



gemeente
Haarlemmermeer

Nota van inlichtingen 1

Aanbesteding Telefonie

Kenmerk: 2022-384

Datum: 19 januari 2023

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Mandy Reemnet, Team inkoop

1. Mededelingen aanbestedende dienst

Herziene documenten

Naar aanleiding van de in deze nota van inlichtingen gestelde vragen zijn er wijzigingen doorgevoerd in bijlage 1: Programma van Eisen, bijlage 8: SLA en bijlage E: Prijzenblad. De herziene versie (versie 2.0) van deze documenten wordt als bijlage toegevoegd bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. De oude documenten komen daarmee te vervallen.

Let op: U dient bij uw inschrijving dus versie 2 van het prijzenblad ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij te voegen.

2. Gestelde vragen en antwoorden

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Programma van Eisen Eis 7 (7.1 t/m 7.6)	Opdrachtnemer heeft geen servicepunten en niet de mogelijkheid om een servicepunt in te richten. Opdrachtnemer kan aan de meeste voorwaarden voldoen door middel van de inzet van een beheer portal. Opdrachtnemer verzoekt om de eisen 7.1 t/m 7.6 te laten vervallen en de belangrijkste wensen/voorwaarden/eisen te herformuleren.	Niet akkoord.
2	Inhoud	Programma van Eisen Eis 6.1	Waarom kiest opdrachtgever ervoor om de huidige situatie in stand te houden en de SIP trunks af te leveren op de bestaande Audiocodes SBC's? Opdrachtnemer stelt voor om een (redundant uitgevoerde) Hosted SBC aan te bieden in het datacenter van opdrachtnemer, waar de koppeling gemaakt is naar de Azure omgeving waar de Teams omgeving van Microsoft draait en waar een koppeling gemaakt is naar de Hosted Anywhere365 omgeving (of een alternatief KCC) Naast het redundant uitgevoerde DataCenter van opdrachtnemer zijn er	Niet akkoord.

			mogelijkheden om de beschikbaarheid van vaste telefonie te vergroten. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	
3	Inhoud	Programma van Eisen Eis 6.1	Hoe dient opdrachtnemer deze eis te lezen? In onze beleving heeft de gemeente Haarlemmermeer geen eigen Teams server omgeving, omdat de MS Teams server in Azure bij Microsoft staat? Kunt u dit toelichten?	Eis 6.1 wordt als volgt herschreven: "Opdrachtnemer moet zorg dragen dat oproepen op de 023 nummers van de eindgebruiker bij de juiste gebruiker in Teams wordt afgeleverd. De MS Teams omgeving van de gemeente staat in de Microsoft Cloud."
4	Inhoud	Programma van Eisen Vast- Mobiel integratie	De door opdrachtgever gewenste opleverdatum is 1 juni 2023. Vaste-mobiel integratie is op dit moment nog niet vrijgeven en is een roadmap item voor Q1/Q2 2023. kan opdrachtgever akkoord gaan dat Vast - mobiel integratie eventueel later wordt geïmplementeerd?	Niet akkoord.
5	Inhoud	Programma van Eisen Eis 2.13	Opdrachtnemer verzoekt om deze eis te laten vervallen en in deze aanbesteding een alternatief KCC uit te vragen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord.
6	Inhoud	Programma van Eisen Eis 2.12	Opdrachtgever suggereert met deze eis dat opdrachtgever op (korte) termijn zal overstappen naar een alternatief KCC-platform. Opdrachtnemer vindt deze eis, gezien de investeringen door opdrachtnemer, voor opdrachtgever te vrijblijvend en kan geen goede businesscase hierop baseren. Opdrachtnemer verzoekt om nu al een alternatief KCC oplossing te uit te vragen met de eerder gewenste initiele looptijd van 36 of 48 maanden. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien u akkoord gaat, kunt u dan alle (functionele) wensen, eisen en aantallen beschrijven?	Niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 52. De mogelijk gewekte suggestie dat opdrachtgever op (korte) termijn naar een alternatief KCC-platform zal overstappen is onjuist.

