

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Uitnodiging tot Inschrijving	15	Bij de beschrijving van de toekomstige telefonie-oplossing geeft u bij het derde punt "Antwoord apparaat". Kunt u de gewenste functionaliteit nader omschrijven?	Het betreft hier de functionaliteit om binnen bepaalde tijdsperiodes een audiobericht af te spelen bij binnenkomend belverkeer. Bijvoorbeeld buiten openingstijden een audiobericht: 'BghU is op dit moment gesloten en bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 uur 's ochtends en 17:00 uur 's middags' of bij ad hoc-situaties of systeemproblemen (tijdens openingstijden).
2.		15	Bij de beschrijving van de toekomstige telefonie-oplossing geeft u bij het derde punt "Bellerindicatie op basis van spraak". Kunt u de gewenste functionaliteit nader omschrijven?	De bellende klant hoeft geen toetsen in te drukken om verder te komen in het telefoonmenu maar kan op basis van gesproken antwoorden door het telefoonmenu komen.
3.	Annex III Prijzenblad		In de sheet prijswens 1, regel 18 en 19 geeft u de aantallen 40 standaard gebruikers en 40 bedienposten. Betreft dit 40 standaardgebruikers EN 40 bedienposten of zijn dit 40 standaard gebruikers die additioneel bedienpost functionaliteit krijgen?	Dit zijn veertig standaardgebruikers die ook additioneel de functionaliteit bedienpost dienen te krijgen. Aangezien Aanbestedende dienst de prijsmodellen van alle Inschrijvers niet kent is gekozen voor de getrapte variant. Indien de Inschrijver in deze situatie met de licentie voor bedienpost alle functionaliteiten afdekt hoeven geen licentiekosten worden geoffreerd bij de standaardgebruikers en mag Inschrijver op dat subonderdeel een nulprijs offreren, zie ook Annex III Prijzenblad tabblad 'Handleiding'.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
4.	Annex III Prijzenblad, prijswens 1 regel 19		U stelt hier het aantal bedienposten op 40. Hoeveel bedienposten (Agents) zijn er tegelijkertijd actief?	Hoeveel agenten gelijk actief zijn zal per periode verschillen. Regulier is in de drukke periode rond de 40 gelijktijdige agents en in rustige periodes rond de 8. Er zijn echter een piekdagen waarop deze waarde op maximaal 60 gelijktijdig actieve agents ligt.
5.	Uitnodiging_tot Inschrijving Art.1.2	7	Gezien annex XI suggereert de historische waarde van de opdracht (86.500k) te refereren naar alleen telefoontikken. Dit lijkt echter niet overeen te komen met de scope van de onderhavige aanbesteding zoals onder meer vermeld in de Uitnodiging_tot_Inschrijving, pag15, art3.1.3. Kunt u dit nader toelichten?	De opdrachtwaarde bestaat uit verbruik (tellertikken) en gebruik van de telefonie-omgeving. Annex XI ziet toe op de tellertikken en in de context past Aanbestedende dienst de naam dan ook aan naar Annex XI Historische verbruiks-informatie.
6.	Uitnodiging_tot Inschrijving Art. 2.4.3	10	Het begrip “overige betrokkenen” is in dit verband verwarrend. Een “betrokkene” zal toch informatie nodig hebben? Kunt u ermee instemmen dat wij informatie delen met betrokkenen?	Inschrijver mag informatie delen met derden voor zover noodzakelijk en met als doel het doen van een Inschrijving.
7.	Uitnodiging_tot Inschrijving Art. 2.4.15	12	Graag toevoegen dat dit artikel alleen betrekking heeft op informatie-uitwisseling met betrekking tot de onderhavige aanbesteding.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel, maar verwerkt aanpassingen niet in de uitnodiging tot inschrijving.
