

Nota van inlichtingen I – Omnichannel oplossing d.d. 14 maart met kenmerk 398317

Vraagnr.	Duidelijke verwijzing naar welk document en vindplaats waar vraag betrekking op heeft	Vraag	Antwoord
1.	Programma van Eisen Eis 3	Kan gespecificeerd worden welke diensten van derden gebruikt worden, zodat bepaald kan worden welke garanties verwacht en/of gegeven moeten worden?	Het gaat hier niet om diensten van derden die de gemeente Barneveld gebruikt, maar evt. diensten van derde partijen die de opdrachtnemer nodig heeft om de opdracht te kunnen uitvoeren. Bijvoorbeeld de GT vast SIP diensten van Vodafone
2.	Programma van Eisen Eis 6	Welke vereisten worden gesteld vanuit GB aan deze werkplekken? Op basis van welke inrichtingen/infra zijn deze werkplekken ingericht?	Het gaat hier om plaats onafhankelijk werken, waarbij de dienstverlening op verschillende plekken moet kunnen worden gebruikt. De eisen die daaraan gesteld worden zijn dat ze op alle plekken op dezelfde manier moeten werken.
3.	Programma van Eisen Eis 8	Binnen teams zijn alle medewerkers direct aankiesbaar, dus ook Contact Center medewerkers die een Teams (Phone System) toegewezen krijgen. De Agents in contactcenter (omnichannel) betreft een applicatie buiten het Teams GUI en is daarmee niet direct bereikbaar door medewerkers buiten het Contact Center zélf. Binnen de applicatie kunnen alle Contact Center agents elkaar bereiken. Gaat Gemeente Barneveld daarmee akkoord?	Ja, onder voorwaarde dat de medewerker naast de aangeboden applicatie onder een eigen teams account met een eigen direct nummer bereikbaar kan zijn.
4.	Programma van Eisen Eis 14.12	Kan opdrachtnemer documentatie ontvangen over welke mogelijkheden Zaaksysteem.nl aan derden biedt om een integratie te realiseren? Dit kan belangrijk zijn voor het prijzenformulier.	Aanbestedende dienst adviseert gegadigde om contact op te nemen met xxllnce (de leverancier van het zaaksysteem) om de mogelijkheden op te vragen.
5.	Programma van Eisen Eis 22	Is dit (on-) afhankelijk van een gebruikers-aanmelding?	Ja. Dit op basis van de Microsoft Teams Shared Devices (was Common Area Phone) licentie van MS Teams

6.	Programma van Eisen Eis 27.c	Wat is het doel om deze handeling om de acties vanuit dit dashboard of scherm te laten doen door de agents? Vanuit expertise raadt opdrachtnemer deze actie af voor agents en dient het alleen mogelijk te zijn voor de supervisors. Gaat Gemeente Barneveld hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
7.	Programma van Eisen Eis 28	Wat is het beoogde doel van de inzage in deze agenda's, aangezien de agents deze handeling ook in Microsoft Teams kunnen doen?	Het doel is om binnen de callcenter applicatie inzicht in de agenda van medewerkers te hebben.
8.	Programma van Eisen Eis 31	Wat voor bericht zou naar een gebruiker verzonden moeten worden (en waarom zou mail>mail niet volstaan)?	Het bericht doorsturen gaat niet om mail, maar één van de social media berichten: WhatsApp, facebook messenger
9.	Programma van Eisen Eis 33	Zijn directe gesprekken ook directe extern aangeboden gesprekken (zoals benoemd in item 8)?	Dat is correct. Zie ook het antwoord op vraag 3.
10.	Programma van Eisen Eis 49a	Waarom wil de opdrachtgever dat de agent uit de ACDM-groep wordt gehaald of bedoelt de opdrachtgever dat de status van de agent wijzigt naar niet beschikbaar? Uit de ACDM-groep automatisch halen is niet mogelijk aangezien het impact kan hebben op de rapportages.	Uw aannahme is correct.
11.	Leidraad 4.1.2.2.1 Ervaringseis kerncompetenties Kerncompetentie (nr.3)	U vraagt een referent waarbij de opdrachtnemer één of meer hardnekkige problemen, die zich voordeden tijdens de implementatie, hebben opgelost. Als potentiële opdrachtnemer géén referenties heeft waar hardnekkige problemen zijn opgelost tijdens de implementatie, maar wel voor kerncompetenties 1 en 2 voldoende referenties heeft, is dat dan afdoende? Immers in het bestaan van opdrachtnemer hebben zich geen hardnekkige problemen voorgedaan tijdens de implementatie bij opdrachtgevers	Indien er naar oordeel van gegadigde geen sprake is van 'hardnekkige' problemen, dan kan volstaan worden met een referentie waarin een probleem is opgelost. Ter verduidelijking: Aanbestedende dienst wil een inzicht krijgen in de wijze waarop inschrijvers in het verleden met (hardnekkige) problemen zijn omgegaan.
12.	PvE algemeen	I. Heeft de Gemeente Barneveld al de beschikking over een WhatsApp voor Business abonnement?	I. Momenteel wordt dit in Obi4wan geregeld, daarnaast is er geen abonnement. II. Dat is toegestaan.

