

		
		

EUROPESE AANBESTEDING

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

TWEEDE NOTA VAN INLICHTINGEN

Datum: 2 mei 2023

Versie: 1.0

Status: definitief

1 VRAGEN M.B.T. DE EERSTE NOTA VAN INLICHTINGEN:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
1.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Antwoord op vraag 1.	AD geeft in antwoord op vraag 1. “.. De oplossing wordt vanuit een datacenter in de Europese Economische Ruimte (EER) gefaciliteerd; ..” Klopt het dan dat een oplossing vanuit een datacenter in de UK niet is toegestaan?	Uw aanname is onjuist. Aanbestedende diensten spreken inderdaad over EER, echter is een oplossing vanuit de UK tevens toegestaan.
2.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Antwoord op vraag 8.	“.. De livegang kan plaats vinden vanaf 1 oktober 2023. De gemeenten willen niet tegelijkertijd live gaan. ..” Kan AD de gewenste volgorde van live gaan aangeven per Deelnemer? In welke periode vanaf 1 oktober 2023 wenst AD live te gaan per Deelnemer?	Aanbestedende diensten wensen geen Big Bang, wel wensen alle deelnemers in 2023 live te gaan. Inschrijvende partij is vrij een voorstel te doen voor een eventuele volgorde van livegang als antwoord op kwaliteitsvraag 4 b) implementatie en adoptie.
3.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Antwoord op vraag 12 i.c.m. Par. 5.4 van beschrijvend doc.	Inschrijver zal inspanning betrachten om het aantal pagina's zo beperkt mogelijk te houden. Het klopt toch het dat aantal pagina's van de beschrijvingen voor Subgunningscriteria niet beperkt is?	Uw aanname is juist. Het aantal pagina's voor de beantwoording van de Kwaliteitsvragen (Subgunningscriteria) is niet beperkt.
4.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Antwoord op vraag 32	“Aanbestedende diensten beschikken niet over deze gegevens. “ Kan AD dit antwoord heroverwegen?	Zoals aangegeven beschikken Aanbestedende diensten niet over deze gegevens en kunnen dit dus niet heroverwegen. Suggestie is om een vergelijkbare klant als referentie nemen.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>Deze antwoorden zijn zeer belangrijk voor Inschrijver(s) om de juiste tooling voor het KCC te kiezen.</p> <p>Indien geen exacte getallen te geven zijn is een inschatting geven al voldoende op de volgende vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hoeveel gesprekken (telefonie) worden er, per maand, per Deelnemer, verwerkt/afgehandeld binnen de KCC's per Deelnemer? 2) 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? 	
5.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Antwoord op vraag 97.	<p>".. Indien u MSTeams aanbiedt, zet u onderaan prijzenblad op de regels "Overig" de licentiekosten voor 1475 phone system licenties. .."</p> <p>Klopt het dat in werkelijkheid straks AD de benodigde MS licenties zelf ter beschikking stelt via de huidige MS licentie partij van AD?</p>	Als aanbieder van MS Teams telefonie dient u 1475 Phone System licenties te beprijzen, zoals eerder aangegeven op de regels "overig" in het Prijzenblad. Aanbestedende diensten zijn en blijven desalniettemin vrij in de keuze om deze Phone System licenties wel of niet af te nemen.
6.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Antwoord op vraag 95.	<p>AD geeft in antwoord op deelvraag 3.</p> <p>"3. MS Teams wordt binnen en buiten de VDI omgeving gebruikt; "</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kan AD dit antwoord verder toelichten? 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Het is technisch mogelijk om MS Teams buiten de VDI-omgeving te gebruiken, maar dan is er geen Outlook-integratie 2) Nee 3) M365 E3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr en VDAE3PerUsrUSL ALNG SubsVL MVL pltfm Per User 4) Niet relevant