8.	Uitnodiging_tot Inschrijving Art. 3.3	20	Kunt u toezeggen dat bij toepassing van het gestelde in de tweede bullet de wachtkamerbepaling wordt toegepast? Met andere woorden, dat de genoemde derde partij altijd de volgende in de rangorde betreft?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
9.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 28	31	Kunt u bevestigen dat de instandhouding van de huidige telefonie-oplossing de verantwoordelijkheid van de huidige leverancier is, en dat van Inschrijver alleen wordt verwacht dat deze die instandhouding niet zal belemmeren?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
10.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 29	31	“Inschrijver kan geen aanspraak maken op ... compensatie bij vermissing of vervreemding gedurende periode van opslag”. Dit lijkt in tegenspraak met de volzin daarvoor, waarin sprake is van “redelijkheid”. Kunt u dit nader toelichten?	Redelijk- en mogelijkheid ziet toe op de inspanning van Inschrijver voor opslagruimte te zorgen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Uiteraard bekijkt Aanbestedende dienst van geval tot geval vermissing en vervreemding, maar legt de verantwoordelijkheid bij Inschrijver voor zover de vermissing of vervreemding niet toerekenbaar is aan de Aanbestedende dienst.
11.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 33	31	kunt u toelichten hoe er bepaald gaat worden of en wanneer “medewerkers onvoldoende opgeleid en getraind” zijn?	Aanbestedende dienst is van mening dat hier enigszins sprake is van een subjectieve eis, want hiervoor zijn geen standaard opleidingen/cursussen. Voor Aanbestedende dienst is het van belang dat een beheerder na de training gebruik kan maken van de monitoring en beheerapplicatie en functionaliteiten/taken in de uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 P.E. 40 en P.E41. Mutatis mutandis kan een gebruiker op de bedienpost zijn werkzaamheden uitvoeren conform de uitnodiging tot inschrijving paragraaf 3.1.3 laatste bullets.
12.	Annex_V_Inkoopvoorwaarden Art 4.1 en 4.2	9	Inschrijver acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
13.	Annex_V_Inkoopvoorwaarden Art 4.1 en 4.2	9	Inschrijver is van mening dat overschrijding van fatale termijnen enkel negatieve gevolgen voor inschrijver mogen hebben, indien het overschrijden van deze termijnen enkel en alleen toe te rekenen is aan Inschrijver. Kan Aanbestedende dienst hier mee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
14.	Annex_V_Inkoopvoorwaarden Art 4.2	9	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.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
15.	Annex_V_Inkoopvoorwaarden Art 7.5	13	Graag in de Overeenkomst opnemen dat dit alleen in uitzonderlijke gevallen toegepast mag worden, en alleen na intensief en redelijk overleg tussen Partijen.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Bij acceptatieprocedure is overleg en afstemming reeds aan de orde en bij een tweede keer normaliter nog intensiever. In geval een tweede poging niet slaagt is het artikel onverkort van toepassing.
16.	Annex_V_Inkoopvoorwaarden Art 20.9	28	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	Akkoord.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?	Zie in dit kaderook het antwoord op vraag 12, 13 en 14 in deze nota van inlichtingen waarin fatale termijnen buiten toepassing zijn verklaard en een ingebrekestelling wordt vereist.
17.	Annex_V_Inkoopvoorwaarden Art 20.11	28	Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om Inschrijver zolang in onzekerheid te laten.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
18.	Annex_V_Inkoopvoorwaarden Art 21.1	29	Gegadigde 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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord niet met dit voorstel en stelt de volgende toevoeging voor: <i>De door Opdrachtgever gekozen en door Opdrachtnemer goedgekeurde derde, waarbij de goedkeuring niet op onredelijke gronden wordt geweigerd.</i> Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
19.	Annex_V_Inkoopvoorwaarden Art 21.3	29	Gaarne toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk" Het is voor de 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 gaat akkoord met dit voorstel. Let op:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
20.	Annex_X_(Concept) verwerkersovereenkomst Art 2.2	6	Wat is de betekenis van de zinsnede “dit artikel moet in samenhang met artikel 7.1 worden gelezen”?	Samenhang met betrekking tot het teruggeven en/of wissen van Persoonsgegevens. Een ander zoals is vermeld in beide artikelen.
21.	Annex_X_(Concept) verwerkersovereenkomst Art 4.1	6	Waarom verwijst dit artikel naar zichzelf? Graag toelichten.	Aanbestedende dienst vermoedt dat Inschrijver de toelichting op de artikelen leest. De verwerkersovereenkomst inclusief artikelen begint vanaf pagina 12 van de Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst.
