functies worden geboden, waaronder tenminste:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registratie van telefonische klantcontacten (pop-up van klantinformatie aan de hand van herkenning van het telefoonnummer van de beller); 2. Geautomatiseerd vullen van klantinformatie, zoals het door de beller gepresenteerde telefoonnummer. .." <p>Inschrijver heeft hierover een aantal vragen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Klopt het dat het realiseren van de koppelingen met JOIN Klantcontact voor het KCC Goes, Reimerswaal, Borsele en Servicedesk ICR GR de Bevelanden moet worden meegenomen in het Prijzenblad? Zo ja, waar in het Prijzenblad? 	<p>Antwoord vraag 1 t/m 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het klopt dat er 4 koppelingen met Join Klantcontact zijn vereist. Wij hebben verzuimd om deze op te nemen in het Prijzenblad. U ontvangt hierbij een aangepast Prijzenblad; 2. Eventuele kosten aan de kant van Decos hoeven niet te worden opgenomen; 3. Aanbestedende dienst beschikt niet over een API-beschrijving; 4. Goes gaat hiervoor in 2024 mogelijk een aanbesteding starten. Het gaat dan om omnichannel CRM/Klantcontactsysteem. Een aanbesteding zal bepalen wie de leverancier wordt hiervoor. Aanbestedende diensten stellen het op prijs als u een lijst zou kunnen aanleveren met leveranciers waar u actieve integraties mee heeft.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>2) Klopt het dat de kosten aan de kant van Decos voor het gezamenlijk realiseren van deze koppeling niet hoeft te worden opgenomen?</p> <p>3) Kan AD de API-beschrijvingen aangeven van Decos JOIN Klantcontact hiervoor?</p> <p>4) “.. Nb. In de loop van 2023 vervangt gemeente Goes JKC mogelijk voor een andere oplossing. ..”: Welke andere oplossing betreft dit?</p> <p>Wanneer in 2023 wordt JKC mogelijk vervangen bij gemeente Goes?</p>	
74.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 4.4	Kan de opdrachtgever de API-documenten delen van het JKC-systeem waar beschreven staat hoe deze koppelingen specifiek gebouwd te kunnen worden, dit om misstanden te voorkomen met de voorgenomen softwareoplossing en om een goede inschatting van de prijs te kunnen maken.,	Aanbestedende diensten beschikken niet over deze gegevens.
75.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 5.1	Kan de opdrachtgever verduidelijken wat voor taken zij binnen het functioneel beheer van de voicemailomgeving?	Iedere gebruiker dient te kunnen beschikken over een voicemailbox (zie eis 2.2 in Bijlage D - Bestek, Annex 1 Programma van eisen en wensen). Vanuit een beheeromgeving dient Opdrachtgever zelf de voicemailboxen te kunnen aanmaken, inrichten en toewijzen aan gebruikers.
76.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 5.2	Opdrachtgever geeft aan bij punt 3 dat zij de rechten hebben voor technisch beheer. In Eis 2.1 vraagt opdrachtgever een Cloud oplossing uit. Bij cloud oplossingen is juist het technisch beheer uitbesteed aan de leverancier, waardoor de opdrachtgever alleen nog hoeft te richten op het functioneel beheer. Kan de opdrachtgever dit onderdeel van de eis laten vervallen?	<p>Deels akkoord.</p> <p>Het technisch beheer van componenten die binnen de infrastructuur van GR de Bevelanden dienen te worden geïnstalleerd worden door GR de Bevelanden beheerd.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
77.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 5.18	Voor de KCC oplossing staan de details van de factuur niet in het portaal, maar worden apart in excel formaat gestuurd. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Indien u refereert naar punt 1 bij eis 5.18, dan is dit akkoord. Heeft u uw vraag anders bedoeld, dan verzoeken wij u uw vraag te verduidelijken tijdens de tweede vragenronde.
78.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 6.1	Inschrijver zit middenin een ISO 27001 certificering en verwacht medio Q3 2023 gecertificeerd te zijn. Is dit akkoord voor opdrachtgever?	Akkoord. Opdrachtnemer dient te beschikken over een op de gevraagde dienstverlening betrekking hebbend ISMS (Information Security Management System) dat is gebaseerd op ISO 27001 of vergelijkbaar en waarvan opzet, bestaan en werking kunnen worden aangetoond.
79.	Bestek Annex 1 PVE	Tab 3 KCC Eis 6.3 en 6.4	Kunt u aangeven of deze eis ook voor de social channels inclusief WhatsApp geldt?	Voor de social channels, indien deze zich buiten de EER bevinden, gelden deze eisen niet. Zie ook het antwoord op vraag 31.