		II. Mogen we deze inzetten op het aangeboden Omni Channel platform?	
13.	PvE eis 63	We nemen aan dat deze eis alleen geldt voor het Omni Channel platform? Eventuele licenties op het zaakstelsel vallen hier buiten? Zo niet kunt u dan (laten) specificeren welke licenties er nodig zijn?	Uw aanname is correct.
14.	Leidraad. 1.5.2. "Gewenste situatie" versus stipuleren art. "5.1. Gunningcriteria"	Kunt u bevestigen dat voor deze opdracht meerwerkkosten kunnen ontstaan ingeval opdrachtgever de functionaliteit van de omni-channel oplossing voor social media op een gegeven moment wél geleverd wil zien worden, ingericht, geïmplementeerd en dat hetgeen geleverd moet worden onderhouden?	Bij deze nota is een nieuw prijsformulier verstrekt waarin deze kosten apart opgenomen kunnen worden.
15.	Leidraad. 5 Gunningseisen en - criterium. 5.2.5 K.4 Gebruikerstest	I. U schrijft bij punt 2 dat er een aantal testen met CRM of zaakstelsel worden uitgevoerd. We nemen aan dat de integratie met het zaakstelsel van de Gemeente Barneveld dan nog niet bedrijfsklaar is. Mogen we deze test op een willekeurig CRM systeem uitvoeren of kunt u preciezer aangeven hoe u deze testen wilt uitvoeren? II. Datzelfde geldt ook voor test 7 c.q. punt 7 in ditzelfde artikel.	1. Ja, de tests kunnen worden uitgevoerd op een willekeurig CRM of zaakstelsel. 2. Ten aanzien van Punt 7 kan Inschrijver aangeven hoe informatie van WhatsApp kan worden opgeslagen/bewaard en webchat in een willekeurige applicatie kan worden opgeslagen en bewaard
16.	PvE punt 5.	Kunt bevestigen dat het vrij op- en/of afschalen gedurende contractperiode tot een minimale afname van 75% van de aantal opgenomen profielen in de leidraad additionele kosten (opschalen) dan wel een reductie van kosten (afschalen) met zich meebrengt o.b.v. deze flexibiliteitspassage?	Ja, dit bevestigt opdrachtgever. Verrekening vindt plaats conform de tarieven opgenomen in het prijsformulier;
17.	De Leidraad, pagina 8	Indien de GT-vast verbinding wordt verhuist naar het datacenter van aanbieder, blijven de hiermee samenhangende kosten (verbinding, rackspace, trunk, firewall, energie) voor rekening van Opdrachtgever?	Opdrachtnemer kan de SIP trunk verhuizen naar het datacenter van de inschrijver. De kosten van de verhuizing en de dienst zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De eventueel benodigde rackspace, energie etc. dienen

			onderdeel te zijn van de Inschrijving. Bij een nieuwe aansluiting onder GT Vast wordt geleverd: een glaslade, een glasvezelswitch en een router, totaal 3HE.
18.	De Leidraad, pagina 24	Mogen wij een vergelijkbaar systeem laten zien, waarmee we integreren bij de presentatie of zijn poly en/of zaaksysteem leidend in deze.	Inschrijver mag een vergelijkbaar systeem laten zien
19.	Pakket van eisen, 21B	Is uw netwerkomgeving goed gedocumenteerd, en is deze beschikbaar.	Ja, de informatie wordt na gunning aan de gecontracteerde partij ter beschikking gesteld.
20.	Pakket van eisen, 36	Kunt u dit punt iets specifiekere toelichten	Eis 36 komt te vervallen.
21.	Pakket van eisen, 43b	Verwacht u een rapport wizard voor verschillende standaard rapporten. Graag wat meer toelichting over dit punt.	De supervisor kan zelf middels een aantal parameters een rapport maken. Een wizard zou een invulling van de eis kunnen zijn, maar is niet perse de enige invulling.
22.	Pakket van eisen, 44	Begrijpen we goed dat u met een bi-koppeling een directe toegang wenst tot statische data	Dat is correct. Aanbestedende dienst wil zonder tussenkomst van leverancier de data kunnen benaderen. Als dit niet kan middels toegang tot de real-time data, dan mag dit ook op een andere manier ingevuld worden. Met dien verstande dat de data niet ouder is dan 24 uur.
23.	Pakket van eisen, 65	Zijn er interface beschrijvingen van het kennismanagementsysteem Polly beschikbaar?	Aanbestedende dienst adviseert gegadigde om contact op te nemen met Polly.help (de leverancier van de kennisbank) om de mogelijkheden op te vragen.
24.	Pakket van eisen, 68	Is het akkoord om het systeem gefaseerd op te leveren, en dat de email in de webclient de 2e helft van 2023 beschikbaar komt.	De randvoorwaarde is dat aanbestedende dienst geen belemmering in haar dienstverlening ondervindt. Tevens verzoekt aanbestedende dienst om dit punt toe te lichten in K.2 – Plan van aanpak.
25.	Pakket van eisen, 88	Wilt u deze vraag wat specifiekere toelichten en beantwoorden het is ons nu niet helemaal duidelijk wat u bedoeld in deze.	Opdrachtgever is deelnemer in de VNG aanbesteding GT Vast. Hierdoor is opdrachtgever verplicht SIP diensten voor de vaste telefonie bij de opdrachtnemer van GT Vast af te nemen. De door inschrijver aangeboden oplossing/diensten dienen hier gebruik van te maken.
26.	Pakket van eisen, 100	Is er een aanpassing mogelijk in de hersteltijden en KPI's, conform onze eigen norm?	Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Bent u bereid om inzicht te geven in de door uw organisatie gehanteerde norm?