7	Inhoud	Programma van Eisen Eis 2.10	Opdrachtnemer kan op basis van deze eis geen businesscase bouwen. Opdrachtnemer verzoekt opdrachtgever voor Anywhere365 dezelfde eerder gevraagde initiële looptijd van 36 of 48 maanden aan te houden of open te staan voor een alternatief KCC oplossing. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 52.
8	Inhoud	Programma van Eisen Eis 2.9	Op welke wijze maakt opdrachtgever gebruik van Anywhere365? OnPrem of vanuit de Cloud?	Opdrachtgever maakt gebruik van Anywhere365 vanuit de Cloud.
9	Inhoud	Programma van Eisen Eis 2.1	Opdrachtnemer kent voor haar dienstverlening een SLA van 99,9%. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord. Opdrachtgever heeft de SLA hierop aangepast en de herziene versie toegevoegd als bijlage bij deze nota van inlichtingen.
10	Inhoud	Aanbestedingsleidraad pagina 5 Hoofdstuk 2 - 2.2 Beschrijving onderwerp aanbesteding	Betreft Anywhere365; Opdrachtnemer heeft geen duidelijk beeld van de huidige telefonie oplossing/configuratie. Ook bijlage 7 geeft geen duidelijkheid. Bijlage 7 suggereert dat inschrijver de huidige situatie over zal moeten nemen en aan die bestaande situatie zich moet conformeren aan het door opdrachtgever gestelde eisen aan het service en beheer en de SLA van 99,99%? Kunt u de huidige oplossing uitgebreid beschrijven en toelichten en wat opdrachtgever exact voor ogen heeft?	De huidige telefonieoplossing van opdrachtgever omvat zowel vast- als mobielnetwerk en er wordt gebruik gemaakt van Microsoft Teams welke met elkaar zijn gekoppeld via de architectuur zoals beschreven in bijlage 7. Voor o.a. het KCC van opdrachtgever (grootste belgroep) maakt opdrachtgever gebruik van belgroepen (UCC's) waar de binnenkomende gesprekken worden aangeboden. Via callflows en skills worden deze gesprekken gerouteerd naar de agent(s) en afgehandeld of doorgezet naar de betreffende persoon. De KCC software die opdrachtgever gebruikt betreft een "enterprise" cloudoplossing (bij de leverancier) "bovenop" de gebruikte telefonieoplossing. Betreffende medewerkers (agents) kunnen zich aanmelden in de belgroep via een ontwikkelde "self sign-in" app. Daarnaast zijn er uitgebreide Power-BI rapportages in gebruik. Zie vraag 9 voor 99,9.

11	Inhoud	Aanbestedingsleidraad pagina 5 Hoofdstuk 2 - 2.2 Beschrijving onderwerp aanbesteding	Kunt u de exacte huidige configuratie van Anywhere365 beschrijven? Denkt u aan: • Huidige platform licentie • Aantal KCC gebruikers • Aantal gelijktijdige gesprekken • CRM integratie per data base • Evt Extra Domein • Aantal Teams Extension Windows • Aantal Webagents voor CRM • Attendant Console/ Bedienposten • Aantal UCC's • Aantal in te richten Anywhere locaties • Multichannel koppelingen zoals whatsapp enz. • Evt maatwerkoplossingen •	De huidige belgroepen oplossing(Anywhere365) wordt bij de leverancier gehost, gebaseerd op een Enterprise platform licentie. Er zijn momenteel 27 belgroepen (UCC's) in gebruik en de grootste groep is van het KCC met ca. 40 agents. Het aantal gelijktijdige gesprekken is afhankelijk tijdens piekbelasting 'hoog' en kan dit oplopen tot 40 inwoners die gelijktijdig contact zoeken met opdrachtgever. Opdrachtgever maakt gebruik van 1 domein met daarin alle 27 UCC's. 2 UCC's maken gebruik van de webagent en dit zijn er ca. 50. Multichannel koppelingen zoals whatsapp zijn momenteel niet in gebruik binnen Anywhere365, maar wel wenselijk. Op dit moment gebruikt opdrachtgever hiervoor een andere oplossing. Opdrachtgever heeft geen CRM systeem wat gekoppeld is aan de Anywhere365 omgeving. De maatwerkoplossingen die opdrachtgever in gebruik heeft zijn: een "self sign-in" app zodat agents zichzelf kunnen aan- en afmelden in de betreffende UCC's, Power BI rapportages en een terugbel notitie app t.b.v. inzicht in afhandeling van terugbel notities. De andere (sub)vragen zijn onduidelijk en kan opdrachtgever op dit moment niet beantwoorden, omdat de (inhoudelijke) vraag/bedoeling onduidelijk is.
12	Inhoud	Aanbestedingsleidraad pagina 5 Hoofdstuk 2 - 2.2 Beschrijving onderwerp aanbesteding	Kunt u aangeven hoeveel MS Teams Calling/Direct Routing gebruikers het betreft? (Dus het aantal gebruikers dat bereikbaar is met een vast (023 of 088) telefoonnummer) Kunt u daarnaast ook de gebruikte nummerreeksen (blokken) aangeven.	Opdrachtgever heeft een bedrijfsnummerblok van 2.000 telefoonnummers (023-xxx) en daarvan zijn ca. 1.600 nummers in gebruik.