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>2) Klopt het dat bij spraak- en beeldcommunicatie Teams buiten VDI wordt gebruikt?</p> <p>Antwoord op deelvraag 6 is:</p> <p>“.. De deelnemende organisaties beschikken over 1475 MS licenties m.b.t. de werkplek. ..”</p> <p>3) Welke licentie MS licenties zijn dit?</p> <p>4) Via welke partij zijn deze licenties aangeschaft?</p> <p>5) Via welke (raam)overeenkomst worden de MS licenties nu aangeschaft?</p> <p>6) Tot hoe lang loopt deze (raam)overeenkomst?</p>	<p>5) Niet relevant</p> <p>6) 31 oktober 2025</p>
7.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	<p>Antwoord op vraag 69 i.c.m.</p> <p>Antwoord op 95 i.c.m.</p> <p>Antwoord op vraag 102</p>	<p>Antw. 69: “.. 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. ..”</p> <p>Antw. 95: “.. 3. MS Teams wordt binnen en buiten de VDI omgeving gebruikt; ..”</p> <p>Antw. op 102: “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</p>	<p>1) Uw aannname is niet juist Een KCC medewerker die thuis werkt, beschikt voor de toegang tot de VDI-omgeving met alle software (net als iedere andere medewerker) over een laptop, mobile thin client of PC waarop de VDI gedraaid wordt. En (net als iedere andere medewerker) ontvangt de KCC medewerker telefoonoproepen binnen de aangeboden software. Of vervolgens de oproep zelf door de KCC-medewerker wordt beantwoord op de mobiele telefoon (met headset) of binnen de VDI (met headset) is aan de aanbieder om voor te stellen.</p> <p>2) KCC medewerkers maken op dit moment niet of nauwelijks gebruik van MS Teams. Zij gebruiken dat enkel en alleen (net als iedere andere medewerker) voor videovergaderen. Voor videovergaderen kan MS Teams binnen de VDI gestart worden, maar indien gewenst ook buiten de VDI (bv met de app die op de smartphone geïnstalleerd kan worden).</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>het thuiswerken moeilijk, zo niet onmogelijk wordt). “</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Volgens antwoord op 69 geeft aan dat de KCC medewerkers alleen via mobiele telefoon remote/thuis op het KCC werken. Klopt dit? 2) Hoe werken de KCC medewerkers remote/thuis met MS Teams? <p>Inschrijver voert diverse KCC applicaties zowel gebaseerd op traditionele telefoniesystemen als gebaseerd op MS Teams.</p> <p>De werking van deze gangbare KCC oplossingen wordt niet ondersteund (gegarandeerd) door de desbetreffende fabrikanten voor werking onder VDI (w.o. VMware Horizon 7).</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Dringende verzoek: Is het akkoord dat de KCC medewerkers de KCC applicatie buitenom VDI gebruiken in de gewenste nieuwe situatie, zoals nu ook MS Teams gebruikt wordt (antw. Nvl 95)? <p>Voordeel hiervan is dat deze manier van werken toekomstgericht is en dat de KCC-medewerkers dan ook de volledige KCC werkzaamheden kunnen uitvoeren zoals samenwerken met MS Teams en multimedia berichten afhandelen binnen de KCC applicatie.</p> <p>Indien dit niet is toegestaan ontvangt Inschrijver graag hiervoor een duidelijke uitgebreide motivatie.</p>	<p>3) Niet akkoord</p> <p>Het is absoluut onwenselijk dat een KCC medewerker een deel van de benodigde software buitenom de VDI moet draaien. Dat zou betekenen dat zij steeds moeten schakelen tussen de VDI omgeving (om bv de website, het intranet, hun Outlook, Join Klantcontact of het afsprakensysteem te openen) en de KCC applicatie die daar buiten draait. De vergelijk met MS Teams gaat daarbij niet op, omdat dit nu enkel voor videovergaderen wordt gebruikt en dat absoluut los kan staan van de VDI omgeving (zoals ook een bijeenkomst in een fysieke vergaderruimte niet (altijd) plaatsvindt terwijl deelnemers hun VDI omgeving voor zich hebben.</p> <p>N.B.: middels subgunningscriterium Kwaliteitsvraag 2 (Implementatie en Adoptie) heeft u de mogelijkheid om expliciet te beschrijven welke randvoorwaarden er worden gesteld aan de VDI-omgeving van de Bevelandse organisaties om telefonie binnen deze VDI-omgeving succesvol te kunnen laten functioneren. Aanbestedende diensten raden u dan ook aan van deze mogelijkheid gebruik te maken.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
8.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Vraag 9	<p>Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever behoefte heeft aan een snelle implementatie vanwege de geschetste situatie. Echter is een periode van 3,5 maand voor het implementeren van een geheel nieuwe oplossing onrealistisch gezien de naderende vakantieperiode en alle werkzaamheden die binnen deze periode gedaan moeten worden. De enige partij die dit mogelijk zou kunnen realiseren, is een zittende leverancier met een reeds in gebruik zijnde oplossing. Echter is een reeds bestaande oplossing niet wat wordt uitgevraagd in deze aanbesteding.</p> <p>Ervaring van Inschrijver leert dat het in de praktijk beter is goed de tijd te nemen voor een implementatie waarbij ook adoptie is meegenomen, zodat alle stakeholders van Opdrachtgever aangehaakt zijn en begrijpen wat de nieuwe oplossing biedt. Een snelle implementatie resulteert vaak in een situatie waarbij de oplossing niet wordt gebruikt zoals Opdrachtgever graag zou zien, wat er uiteindelijk voor zorgt dat er extra tijd genomen moet worden om medewerkers opnieuw te informeren en te trainen. Dit resulteert in juist extra tijd om de oplossing optimaal te laten werken.</p> <p>Een implementatieperiode van 6 maanden is realistisch gezien de bovenstaande argumenten. Inschrijver vraagt de implementatieperiode te verlengen naar 6 maanden. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Aanbestedende diensten wensen te starten met de live gang per 1 oktober waarbij uiterlijk eind 2023 alle deelnemers live zijn. Een 'big bang' per 1 oktober is niet gewenst, opdrachtgever is vrij om de live gang te faseren zolang alle deelnemers uiterlijk eind 2023 live zijn. Zie tevens het antwoord op vraag 2 uit deze nota van inlichtingen.</p>
9.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Vraag 10	<p>Gegadigde begrijpt dat Opdrachtgever gedurende de implementatieperiode wenst te werken onder de voorwaarden van de af te sluiten overeenkomst. Gegadigde vindt dit begrijpelijk en zal gedurende de implementatieperiode de</p>	<p>Niet akkoord.</p> <p>Aanbestedende diensten stemmen er echter mee in, dat de periode van 48 maanden zal aanvangen per 01 oktober 2023.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>afspraken in de gesloten overeenkomst nakomen. Gedurende de implementatieperiode kan er vertraging optreden buiten de schuld van Gegadigde om, bijvoorbeeld doordat medewerkers van Opdrachtgever niet beschikbaar zijn of de reactietijd langer duurt dan voorzien. Deze vertragende factoren kunnen, buiten de schuld van Gegadigde om, erin resulteren dat de periode dat de dienst live is aanzienlijk korter wordt dan 48 maanden wanneer de overeenkomst in juli wordt gesloten. Gegadigde vraagt om bovenstaande moverende redenen de looptijd van 48 maanden in te laten gaan vanaf ondertekening Protocol van Oplevering, zodat de looptijd van de dienst initieel daadwerkelijk 4 jaar is. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst.</p>
10.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Vraag 63	<p>In deze vraag Inschrijver om een use case. In het antwoord wordt verwezen naar het antwoord op vraag 61. Dit is echter geen antwoord op de vraag wat de use case is van Opdrachtgever voor de functie cherry picking.</p> <p>In de praktijk kan cherry picking erin resulteren dat de moeilijke vragen blijven liggen, waardoor burgers gefrustreerd raken omdat hun vraag niet of niet met de juiste prioriteit beantwoord wordt. Dit staat haaks op het verlenen van hoogwaardige dienstverlening aan inwoners en bedrijven zoals wordt gesteld in Doelstelling 2: continuïteit dienstverlening. Gezien deze doelstelling adviseert Inschrijver de mogelijkheid tot cherry picking te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hier niet mee akkoord gaat, kan Opdrachtgever dan voorbeelden aanleveren waarbij cherry picking wordt toegepast, wat zij ermee bereiken</p>	<p>Niet akkoord</p> <p>Aanbestedende diensten laten deze mogelijkheid niet vervallen.</p> <p>Een denkbare usecase is dat een KCC medewerker tijdens een telefoongesprek met klant 1 een korte simpele vraag van klant 2 die via een ander kanaal binnenkomt, tussendoor beantwoordt, als voorbeeld de vraag: "wat zijn jullie openingstijden?".</p> <p>Opdrachtgever ziet het als taak van de betreffende teamleiders om de KCC-medewerkers te trainen, zodanig dat een hoge kwaliteit van dienstverlening wordt geleverd en er op toe te zien dat door cherry picking bepaalde vragen niet blijven liggen. Hiervoor zullen ook de gevraagde rapportage en monitoringstools worden ingezet.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			wenst zodat Inschrijver wellicht een andere oplossing ervoor kan zoeken, en hoe dat in relatie staat tot het verlenen van hoogwaardige dienstverlening aan inwoners en bedrijven (zoals gesteld in Doelstelling 2: continuïteit dienstverlening)?	
11.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Vraag 102	Inschrijver vermoedt dat de Aanbestedende Diensten bij het antwoord op deze vraag ervan uitgegaan zijn dat een fat client een vaste pc is. Inschrijver ziet een laptop ook als een fat client. Een laptop leent zich bij uitstek goed voor thuiswerkers aangezien zij hun werkplek op die manier altijd bij zich hebben. In de praktijk ziet Inschrijver juist dat vrijwel altijd de combinatie laptop + headset wordt gebruikt voor thuiswerkers. Gezien deze aanvullende informatie, is Opdrachtgever bereid een KCC-oplossing buiten VDI in een browser toe te staan?	Niet akkoord. Zie antwoord 3 bij vraag 7 voor toelichting.
12.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Vraag 74	<p>Inschrijver vraagt Opdrachtgever om API-documenten om twee redenen: 1) functioneel de mogelijkheden te bekijken om een koppeling te realiseren, en 2) een financiële inschatting te maken voor de werkzaamheden.</p> <p>Door het niet verstrekken van API documentatie kan inschrijver geen gegronde inschatting maken van het mogelijke werk wat hieruit voortvloeit. Gezien de Opdrachtgever de informatie niet kan verstrekken, vragen wij Opdrachtgever om een vaste stelpost te hanteren voor alle inschrijvers om een gelijk speelveld te creëren. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Aanbestedende diensten begrijpen dat het lastig is om een gegronde inschatting te maken van de hoeveelheid werk voor het realiseren van de gevraagde koppelingen. Aanbestedende diensten beschikken echter niet over de gevraagde API-documentatie.</p> <p>Voor het creëren van een gelijk speelveld nemen Aanbestedende diensten als uitgangspunt dat er een webservices koppeling (URL Pop-Up) gerealiseerd dient te worden. Hierop kunt u de kosten voor de uit te voeren werkzaamheden baseren.</p>
13.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Vraag 73	Inschrijver vraagt aan Aanbestedende Dienst om een API-beschrijving. AD geeft aan hierover niet te beschikken. Inschrijver heeft deze nodig om een	Akkoord. Zie antwoord op vraag 12 inzake het realiseren van een webservice koppeling. Tijdens de implementatiefase