22.	Annex_X_(Concept) verwerkersovereenkomst Bijlage 3	17	Kunt u toelichten waarom u hier een deel van de Gibit20202 artikelen opnieuw benoemt? De gehele Gibit is immers al geldig voor de Hoofdovereenkomst?	Dit is als zodanig verwerkt in de modelovereenkomst van de VNG. Aangezien de GIBIT is opgenomen is bijlage 3 als onderdeel verwijderd. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst.
23.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 19	29	Het is niet geheel duidelijk wat u met een dedicated internet verbinding bedoeld. Wordt hiermee bedoeld de ontsluiting van LAN naar het internet of wordt hiermee bedoeld dat er een dedicated, redundant verbinding moet zijn tussen het LAN en de aangeboden dienst? Dit lijkt strijdig met de volgende zin waarin sprake is van een beveiligde VPN-verbinding.	Zie het antwoord op vraag 32 van deze nota van inlichtingen.
24.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 19	29	Inschrijver dient, volledig en kosteloos, mee te werken aan de realisatie van een beveiligde VPN-verbinding voor de telefonie oplossing. In de huidige omschrijving lijkt dit een vrijbrief voor alle activiteiten. Wij kunnen hier geen inschatting en calculatie van maken. Kunt u dit nader specificeren?	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
25.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 17	29	In deze eis stelt u dat de virtuele desktop heden Citrix-omgeving). Zijn er plannen om de virtuele desktop te wijzigen	Op dit moment bevindt BghU zich in de beginfase van een implementatietraject voor een nieuw IT-platform. Dit betekent dat de virtuele desktop gewijzigd wordt. Op welke wijze wordt duidelijk bij het gereedkomen van het desbetreffende nieuwe architectuurontwerp. De verwachting is dat het ontwerp in de tweede helft van december 2023 gereed is.
26.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 17	29	De telefonie-oplossing dient ontsloten te worden binnen de virtuele desktop (heden Citrix-omgeving) van Aanbestedende dienst. Betreft dit allen de bediening van het device of heeft dit ook betrekking op de spraak?	Dit geldt voort beide onderdelen.
27.	Uitnodiging tot Inschrijving	29 eis P.E. 17	Is de virtuele desktop geschikt om telefonie applicaties af te handelen?	Op dit moment is de telefonieapplicatie benaderbaar via Citrix. Het audio-gedeelte is beschikbaar via een softphone buiten Citrix om. Zie verder het antwoord op vraag 25, dat volledig van toepassing is.
28.	Uitnodiging tot Inschrijving	14 3.1.1. punt 6	U schrijft dat er wegvallende gesprekken zijn, is hier onderzoek naar gedaan? Wat zijn de consequenties als er bij gebruik van het nieuwe platform ook gesprekken wegvallen?	Hier is onderzoek naar gedaan, maar er is onvoldoende uitsluitsel gekomen uit dit onderzoek. Bij het wegvallen van gesprekken refereert BghU naar de opgestelde SLA.
29.	Geen		Welke Microsoft licenties gebruikt BGHU momenteel? Bijvoorbeeld E3 of E5 o.i.d.	Momenteel worden E3-licenties gebruikt. Na ingebruikname van het nieuwe IT-platform zullen dit E5-licenties zijn.
30.	Uitnodiging tot Inschrijving/Prijzenbl ad	15	Bij het kopje "Algemeen" geeft u aan dat de KCC medewerker moet kunnen doorverbinden naar een vast- mobiel nummer. Zijn deze toestellen onderdeel van de standaard gebruikers welke in het prijzenblad worden genoemd?	Dit kan, maar hoeft niet. Een bedienpost moet door kunnen schakelen naar zowel interne als externe vaste en mobiele nummers.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
31.	Uitnodiging tot Inschrijving	17 + 29 (PE19)	Waar gaat u de VPN oplossing voor gebruiken?	Dit betreft de verbinding tussen de virtuele desktop van BghU en de KCC-oplossing. Zie ook het antwoord op vraag 32.