13	Inhoud	Aanbestedingsleidraad pagina 6 Hoofdstuk 2 - Looptijd	Bij een initiele looptijd van 2 jaar en 2 maanden zijn de kosten voor opdrachtnemer te hoog voor een gezonde business case en profiteert opdrachtgever niet van het beste (financiele) aanbod. Opdrachtnemer verzoekt om een initiele looptijd van tenminste 36 of 48 maanden met 3 of 2 keer een verlenging van 12 maanden, inclusief dezelfde initiele looptijd voor Anywhere365 van 36 of 48 maanden of de mogelijkheid om een alternatief KCC platform aan te bieden voor dezelfde initiele looptijd van 36 of 48 maanden. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 52.
14	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 9.1	De beschrijving bij K1 en K2 is gemaximeerd tot 3 A4 voor beide criteria samen, lettertype calibri, lettergrootte 10 (voorblad en inhoudsopgave niet meegerekend). Indien er meer wordt ingediend, wordt het meerdere niet beoordeeld, hierbij wordt geteld vanaf de beschrijving bij K1. Het is niet toegestaan extra bijlagen toe te voegen. Om een voor Opdrachtgever onderscheidend document op leveren over de twee gevraagde onderwerpen aan leveren zijn 3 pagina's ontoereikend. Er kunnen bij een goed leesbare indeling van de tekst in alinea's ongeveer 350 woorden per pagina worden opgenomen. Wij verzoeken u om het totaal aantal pagina's te verhogen naar 10.	Niet akkoord. Het totaal aantal pagina's wordt wel verhoogd naar maximaal 6 pagina's.
15	Juridisch	Bijlage 3 25.1	Leverancier staat er zoveel mogelijk voor in dat met de ICT Prestatie door Opdrachtgever kan worden voldaan aan de in de in artikel 6.1 bedoelde Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen opgenomen normen voor informatiebeveiliging (voor zover relevant voor de ICT Prestatie), althans een andere overeengekomen norm voor informatiebeveiliging.	Niet akkoord.
16	Juridisch	Bijlage 3 20.11 (v) - (viii)	De omstandigheid van een overname, fusie of wijziging in zeggenschap is op zichzelf geen gegronde reden voor ontbinding of opschorting indien Leverancier de dienst op de overeengekomen wijze kan blijven leveren. Opdrachtnemer stelt daarom voor om deze tekst te schrappen. Als er beslag wordt gelegd, zelfs op een aanmerkelijk deel van het vermogen van	Niet akkoord.

			Opdrachtnemer, dan betekent dat niet dat Opdrachtnemer niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen. Opdrachtnemer stelt daarom voor om sub (v) en (vi) te verwijderen.	
17	Juridisch	Bijlage 3 20.2	Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen – behoudens de specifieke opzeggingsgronden in de GIBIT 2020 of de Overeenkomst – niet tussentijds worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing). Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk twaalf (12) maanden voor Opdrachtgever en achttien (18) maanden voor Leverancier.	Niet akkoord.
18	Juridisch	Bijlage 3 15.5	Het heeft de voorkeur een eenduidige boete te hanteren: De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 25.000,-- per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13). Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.	Niet akkoord
19	Juridisch	Bijlage 3 13.5	Ingeval van schending van intellectuele eigendomsrechten en van een tekortschieten in de nakoming van de verwerkersovereenkomst zou de beperking van de aansprakelijkheid eveneens moeten gelden. Sub iii) en iv) zouden dus komen te vervallen.	Akkoord met het laten vervallen van sub iii. Niet akkoord met het laten vervallen van sub iv.
20	Juridisch	Bijlage 3 13.4	De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot eenmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan tweemaal maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.	Niet akkoord. De aansprakelijkheid zal in afwijking van GIBIT 2020, artikel 13.3 en 13.4 beperkt zijn tot €1.250.000,- per gebeurtenis, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis met een maximum van €2.500.000,- per jaar. Dit geldt voor zowel de schades zoals bedoeld in artikel 13.3 als in artikel 13.4 GIBIT 2020.