80.	Bestek Annex 1 PVE	Tab 6 Informatie-beveiliging Eis 6.6	We doen de aanname dat u hier alleen de datastromen tussen de gebruikers (agenten en/of medewerkers) bedoelt. Is deze aanname juist?	Uw aanname is juist.
81.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 8.1	Inschrijvende partij gaat ervanuit dat zij alleen verantwoordelijk is voor de implementatie en testen van alle software, hardware en koppelingen die zij leveren t.b.v. de oplossing.	Uw aanname is niet juist. Zie het bepaalde in eis 8.1
82.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 8.1	Kunt de term netwerkverbindingen nader specificeren? Wat verwacht u van inschrijvende dienst onder deze?	Aanbestedende diensten verwachten dat de Inschrijver een oplossing aanbiedt die werkt met de bestaande (netwerk)verbindingen of dat er op z'n minst vanuit de inschrijver minimale eisen aan de (netwerk)verbindingen gesteld worden, zie hiervoor bijlage '27032023_BIJLAGE D - Bestek Annex 2 ICT Infrastructuur_Telecommunicatie als een dienst_BO'.
83.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 8.8	Inschrijvende dienst heeft vanwege haar ervaring in de telecom al testprotocollen om te zorgen dat de omgevingen naar tevredenheid getest worden. Graag zouden wij Opdrachtgever willen vragen om de tekst zodanig aan te passen dat tijdens de implementatiefase de Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen een testprotocol overeenkomen.	Akkoord. Opdrachtgever en Opdrachtnemer leveren beiden input voor een op te stellen testprotocol en komen gezamenlijk tot een definitief testprotocol.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
84.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 8.8	Hoe lang dient de PoC actief te zijn en hoeveel tijd (uren) is er een Engineer van de inschrijver gewenst om deze PoC te begeleiden?	De PoC dient actief te zijn tot alle eisen getest en geaccepteerd zijn. Hoeveel tijd een Engineer van de Inschrijver nodig is, is afhankelijk van de kwaliteit van de PoC.
85.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 8.8	Kan opdrachtgever de PoC apart vermelden op het prijzenblad?	Nee, de PoC wordt niet separaat opgenomen op het prijzenblad, maar maakt volledig deel uit van uw aanbieding.
86.	Bestek Annex 1 PVE	Tab 9 Dienstverlening & SLA Eis 9.6 Single point of contact	Opdrachtnemer is te allen tijde bereid om mee te werken aan een oplossing, ook als het buiten haar eigen domein ligt. Maar Opdrachtgever dient er rekening mee te houden dat Opdrachtnemer niet de contractant is van producten en diensten die niet binnen haar domein liggen en dus beperkt is in het nemen van de regie. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord en kan zij de eis hierop aanpassen?	Akkoord. Eis 9.6 is aangepast. De nieuwe tekst is: <i>Opdrachtgever kan niet inschatten of een storing te wijten is aan componenten die zijn geleverd door "derden". Bij incidenten waarbij meerdere leveranciers betrokken zijn fungeert Opdrachtnemer als Single Point of Contact. Wij verwachten niet dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de coördinatie van de oplossing van het incident, maar wel dat Opdrachtnemer de aanbestedende diensten daarbij actief ondersteunt.</i>
87.	Bestek Annex 1 PVE	Tab 9 Dienstverlening & SLA Eis 9.12, 9.13	Rij 18 Change management. U vraagt aan opdrachtnemer om een aantal dagelijkse aanpassingen te doen. Kunt u aangeven hoeveel aanpassingen dit ongeveer betreft? Of heeft u hier de term opdrachtgever bedoelt?	Dagelijks change management zoals in deze eis beschreven is voor opdrachtgever zelf. Tweedelijns ondersteuning voor complexere zaken is voor opdrachtgever. Uitgangspunt is dat dit niet op dagelijkse basis zal plaats hoeven vinden.