32.	Geen		Is er een internetverbinding waar we de telefoniegesprekken overheen kunnen laten gaan (Met inachtneming van uw eisen uit het RFP)?	Zie ook paragraaf 3.2 van de uitnodiging tot inschrijving: <i>Dedicated VPN-internetverbinding telefonie-oplossing (redundant aldus twee (2) keer uitgevoerd)</i> Aanbestedende dienst wenst de telefonie-oplossing inclusief dedicated internetverbinding, zodat Aanbestedende dienst één (1) aanspreekpunt heeft voor deze elementen van de dienstverlening. Onderdeel van deze aanbesteding is daarom het leveren van een dedicated redundante internetverbinding, waarbij de telefonie-oplossing beschikbaar wordt gesteld via een beveiligde VPN-verbinding. Eventuele kosten kunnen verwerkt worden in Annex III Prijzenblad.
33.	Annex XI Historisch gebruik		Deze sheet is niet duidelijk, wat wordt bedoeld met telefoontikken? Zijn dat seconden? Betreft het inkomend- of uitgaand verkeer?	Dit overzicht betreft het aantal inkomende gesprekken; het aanbod aan telefonie.
34.	Annex XI Historisch gebruik		Kunt u historische gegevens opleveren waarin het uitgaande belverkeer duidelijk wordt? Met name onderscheid tussen NL en eventueel buitenland en onderscheid tussen vast- en mobiel moet hierin duidelijk worden.	De historie (2017-2021) is lastig op te roepen vanwege een overgang naar een nieuwe telefoonapplicatie. Daarnaast geven de cijfers van 2023 een vertekend beeld, omdat de overgang naar een nieuwe belastingapplicatie en de veranderde economische omstandigheden

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				meer telefoonverkeer heeft opgeleverd dan voorgaande jaren. Daarnaast is er door het wegvallen van gesprekken meer uitgebeld (teruggebeld) dan voorgaande jaren. Het grootste deel van alle uitgaande gesprekken is naar telefoonnummers in Nederland. En onderscheid tussen vast en mobiel is op dit moment niet te maken.
35.	Uitnodiging tot Inschrijving/prijzenblad	38	De prijs gaat voor 30% meetellen. Welke prijs wordt er gebruikt? Als we naar de berekening van de totaalprijs in de sheet kijken dan betreffen dit de implementatiekosten en het gebruik voor één jaar. Logischer zou zijn om de kosten voor drie jaar te gebruiken. Is dit een omissie in de sheet?	Aanbestedende dienst heeft dit hersteld. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.
36.	Uitnodiging tot Inschrijving	14	U geeft aan dat Beller-identificatie foutgevoelig is. Kunt u dit specificeren ?	Momenteel vindt dit plaats met behulp van een briefkenmerk bestaande uit cijfers 1x 3 en 1x 10 dat moet worden ingetoetst door de beller. Dit gaat niet altijd goed waardoor de belleridentificatie niet lukt.
37.	Uitnodiging tot Inschrijving	16	U beschrijft de functionele eis 'telefoonboek interne gebruikers met automatische interne doorschakeling'. Kunt u specificeren wat u bedoelt met 'automatische interne doorschakeling'?	De mogelijkheid voor gebruikers om aangenomen inkomend belverkeer middels een telefoonboek met daarin interne gebruikers eenvoudig door te kunnen verbinden naar de interne gebruikers.
38.	Uitnodiging tot Inschrijving	36	PE54: u beschrijft '30% na succesvolle testfase'. Welke testfase wordt hier bedoeld? Deze verschilt immers van de acceptatie in uw schema.	Aanbestedende dienst verwijst Inschrijver hiervoor naar Annex V Inkoopvoorwaarden artikel 7.