21	Juridisch	Bijlage 3 13.1	De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 250.000,— per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.	Niet akkoord. Zie vraag 20.
22	Juridisch	Bijlage 3 13.1	De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade.	Niet akkoord.
23	Juridisch	Bijlage 3 10.1	Leverancier staat ervoor in dat: i) de ICT Prestatie de overeengekomen eigenschappen zal bevatten en voldoet aan het Overeengekomen gebruik, voorzover hij daarop invloed heeft;	Niet akkoord.
24	Juridisch	Bijlage 3 Art. 8.10	Het is voor Leverancier niet te doen om de in dit artikel gewenste garanties af te geven. Leverancier stelt voor om dit artikel te verwijderen.	Niet akkoord
25	Juridisch	Bijlage 3 Art. 7.5	Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken wordt/worden afgekeurd, is Opdrachtgever gerechtigd om: i) de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – na nadere ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden.	Niet akkoord. Zie ook vraag 72.
26	Juridisch	Bijlage 3 Art. 6.1	"Leverancier spant zich ervoor in om de ICT-Prestatie te laten voldoen aan de: i) ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor de functie en het werkingsgebied van de betreffende ICT Prestatie gepubliceerde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. ii) in de Overeenkomst (nader) gespecificeerde overige Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen en/of interoperabiliteitseisen, dan wel andere normen en standaarden. "	Niet akkoord.
27	Juridisch	Bijlage 3 Art. 5.5	Indien tijdens de Implementatie blijkt dat aanpassingen aan het Applicatielandschap noodzakelijk zijn die, ofwel niet waren voorzien, ofwel niet waren te voorzien, dan zullen Partijen overleggen over de kosten voor de betreffende aanpassingen.	Niet akkoord

28	Juridisch	Bijlage 3	Art. 4.1 regelt op een goede manier wanneer termijnen gelden als fataal: nl. als dat uitdrukkelijk wordt overeengekomen. Art. 4.2 kan daarom komen te vervallen. Als Opdrachtgever in de daarin genoemde gevallen termijnen als fataal wil aanmerken dan kan zij dat dus uitdrukkelijk overeenkomen.	Niet akkoord.
29	Inhoud	Bijlage A 10.1	Kan Opdrachtnemer ervan uitgaan dat de huidige Opdrachtnemer alle actuele as-built informatie overdraagt bij ingang van het nieuwe contract?	Ja. Opdrachtnemer krijgt alle actuele as-built informatie overgedragen.
30	Inhoud	Bijlage A 9.7	Mag Opdrachtnemer ervan dat indien de mobiele toestellen niet door Opdrachtnemer geleverd worden het inrichten van de toestellen, zoals aangegeven in 7.5, door Opdrachtnemer vervalt. Opdrachtnemer kan namelijk niet instaan voor de inrichting van de elders aangekochte mobiele toestellen. Veel toestellen die "voordelig" worden aangeboden worden hebben namelijk al een andere inrichting gekregen voor bijvoorbeeld een ander and of specifieke provider.	Correct. Opdrachtnemer mag daarvan uitgaan.
31	Inhoud	Bijlage A 7.5	Op welke wijze kan Opdrachtnemer controleren dat iemand een medewerker in van Opdrachtgever en dat de betreffende eindgebruiker een toestel uitgereikt kan krijgen?	Opdrachtgever communiceert hierover voor het ophalen met het servicepunt. De eindgebruiker dient zich te legitimeren met gemeentepas (voorzien van foto) en/of ID kaart.
32	Inhoud	Bijlage A 7.2	Opdrachtnemer kan Opdrachtgever ook een voorraad reserve Sim-kaarten geven die eenvoudig via de Portal indienst gesteld kunnen worden. Is dit alternatief ook voldoende voor Opdrachtgever? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Nee. Opdrachtgever wil zoveel mogelijk ontzorgd worden. Ook op het gebied van de logistieke afhandeling zoveel als mogelijk centraal te beleggen.
33	Inhoud	Bijlage A 7.1	Is het de bedoeling van Opdrachtgever dat alle medewerkers met gebruikersvragen, storingsmeldingen, defecte mobiele toestellen, accessoires, nieuwe SIM-kaarten zich kan melden bij het Servicepunt? Kunt u aangeven wat voor dienstverlening er aangeboden moet worden door Opdrachtnemer?	Gebruikersondersteuning wordt primair door de Servicedesk van opdrachtgever verzorgd. In het Servicepunt wordt de dienstverlening van opdrachtnemer verwacht, zoals beschreven in PvE eis 7.5
34	Inhoud	Bijlage 5.1	Voicemail kan zowel vanuit de Teams-omgeving ende mobiele toestellen worden aangeboden. Wat wenst de Opdrachtgever?	Voicemail is momenteel zowel via Teams alsook via de mobiele provider beschikbaar. Opdrachtgever wil beide voicemail oplossingen continueren.