27.	Pakket van eisen, 113	Mag de admin manual ook in het Engels beschikbaar zijn?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
28.	Leidraad pagina 19	Mag een kerncompetentie voor een referentieopdracht ook gesplitst worden?	Het is niet toegestaan om meerdere referenties op te geven om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen.
29.	Eis 88	U stelt in eis 88 : De aangeboden diensten kunnen integreren met de vaste telefonie diensten/SIP[1]trunk van Vodafone onder GT vast. Is het akkoord dat de aanbestedende partij deze eis te laten vervallen zodat de gegadigde een eigen SIP-trunk aan kan bieden tegen concurrerende condities en voorwaarden ?	Aanbestedende dienst stemt hiermee niet in. Zie ook het antwoord op vraag 25.
30.	Leidraad Omnichannel - Paragraaf 4.1.3 Derde(n)verklaring blz 19	Leverancier zal mogelijk een beroep doen op haar moedermaatschappij om te kunnen voldoen aan de financiële en economisch draagkracht. In het kader van een zogenaamde 403 verklaring, welke gedeponneerd is bij de Kamer van Koophandel heeft de moedermaatschappij verklaart dat ze hoofdelijk aansprakelijk is voor alle schulden die voortvloeien uit rechtshandelingen van leverancier. Kan deze 403 verklaring in de plaats treden van bijlage 9? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet	Aanbestedende dienst beschouwt het gebruik van een geconsolideerde jaarrekening een beroep op draagkracht als omschreven in deel II C van het UEA. Als onderdeel van de inschrijving dient de moedermaatschappij een UEA te overleggen ter onderbouwing van het UEA van de inschrijvende vennootschap. Een 403-aansprakelijkheidsverklaring is voor aanbestedende dienst onvoldoende bewijs, gezien de inhoud van de verklaring niet op voorhand te toetsen is.
31.	Leidraad Omnichannel - Paragraaf 4.1 Uniform Europees Aanbestedingsformulier blz 18	Mag leverancier het UEA en de overige stukken welke onderdeel zullen zijn van de inschrijving bij volmacht laten ondertekenen? Uiteraard zal leverancier deze volmacht bij de Inschrijving voegen. Graag uw reactie.	De stukken mogen per volmacht ondertekend worden, mits een kopie van de ondertekende volmacht bij de stukken gevoegd wordt.
32.	Leidraad Omnichannel - Paragraaf 3.1 Aanbestedingsteam blz 15	Kunt u concreet aangeven welke (vak)disciplines het betreffen? En hoeveel personen maken deel uit van het Aanbestedingsteam? Graag uw reactie in deze.	Betreft deze disciplines: de beoogde projectleider implementatie, informatieadviseur, gebruikers-vertegenwoordiger(s), de verantwoordelijke voor het bereikbaarheidsconcept, informatie-architect, functioneel beheerder en extern adviseur. Totaal ca. 8 personen.

33.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen - Eis 75	De toepasselijkheid van en het onverkort accepteren van een Verwerkersovereenkomst hangt in zijn geheel af van de dienst die concreet zal worden geleverd door leverancier. Een feitelijk beoordeling van deze dienst is noodzakelijk om te bepalen of er sprake is van het niet zelfstandig verwerken van eventuele persoonsgegevens, met andere woorden een Verwerkersrol. Leverancier kan daarom niet op voorhand akkoord gaan met deze eis. Gaat de Opdrachtgever hier na gunning in over gesprek met de leverancier om te bepalen welke rol partijen hebben in het kader van de AVG? Zo nee, waarom niet.	Indien er sprake is van een verwerkersrol voor opdrachtnemer dan zullen de bepalingen van de GIBIT hierover van toepassing zijn en zal er een verwerkersovereenkomst op basis van VNG model afgesloten worden.
34.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen - Eis 7	Leverancier is van mening dat een dergelijke eis thuis hoort in een SLA. Tevens geldt dan dat de Leverancier klachten zal behandelen, verwerken en oplossen conform de door haar zelf ingericht klachtenprocedure hetgeen tevens conform de SLA dient te zijn. De Klachtenregeling van de gemeente kan leverancier in ieder geval niet accepteren. Gaat u deze eis daarom aanpassen? Zo nee, waarom niet en welke alternatief stelt u dan voor?	Aanbestedende dienst verwacht dat inschrijver haar SLA aanpast op basis van de eisen. Wellicht ten overvloede: aanbestedende dienst heeft geen klachtenregeling verstrekt en eist dus ook niet dat opdrachtnemer haar eigen klachtenregeling terzijde legt.
35.	Bijlage 2AD-A Programma van Eisen - Eis 3	Leverancier kan niet een dergelijke garantie afgeven, ook zij is afhankelijk van andere (mede) leveranciers bijvoorbeeld, Microsoft, en daarom kan zij niet instaan voor de werkprocessen en bedrijfsvoering van een dergelijke derde partij. Inschrijver kan zich tot het uiterste inspannen. Gaat u akkoord met deze nuancering? Zo nee waarom niet.	De eis blijft gehandhaafd met de volgende nuancering: Indien opdrachtnemer aantoont dat het niet werken van de aangeboden diensten buiten haar invloedssfeer ligt, is een uiterste inspanning voldoende.
36.	Leidraad pagina 7 - Huidige telefonie- oplossing en -inrichting	In de sommige zijn een aantal analoge poorten opgenomen. Wat gaat Opdrachtgever met de huidige analoge toestellen doen? Hoe zijn de analoge toestellen aangesloten?	Analoge poorten zijn geen onderdeel van de scope van de aanbesteding. De gevraagde vaste toestel aansluitingen dienen gebaseerd te zijn op SIP/Microsoft teams shared devices license