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>inschatting te maken van het benodigde werk om een koppeling te realiseren die klantinformatie automatisch vult. Het advies van de Inschrijver is om een URL Pop-Up oplossing te hanteren, waardoor er een level playing field gecreëerd wordt en na gunning een verdere inschatting te maken op basis van open standaarden en een diepgaandere integratie te realiseren. Gaat AD hiermee akkoord?</p>	<p>wordt duidelijk of de JKC-systemen (voor een eventuele diepgaandere integratie) op een andere wijze gekoppeld dienen te worden en of dit mogelijk leidt tot aanvullende werkzaamheden vanuit de Opdrachtnemer en bijkomende kosten voor de Opdrachtgever.</p>
14.	Eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10	Vraag 90	<p>Vervolg vraag op NVI vraag 90. Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever niet akkoord gaat met de incidentclassificatie verdeeld over vier prioriteiten. Wanneer er gekeken wordt naar de P2 en P3 die Inschrijver hanteert, is het zichtbaar dat P2 en 3 erg dicht in de buurt komen van de major en minor classificatie die Opdrachtgever hanteert.</p> <p>P2: Bij een P2-storing is een groot deel van de dienst of onderliggende netwerk of platform zwaar verstoord waardoor een groot deel van de medewerkers niet meer kan werken. Een belangrijke storing in het primaire operationele proces van de klant of van Leverancier</p> <p>P3: Bij een P3-storing is een deel (< 20%) van de dienst of het onderliggende netwerk of platform verstoord, maar de meeste medewerkers kunnen wel gebruik maken van de dienst, al is dat misschien met minder performance. Een P3 storing is tevens binnen 12 kantooruren (95%) opgelost.</p> <p>Kan de Opdrachtgever n.a.v. de bovenstaande toelichting toch akkoord gaan met de</p>	<p>Niet akkoord.</p> <p>Aanbestedende diensten stellen het op prijs hun eigen classificatie aan te houden; dit onder meer vanwege de bijzondere structuur van deze aanbesteding met zes deelnemende organisaties. Na gunning kan in het DAP echter een 'vertaling' worden gemaakt van de door Aanbestedende diensten gehanteerde classificatie naar de door Opdrachtnemer gehanteerde classificatie, teneinde deze voor beide partijen werkbaar te maken.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			incidentclassificatie die de Inschrijver bij vraag 90 hanteert?	