39.	Uitnodiging tot Inschrijving	40	Kwaliteitswens 1: u vraagt hier zowel een beschrijving van de oplossing+beheer+onderhoud+rapportage etc. Dat is veel informatie voor	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar past dit aan naar:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			gestelde 4 pagina's. Is het mogelijk om het maximaal aantal pagina's zonder voorblad te verhogen van 4 naar 10 pagina's.	<i>Maximaal zes (6) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i>
40.	Uitnodiging tot Inschrijving	42	K2: identiek aan punt 13. Is het mogelijk om het maximaal aantal pagina's zonder voorblad te verhogen van 5 naar 10 pagina's.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar past dit aan naar: <i>Maximaal zes (6) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i>
41.	P.E. 19.		Inschrijver levert een SaaS dienst (CCaaS/UCaaS) dat onafhankelijk is qua internetverbinding. Inschrijver maakt dus gebruik van elke willekeurige bestaande internetverbinding. Dit kan zijn de bestaande Glasvezels van BGHU en/of redundancy oplossing. Als back-up verbinding wordt 4G/5G toegepast. Dit kan ook toegepast worden voor bijvoorbeeld thuiswerkers. Inschrijver acht deze eis daarom voor de beoogde aan te bieden oplossing niet relevant. Is dit akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Zie in dit kader het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
42.	P.E. 37.		Inschrijver acht 98,75% uptime niet marktconform. Kan opdrachtgever dit aanscherpen? Ons voorstel is 99,999%. Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord gaat, kan opdrachtgever dan aangeven of inschrijver met een hogere uptime garantie een hogere (punten)waardering ontvangt via de kwaliteitsdocumenten?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Inschrijver kan de uptime benoemen in het kader van de uitwerking van kwaliteitswens 1 als onderdeel van het aspect 'Aangeboden telefonie-oplossing'. Het aspect in het beoordelingskader wordt als volgt aangepast: <i>De mate waarin de aangeboden vaste telefonie concreet is beschreven en toegelicht in termen</i>

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<i>van functionaliteit en beschikbaarheid en deze overtreffend zijn aan eisen gesteld hieromtrent.</i>
43.	P.E. 40.		Inschrijver verwacht dat dit via één portaal geleverd moet worden. Klopt deze aanname?	Bij voorkeur wel, maar dat is geen vereiste.
44.	Kwaliteitswens 3		Inschrijver heeft een beoogde oplossing dat opdrachtgever direct dient af te nemen bij een derde partij. Inschrijver kan dit hierdoor ook niet beprijzen. Is het akkoord om deze manier de kwaliteitswens te beantwoorden?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Proportionele kosten zijn voor de Aanbestedende dienst van belang voor de financiële haalbaarheid van een dergelijke afsprakenmodule.
45.	1.3 tijdsplanning	8	De offerteaanvraag omvat een voor Aanbestedende dienst bedrijf kritisch systeem en een omvangrijk traject, waarbij de functionele telefonie eisen nog niet zijn beschreven. I.v.m. de feestdagen en de beschikbaarheid van onze betrokken consultants, ketenpartijen en het nastreven van absolute kwaliteit, hierbij het dringende verzoek om de uiterste datum voor inlevering van inschrijvingen te wijzigen naar 15 januari 17:00 uur.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
46.	Uitnodiging tot inschrijving	nvt	Inschrijver leest in hoofdstuk 7 Programma van Eisen, naast de Inschrijvings-, juridische eisen, en zo verder, weinig tot geen functionele eisen/wensen met betrekking tot telefoniefunctionaliteiten. Inschrijver kan zich voorstellen dat er eisen/wensen worden gesteld aan de functionaliteiten m.b.t. tot agenten, telefonistes, reguliere gebruikers, etc. Dit is de basis van de Aanbesteding. Hoe beoordeelt Aanbestedende dienst de uitvraag op het punt waar het daadwerkelijk omdraait, de telefoniefunctionaliteiten?	De functionaliteiten zijn in algemene zin beschreven in paragraaf 3.1.3. van de uitnodiging tot inschrijving. Het is een bewuste keuze hieraan geen uitgebreide functionele eisen te koppelen, omdat dit leidt tot nodeloze vragenlijsten van Inschrijvers met aanpassingen op deze functionaliteiten dan wel tot onnodige beperking van de marktwerving.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				In paragraaf 8.3 van de uitnodiging tot inschrijving verzoekt Aanbestedende dienst Inschrijver de oplossing te beschrijven en wordt deze inhoudelijk beoordeeld.