88.	Bestek Annex 1 PVE	Tab 9 Dienstverlening & SLA Eis 9.13	Opdrachtnemer voert onderhoud uit op werkdagen tussen 00:00 en 06:00. Dit wordt in 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen van te voren aangegeven in 20% minimaal vijf werkdagen van te voren. Updates betrekking hebbende op KCC oplossing worden uitgevoerd op dinsdag na einde van 18.00 uur. Opdrachtgever kan contact opnemen met de Customer Succes Manager bij bezwaar. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
89.	Bestek Annex 1 PVE	Tab 9 Dienstverlening & SLA Major storingen Eisen 9.17 – 9.19 – 9.20	<p>Inschrijver en heeft een groot aantal zakelijke klanten en een publieke dienstverlening. Bij verstoringen is het daarom in het publieke belang dat deze verstoring zo spoedig mogelijk wordt hersteld. Daarmee is het tegelijkertijd niet wenselijk dat voor verschillende klanten verschillende oplostijden worden gehanteerd. Dit zou de reguliere voortgang van oplossen kunnen verstoren. Zou aanbestedende dienst akkoord willen gaan met de hieronder marktconforme oplostijden?</p> <p>P1/ Critical storingen worden binnen 6 uur opgelost. P2/ Hoog classificatie worden binnen 6 uur opgelost. P3/Midden storingen kennen een hersteltijd van minder dan 12 uur . P4/ laag storingen geldt een maximale oplostijd binnen 5 werkdagen.</p>	Niet akkoord.
90.	Bestek Annex 1 PVE	Tab 9 Dienstverlening & SLA Major storingen : Eisen 9.17, 9.19 en 9.20	<p>Inschrijver hanteert 4 categorieën met een andere “definitie” bij incidenten, te weten: P1 Critical; de totale dienst is verstoord P2 Hoog; groot deel van de dienst is verstoord P3 Midden; een deel van de dienst is verstoord P4 laag; een klein deel van de dienst is verstoord.</p> <p>Om het voor zowel de Opdrachtgever als Inschrijver zo gestroomlijnd mogelijk te maken is het handig om de incidentclassificatie van inschrijver danwel soortgelijke definities te hanteren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	Niet akkoord.
91.	Bestek Annex 1 PVE	Tab 9 Dienstverlening & SLA	Om incidenten snel en efficiënt op te lossen, bepaald inschrijver de prioriteit. Indien de Opdrachtgever van mening is dat een prioriteit verhoogd moet worden, kan dit altijd bij de	Akkoord. Aanbestedende diensten behouden echter te allen tijde de vrijheid om zelf een prioriteit te verhogen. Nadien

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
		Classificatie storing Eis 9.21	servicemanager aangegeven worden, maar kan de Opdrachtgever een prioriteit niet zelf verhogen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	kan deze escalatieaanpassing in prioriteit gezamenlijk geëvalueerd worden.
92.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 9.22	Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat de korting op de factuur bepaald wordt a.h.v. de waarde van het desbetreffende onderdeel en niet op de totaalfactuur? Als voorbeeld: het niet tijdig op (kunnen) lossen van de storing aan de IVR staat los van de belkosten.	Niet akkoord. Aanbestedende diensten zullen niet automatische een boete opleggen; deze is afhankelijk van de omstandigheden, de aard en het handelen van de opdrachtnemer. Ook de hoogte van de eventuele boete is niet automatisch het genoemde percentage. De korting betreft de hele factuur.
93.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 9.24	Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat landelijke provider storingen (b.v. brand datacenter, hack, etc.) ook uitgesloten worden	Akkoord. Echter uitsluitend indien deze provider storingen niet onder de Opdracht van Opdrachtnemer vallen.
94.	Bestek Annex 1 PVE	Tabblad 10 (Wensen)	Bij akkoord van het aanbieden van de integrale SIP ontvangt de gegadigde graag de verkeervolumes van de gemeente Goes en Reimerswaal.	Niet akkoord. De GT Vast SIP-trunks van de gemeenten Goes en Reimerswaal blijven behouden zoals eerder aangegeven. Vanuit dit gegeven is het niet relevant om van deze gemeenten verkeervolumes te verstrekken.
95.	Bestek Annex 1 PVE & Bestek Annex 2 – Infrastructuur	Tabblad Wensen 10.1 t/m 10.3 en 10.9	Bij diverse wensen wordt genoemd “.. De telecommunicatievoorziening kan geïntegreerd worden met MS Teams. ..” en “.. De contactcenteromgeving kan geïntegreerd worden met Microsoft Teams (MS Teams). ..” Inschrijver heeft hierover een aantal vragen: 1. Wordt MS Teams nu al gebruikt bij Deelnemende Organisaties? Zo ja:	Aanbestedende diensten beantwoorden uw vragen als volgt: 1. Ja; 2. MS Teams wordt bij alle 6 organisaties gebruikt voor videovergaderen, door alle gebruikersgroepen (in meer of mindere mate) en is bij alle gebruikers uitgerold; 3. MS Teams wordt binnen en buiten de VDI omgeving gebruikt; 4. Ja; 5. De gebruikers hebben diverse ervaringen, sommigen gebruiken het (bijna) nooit, sommigen dagelijks en alles daartussenin De deelnemende organisaties beschikken over 1475 MS licenties m.b.t. de werkplek.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>2. Bij welke Deelnemende organisaties, waarvoor, bij welke gebruikers(groepen) en in welke mate is nu MS Teams uitgerold?</p> <p>3. Hoe wordt MS Teams nu gebruikt i.c.m. de Werkplek- en kantooromgeving m.b.t. de Werkstations en Virtualisatie?</p> <p>4. Werken alle Deelnemende organisaties met één MS Tenant?</p> <p>5. Wat zijn de ervaringen van de gebruikers met werken met MS Teams?</p> <p>Over welke en hoeveel MS Licenties (m.b.t. de werkplek) beschikken de Deelnemende organisatie nu?</p>	
96.	Bestek Annex 1 PVE	Wens 10.2	Kan Opdrachtgever verduidelijken of de wens m.b.t. Presence statussen betrekking heeft tot het Telecommunicatieplatform of het KCC platform?	Deze wens heeft betrekking op zowel het Telecommunicatieplatform als het KCC platform. Aanbestedende diensten wensen dat zowel gebruikers van de UC clients (de medewerkers) als de agenten in het KCC de presence statussen van andere gebruikers kunnen zien.