35	Inhoud	Bijlage A 4.3	Als de dekking initieel wel dekkend is geweest en in de loop van tijd verminderd kan dat bijvoorbeeld veroorzaakt zijn door bijvoorbeeld interne verbouwingen, verbetering isolatie etc. Kan Opdrachtgever de inspanningen die nodig zijn voor het weer op het gewenste dekkingsniveau krijgen van de locatie separaat in rekening brengen bij Opdrachtgever?	Akkoord met de volgende toevoeging: "Indien de verminderde dekking veroorzaakt wordt/is door Opdrachtgever." Momenteel hebben de werkplekken in de gebouwen en locaties (zie PvE 4.1) dekking conform afspraak.
36	Inhoud	Bijlage A 4.1	Van welke provider maakt Opdrachtgever nu gebruik? Beschikt u nu al in de aangegeven locaties over de gevraagde bereikbaarheidpercentages? Zo nee, waar is de bereikbaarheid niet optimaal?	A. De huidige provider is T-Mobile. B. Ja.
37	Inhoud	Bijlage 2.10	Welke omstandigheden kunnen de oorzaak zijn dat u de aangegane contractduur niet wil uitdienen.	Opdrachtgever is in beginsel voornemens de gehele looptijd van de Raamovereenkomst te benutten. Redenen kunnen echter zijn (deze lijst is niet uitputtend): 1. Indien opdrachtnemer niet presteert volgens de afspraken gemaakt in de te sluiten overeenkomst met bijbehorende bijlagen, zou dat aanleiding kunnen geven om de contractduur niet uit te dienen. Beëindiging kan echter niet als een verrassing komen, omdat er regelmatig gesprekken zijn waarin de tevredenheid wordt besproken. 2. Indien wijzingen in de interne organisatie van Opdrachtgever het continuëren van de raamovereenkomst onmogelijk maken.
38	Inhoud	Bijlage A 2.7	Welke koppelvlakken zijn er beschikbaar binnen de Topdesk omgeving van Opdrachtgever voor het inlezen van ons Klantenportal	Opdrachtgever heeft een Enterprise as a Service Topdesk licentie. De beschikbare koppelingen zijn: MS Teams, Power BI, Holm security, SmartAim, Bluedolphin, AD, MS Graph en ChangeBoard. Momenteel wordt maandelijks een Excel-export uit het klantenportaal ingelezen in Topdesk.

39	Inhoud	Bijlage A 2.5	Mag Opdrachtnemer ervan gaan dat Opdrachtgever beschikt over een helpdesk die een eerste triage uitvoert van door medewerkers van Opdrachtgever gemelde storingen?	Dit is correct.
40	Inhoud	Bijlage A 2.5	Opdrachtnemer heeft voor het melden van doorgeven van storingen en wijzigingen de voorkeur aan het gebruik van onze portal of via e-mail. Telefonisch doorgegeven wijzigingen geeft de kans op onduidelijkheden en raden wij af. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord.
41	Inhoud	Bijlage A 2.2	Teams is onderdeel van de M365 bundel die Opdrachtgever zelf in beheer heeft. Welke beheertaken moet Opdrachtnemer uitvoeren?	Opdrachtnemer voert het beheer van de connectiviteit uit.
42	Inhoud	Prijzenblad Servicenummers	Het is voor Inschrijver niet mogelijk om een vast tarief af te geven voor een Servicenummer. De hoogte van de kosten van een Servicenummer worden namelijk door de aanbieder van het servicenummer bepaald en verschillen ook nog eens per service nummer. Graag voor zowel mobiele als voor vaste telefonie deze regels schrappen. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Akkoord.
43	Inhoud	Prijzenblad	In voorkomende gevallen hanteert Inschrijver een set-up fee per opgezet gesprek bij mobiele of vaste gesprekken. Het prijzenblad biedt nu geen mogelijkheid om deze kosten op te voeren. Kan het prijzenblad hierop worden aangepast?	Akkoord.
44	Inhoud	Prijzenblad	Opdrachtgever heeft gekozen om een sterk afwijkende landen indeling te hanteren ten opzichte wat gebruikelijk is in Telecom. Het lijkt er sterk op dat Opdrachtgever de "Lijst van landnummers in de telefonie op volgorde van zone" vanuit Wikipedia heeft overgenomen. Het is voor Inschrijver niet mogelijk deze indeling over te nemen op de factuur. Accepteert Opdrachtgever dat de facturatie geschiedt op de zone indeling per Inschrijver waarbij recht wordt gedaan aan de opgevoerde tarieven?	Akkoord.