2 BESCHRIJVEND DOCUMENT:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
15.	Beschrijvend document	Pag. 28 en 34	Op pagina 28 is aangegeven: "Bij Inschrijving dienst alsdan tevens (een kopie van) de vereiste volmacht te worden overlegd". Op pag.34, punt 4.9.3. wordt aangegeven dat de volmacht bij de bewijsstukken na voorlopige gunning ingediend moet worden, dit lijkt strijdig. Wanneer moet de ev. volmacht ingediend worden?	Indien niet uit het Uittreksel Handelsregister KvK blijkt dat de functionaris die de Inschrijving ondertekent, daartoe bevoegd is, dient Inschrijver dit aan te tonen middels een schriftelijke volmacht. Evenals het Uittreksel Handelsregister KvK dient deze volmacht – conform paragraaf 4.9 van het Beschrijvend document – alleen door de (voorlopig) gegunde Inschrijver te worden overlegd, indien Aanbestedende diensten daarom verzoeken.
16.	Beschrijvend document	Pag. 36	In par 5.2.1. punt 3 wordt aangegeven dat het prijzenblad per sheet ondertekend dient te worden. Er is alleen in de sheet "Instructie" ruimte opgenomen voor ondertekening. Op welke plaats moeten de overige sheets ondertekend worden?	Het is akkoord dat u alleen de sheet "Instructie" rechtsgeldig ondertekent (in de door u in te dienen PDF-versie van het Prijzenblad).
17.	Beschrijvend document	Bijlage P	De in de aanhef gedefinieerde term "Leverancier" (dus de "tegenpartij" van de wachtkamerovereenkomst) is waarschijnlijk foutief. Dit zou "Onderneming" moeten zijn, zie artikel 1.2 en artikel 1.3 waarin de plaatsing van Leverancier I en Onderneming wordt toegelicht. Is dit correct? Indien dit niet correct is kunt u dan de toepassing van de wachtkamer constructie toelichten.	Uw constatering is juist. De term "Leverancier" in de aanhef van de Wachtkamerovereenkomst dient gewijzigd te worden in "Onderneming". Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Wachtkamerovereenkomst.
18.	Beschrijvend document	3.6 Planning / pag. 14 van 74	Opdrachtgever geeft aan dat de livegang kan plaats vinden vanaf 1 oktober 2023. De gemeenten willen niet tegelijkertijd live gaan. Kunt u aangeven welke gemeente wanneer live moeten gaan. Opdrachtnemer vraagt meer ruimte qua planning na 1 oktober 2023.	Zie antwoord vraag 2 en vraag 8 van deze nota van inlichtingen.
19.		Algemeen	Ervaring leert dat binnen de CCaaS markt meerdere oplossingen geen goede ervaring bieden om softphones te combineren binnen een VDI	Niet akkoord. Zie ook antwoord 3 bij vraag 7. Ook voor andere medewerkers dan KCC-medewerkers is het onwenselijk

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>omgeving, denk hierbij aan vertraging of geen audio. Dit is dan ook de reden, waarom wij dit niet aanbieden en/of ondersteunen. De oplossing die inschrijver in gedachten heeft werkt in een browser. Staat de opdrachtgever ervoor open om voor de (mobile) thin client gebruikers de CCaaS oplossing te laten draaien in een browser venster buiten de VDI om?</p>	<p>dat zij moeten schakelen tussen hun VDI-omgeving en een applicatie daarbuitenom.</p>
20.	Beschrijvend document	3.6 Planning, pag. 14	<p>De planning zegt: “..</p> <p>- 1e Nota van Inlichtingen met antwoorden op de gestelde vragen 18 april 2023 7 (22)</p> <p>- Uiterste datum voor 2e ronde indienen vragen / opmerkingen over het Beschrijvend document, de Overeenkomst en overige bijlagen. 24 april 2023 6 (28) 12:00 uur</p> <p>..”</p> <p>Tussen Nvl 1 en Nvl 2 zitten maar 4 werkdagen.</p> <p>De uitvraag omvat een omvangrijk en voor de bedrijfsvoering van Aanbestedende dienst en Deelnemers belangrijk traject met meerdere domeinen/deelpercelen.</p> <p>Voor Aanbestedende dienst en Deelnemers is het daarnaast van groot belang dat Inschrijvers een goed en totaal beeld krijgen van de gevraagde/gewenste oplossing en diensten.</p> <p>De Nvl kan aanleiding geven voor aanvullende vragen.</p>	<p>Niet akkoord.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>Daarnaast leert de ervaring dat als men bezig is met het uitwerken van de gevraagde oplossing er alsnog belangrijke vragen naar boven kunnen komen.</p> <p>Graag verzoekt Inschrijver hierbij dringend om (aanvullende) (dringende) vragen te kunnen stellen tot en met 2 mei 2023 a.s.</p>	
21.	Beschrijvend document	3.6 Planning, pag. 14	<p>De planning zegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bekendmaken nota van inlichtingen inschrijffase 3 mei 2023 - Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen 15 mei 2023, 12:00 <p>De geeft dat Inschrijver maar 7 werkdagen tijd hebben tussen Nvl 2 en Inschrijving.</p> <p>Graag verzoekt Inschrijver de uiterste datum van Inschrijving te verplaatsen naar maandag 22 mei a.s. 12:00 uur.</p>	<p>Deels akkoord.</p> <p>Opdrachtgever is bereid de uiterlijke ontvangst van inschrijvingen te verplaatsen van 15 mei 2023, 12.00 uur naar 16 mei 2023, 12.00 uur.</p>

3 PRIJZENBLAD:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
22.	Bijlage C Prijzenblad	Rij 1	De investeringen worden gevraagd voor resp. jaar 1 t/m 4, 5-6, 7-8 en 9-10. Het is zeer ongebruikelijk dat de prijzen voor een dergelijke lange periode worden vastgelegd. Leveranciers geven geen vastgestelde prijzen voor 10 jaar. Indien prijzen voor een dergelijke lange periode worden uitgevraagd dan zal dit risico- en prijsverhogend werken. Wellicht zullen marktpartijen zelfs niet kunnen inschrijven. Is het toegestaan om voor jaar 1 t/m 4 de prijs vast te stellen en voor de verlengingen een indicatie van de prijs te geven?	Niet akkoord. Aanbestedende diensten vragen een dienst uit en geen apparatuur en/of componenten. De prijzen en tarieven die Inschrijver aanbiedt voor de betreffende dienst kunnen worden geïndexeerd op grond van het bepaalde in artikel 9.8 GIBIT. Het is verder aan Inschrijver om te bepalen met welke middelen de dienst op het gevraagde kwaliteitsniveau zal worden ingericht en onderhouden en daarover nu en in de toekomst (prijs)afspraken met diens eventuele toeleveranciers te maken.
23.	Bijlage C Prijzenblad	Prijzenblad 18042023_eerste NVI_Telecommunicatie als dienst_v10 Antw. 19	Op de regels 5 t/m 12 worden de Voorzieningen voor de Gebruikersprofielen uitgevraagd. In Nvl 1 antwoord 19 wordt een uitsplitsing gemaakt per deelnemer voor de KCC gebruikers (regels 5 en 6 van het Prijzenblad). Kan AD van de profielen op de regels 7 t/m 12 ook een uitsplitsing maken per Deelnemer. Deze gegevens heeft Inschrijver nodig voor o.a. bepaling van de benodigde netlijncapaciteit per Deelnemer.	Kantoormedewerker type 1 (profiel B): 1060 <ul style="list-style-type: none"> • Goes: 300 • Reimerswaal: 160 • Kapelle: 115 • Borsele: 210 • Noord-Beveland: 105 • GR de Bevelanden: 170 Kantoormedewerker type 2 (profiel C): 75 <ul style="list-style-type: none"> • Goes: 70 • Reimerswaal: 5 • Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en GR de Bevelanden: 0 Kantoormedewerker type 3 (profiel D): 42 <ul style="list-style-type: none"> • Goes: 10 • Reimerswaal: 15 • Borsele: 7 • Noord-Beveland: 10