37.	Leidraad, pagina 8 1.5.2.	'Het kunnen bieden van de functionaliteit van een omnichannel oplossing voor social media- kanalen Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn. Deze zullen nog niet direct geleverd, ingericht, geïmplementeerd en onderhouden hoeven te worden.' Op welke termijn verwacht Opdrachtgever over te gaan op deze functionaliteit?	In 2024.
38.	Leidraad pagina 8	Op deze pagina staat met betrekking tot de SIP verbindingen 2 x 60 kanalen. In het calculatieblad is het aantal van 60 SIP kanalen. Is het correct dat opdrachtgever 60 stuks SIP kanalen wenst?	Ja. Aanbestedende dienst wil 60 kanalen gelijktijdig af nemen. De 2 x 60 kanalen komt voort uit de huidige geografische redundantie om te voldoen aan de beschikbaarheidseis (van 99,9%).
39.	Leidraad pagina 7	Circa 200 medewerkers maken alleen gebruik van de mobiele telefoon en bijbehorende 06 nummer. Blijft deze situatie gehandhaafd of worden deze medewerkers voorzien van een Team client waardoor ze een andere werkwijze gaan aannemen	Deze situatie wordt gehandhaafd.
40.	Leidraad, pagina 7. Opsomming huidige telefooncentrale	Wat gaat opdrachtgever doen met de huidige analoge aansluitingen/toestellen? Indien van toepassing, hoe zijn de analoge toestellen aangesloten?	Zie het antwoord op vraag 36.
41.	GT Vast SIP Trunk	Opdrachtgever stelt dat Opdrachtnemer gebruik moet maken van de huidige GT Vast verbinding van Vodafone. Aanbieder begrijpt dat en ondersteunt dit. Wil Opdrachtgever de SIP verbinding op haar eigen locatie(s) houden of wenst Opdrachtgever deze te verhuizen naar het data center van Opdrachtnemer zodat er invulling wordt gegeven aan de 'cloud tenzij' gedachte.	Het uitgangspunt van aanbestedende dienst is de afname van de gevraagde diensten. Indien voor de aangeboden oplossing het noodzakelijk is de SIP verbinding te verhuizen naar het datacenter van de opdrachtnemer dan gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord.
42.	Gebruik 06 nummers	In de leidraad wordt beschreven dat er op dit moment met name gebeld wordt vanuit het 06- nummer van de gebruiker, en dat er vanaf het vaste toestel een doorschakeling is van het vaste toestel/nummer naar	In de gewenste situatie komt de doorschakeling te vervallen. Naar verwachting gaan circa 330 medewerkers van de opdrachtgever met MS Teams bellen en gebeld

		het 06 nummer. Blijft deze werkwijze in de toekomst in stand? Of gaat men alles vanuit MS Teams bellen en gebeld worden?	worden. Zie bijlage 5AD prijsformulier '1. De profielen / licentie'.
43.	PVE vraag 20	U vraagt ondersteuning van Floorwalkers na migratie en bij Go Live, floorwalkers zal de adoptie van een nieuw systeem voor de eindgebruikers verhogen. Om een optimaal rendement uit de nieuwe omgeving te halen, is onze ervaring om voor langere tijd (+/- 6mnd) op regelmatige basis (1x pw) een floorwalker in te zetten. is dit wenselijk?	Inschrijver is vrij dit te adviseren. Indien opdrachtgever hier gebruik van maakt bij de uitrol kunnen deze kosten in rekening worden gebracht conform de tarieven vermeldt in bijlage 5AD prijsformulier bij '6' - 'Extra hands-on ondersteuning bij gebruikers'.
44.	PVE vraag 17	Bij bullet B wordt er gesproken over het aansluiten van een MS Teams toestel als Add-On OP de laptop of desktop. Mag dit ook een MS Teams toestel zijn wat op het LAN aangesloten zit, maar waar de gebruiker op kan inloggen met zijn persoonlijke credentials? Door te kiezen voor het aansluiten OP de laptop, maakt u de keuze van merk en type kleiner.	De eis blijft gehandhaafd.
45.	PVE vraag 14	Bij bullet 1 ondersteuning en advies, is er op basis van de functionele wensen en eisen reeds een opzet beschikbaar die inschrijver als vertrekpunt kunnen gebruiken? Of dient inschrijver van scratch af aan als Partner samen met de Gemeente de gehele functionele uitvraag en daarop volgend advies te organiseren. (PS dit doen we wel het liefst)	Er is reeds een opzet beschikbaar, welke als vertrekpunt zal dienen.
46.	PVE vraag 14	Bij bullet 2 wordt er gesproken over het gebruik van het huidige nummerplan, de nieuwe omgeving inrichten. Kunt u het bestaande nummerplan vrijgeven zodat wij een goed inschatting kunnen maken over de benodigde tijd/uren die hiervoor nodig zijn.	Het nummerplan wordt beschikbaar gesteld na gunning.
47.	PVE vraag 6	Hierbij wordt gesteld dat de gebruikers ten alle tijden over dezelfde functionaliteiten en faciliteiten moeten kunnen beschikken, mag inschrijver hier de	Ja, zie het antwoord op vraag 2.