97.	Bestek Annex 1 PVE	Wensen 10.3, 10.4 & 10.9	U wenst een uitwisseling tussen de beschikbaarheidsinformatie tussen uw MS Teams omgeving (M365 E3) en de beoogde telecommunicatie voorziening. MS Teams telefonie presence kan alleen native in MS Teams worden getoond indien u de bestaande MS Teams omgeving voorziet van E5 of MS telefonie (phone system licenties). U geeft bij 10.5 aan dat opdrachtgever voorziet in eventueel benodigde licenties. Het toevoegen van 1475 aanvullende	Het prijsaanbod wat u doet, omvat ook alle benodigde licenties voor de aangeboden oplossing. Indien u MSTeams aanbiedt, zet u onderaan prijzenblad op de regels "Overig" de licentiekosten voor 1475 phone system licenties.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			MS365 licenties is voor de opdrachtgever een extra investering buiten de scope van de opdracht. Echter, is de samenhang van deze wensen en uw aanvullende investering dusdanig dat inschrijver graag inzicht wil krijgen in uw weging m.b.t. deze investering aanvullend op de in kolom E aangegeven punten. Kunt u deze informatie verschaffen?	
98.	Bestek Annex 1 PVE	Wens 10.5	U wenst integratie met MS Teams zodat u extern kunt bellen met MS Teams. Kunt u in het kader van een gelijkspeelveld voor alle inschrijvers aangeven welke aanvullende punten u toekent indien inschrijver geen gebruik hoeft te maken van een aanvullende M365 E5 of MS telefonie (phone system licenties)?	Zie ook het antwoord op vraag 97. Hierdoor is er sprake van een gelijk speelveld.
99.	Bestek Annex 1 PVE	Wens 10.5	Er wordt gevraagd om een toekomstige Teams integratie voor bellen, moet het platform Microsoft teams gecertificeerd zijn of in het traject voor certificering zitten? Dit omdat Microsoft Teams continue in beweging is en hiermee dus een platform krijgt die altijd compliance is aan de nieuwste eisen, presence uitwisselingen, firmware, integratie, functionaliteiten die Microsoft doorvoert?	Nee. Het platform hoeft niet MS Teams gecertificeerd te zijn.
100.	Bestek Annex 1 PVE	Wens 10.5	Er wordt gesproken dat Teams telefonie (Extern bellen) buiten scope is. Is er een specifieke reden waarom Opdrachtgever niet wilt bellen met Microsoft Teams op basis van Direct Routing technologie?	Zie antwoord bij vraag 27.