45	Inhoud	Prijzenblad	Inschrijver hanteert geen eenheidstarief voor enerzijds gebeld worden in het buitenland en anderzijds bellen in het buitenland. Factuurtechnisch zijn dat twee gescheiden belichtingen met ieder een eigen tariefstelling. Als het prijzenblad dient als middel om tot een vergelijkbare prijsstelling te komen en Opdrachtgever accepteert dat de daadwerkelijke facturatie kan afwijken, accepteert Opdrachtgever de zienswijze van Inschrijver om hier een gemiddeld tarief in te vullen op basis van 2/3 bellen in het buitenland en 1/3 gebeld worden in het buitenland?	Niet akkoord. Het prijzenblad is aangepast, waarbij bellen naar het buitenland en gebeld worden in het buitenland als aparte rubrieken zijn opgenomen.
46	Inhoud	Prijzenblad	Het prijzenblad biedt geen mogelijkheid om Servicenummers te prijzen. Zijn deze buiten scope? Indien dit niet het geval is, graag het prijzenblad hierop aanpassen.	Het prijzen van Servicenummers is momenteel buiten scope.
47	Inhoud	PVE eis 7.3	Het is voor Inschrijver niet geheel duidelijk wat Opdrachtgever wenst te bereiken met deze eis. Kan Opdrachtgever toelichten wat de gedachten achter deze eis is?	Een eerder uitgegeven nummer mag niet opnieuw in gebruik beschikbaar gesteld worden. Bijvoorbeeld in een situatie dat een eindgebruiker uit dienst gaat.
48	Inhoud	PVE eis 4.3	Is de aanneming terecht dat hier sprake is van een kantoorlocatie en geen thuislocatie?	Correct. Eis 4.3 heeft betrekking op de kantoorlocaties, zoals vermeld in het PVE eis 4.1
49	Inhoud	PVE eis 4.1	Het percentage van 99,8% is behoorlijk fors tenzij het betrekking heeft op effectieve werkplekken waarbij trappenhuizen/wc' ruimtes/kelders/parkeergarages etc zijn uitgesloten. Indien Opdrachtgever deze uitsluitingen niet wenst over te nemen, zal het percentage verlaagd moeten worden naar 95%. Kan Opdrachtgever aangeven welke aanpassing haar voorkeur geniet?	Het percentage van 99,8% heeft betrekking op effectieve werkplekken.
50	Inhoud	PVE eis 3.11	Met verwijzing naar eis 3.7 kan Inschrijver dit alleen accepteren wanneer data abonnementen met een onbeperkte databundel geen onderdeel kunnen uitmaken van de totale bedrijfsbundel. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij dit ook zo bedoeld?	Dit is correct.
51	Inhoud	PVE 3.7	Kan Opdrachtgever bevestigen dat eventuele onbeperkte databundels geen onderdeel uitmaken van de totale bedrijfsbundel?	Dit is correct.

52	Inhoud	PVE eis 2.12	De bepaling in deze eis heeft naar mening van Inschrijver een (te) grote invloed op de inschrijfsom. Zeker voor inschrijvers die gebruik maken van een onderaannemer waarbij deze dienst wordt ingekocht. Het prijsniveau van een dienst zonder een minimaal commitment versus het prijsniveau van de dienst met een vast commitment kan significant verschillen. Om dit negatieve effect te minimaliseren informeert Inschrijver naar de bereidheid van Opdrachtgever om deze eis van toepassing te verklaren nadat de initiele periode van 2 jaar is afgerond. Deelt Opdrachtgever deze zienswijze?	Akkoord, met dien verstande dat Opdrachtgever de dienstverlening ten aanzien van het onderdeel Anywhere365 als separaat onderdeel van de raamovereenkomst ziet. Daarmee heeft Opdrachtgever de mogelijkheid dit deel van de dienstverlening (ten aanzien van Anywhere365) te beëindigen overeenkomstig de ontbindingsvoorwaarden in de GIBIT en de raamovereenkomst. Het beëindigen van de dienstverlening ten aanzien van Anywhere365 heeft geen invloed op het voortzetten van de rest van de dienstverlening.
53	Inhoud	PVE eis 2.12	Het uitgangspunt van deze eis komt onredelijk over. De inschrijfsom is samengesteld op eenmalige en maandelijkse kosten gebaseerd op aangeboden dienst. Het is niet vanzelfsprekend dat op een later tijdstip (bijvoorbeeld door inflatie/marktontwikkeling) tegen dezelfde (financiële) condities een vergelijkbaar alternatief kan worden aangeboden. Tevens zal Inschrijver ook opnieuw implementatie kosten maken om een alternatief in te richten. Is Opdrachtgever bereid te accepteren dat dezelfde condities wordt aangepast naar "dan geldende marktconforme condities" ?	Eis 2.12 wordt als volgt herschreven: "Opdrachtnemer is in staat een functioneel gelijkwaardig alternatief aan te bieden inclusief bijbehorende dienstverlening tegen dezelfde condities, indien Opdrachtgever besluit de dienstverlening ten aanzien van Anywhere365 te beëindigen. De gelijkwaardigheid van het geboden alternatief is ter beoordeling van Opdrachtgever. Implementatiekosten en tarieven ten aanzien van de nieuwe oplossing dienen marktconform te zijn."
54	Inhoud	PVE 2.1	Kan Opdrachtgever motiveren wat de gedachte achter deze eis is en met wat voor krimp percentage rekening dient te worden gehouden in de prijsstelling?	Opdrachtgever begrijpt niet wat inschrijver bedoelt en ziet geen relatie tussen de vraag en eis 2.1 PVE. Inschrijver wordt gevraagd de vraag te verduidelijken.
55	Inhoud	PVE eis 2.5	Het service en support model van Inschrijver maakt bewust onderscheid in een separate servicedesk voor Teams/Anywhere365 gerelateerde ondersteuning en een servicedesk voor overige ondersteuning. Hier borgt Inschrijver dat inkomende verzoeken gerelateerd aan Teams/Anywhere365 direct landen bij de juiste inhoudsdeskundige. Kan Opdrachtgever deze afwijking accepteren?	Akkoord.