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
				<ul style="list-style-type: none"> • Kapelle en GR de Bevelanden: 0 <p>Dienstdoende medewerker piket (profiel E: dit is een extra rol / profiel die medewerkers met profiel B t/m D naast hun primaire profiel kunnen krijgen): 110</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goes: 30 • Reimerswaal: 15 • Kapelle: 25 • Noord-Beveland: 12 • Borsele: 28 <p>Piketgroepen: 40</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verdeling groepen nog te bepalen <p>Voorziening c.q. werkplek supervisor: 5</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goes: 3 • Reimerswaal: 1 • GR de Bevelanden: 1 • Kapelle, Borsele, Noord-Beveland en GR de Bevelanden: 0

4 PROGRAMMA VAN EISEN:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
24.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.2.	<p>Voor een correcte invulling van de aanvraag is het van essentieel belang om te weten welke mogelijkheden beschikbaar zijn om de Vodafone SIP trunk te connecteren. Is het toegestaan om de connectie met de VodafoneZiggo SIP trunk te realiseren middels een internet verbinding (OTT)? Is deze connectiviteit, binnen uw overeenkomst met Vodafone (GT Vast), beschikbaar?</p>	<p>De GT Vast SIP-trunks komen nu binnen op de gemeentehuizen van Goes en Reimerswaal. Voor zover onze kennis reikt zijn er 2 opties:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De Vodafone GT Vast verbindingen worden via de internetverbinding van de gemeenten “doorgezet” naar de cloud telecommunicatievoorziening; 2. De Vodafone GT Vast verbindingen worden verhuisd en direct ontsloten met de cloud telecommunicatievoorziening. <p>Optie 2 geniet de voorkeur. Tijdens de implementatiefase vindt er afstemming plaats over de wijze waarop de GT Vast verbindingen geïntegreerd zullen gaan worden.</p>
25.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 1.13 / 1.14	<p>Alle programmatuur, bestanden en gegevens in de aangeboden oplossing worden door Opdrachtnemer worden opgeslagen en hersteld in het uitzonderlijke geval de aangeboden oplossing verstoord is geweest, is gereset, automatisch of handmatig wordt herstart of gereboot, en opnieuw operationeel is. Hierbij worden alle instellingen op randapparatuur en in het bijzonder doorschakelingen, telefoonnummers, inlogstatus en autorisaties automatisch hersteld in de meest actuele status.</p> <p>De programmatuur, bestanden en data nodig voor het herstel worden op minimaal twee verschillende locaties bewaard. De programmatuur, bestanden en data zijn dusdanig beveiligd dat meest configuratie te allen tijde toegankelijk en bruikbaar is voor een eventueel herstel.</p> <p>Is opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	<p>Deels akkoord.</p> <p>Aanbestedende diensten stellen het echter op prijs beide eisen 1.13 en 1.14 gesplitst te houden. Beide eisen worden als volgt aangepast:</p> <p>1.13: <i>Alle programmatuur, bestanden en gegevens in het aangeboden oplossingsconcept worden door Opdrachtnemer opgeslagen en hersteld in geval het aangeboden oplossingsconcept verstoord is geweest, is gereset, automatisch of handmatig wordt herstart of gereboot, en opnieuw operationeel is. Hierbij worden alle instellingen op randapparatuur en in het bijzonder doorschakelingen, telefoonnummers, inlogstatus en autorisaties automatisch hersteld in de meest actuele status.</i></p> <p>1.14: <i>De programmatuur, bestanden en data nodig voor het herstel worden op minimaal twee verschillende locaties</i></p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
				<i>bewaard. De programmatuur, bestanden en data zijn dusdanig beveiligd dat de meest recente configuratie te allen tijde toegankelijk en bruikbaar is voor een eventueel herstel.</i>
26.	Bestek Annex 1 PVE	Eis 2.1	Eis 2.1 en antwoord 43 spreken elkaar tegen, uit antwoord 43 uit de nota van inlichtingen wordt aangegeven dat Voor chat, videoconference en collaboration MS Teams leidend is. Kan inschrijver hieruit opmaken dat eis 2.1 punt 2 komt te vervallen?	Deze aannname is niet correct. Eis 2.1. punt 2 komt niet te vervallen, want het antwoord op vraag 43 Nvl1 spreekt de eis niet tegen maar verduidelijkt op 3 van de 5 onderdelen van geïntegreerde communicatie
27.	Bestek Annex 1 PVE	4.1 en 4.2 Active Directory Integratie	Aanbestedende dienst geeft aan dat in de toekomst mogelijk wordt overgestapt op AAD. Kan aanbestedende dienst aangeven wat het voorgenomen tijdspad is voor deze overstap?	Binnen 1 tot 3 jaar. Er is nog geen concrete planning.
28.	Bestek Annex 1 PVE	4.4 JCK integratie	In de tekeningen staat ook Kapelle genoemd als Decos JCK locatie. In deze opsomming ontbreekt Kapelle, is daar een reden voor?	Alleen de 4 aangegeven JKC systemen vereisen een koppeling met de contactcenteromgeving. Zie ook Bijlage D - Bestek, par. 3.2.1, punt 3: "De gemeenten en GR de Bevelanden beschikken over een eigen klantcontactstelsel (6x Join Klant Contact). Van deze systemen worden er 4 gekoppeld aan de contactcenteromgeving van het bijbehorende KCC (te koppelen JKC systemen: Goes, Reimerswaal, Borsele en GR de Bevelanden)".
29.	Bestek Annex 1 PVE	3.12 Routing oproepen	Mag in deze zin 'op basis van inhoud' ook gelezen worden als 'op basis van onderwerp'?	Een WhatsApp, Facebook bericht of webchat bevat geen Onderwerp. Het gaat dan om de keywords in de inhoud van het tekstbericht. Als dat is wat aanbieder bedoelt, dan akkoord. Anders niet akkoord.
30.	Bestek Annex 1 PVE	3.36 Disposition codes	Is er een indicatie mogelijk voor het aantal mogelijke combinaties bij deze eis? In voorgenomen oplossing bestaan op 1 niveau disposition codes (wrap-up codes) waarbij in het voorbeeld "ruimtelijke ordening – bouwvergunning" kan worden gebruikt.	Aanbestedende diensten kunnen geen indicatie afgeven over het aantal combinaties qua primaire en secundaire codes. Het is akkoord om Disposition codes op 1 niveau toe te passen.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
31.	Bestek Annex 1 PVE	Tabblad 9, Eis 9.6	Opdrachtnemer kan de rol van SPOC invullen maar is niet verantwoordelijk voor de SLA met derde partijen. We zijn daarom van mening dat de boeteclausule niet van toepassing zal zijn als derde partij niet aan de SLA voldoet. Is deze aanname correct?	Uw aanname is correct. Opdrachtnemer vervult de rol van SPoC. Indien de oorzaak van de verstoring ligt bij een derde partij, niet zijnde een onderaannemer van Opdrachtnemer, is de boeteclausule niet van toepassing. Zie ook de antwoorden op vraag 86 en vraag 93 van de eerste Nota van Inlichtingen
32.	Bestek Annex 1 PVE	3.50 Contactcenter applicatie (algemeen) punt 3	Kunt u toelichten waarvoor deze Outlook functionaliteit binnen het contactcenter gebruikt zal worden?	Outlook-agenda informatie van collega's wordt gebruikt om het aan de beller te kunnen vertellen wanneer de betreffende collega weer bereikbaar is, als dat uit de presence niet duidelijk blijkt of wanneer de beller vraagt of de collega op een bepaald tijdstip bv weer bereikbaar is, om antwoord op deze vraag te kunnen geven.
33.	Bestek Annex 1 PVE	Wens 10.5	Opdrachtgever geeft aan dat indien MS licentie benodigd zijn deze binnen het huidige Microsoft overeenkomst wordt afgenomen, tenzij inschrijver gunstigere voorwaarden kan bieden. Kan de opdrachtgever expliciet garanderen dat de huidige overeenkomst die zij hebben met de leverancier van Microsoft geen exclusiviteitsclausule bevat?	De benodigde licentie voor spraak, Phone Sys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr, zit exclusief in de overeenkomst met de huidige Microsoft leverancier.
34.	Bestek Annex 1 PVE	Wens 10.5	Ervaring leert dat het voor inschrijver niet mogelijk is om Microsoft Licenties gunstiger aan te bieden dan het VNG Framework (TenderNed-kenmerk: 282618). Om een gelijk speelveld te creëren voor alle inschrijvers zouden wij willen vragen hier een vaste prijs voor te hanteren die elke inschrijver moet hanteren indien zij voor de oplossing een MS Teams Phone System licentie moeten aandragen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 5.
35.	Bestek Annex 1 PVE	DIENSTVERLENING & SLA. Eis 9.15	Kan de Opdrachtgever uitleggen door middel van een voorbeeld wat er bedoeld wordt met "grote of complexe mutaties"?	Een mutatie waar de beheerders van de organisaties van de opdrachtgever niet zelf uitkomen of niet toegeautoriseerd zijn door de opdrachtnemer.
36.	Bestek Annex 2 ICT	ICT infrastructuur (Bevelanden)	Op regel 5 worden de huidige telefonieomgevingen genoemd per Deelnemer.	De huidige telefonieomgevingen c.q. systemen (hardware, software en licenties) mogen niet opnieuw worden