101.	Bestek Annex 1 PVE	Wens 10.5	Aanbestedende Dienst geeft aan te beschikken over Microsoft Office365 E3 licenties waar Microsoft Teams inclusief is, waarmee er ook een basis is gelegd om te kunnen bellen met Microsoft Teams Phone System.	Aanbestedende diensten eisen telefoniefunctiealiteit zonder te verwijzen naar een specifieke oplossing. Het is vervolgens aan Inschrijver om hierop een passende oplossing aan te bieden.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>Inschrijver verwacht een mogelijke oplossing te kunnen bieden die voldoet aan alle eisen o.b.v. Microsoft Teams Direct Routing in combinatie met een (geïntegreerd) extern KCC-platform.</p> <p>Wat zou voor de Opdrachtgever een reden zijn om voor een tussenoplossing te kiezen? Inschrijver verwacht dat dit inefficiënt is voor de gebruikerservaring, alsook uw kosten. Denk hier aan twee keer; adoptie, training, implementatiekosten en tijd.</p>	
102.	Bestek Annex 2 PVE – Infrastructuur		<p>De ervaring van de inschrijver leert dat het binnen Cloud KCC oplossingen over de gehele markt ongebruikelijk is om softphones en VDI te combineren. Dit wordt vaak gemerkt in vertraging of haperingen in de gesprekken. Er zijn alternatieve inrichtingen beschikbaar welke dit voorkomen maar wel dezelfde gewenste functionaliteit bieden. Staat Opdrachtgever ervoor open om de Scherminformatie binnen VDI te tonen en de spraak over vaste toestellen te laten verlopen, of KCC medewerkers te voorzien van fat-clients?</p>	<p>Aanbestedende diensten willen de medewerkers niet voorzien van vaste toestellen (behoudens enkele genoemde speciale medewerkers) en willen de KCC-medewerkers niet voorzien van een fat-client (omdat daarmee het flexibel werken en het thuiswerken moeilijk, zo niet onmogelijk wordt).</p>

4 GIBIT 2020:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
103.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	4.1	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	<p>Niet Akkoord Artikel 4.1 geeft uitsluitend aan dat fatale termijnen uitdrukkelijk moeten worden overeengekomen.</p> <p>N.B.: Indien een fatale termijn is overeengekomen, leidt alleen al het overschrijden daarvan tot verzuim en is de mogelijkheid tot herstel om het verzuim op te heffen niet langer aanwezig.</p>
104.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	4.2	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	<p>Deels Akkoord Aanbestedende diensten zijn bereid het bepaalde in artikel 4.2 GIBIT sub i) buiten toepassing te laten. Artikel 4.2 GIBIT zal als volgt worden gelezen:</p> <p><i>“De volgende termijnen zijn – in afwijking van het vorige lid – in alle gevallen fataal:</i> i) Vervallen; ii) indien het Overeengekomen gebruik omvat dat de Implementatie of de levering van Updates en/of Upgrades tijdig voor de inwerkingtreding van (een wijziging in) Wet- en regelgeving is afgerond: de ingangsdatum van die (gewijzigde) Wet- en regelgeving”.</p> <p>Dit zal worden aangepast/opgenomen in de definitieve versie van de Overeenkomst.</p>
105.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 6	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren c.q. bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Onder andere de dienstbeschrijving en de SLA geven de voorwaarden en condities aan inzake een	<p>Niet akkoord. De werking van artikel 6 GIBIT is niet beperkt tot een platform of een systeem. Voorts zal de Opdracht worden beheerst door de tussen partijen te sluiten Overeenkomst (gebaseerd op de gepubliceerde model-overeenkomsten) en het tussen partijen overeen te komen SLA, waarop artikel 6 GIBIT mede van toepassing is, althans indien daarvan niet expliciet wordt afgeweken.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			implementatie van de betreffende dienst. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	
106.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 7	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren c.q. bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Onder andere in de dienstbeschrijving en de SLA worden afspraken gemaakt inzake acceptatie van de dienst. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. De werking van artikel 7 GIBIT is niet beperkt tot een platform of een systeem. Voorts zal de Opdracht worden beheerst door de tussen partijen te sluiten Overeenkomst (gebaseerd op de gepubliceerde model-overeenkomsten) en het tussen partijen overeen te komen SLA, waarop artikel 7 GIBIT mede van toepassing is, althans indien daarvan niet expliciet wordt afgeweken..
107.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 8	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren c.q. bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van haar eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. De werking van artikel 8 GIBIT is niet beperkt tot een platform of een systeem. Voorts zal de Opdracht worden beheerst door de tussen partijen te sluiten Overeenkomst (gebaseerd op de gepubliceerde Model-overeenkomsten) en het tussen partijen overeen te komen SLA, waarop artikel 8 GIBIT mede van toepassing is, althans indien daarvan niet expliciet wordt afgeweken.
108.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 9	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. In de conceptovereenkomst is reeds voorzien in facturerings- en betalingsvoorwaarden in artikel 5. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. De werking van artikel 9 GIBIT is niet beperkt tot een platform of een systeem. Voorts zal de Opdracht worden beheerst door de tussen partijen te sluiten Overeenkomst (gebaseerd op de gepubliceerde Model-overeenkomsten) en het tussen partijen overeen te komen SLA, waarop artikel 9 GIBIT mede van toepassing is, althans indien daarvan niet expliciet wordt afgeweken.