56	Inhoud	PVE eis 2.2	De desktop app van Teams ontvangt automatisch updates en de web applicatie van Teams is altijd up to date vanuit Microsoft. Wat wordt hierin vanuit functioneel beheer verwacht?	Opdrachtgever verwacht het continueren en het beheren van de connectiviteit.
57	Inhoud	PVE eis 2.1	De beschikbaarheid van 99.99% kan niet worden waar gemaakt als Opdrachtgever de Teams omgeving beschouwd als onderdeel van het telefonie platform daar Microsoft geen hogere beschikbaarheid afgeeft dan 99,9%. Kan de eis hierop worden aangepast dan wel het percentage in de SLA worden verlaagd? Ter validatie: https://techcommunity.microsoft.com/t5/microsoft-teams-blog/updated-microsoft-teams-phone-slas-reflect-commitment-to-quality/ba-p/3019346	Opdrachtgever heeft de SLA aangepast naar 99,9% beschikbaarheid. Ter info: Microsoft heeft de SLA voor per december 2022 verhoogd naar 99,99% zie: https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Service-Level-Agreements-SLA-for-Online-Services
58	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Hoofdstuk III Art.27 t/m 30	Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?	Niet akkoord.
59	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.24	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt).	Het opslaan van persoonsgegevens in een systeem is ook een verwerking. Er worden vanuit dat perspectief persoonsgegevens verwerkt door de opdrachtnemer. Afhankelijk van eventuele onderaannemers dienen er afspraken over privacy gemaakt te worden. Een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten, indien de andere partij een verwerker is. Dat geldt dus niet voor iedere opdrachtnemer. In de aanbesteding dienen er afspraken over AVG conform werken gemaakt te worden, mogelijk kan dat een verwerkersovereenkomst zijn/worden.

			Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	
60	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.20.12	Inschrijver verzoekt dit artikel 20.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet. Gaaf u daarmee akkoord?	Niet akkoord.
61	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.20.11 sub v) en vi)	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Niet akkoord.
62	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.20.9 jo 20.10	Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?	Niet akkoord.
63	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.20.4	Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit	Akkoord.

			recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.	
64	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.17	Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht. Inschrijver stelt voor om artikel 17 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: “Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord.

65	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.15.5	De nu gehanteerde boete van EUR 50.000 per overtreding is in het licht van deze aanbestedingsprocedure disproportioneel te noemen. Een maximale boete van EUR 5.000 is meer gebruikelijk in de ICT-branche en vormt eveneens een prikkel tot nakoming. Is Opdrachtgever bereid de boete aan te passen in lijn met het voorstel van Inschrijver?	Niet akkoord. Er is een boete opgenomen omdat het begroten van de schade bij schending van de geheimhouding in de praktijk veelal niet eenvoudig is. Zodoende zou iedere prikkel tot het geheim houden van vertrouwelijke informatie zonder boetebeding kunnen ontbreken (bij niet te begroten schade volgt immers toch geen schadeclaim). De boete is gemaximeerd op € 50.000, --. Samenhangende overtredingen worden aangemerkt als één overtreding. Het kan dus ook om lager bedrag gaan. Overigens is dit een wederkerige verplichting. Verbeurde boetes worden bovendien verrekend met eventueel te vergoeden schade. Er wordt vanzelfsprekend terughoudend (lees: proportioneel) omgegaan met toepassing van boeteclausules.
66	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.13.5 sub iii)	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever sub iii) van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 is potentieel onbeperkt. Dit maakt het theoretische risico voor Inschrijver onacceptabel, terwijl de aard van de dienstverlening niet strekt tot het ontstaan van meer schade dan die voor vergoeding in aanmerking komt op grond van artikel 13.3 en 13.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?	Akkoord.