47.	Uitnodiging tot inschrijving		Inschrijver vraagt een schematische weergave en beschrijving van de huidige telefoonomgeving, inclusief het huidige aantal kanalen van de netlijn.	Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet beschikbaar en dit kost veel tijd om te verzamelen. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver zich op basis van de uitgangspunten en aanvullende informatie in deze nota van inlichtingen te richten om de toekomstige telefoonoplossing.
48.	Annex III Prijzenblad		In Annex III Prijzenblad, heeft Aanbestedende dienst aan dat er 15 keuzemenu gemaakt moeten worden. Inschrijver vraagt, voorbeelden van de huidige Keuzemenu om de arbeid te kunnen inschatten voor het uitvoeren van deze werkzaamheden	Een voorbeeld van een huidig keuzemenu is: welkomstekst (goedemorgen/middag/avond) - uitvraag klantgegevens (aanslagnummer) - bepalen reden voor gesprek (op basis van een briefcode) - bepalen wachtrij.
49.	Annex III Prijzenblad		Aanbestedende dienst noemt het aantal van 40 bedienposten (agents). Inschrijver verneemt graag het aantal gelijktijdig ingelogde agents en het aantal agents die in kunnen loggen.	Zie het antwoord op vraag 4 in deze nota van inlichtingen.
50.	nvt	nvt	Indien de oplossing een Microsoft gebaseerde oplossing is, kan Aanbestedende dienst aangeven wie de benodigde licenties beschikbaar stelt?	De licenties dienen beschikbaar te worden gesteld door de Inschrijver. Eventuele kosten hiervoor kunnen verwerkt worden in Annex III Prijzenblad het eerste subkopje 'Cloud telefonie-oplossing (gebruik)'.
51.	nvt	nvt	Maakt Aanbestedende dienst gebruik van MS Teams of Zoom? En zo ja van welke type licenties?	Aanbestedende dienst maakt gebruik van Microsoft Teams. Op dit moment wordt gebruikt gemaakt van E3-licenties. Dit worden E5-

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				licenties. De Microsoft licenties voor Teams worden door Microsoft uit het licentiemodel gehaald. Hierdoor worden door Aanbestedende dienst aparte licenties voor Teams aangeschaft.
52.	nvt	nvt	Aanbestedende dienst beschikt over een aanmerkelijk aantal agents. Maakt Aanbestedende dienst gebruik van een Work Force management tool of wenst dit te gebruiken?	Momenteel niet maar in de toekomst mogelijk wel.
53.	nvt	nvt	Maakt Aanbestedende dienst gebruik van 'uitvraag scripts' zodat iedere agent consistent uitvraagt? Of wenst dit te gebruiken?	Momenteel niet maar in de toekomst mogelijk wel.
54.	Uitnodiging tot inschrijving	16	Het gebruik van dag-nacht en vakantiestand is een feature uit de traditionele wereld. Dit is vervangen door het gebruik van geplande schakelingen. Inschrijver vraagt om dit punt te laten vervallen.	De term geplande schakelingen is wat Aanbestedende dienst betreft akkoord.
55.	Uitnodiging tot inschrijving	16	Opdrachtgever vraag "Genereren en exporteren relevante rapportages op nummer-, wacht- en locatieniveau." Kan Opdrachtgever wacht en locatieniveau toelichten en is dit alleen van toepassing op de Bedienposten?	Op locatieniveau mag Inschrijver beschouwen als niet beschreven aangezien dit voor Aanbestedende dienst met een (1) locatie niet van toepassing is. Op wachtniveau worden de wachtrijen bedoelt. De genoemde rapportages zijn op dit moment enkel van toepassing op de bedienposten. In de toekomst mogelijk behoefte aan rapportages over al het telefoonverkeer.