109.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 10	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren en bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis	Niet akkoord. De werking van artikel 10 GIBIT is niet beperkt tot een platform of een systeem. Voorts zal de Opdracht worden beheerst door de tussen partijen te sluiten Overeenkomst (gebaseerd op de gepubliceerde Model-overeenkomsten)

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			van eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Tevens gelden de dienstbeschrijving en SLA die van toepassing zullen zijn en de kwaliteit waarborgen. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	en het tussen partijen overeen te komen SLA, waarop artikel 10 GIBIT mede van toepassing is, althans indien daarvan niet expliciet wordt afgeweken.
110.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 12	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren en bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten van eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Tevens geldt de dienstbeschrijving en SLA welke de voorwaarden en criteria weergeven inzake onderhoud en beheer. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. De werking van artikel 12 GIBIT is niet beperkt tot een platform of een systeem. Voorts zal de Opdracht worden beheerst door de tussen partijen te sluiten Overeenkomst (gebaseerd op de gepubliceerde Model-overeenkomsten) en het tussen partijen overeen te komen SLA, waarop artikel 12 GIBIT mede van toepassing is, althans indien daarvan niet expliciet wordt afgeweken.
111.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 13	Inschrijver gaat niet akkoord met deze artikelen en stelt daarom voor dat het volgende tussen partijen zal gelden ter vervanging van deze artikelen. "De aansprakelijkheid voor directe schade voor het eigen handelen van Inschrijver of diens onderaannemers is beperkt tot een maximumbedrag van EUR 50.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van EUR 250.000,- per jaar. Indirecte schade in de vorm van gedeerde omzet, of gedeerde winst, verlies en/of beschadiging van dat is expliciet uitgesloten. Inschrijver is van mening dat dit voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van de risico's en tevens staan de voornoemde maximumbedragen in verhouding tot de opdrachtwaarde per jaar. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. Aanbestedende diensten handhaven het bepaalde in artikel 13 GIBIT, behoudens het antwoord op de volgende vraag met betrekking tot artikel 13.3.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
112.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	13.3	<p>Hoewel aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,-. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?</p>	<p>Deels Akkoord Aanbestedende diensten zijn bereid het bepaalde in artikel 13.3 als volgt aan te passen:</p> <p><i>“De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis”.</i></p> <p>Dit zal worden aangepast/opgenomen in de definitieve versie van de Overeenkomst.</p>
113.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	13.4	<p>Hoewel aansprakelijkheid voor overige schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis met een maximum per jaar betreft het een erg forse aansprakelijkheid ten opzichte van de opdrachtwaarde. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Jaarvergoeding per jaar ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte</p>	<p>Niet Akkoord Aanbestedende diensten achten een maximering van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer van tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis, gezien de omvang van de dienstverlening en het belang daarvan voor Aanbestedende diensten, passend.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?	
114.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	13.5	Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Leverancier ziet graag dat de bepalingen onder i), iii) en iv) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13.3 en 13.4 vallen. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: De in dit artikel bedoelde beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel.	Niet Akkoord De in artikel 13.5 genoemde aansprakelijkheden betreffen gebeurtenissen waarop Aanbestedende diensten geen enkele invloed kunnen uitoefenen. Aanbestedende diensten kunnen dan ook geen limitering van de daaruit voortvloeiende aansprakelijkheid van Opdrachtnemer aanvaarden.
115.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	13.6	Hoewel Leverancier bereid is een dergelijke vrijwaring te aanvaarden, dient deze wel gemaximeerd te worden. De laatste zin van dit artikel is wat leverancier betreft niet akkoord. Leverancier stelt voor artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?	Niet Akkoord Artikel 13.6 betreft aansprakelijkheden van Opdrachtnemer krachtens belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Leverancier. Een en ander valt volledig binnen de invloedssfeer en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Mochten Aanbestedende diensten daarvoor worden aangesproken, valt niet in te zien waarom de vrijwaringsverplichtingen van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever gelimiteerd zouden moeten worden.