		aannamen doen dat de thuiswerkplekken identiek zijn als de werkplekken binnen de locaties van de gemeente?	
48.	PVE vraag 3	Bij vraag 3 in de PVE wordt er gesteld dat opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor de diensten van Vodafone, maar wel voor het toepassen van de Vodafone diensten. Kunt u aangeven welke diensten dit omhelst naast de standaard SIP/telefonie diensten?	Het betreft de standaard SIP/telefonie diensten, de access dienst indien van toepassing en de nummerblokken conform Product Diensten Catalogus van GT vast.
49.	1.5.2 Scope van de opdracht	Bij bullet 3 wordt er gesproken over een direct route op basis van Vodafone icm GT Vast, wordt er binnen deze overeenkomst gebruik gemaakt van een Audiocodes van Vodafone? Of dient er door aanbieder een audiocodes geleverd te worden die als "verkeersplein" fungeert tussen de MS Teams oplossing en het Omnichannel CX platform?	De aanbieder dient een 'session border controller' te leveren als onderdeel van de inschrijving. Het 'verkeersplein' is geen onderdeel van de dienstverlening van Vodafone.
50.	1.5.2 Scope van de opdracht	Bij punt 4 "de te hanteren profielen" hier wordt een onderscheidt gemaakt tussen een vaste toestel aansluiting en een MS Teams gebruiker. De vaste toestel aansluitingen, hoe gaan deze ingezet worden? Bijvoorbeeld op centrale of openbare plaatsten, of zijn dit toestellen waar gebruikers met hun persoonlijke inlog moeten kunnen inloggen?	Deze vaste toestel aansluitingen worden ingezet op openbare plaatsen. Zie ook het antwoord op de vragen 36 en 44.
51.	ICT Infra	De Gemeente Barneveld maakt op dit moment gebruik van een Citrix VDI omgeving en wil voor de telefonie over naar MS Teams, is de Gemeente ermee bekend dat MS Teams binnen Citrix i.c.m. Phone Systems zware eisen stelt aan de Citrix omgeving en dat men niet alle huidige functionaliteiten van MS Teams hierin kan gebruiken?	Aanbestedende dienst is hiermee bekend. Teams wordt door de medewerkers van de gemeente buiten de Citrix VDI omgeving gebruikt.
52.	Vragenronde 2	De planning in 2.1 zegt: "Sluitingsdatum indienen vragen over nota van inlichtingen I, uiterlijk 21 maart 2023, 10:00 uur"	Vragenronde II kan ook gebruikt worden voor het stellen van vragen over de aanbestedingsdocumenten.

		De uitvraag omvat een omvangrijk en voor de bedrijfsvoering van gemeente Barneveld belangrijk traject. Voor gemeente Barneveld is het daarnaast van groot belang dat Inschrijvers een goed en totaal beeld krijgen van de gevraagde/gewenste oplossing en diensten. De NvI kan aanleiding geven voor aanvullende vragen. Daarnaast leert de ervaring dat als men bezig is met het uitwerken/ontwerpen van de gevraagde oplossing er alsnog belangrijke vragen naar boven kunnen komen. Graag verzoekt Inschrijver hierbij dringend om (aanvullende) vragen te kunnen stellen tot en met 21 maart 2023.	
53.	Integratie met Polly	PvE 14: "Het realiseren van de integratie met Zaaksysteem.nl en Polly, conform inschrijving van de opdrachtnemer." Kan AD wat meer vertellen over kennismanagementsysteem Polly en de samenhang met het KCC in de nieuwe situatie? Is Polly een webbased (cloud) applicatie?	Zie het antwoord op vraag 23.
54.	Kerncompetentie 1.	4.1.2.2.1 zegt over de aan te tonen kerncompetentie 1: "Het leveren en implementeren van een omnichannel oplossing als dienst met een omvang van minimaal 8 agenten waarbij telefonie, mail en chats etc. blended worden aangeboden bij een (lokale) overheidsorganisatie." Klopt het dat deze gerealiseerde omnichannel	Aanbestedende dienst heeft geen eisen in de kerncompetentie ten aanzien van de gebruikte dienst. De referentie mag gebaseerd zijn op Skype-for-Business, MS Teams of een andere gelijkwaardige dienst.

		oplossing als dienst gebaseerd moet zijn op Skype-for-Business of MS Teams?	
55.	Beschrijving Kwalitatieve subgunningscriteria	In 5.2 staat dat diverse in te dienen beschrijvingen van Kwalitatieve Gunningscriteria zijn m.b.t. de omvang gemaximaliseerd tot een aantal A4's. Voor een goede leesbaarheid wenst Inschrijver graag een titelpagina en een inhoudsopgave toe te voegen. Kan Aanbestede Dienst (AD) bevestigen dat het aantal pagina's exclusief de eventuele titelpagina en inhoudsopgave is?	Dat bevestigt aanbestedende dienst.
56.	Omvang beschrijving Kwalitatieve subgunningscriteria	Bij de in te dienen beschrijving van een Gunningscriteria K1 en K2 wordt een maximum gesteld wordt aan het aantal A4's (8 x) voor de beantwoording. Inschrijver dient zich te houden aan dit maximum. Het meerdere wordt waarschijnlijk niet beoordeeld. Tevens wordt bij deze twee gunningscriteria heel veel punten genoemd waar in de beschrijving tenminste moet worden ingegaan. Inschrijver heeft hierover een dringend verzoek: Inschrijver is op voorhand van mening dat het omschrijven van gevraagde beschrijvingen van de gunningscriteria K1 en K2, met tenminste een beschrijving van de grote hoeveelheid vereiste punten in maximaal aantal genoemde pagina's veel te beperkt	Aanbestedende dienst verhoogt het aantal pagina's per criterium naar 10. Let op: de afbeeldingen voor K.1 vallen buiten dit maximum.