67	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.13.4	In aanvulling op vraag 8, acht Inschrijver het bovendien wenselijk dat het begrip “schade” wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling aan artikel 13.4 toe te voegen? “Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Leverancier op grond van artikel 13.4 dan is Leverancier tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. Schade aan programmatuur en apparatuur in eigendom van of in gebruik bij Opdrachtgever, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid, mits dit gebrekkig of niet functioneren, de verminderde betrouwbaarheid of verhoogde storingsgevoeligheid het gevolg is van aan programmatuur en apparatuur toegebrachte schade welke toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. b. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever en/of van derden; c. Kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d. De kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere telecommunicatievoorzieningen of het inhuren van	Niet akkoord. De wet kent geen 'directe' of 'indirecte' schade, dat onderscheid wordt dan ook niet gemaakt door Opdrachtgever.
----	-----------	--------------------------------	--	--

			derden; e. Kosten, waaronder personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f. Kosten van goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van leegloop van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ingehuurde derden; g. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht. Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.”	
--	--	--	---	--

68	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.13.4	Inschrijver vindt de aansprakelijkheidsbedragen te hoog, disproportioneel en in strijd met het Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit van april 2016: "1. De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is. 2. Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op: • de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; • de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.). " In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, komt dit per saldo neer op een te hoog bedrijfsrisico, Inschrijver overweegt daarom niet in te schrijven. Inschrijver wenst een meer proportioneel aansprakelijkheidsartikel overeen te komen, waarbij bedrijfsrisico van Inschrijver in een reële verhouding komt te staan tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van de diensten voor Inschrijver bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is eveneens gebruikelijk in de telecombranche. Inschrijver stelt derhalve voor om "tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis" te vervangen door "één maal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis" en om "De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)" te vervangen door "De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de	Zie het antwoord op vraag 20.
----	-----------	--------------------------------	--	-------------------------------

			Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)". Gaat u daarmee akkoord?	
69	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.13.3	Inschrijver vindt het bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 20.
70	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.13.1	Is Opdrachtgever bereid om deze bepaling als volgt aan te passen?: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de	Niet akkoord. De wet kent geen 'directe' of 'indirecte' schade, dat onderscheid wordt dan ook niet gemaakt door Opdrachtgever.

			andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade.”	
71	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art. 10	Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord “garandeert” lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Niet akkoord. Daar waar leverancier een beroep op overmacht zou willen doen, geldt het bepaalde in GIBIT 2020 - artikel 16.

72	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.7.5	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijding zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Akkoord. De tekst van artikel 7.5 van de GIBIT 2020 wordt met de cursief gedrukte woorden aangevuld en komt te luiden: "Indien (delen van) de ICT Prestatie bij het voor de tweede maal doorlopen van de (integrale) Acceptatieprocedure op Gebreken wordt/worden afgekeurd, <i>en deze geheel te wijten zijn aan de Leverancier</i>, is Opdrachtgever gerechtigd om: i. de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – zonder nadere ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden, waarbij geldt dat Leverancier dan tevens binnen de kaders van artikel 13 aansprakelijk is voor de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade; of ii. onverminderd zijn recht op vergoeding (binnen de kaders van artikel 13) van de reeds geleden schade Leverancier toe te staan de Gebreken alsnog voor diens rekening te herstellen; of iii. de ICT Prestatie onder een nader overeen te komen voorwaarde voorwaardelijk te accepteren, waarbij geldt dat indien Leverancier niet tijdig aan de bij de voorwaardelijke acceptatie gestelde voorwaarden voldoet, het bepaalde onder i van toepassing is."
73	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.7.2	Dit artikel gaat er vanuit dat ieder Gebrek wordt veroorzaakt door Inschrijver. In de praktijk kan de oorzaak uiteraard ook aan Opdrachtgever dan wel een derde partij onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden toegerekend. Is Opdrachtgever bereid dit artikel wederkerig te maken?	In artikel 7.2 GIBIT 2020 is eventuele "wederkerigheid" niet aan de orde. Opdrachtgever doet hier daarom de aanname dat Inschrijver doelt op artikel 7.5 GIBIT 2020. Zie derhalve het antwoord op vraag 72.

74	Juridisch	Bijlage GIBIT 2020 Art.4.2 sub i)	Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord.
----	-----------	--------------------------------------	---	---------------