116.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 15.5	Inschrijver acht de hoogte van boetebepaling als disproportioneel en stelt voor dat deze gematigd wordt tot een maximumbedrag van EUR 5.000,- per overtreding, waarbij er een maximumbedrag geldt van EUR 15.000,- voor een reeks van	Deels akkoord Aanbestedende diensten zijn bereid artikel 15.5 als volgt aan te passen: <i>“De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de</i>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			overtredingen. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	<p><i>Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13). De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 25.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.</i></p> <p>Dit zal worden aangepast/opgenomen in de definitieve versie van de Overeenkomst.</p>
117.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 17	<p>Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren en daarvoor geen IE rechten zal overdragen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de eigen standaarden en haar eigen productportfolio en is de eigenaar van mogelijke IE rechten en zal deze dan ook niet overdragen. Indien noodzakelijk zal Inschrijver een gebruiksrecht verlenen aan de gemeente voor de duur van de looptijd van de overeenkomst. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?</p>	<p>Niet akkoord.</p> <p>Aanbestedende diensten zijn van mening dat (onderdelen van) artikel 17 weldegelijk van toepassing zijn op de onderhavige Opdracht en handhaven deze bepaling.</p>
118.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	17.5	<p>Leverancier ziet deze bepaling graag beperkt tot de door leverancier ontwikkelde ICT Prestaties. Bent u daartoe bereid?</p>	<p>Niet Akkoord</p> <p>Aanbestedende dienst neemt een dienst af en heeft geen inzicht in de wijze waarop Opdrachtnemer deze dienst samenstelt en inricht. Het is dan ook aan Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat alle onderdelen van de ICT Prestatie, ook als deze van toeleveranciers worden betrokken, geen inbreuk maken op I.E.-rechten van derden. Aanbestedende diensten mogen dat ook zonder meer van Opdrachtnemer verwachten. Opdrachtnemer is dan ook logischerwijze gehouden Opdrachtgever voor dergelijke inbreuken te vrijwaren en/of zonodig regres te nemen op haar toeleveranciers.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
				Overigens: als het gaat om <i>Gebreken</i> in niet door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde ICT Prestaties (Programmatuur) wordt Opdrachtnemer beschermd door het bepaalde in artikel 19.3 GIBIT.
119.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	17.8	Leverancier acht deze bepaling niet redelijk aangezien het gaat om een 'beweerdelijke' schending die nog niet is komen vast te staan. Daarnaast kan de aansprakelijkstelling op onjuiste gronden zijn gebaseerd. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?	Niet Akkoord Aanbestedende diensten wensen de mogelijkheid van ontbinding in het in artikel 17.8 GIBIT bedoelde geval te handhaven, maar zullen daarvan niet dan in redelijkheid gebruikmaken.
120.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 18	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren c.q. bouwen. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van eigen standaarden en haar eigen productportfolio. Tevens gelden onder andere dan de dienstbeschrijving en SLA welke de voorwaarden weergeven inzake autorisatie. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. De werking van artikel 18 GIBIT is niet beperkt tot een platform of een systeem. Voorts zal de Opdracht worden beheerst door de tussen partijen te sluiten Overeenkomst (gebaseerd op de gepubliceerde Model-overeenkomsten) en het tussen partijen overeen te komen SLA, waarop artikel 18 GIBIT mede van toepassing is, althans indien daarvan niet expliciet wordt afgeweken.
121.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 19	Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de standaarden en haar eigen productportfolio en bepaalt daarmee zelfstandig of en welke Programmatuur wordt gebruikt of toegevoegd. Tevens geldt de dienstbeschrijving en SLA welke de voorwaarden weergeeft inzake gebruik van programmatuur en hardware. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Niet akkoord. De werking van artikel 19 GIBIT is niet beperkt tot een platform of een systeem. Voorts zal de Opdracht worden beheerst door de tussen partijen te sluiten Overeenkomst (gebaseerd op de gepubliceerde Model-overeenkomsten) en het tussen partijen overeen te komen SLA, waarop artikel 19 GIBIT mede van toepassing is, althans indien daarvan niet expliciet wordt afgeweken.
122.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	20.10	Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier	Niet Akkoord Of c.q. in hoeverre het redelijk is dat Aanbestedende diensten in geval van ontbinding reeds door leverancier

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid?	uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten zal vergoeden, is in hoge mate afhankelijk van de gegeven omstandigheden. Neem daarbij in aanmerking dat artikel 20.10 ziet op situaties waarin sprake is van een toerekenbaar tekortschieten, dan wel verzuim van de Wederpartij. Merk tevens op, dat de bepaling wederkerig is geformuleerd. Aanbestedende diensten zijn dan ook niet bereid de voorgestelde toevoeging op voorhand te aanvaarden.