		is en niet mogelijk is. Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's. Kan gemeente Barneveld akkoord gaan met beschrijvingen van de gunningscriteria K1 en K2, in een document van maximaal 18 pagina's per beschrijving van een criterium, excl. gevraagde bijlagen. Inschrijver zal inspanningen betrachten de omvang van de beschrijvingen niet onnodig groot te maken.	
57.	Leidraad Omnichannel oplossing, pagina 6	Maken de KCC-medewerkers gebruik van een fat client voor hun werkzaamheden of wordt er bij deze groep medewerkers ook gebruik gemaakt van Citrix VDI?	Er wordt gebruik gemaakt van fat clients.
58.	Leidraad Omnichannel oplossing, pagina 6	Wordt Microsoft Teams lokaal op de werkplek van de kantoomedewerkers geïnstalleerd of wordt deze via Citrix VDI aangeboden?	Microsoft Teams wordt lokaal op de werkplek geïnstalleerd en er wordt gebruik gemaakt van de webversie.
59.	Leidraad Omnichannel oplossing.pdf	Kan de Aanbestedende Dienst een overzicht geven van de nummerblokken van het KCC en de kantoomedewerkers?	De nummerblokken staan vermeld in de leidraad Omnichannel oplossing op pagina 8 bij 'Huidige telefonie-oplossing en –inrichting'.
60.	Leidraad Omnichannel oplossing, 5.2.5 K.4 Gebruikerstest, pagina 24	Is het mogelijk om de K.4 Gebruikerstest om te zetten naar een demo van de aan te bieden omnichannel oplossing? Het vergt voor de Inschrijver veel moeite om zo'n omgeving voor een testgroep in te regelen.	Aanbestedende dienst houdt vast aan de gebruikerstest. Met de gebruikerstest wil aanbestedende dienst een goed beeld van het gebruik van de oplossing krijgen.
61.	Leidraad Omnichannel oplossing, 5.2 Kwalitatieve subgunningscriteria, pagina 22	Een volledig en kwalitatief goed plan van aanpak is niet samen te vatten in slechts 8 pagina's. Dit ook in het kader van de uitgevraagde onderwerpen is het ondoenlijk een kwalitatief sterk inhoudelijk document te leveren binnen de gestelde 8 pagina's. Kan aanbestedende dienst het aantal pagina's verhogen naar maximaal 15 inclusief afbeeldingen en tabellen?	Zie het antwoord op vraag 56.

		Zo nee, wat is de reden voor het niet verruimen van het aantal pagina's?	
62.	Leidraad Omnichannel oplossing, 5.2 Kwalitatieve subgunningscriteria, pagina 21	Een volledige en kwalitatief goede oplossingsbeschrijving is niet samen te vatten in slechts 8 pagina's. Dit ook in het kader van de uitgevraagde onderwerpen is het ondoenlijk een kwalitatief sterk inhoudelijk document te leveren binnen de gestelde 8 pagina's. Kan aanbestedende dienst het aantal pagina's verhogen naar maximaal 15 inclusief afbeeldingen? Zo nee, wat is de reden voor het niet verruimen van het aantal pagina's?	Zie het antwoord op vraag 56.
63.	Leidraad Omnichannel oplossing, 2.1 Planning, pagina 10	Gelet op de complexiteit van de uitvraag verzoeken wij om de sluitingsdatum van de Inschrijving 4 weken na publicatie van de laatste NVI te plannen zodat Gegadigde voldoende tijd heeft om een goede Inschrijving te doen.	Aanbestedende dienst houdt vast aan de opgestelde planning.
64.	Leidraad Omnichannel oplossing, 2.1 Planning, pagina 10	De tijd tussen de daadwerkelijke publicatie van de aanbesteding en sluitingsdatum van de eerste vragenronde is te kort om kwalitatief goede vragen te kunnen stellen. Gegadigde is niet in staat om alle vragen in de eerste vragenronde in te dienen en verzoekt een derde vragenronde in te lassen.	Er wordt geen derde vragenronde gepland, maar om tegemoet te komen aan het verzoek voor meer tijd wordt de planning als volgt gewijzigd: • Sluiting vragenronde II: vrijdag 24 maart, 23:59 uur • Publicatie Nvl II, uiterlijk: vrijdag 31 maart

Artikel	Tekstsuggesties/-voorstellen	
GIBIT2020; 13.2, aansprakelijkheid	Inschrijver is van mening dat de onderstaand voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van risico's. Ook staan de voorgestelde bedragen in verhouding tot de opdrachtwaarde voor de komende 4 jaar met verlengingsmogelijkheden voor vier maal een jaar. Derhalve graag uw akkoord op onderstaand voorstel om het huidige artikel: "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. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." geheel te vervangen door: " De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 500.000,– per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
GIBIT2020: par 13.4, aansprakelijkheid	"Inschrijver is van mening dat de onderstaand voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van risico's. Ook staan de voorgestelde bedragen in verhouding tot de opdrachtwaarde voor de komende 4 jaar met verlengingsmogelijkheden voor 4 maal een jaar. Derhalve graag uw akkoord op onderstaand voorstel om het huidige artikel: "" De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

	het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."" te vervangen door: "" De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vijf maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.""	
GIBIT 2020 Artikel 21.4	Graag toevoegen vóór "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk". Het is voor Leverancier 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 Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
GIBIT 2020 Artikel 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 Opdrachtgever hier mee instemmen? Zo nee, waarom kan Opdrachtgever hier niet mee instemmen?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
GIBIT 2020 Artikel 17.4	Opdrachtnemer verstrekt geen maatwerkprogrammatuur aan Opdrachtgever. Inschrijver verzoekt derhalve deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? Zo nee, waarom kan zij dit niet?	Indien er geen maatwerkprogrammatuur geleverd word, dan is het artikel niet van toepassing.
GIBIT 2020 Artikel 17.1	Opdrachtnemer draagt geen IE-rechten over aan Opdrachtgever en Inschrijver wenst dit derhalve expliciet uit te sluiten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij dit ook zo ziet?	Dit artikel is niet van toepassing.
Concept (raam)overeenkomst Artikel 7.2	Graag toevoegen: "In aanvulling op artikel 8.12 van GIBIT 2020 mag Opdrachtgever geen Updates en/of Upgrades weigeren indien zulke Updates en/of Upgrades aantoonbaar nodig zijn om de bij de ICT Prestaties behorende dienstverlening (goed) te laten functioneren."	Akkoord daar waar het de aangeboden oplossing zelf betreft.