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			<p>Inschrijver heeft hierover een aantal vragen:</p> <p>1) Wie is de huidige partij voor onderhoud op deze systemen?</p> <p>2) Tot hoe lang lopen de huidige serviceovereenkomsten op deze systemen?</p> <p>3) Klopt het dat deze systemen in de nieuwe gewenste situatie m.b.t. hardware, software en licenties niet meer heringezet mogen worden?</p>	<p>ingezet, deze worden allemaal vervangen. Vanuit dit gegeven achten we de vragen over wie er onderhoud voert op deze systemen en tot hoe lang serviceovereenkomsten op deze systemen lopen niet relevant.</p>
37.	Bestek Annex 2_ICT	Regel 18 t/m 23	<p>De overeenkomst loopt 4 jaar en kan optioneel verlengd worden tot zelfs 10 jaar.</p> <p>Hoe ziet de toekomstige Werkplek en kantooromgeving er uit bij de Deelnemers?</p> <p>Welke overige stappen worden daar in gezet en per wanneer?</p> <p>Dit naast de reeds geplande stap: “.. migreren naar Exchange Online voordat de implementatie van de telecommunicatie-voorziening plaatsvindt..”</p>	<p>Aanbestedende diensten wensen een moderne werkgever te zijn. Ontwikkelingen in de markt en bijbehorende faciliteiten worden dan ook ondersteund. Een exacte planning is niet te geven, maar Aanbestedende diensten voorzien een gefaseerde overgang naar een MS moderne werkplek in 2 tot 4 jaar.</p>
38.	Bestek Annex 2_ICT en Bijlage C Prijzenblad		<p>De aan te bieden scope (Prijzenblad regel 24 t/m 28) vraag m.b.t. integraties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integratie WhatsApp (KCC Goes) - Integratie WhatsApp (KCC Reimerswaal) - Integratie webchat (KCC Goes) - Integratie e-mail (KCC Goes) - Integratie social media (KCC Goes) 	<p>De huidige situatie is als volgt: KCC Goes werkt met Obi4wan voor webchat, voor WhatsApp en voor social media, KCC Reimerswaal werkt met WhatsApp web. Voor e-mail gebruikt KCC Goes nu Outlook.</p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			Hoe worden op dit moment deze kanalen afgehandeld op de KCC's per deelnemer en met welke tooling?	
39.	Bestek Annex 2 ICT		Wordt er gebruik gemaakt van 1 Microsoft Teams tenant voor alle gemeenten?	In het antwoord op vraag 95 in de eerste Nota van Inlichtingen kunt u lezen dat er inderdaad 1 MS Teams tenant voor alle organisaties wordt gebruikt. Niet alleen voor de gemeenten, maar ook voor GR De Bevelanden.
40.	Bestek Annex 2 ICT		Zijn de 2 GT Vast verbindingen enkelvoudige of redundante verbindingen?	De gemeente Goes beschikt over een enkelvoudige GT Vast verbinding (SIP-30) en de gemeente Reimerswaal beschikt over een enkelvoudige GT Vast verbinding (SIP-30).
41.	Bestek Annex 2 ICT		Kan Vodadone de 2 GT Vast verbindingen over 1 SIP trunk leveren? (enkelvoudig of redundant)	Zie antwoord vraag 24.
42.	Bestek Annex 2 ICT		Bij de Gemeente Goes staat aangegeven "DECT handsets hoofdzakelijk BHV". Kan de Gemeente de use case beschrijven, het aantal benodigde DECT handsets/basisstations en waar DECT dekking nodig is?	Gemeente Goes beschikt sinds kort over een mobiele app voor de BHV oproepen waardoor DECT in de nieuwe situatie volledig komt te vervallen.
43.	Bestek Annex 2 ICT		Kan Vodafone de 2 GT Vast SIP trunks over het internet leveren?	Zie antwoord op vraag 24.
44.	Bestek Annex 2 ICT	4.3 leveringsomvang	Kan opdrachtgever de verbruikscijfers voor Vast Bellen uitgebreider aanleveren, zijnde de representatieve verbruikscijfers op uitgaand vast bellen per maand; onderverdeeld over de uitgaande belbestemmingen; aantal gesprekken per gebelde bestemming en aantal minuten per gebelde bestemming.	<p><i>Aanbestedende diensten menen dat uw vraag betrekking heeft op paragraaf 4.3 van BIJLAGE D, Bestek Telecommunicatie als een dienst (en dus niet op Annex 2) en beantwoorden deze daarom als volgt:</i></p> <p>De beschikbare verbruikscijfers zijn terug te vinden in tabblad 11 van BIJLAGE D - Bestek Annex 1. We vertrouwen erop dat de aangegeven belbestemmingen "bellen naar vaste nummers" en "bellen naar mobiele nummers" en de vermelde aantallen oproepen en belminuten volstaan om een opgave voor verbruikskosten vaste telefonie te verzorgen.</p> <p>Voor beide belbestemming geldt dat het oproepen naar Nationale vaste en mobiele nummers betreft.</p>
45.	Bestek Annex 2 ICT		De Gemeentes hebben reeds Microsoft Teams voor presence, integratie met Outlook en intern bellen en	Uw aannames zijn niet correct.