123.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	20.11	Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om leverancier zolang in onzekerheid te laten	<p>Akkoord. Aanbestedende diensten zijn bereid deze termijn van 12 maanden te verkorten tot 3 maanden. Artikel 20.11 GIBIT wordt als volgt gelezen:</p> <p><i>“Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden binnen drie (3) maanden nadat Opdrachtgever constateert dat: i) Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt; of</i></p> <p><i>ii) Leverancier zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; of</i></p> <p><i>iii) de onderneming van Leverancier wordt ontbonden; of</i></p> <p><i>iv) Leverancier zijn onderneming staakt; of</i></p> <p><i>v) sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Leverancier die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt; of</i></p> <p><i>vi) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier beslag wordt gelegd (anders dan door Opdrachtgever); of</i></p> <p><i>vii) het Bureau BIBOB een negatief advies heeft uitgebracht over de organisatie van Leverancier; of</i></p> <p><i>viii) voor zover de Overeenkomst door middel van een aanbestedingsprocedure als bedoeld in de Aanbestedingswet tot</i></p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
				<p><i>stand is gekomen, zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Leverancier uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet”.</i></p> <p>Dit zal worden aangepast/opgenomen in de definitieve versie van de Overeenkomst.</p>
124.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 21	<p>Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van haar standaarden en eigen productportfolio. Hiervoor gelden onder andere de dienstbeschrijving en SLA welke tevens de voorwaarden weergeven inzake eventuele controles en audits. Inschrijver stemt in met een mogelijke controle of audit wanneer de Opdrachtgever hiervoor zwaarwegende en gegronde redenen voor heeft. Deze redenen zullen vooraf schriftelijk kenbaar dienen te worden gemaakt aan Inschrijver. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?</p>	<p>Niet akkoord.</p> <p>Aanbestedende diensten behouden zich te allen tijde het recht voor een audit of controle uit te voeren, indien zij gereede twijfel hebben over de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer, of indien Aanbestedende diensten anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle hebben (o.m. wettelijke plicht, instructie toezichthouder). Zie artikel 21.3</p> <p>Aanbestedende diensten zijn van mening dat uw bezwaar middels genoemd artikel reeds 21.3 adequaat is ondervangen. Artikel 21 wordt gehandhaafd.</p>
125.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	21.1	<p>Leverancier ziet graag een beperking van één audit per jaar toegevoegd aan dit artikel gelet op de impact van een audit op de organisatie. Bent u daartoe bereid?</p>	<p>Niet Akkoord.</p> <p>Zie ook het antwoord op de voorgaande vraag. In alle gevallen waarin Aanbestedende diensten gereede twijfel hebben over de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer, of indien zij anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle hebben, behouden zij zich het recht voor een audit/controle uit te (doen) voeren, ook als een dergelijke situatie zich vaker dan éénmaal per jaar voordoet.</p>
126.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Artikel 22	<p>Inschrijver is van mening dat dit artikel niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver niet een platform of systeem gaat opleveren en hiervoor een exitplan noodzakelijk is. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de eigen</p>	<p>Niet akkoord.</p> <p>Juist ook in de situatie dat een dienst wordt afgenomen en – bijvoorbeeld – gegevens van Aanbestedende diensten zich in de sfeer van Opdrachtnemer bevinden, is het van essentieel belang dat bij beëindiging van de Overeenkomst, om wat voor reden dan ook, een</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			standaarden en haar eigen productportfolio en hiervoor gelden tevens de dienstbeschrijving en SLA welke de voorwaarden weergeven inzake een beëindiging en mogelijk overdracht. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	adequaate Exit-plan wordt opgesteld en uitgevoerd. Aanbestedende diensten begrijpen derhalve niet waarom u dit niet relevant vindt.
127.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Deel II Privacy, beveiliging en archivering	Inschrijver is van mening dat deze afdeling niet relevant is en buiten toepassing moet worden verklaard. Reden is dat Inschrijver en Opdrachtgever onder andere een verwerkersovereenkomst zullen sluiten die deze onderwerpen verder vorm zullen geven niet een platform of systeem gaat opleveren. Inschrijver verzorgt de telefoniediensten op basis van de standaarden en haar eigen productportfolio. Inzake de beveiliging en archivering geldt dat Inschrijver jaarlijks ge-audit wordt en ISO gecertificeerd is. Inschrijver kan eventueel op verzoek dergelijke certificeringen overleggen. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	<p>Niet akkoord.</p> <p>Na gunning zal middels een (pre)DPIA worden vastgesteld of in het kader van de Opdracht verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt. Conform artikel 10.1 verklaart Opdrachtnemer zich bereid een Verwerkersovereenkomst conform het door Aanbestedende diensten gehanteerde model aan te gaan. Voorts is IB te allen tijde van groot belang. Niet valt dus in te zien waarom vraagsteller deze afdeling van de voorwaarden niet relevant acht. De bedoelde afdeling zal daarom onverkort van toepassing zijn op de te sluiten Overeenkomst, waarbij wordt aangetekend dat op grond van artikel 1.1 van de model-Overeenkomst specifieke, in Overeenkomst of Verwerkersovereenkomst gemaakte afspraken prevaleren boven hetgeen in de GIBIT is bepaald.</p>

Goes, 18 april 2023