Concept (raam)overeenkomst Artikel 6.1	Graag toevoegen: “Bij de Acceptatieprocedure zal Opdrachtgever artikel 7.5 van GIBIT 2020 alleen in uitzonderlijke gevallen toepassen, en alleen na intensief en redelijk overleg tussen Partijen.”	Aan artikel 6.1 zal worden toegevoegd: <i>Opdrachtgever zal artikel 7.5 van GIBIT 2020 alleen na intensief en redelijk overleg tussen Partijen toepassen.</i>
GIBIT 2020 - Artikel 17.3 tot en met 17.5 Intellectuele Eigendomsrechten	Inschrijver verzoekt om de artikelen 17.3, 17.4 en 17.5 artikelen buiten toepassing te verklaren en te vervangen door het volgende tekstvoorstel tevens artikel :“Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens of uit hoofde van de prestatie ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken en/of diensten berusten uitsluitend bij Leverancier. Leverancier verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sub licentie vatbaar recht de zaken en/of diensten te gebruiken tijdens de duur van de overeenkomst.” Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
GIBIT 2020 - Artikel 15.5 Geheimhouding	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 overtredingen. Graag uw akkoord in deze.	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
GIBIT 2020 - Artikel 13.1/13.2 en 13.3 Aansprakelijkheid	Inschrijver wenst uitsluitend voor de directe schade aansprakelijk te zijn en deze dient voorts door het maximumbedrag beperkt te worden zoals genoemd in artikel 14.3, namelijk EUR 1.250.000,- per gebeurtenis en per jaar. Onder directe schade verstaat Inschrijver het volgende; i) schade aan de ICT Prestatie en/of aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; ii) schade aan andere eigendommen van partijen en/of van derden; iii) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in	Aanbestedende dienst stemt in met een beperking tot 'directe schade', met dien verstande dat 'directe schade' als volgt gedefinieerd wordt: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; 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 computersystemen, of het inhuren van derden

	de ICT Prestatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade; iv) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen; v) kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen; vi) de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van medewerkers, goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingehuurde derden, voorzover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn; vii) de kosten voor het herstel van Gebreken van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, of alle extra kosten verbonden aan de noodgedwongen vroegtijdige vervanging van de ICT Prestatie door een systeem van een derde Leverancier; viii) aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garanties; ix) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; x) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de hoogte van de schade en de wijze van herstel. Inschrijver is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor enige schade anders dan de directe schade zoals hiervoor gedefinieerd. Alle indirecte schade zoals, gevolgschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst of gemiste besparingen is expliciet uitgesloten.	e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude systeem(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.
--	---	---

	Bent u bereid om bovengenoemd voorstel aansprakelijkheid te accepteren? Bent u tevens bereid om de gevallen genoemd in sub iii en iv in ieder geval onder het genoemde maximumbedrag van artikel 14.3 te laten vallen? Inschrijver wil vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringstechnisch perspectief geen onbeperkte aansprakelijkheid accepteren.	
GIBIT 2020 - Artikel 11.1 sub v Documentatie	De door Leverancier te leveren diensten zullen gezien de aard van de diensten slechts beperkt beheerd kunnen worden door de Opdrachtgever, immers het betreffen diensten welke door leverancier zelf en zijn partners zullen worden beheerd en onderhouden. Inschrijver verzoekt om die reden deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.	Aanbestedende dienst nuanceert de bepaling als volgt: dat zij geschikt is om op basis hiervan de ICT Prestatie adequaat te kunnen beheren en te kunnen inpassen in het applicatielandschap <i>voor zover dit bij Opdrachtgever belegd is</i> overeenkomstig de documentatie-eisen over inpasbaarheid uit de in artikel 6.1 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
GIBIT 2020 - Artikel 10.1 sub ii Garanties	Gaat Opdrachtgever er mee akkoord de termijn van 2 jaar te vervangen door de volgende tekst: "voor een tussen partijen nader af te spreken periode". Graag uw reactie.	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.
GIBIT - Artikel 9.6 Vergoeding, facturatie en betaling	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om de 30 dagen termijn te laten starten vanaf het moment van de factuurdatum? Graag uw reactie in deze.	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in. Bij digitale facturatie zijn de datum van verzending en ontvangst doorgaans hetzelfde.
GIBIT 2020 - Artikel 4.1 Uitvoering van de Overeenkomst	Leverancier is van mening dat de (af)levering van zaken, diensten en werkzaamheden een resultaat is van de samenwerking tussen twee partijen. Het niet nakomen van overeengekomen termijnen kan ook plaatsvinden door factoren die liggen buiten de invloedssfeer van Inschrijver, waardoor leverancier niet kan instemmen met fatale termijnen. Leverancier is van mening dat het niet redelijk is als zij direct in verzuim zou zijn bij overschrijding van een (enkele) overeengekomen termijn. In geval van overschrijding van levertijden zal altijd eerst een ingebrekestelling moeten volgen met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Daarom verzoekt leverancier Opdrachtgever de bepaling zodanig aan te passen dat de Leverancier eerst in gebreke wordt gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen en dat zij pas in	Implementatietermijnen met uitzondering van de opleverdatum zijn niet fataal. Indien een factor die tot het niet nakomen van de termijn aantoonbaar buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt, dan zal dat opdrachtnemer niet verweten worden (in de zin van ingebrekestelling of opzegging van de overeenkomst).