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			vragen nu een UC client uit die daarnaast moet draaien en ook voor presence moet zorgen en extern bellen. Een gebruiker weet dan toch niet naar welke presence hij moet kijken en het is toch niet handig om met 2 verschillende applicaties te bellen naast mobiel? Hoe dachten de gemeentes hierover of is alles geïntegreerd in de Microsoft Teams client toch niet het beste?	De organisaties (zowel de gemeentes als GR De Bevelanden) gebruiken MS Teams niet voor presence, noch voor integratie met Outlook, noch voor intern bellen, maar enkel voor videovergaderen.
46.	Bestek Annex 2 ICT		Kunnen de 3 Trunken (niet GT Vast) van de Gemeentes over 1 Trunk geleverd worden of moeten dit aparte trunken blijven	Dit hoeven geen aparte SIP-trunken te blijven. Het is echter aan Inschrijver om een passende oplossing te bieden die invulling geeft aan de gestelde eisen in Bijlage D - Bestek, Annex 1.
47.	Bestek Annex 2 ICT	Kopje 2.26	Microsoft Teams ondersteund alleen de standaard presence statussen en geen customized presence. User presence in Teams - Microsoft Teams Microsoft Learn . Indien de Gemeente wil dat Microsoft Teams Calling voor de UC client wordt aangeboden, kan de Gemeente deze eis laten vervallen?	<i>Aanbestedende diensten menen dat uw vraag betrekking heeft op Bijlage D – Bestek Annex 1_PVE, Eis 2.26 (en dus niet op Annex 2) en beantwoorden deze daarom als volgt:</i> Niet akkoord. De organisaties eisen niet dat MS Teams Calling voor de UC client wordt aangeboden. Overigens vragen de organisaties in eis 2.26 om statussen die in het door inschrijver aangehaalde artikel ook worden benoemd. Ook de in eis 2.26 gevraagde extra informatie kan in MS Teams ingesteld worden. Zie Uw status bijwerken of een statusbericht instellen - Microsoft Ondersteuning
48.	Bestek Annex 2 ICT	Kopje 4.1	Active Directory integratie. Aanbieder wil aanbieden met Microsoft Teams Calling. Voor Office 365 en Teams zou dit reeds aanwezig moeten zijn en niks meer additioneel hoeven te gebeuren, kan de Gemeente dit bevestigen?	<i>Aanbestedende diensten menen dat uw vraag betrekking heeft op Bijlage D – Bestek Annex 1_PVE, Eis 4.1 (en dus niet op Annex 2) en beantwoorden deze daarom als volgt:</i> Aanbestedende diensten kunnen dit bevestigen. De AD integratie tussen MS Teams en Office365 is aanwezig.
49.	Bestek Annex 2 ICT	Kopje 4.1	Exchange / Outlook (integratie). Aanbieder wil aanbieden met Microsoft Teams Calling. Voor Office 365 en Teams zou dit reeds aanwezig moeten zijn en niks meer additioneel hoeven te gebeuren, kan de Gemeente dit bevestigen?	<i>Aanbestedende diensten menen dat uw vraag betrekking heeft op Bijlage D – Bestek Annex 1_PVE, Eis 4.5 (en dus niet op Annex 2) en beantwoorden deze daarom als volgt:</i>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
				Aanbestedende diensten kunnen dit niet bevestigen. Er is geen Exchange/Outlook integratie met MS Teams.
50.	Bestek Annex 2 ICT	Kopje 2.24	Er wordt de volgende eis gesteld aan het standaardtoestel: Minimaal 8 vrij programmeerbare fysieke functietoetsen (softlabels); In de Teams wereld heeft een standaard toestel een touch screen waarop 5 favorieten (geen hard buttons) gedisplayed kunnen worden. Kan de eis aanpast worden naar Minimaal 5 vrij programmeerbare fysieke functietoetsen of favorieten op een touchscherm? Anders moeten we voor een standaard toestel ook een expansiemodule aanbieden en wordt het erg duur voor de Gemeente	<i>Aanbestedende diensten menen dat uw vraag betrekking heeft op Bijlage D – Bestek Annex 1_PVE, Eis 2.24 (en dus niet op Annex 2) en beantwoorden deze daarom als volgt:</i> Niet akkoord. De eis wordt niet aangepast.
51.	Bestek Annex 2 ICT	Kopje 2.26 UC Client	Organiseren van de persoonlijke bereikbaarheid i.c.m. beschikbaarheid (oproepen via het vaste nummer routeren naar een aan een status gekoppelde eindbestemming zoals voicemail, KCC etc.); Je kan kan maar 1 eindbestemming configureren binen de Microsoft Teams client. Kan de eis hierop aangepast worden?	<i>Aanbestedende diensten menen dat uw vraag betrekking heeft op Bijlage D – Bestek Annex 1_PVE, Eis 2.26 (en dus niet op Annex 2) en beantwoorden deze daarom als volgt:</i> Niet akkoord. De organisaties hanteren verschillend beleid ten aanzien van het gebruik van voicemail versus terugval op het KCC. Daarnaast zal het in sommige gevallen ook contextafhankelijk zijn. Bijvoorbeeld tijdens vakantie terugval op het KCC en tijdens een vergadering op de voicemail of een collega.
52.	Bestek Annex 2 ICT	Kopje 4.1 AD integratie	“Gegevens van medewerkers, specifiek bedoeld als gebruiker binnen de telecommunicatievoorziening, worden centraal ingevoerd of gewijzigd en vanuit hier automatisch in de telecommunicatievoorziening aangepast.” Gebruikers worden toegevoegd in AD. Apart dient een gebruiker voor Teams Calling voice te worden opgevoerd en geconfigureerd, dit gaat niet automatisch. Kan de tekst hierop worden aangepast?	<i>Aanbestedende diensten menen dat uw vraag betrekking heeft op Bijlage D – Bestek Annex 1_PVE, Eis 4.1 (en dus niet op Annex 2) en beantwoorden deze daarom als volgt:</i> Aanbestedende diensten gaan akkoord met het feit dat (AD) gebruikers voor Teams Calling voice nog apart opgevoerd en geconfigureerd dienen te worden.
53.	Bestek Annex 2 ICT	Kopje 2.18	Er staat als eis: 2. “ De assistent dient zijn/haar nummer door te kunnen schakelen naar een andere assistent, die vervolgens dezelfde functionaliteiten van de originele assistent ter beschikking heeft;” In Microsoft Teams kan	<i>Aanbestedende diensten menen dat uw vraag betrekking heeft op Bijlage D – Bestek Annex 1_PVE, Eis 2.18 (en dus niet op Annex 2) en beantwoorden deze daarom als volgt:</i>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
			de assistent niet schakelen naar een andere assistent. De 2 ^e assistent dient ook als delegate opgevoerd te moeten worden. Het verzoek is deze eis te herschrijven of te laten vervallen	Eis 2.18, punt 2 verwijst naar het kunnen doorschakelen naar een andere assistent. De werkwijze binnen MS Teams is anders op dit punt, maar streeft wel hetzelfde doel na. Het is derhalve akkoord om deze eis in te vullen middels de MS Teams Delegate-functie.
54.	Bestek Annex 2 PVE	Infrastructuur	Gezien het feit dat VDI in combinatie met een KCC oplossing vaak zorgt voor slechte ervaringen aangaande gesprekskwaliteit, ziet Inschrijver dat deze manier van werken niet in relatie staat tot Doelstelling 1 en Doelstelling 2 zoals beschreven in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend Document. Slechte gesprekskwaliteit zorgt er namelijk voor dat er geen sprake is van goede telefonische bereikbaarheid en ook niet van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Om die reden stelt Inschrijver voor om de mogelijkheid te bieden om een KCC-oplossing buiten VDI om te leveren teneinde goede telefonische bereikbaarheid en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te garanderen. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 7 punt 3

5 GIBIT 2020:

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
55.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Art 7.5	Inschrijver stelt voor om in de Overeenkomst op te nemen dat deze bepalingen alleen in uitzonderlijke gevallen toegepast mogen worden, en alleen na intensief en redelijk overleg tussen Partijen. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	<p>Niet akkoord.</p> <p>Aanbestedende diensten achten dit niet nodig, aangezien partijen reeds conform artikel 6:248 BW maatstaven van redelijkheid en billijkheid in acht dienen te nemen bij de uitvoering van de Overeenkomst.</p> <p>In dit licht bezien biedt artikel 7.5 GIBIT sub i t/m iii dan ook verschillende remedies in het geval dat de ICT-prestatie tijdens een 2^e (!) Acceptatieprocedure opnieuw wegens Gebreken wordt afgekeurd.</p>
56.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Art. 21.1	Inschrijver is akkoord met deze bepaling mits de onafhankelijke derde door beide partijen gekozen wordt. Dit om een eventuele latere discussie over de onafhankelijkheid te voorkomen. Kan aanbestedende dienst hier mee instemmen? Zo nee, waarom kan aanbestedende dienst hier niet mee instemmen?	<p>Akkoord.</p> <p>Artikel 21.1 zal als volgt worden gelezen:</p> <p><i>“Opdrachtgever is gerechtigd de naleving door Leverancier van de wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, de GIBIT 2020 en de daarmee samenhangende overeenkomsten (SLA, verwerkersovereenkomst, etc.), alsmede de juistheid van toegezonden facturen, binnen een redelijke termijn door een, door beide Partijen in goed onderling overleg te kiezen, onafhankelijke ter zake deskundige aan geheimhouding gebonden derde te laten controleren.”</i></p> <p>Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst.</p>
57.	BIJLAGE L1_GIBIT-2020	Art. 21.4	Graag toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk". Het is voor de Inschrijver niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Aanbestedende dienst zelf en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?	<p>Deels akkoord.</p> <p>Aanbestedende diensten zijn bereid het bepaalde in artikel 21.4 als volgt aan te passen:</p> <p><i>“Leverancier zal alle redelijkerwijs te verwachten medewerking verlenen aan een dergelijke controle. Leverancier zal in dat kader ten minste inzage verlenen in alle relevante gegevens en achtergrondinformatie die</i></p>

Nr.:	Betreft Document:	Par. / pag. / Nr.:	Vraag:	Antwoord gemeente Bevelandse organisaties:
				<p><i>relevant kan zijn in het kader van voornoemde controle. Ook zal Leverancier toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, <u>tenzij dit laatste redelijkerwijs onmogelijk is</u>".</i></p> <p>Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de Overeenkomst.</p>

Goes, 2 mei 2023