	verzuim is als de prestatie ook niet binnen die redelijke termijn is geleverd. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet.	
GIBIT 2020 - Artikel 3.3/3.4 en 3.5 Totstandkoming Overeenkomst	Het uitvoeren van een goede risicoanalyse zoals bedoeld en omschreven in de artikelen 3.3, 3.4 en 3.5 kan niet door leverancier alléén gedaan worden, aangezien deze (mede) afhankelijk is van de doelstellingen van Opdrachtgever en de organisatie van het Applicatielandschap, welke kennis per definitie en volledig bij Opdrachtgever berust. Met andere woorden, dit is een gedeelde verantwoordelijkheid. Naar de mening van leverancier komt een gezamenlijke risicoanalyse ook een productieve samenwerking tussen Partijen ten goede. Gaat Opdrachtgever er dan ook mee akkoord deze bepalingen wederkerig te maken? Als Opdrachtgever hier niet mee akkoord gaat, dan ziet Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting waarom Opdrachtgever het voorstel niet redelijk acht.	Een risicoanalyse is niet noodzakelijk. De bepalingen zijn niet van toepassing.
GIBIT 2020 - Artikel 3.3 Totstandkoming Overeenkomst	Gaat Opdrachtgever er mee akkoord om artikel 3.3 aan te vullen met de volgende tekst: "Opdrachtgever zal Leverancier uit eigener beweging op de hoogte stellen van alle doelstellingen en informatie over de organisatie en het Applicatielandschap." Graag uw reactie.	Een risicoanalyse is niet noodzakelijk. De bepalingen zijn niet van toepassing.
GIBIT 2020 - Artikel 3.2 Totstandkoming Overeenkomst	Ten aanzien van artikel 3.2 en de daarin opgenomen onderzoeksplicht van opdrachtnemer wenst deze op te merken dat zij hieraan kan voldoen als Opdrachtgever eveneens leverancier van alle relevante informatie voorziet en informeert. Kunt u dit uitgangspunt bevestigen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.	Aanbestedende dienst bevestigt dit uitgangspunt.
Bijlage 6AD Concept Overeenkomst - Overeenkomst Overzicht Bijlagen	Is de Opdrachtgever bereid om de offerte hoger in rangorde te plaatsen, namelijk op plek 3 in plaats van de GIBIT 2020. Deze kunnen op plek 4 komen te staan. De offerte voldoet namelijk aan alle voorwaarden en condities van de aanbestedingstukken. Gaat u akkoord met dit voorstel? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet.	De rangorde blijft gehandhaafd. Het uitgangspunt is dat de aanbidding voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden, mocht er toch sprake van strijdigheid dan prevaleren de aanbestedingsstukken boven de offerte.

Bijlage 6AD Concept Overeenkomst - Artikel 12.1 Vergoeding	Inschrijver wenst op te merken dat zij graag jaarlijks de vergoeding wens te kunnen indexeren conform het CPI indexcijfer van het CBS van het voorafgaande jaar. Bent u bereid deze indexering toe te staan? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.	Aanbestedende dienst handhaaft de indexering uit de GIBIT, gezien die beter aansluit op de uitvraag dan de CPI.
Bijlage 6AD Concept Overeenkomst - Artikel 11 Verwerking van Persoonsgegevens	De toepasselijkheid van dit artikel in zijn geheel hangt dus volledig af van de dienst die concreet zal worden geleverd door leverancier. Een feitelijk beoordeling van deze dienst is noodzakelijk om te bepalen of er sprake is van het niet zelfstandig verwerken van eventuele persoonsgegevens. Leverancier kan daarom niet op voorhand akkoord gaan met dit artikel. Gaat de Opdrachtgever hier na gunning in over gesprek met de leverancier om te bepalen welke rol partijen hebben in het kader van de AVG? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.	De invulling van de verplichtingen op grond van de AVG zal nader worden besproken na gunning met dien verstande dat: - indien nodig een verwerkersovereenkomst volgens het model van de VNG zal worden afgesloten. - De bepalingen uit de GIBIT ten aanzien van de AVG van kracht zullen zijn.
Bijlage 6AD Concept Overeenkomst - Artikel 4.8 Looptijd	Leverancier biedt mogelijk een KCC oplossing aan welke zij aanbiedt en verkoopt als reseller van de derde partij die deze KCC oplossing beheerd en onderhoud. In dat geval is Leverancier geen verwerker in de zin van de AVG. Opdrachtgever zal dan rechtstreeks met de derde partij die de KCC cloudoplossing aanbiedt en doorlevert middels leverancier een Verwerkersovereenkomst dienen te sluiten, realiseert Opdrachtgever zich dit? Houd u rekening met deze situatie? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.	Het is aan opdrachtnemer om dit te verzorgen. Aanbestedende dienst gaat namelijk geen overeenkomst aan met de leverancier van de KCC cloudoplossing, maar enkel met de opdrachtnemer.
Bijlage 6AD Concept Overeenkomst - Artikel 4.6 Looptijd	De in dit artikel beschreven gebruiksrechten ontvangt de gemeente van Microsoft via de licenties die de gemeente zelfstandig afneemt bij Microsoft. Hiervoor is de gemeente zelf dus verantwoordelijk, wordt dit artikel daarom geschrapt? Graag uw medewerking, zo niet kunt u dat toelichten.	Dit artikel is niet van toepassing op de benodigde Microsoft licenties.
Bijlage 6AD Concept Overeenkomst - Artikel 1.1 Voorwerp van de Overeenkomst	Is de Opdrachtgever bereid om de offerte hoger in rangorde te plaatsen, namelijk op plek 3 in plaats van de GIBIT 2020. Deze kunnen op plek 4 komen te staan. De offerte voldoet namelijk aan alle voorwaarden en condities van de aanbestedingstukken. Gaat u akkoord met dit voorstel? Zo niet, waarom dan niet.	De rangorde blijft gehandhaafd. Het uitgangspunt is dat de aanbieder voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden, mocht er toch sprake van strijdigheid dan prevaleert de GIBIT boven de offerte.

Verduidelijkingen van aanbestedende dienst:

- Het is mogelijk om de Vodafone SIP aansluitingen af te leveren in de datacenters van aanbestedende dienst.
- Het is niet mogelijk dat Vodafone zijn SIP Trunk direct aflevert binnen Azure.

Bijlagen Nvl I:

- Bijlage Nvl I - Prijsformulier