56.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.19	29	Opdrachtgever vraagt: 'Dedicated VPN-internetverbinding telefonie-oplossing (redundant aldus twee (2) keer uitgevoerd);' Inschrijver kent de werking van een VPN maar kan dit niet toepassen op een cloud dienst. Het verkeer tussen de client en de telefonie omgeving is standaard versleuteld. Kan Inschrijver dit punt toelichten?	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
57.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.17	29	‘De telefonie-oplossing... ..Aanbestedende dienst’ Real time audio en -video in combinatie met een virtuele desktop zijn geen goede combinatie. Middels plug-ins zijn er mogelijkheden. Biedt Aanbestedende dienst de mogelijkheid om de applicatie buiten Citrix om te hanteren? Wat is het merk en type werkstation waar de Citrix client op draait?	Zie het antwoord op vraag 25 en vraag 27.
58.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.31	30	Kan aanbestedende dienst het aantal te trainen medewerkers aangeven.	Zie uitnodiging tot inschrijving paragraaf 3.2.1 subkop ‘Training en opleiding’.
59.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.33	31	Hoe wordt bepaald dat er onvoldoende opgeleid/getraind is. Inschrijver stelt voor dat dit in onderling overleg wordt bepaald.	Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.
60.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.35	32	Inschrijver stelt voor om naast (hard-/soft copy) handleidingen, video instructies aan deze eis toe te voegen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
61.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.36	32	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer. Om een calculatie hierop te kunnen maken is inzicht vereist van de impact. Wat zijn de aantal wijzigingen per maand en welk type wijziging betreft het? Inschrijver kan geen verantwoordelijkheid nemen voor het beheer wanneer Aanbestedende dienst ook het beheer uitvoert. (conform P.E.41)	Inschrijver is verantwoordelijk voor al het technisch beheer en onderhoud van de oplossing. Qua functioneel beheer wenst Aanbestedende dienst de werkzaamheden die zijn beschreven onder P.E. 41 zelf uit te voeren. Verdere wijzigingen na de initiële inrichting (zoals bijvoorbeeld substantiële wijzigingen in de IVR of call flow) zullen als RFC worden ingediend bij inschrijver. De eisen ten aanzien van het technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten zoals beschreven in het programma van eisen blijven verder volledig van toepassing.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
62.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.37	32	De beoogde oplossing is een cloud dienst en kan gebruik maken van de huidige internetverbinding(en), waarom wenst Aanbestedende dienst een additionele redundant internetverbinding? Tevens is een redundant internetverbinding een invulling, hoe de uptime van 98,75 % gehaald kan worden. Tegenwoordig is de uptime van een internetverbinding niet de beperkende factor van de beschikbaarheid. - Inschrijver vraagt de internetverbinding te laten vervallen? - Inschrijver vraagt de keten/componenten waarover de beschikbaarheid wordt gemeten/	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
63.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.37 Annex IV art. 5	32	Inschrijver acht de genoemde boetes van 5% en 10% onacceptabel en niet reëel. De huidige oplossingen zijn cloud gebaseerde en worden veelal weder verkocht van grote Amerikaanse marktpartijen. Zij accepteren geen boetes en/of schades claims. De boetes zijn daardoor niet een op een door te leggen aan deze partijen en komen voor rekening van Inschrijver, voegt als integrator, diverse componenten bij elkaar tot één oplossing en heeft bij de (keten) partijen geen invloed op de werking en/of oplostijd. Inschrijver vraagt dan ook de boetes te laten vervallen.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Inschrijver suggereert hiermee dat Inschrijver geen garantie kan geven op beschikbaarheid en oplostijd, omdat Inschrijver afhankelijk is van buitenlandse derden. Hiermee wordt naar mening van de Aanbestedende dienst neemt het risico op 'vinger wijzen' naar derde partijen voor wat betreft de prestaties binnen deze overeenkomst groter, hetgeen niet wenselijk wordt geacht.
64.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.49	35	Inschrijver heeft voor deze werkzaamheden medewerkers met de titel Servicemanager. Inschrijver vraagt de 'rol' Accountmanager in deze eis te vervangen door Account-/Servicemanager	Dit is een semantische discussie inzake functienamen. Aanbestedende dienst gaat akkoord met een andere benaming mits de taken en verantwoordelijkheden, maar gelijk zijn.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
65.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.51	36	De laatste drie bullets maken geen onderdeel uit van de rapportage BINNEN de telefonieoplossing. Deze zijn onderdeel van het servicecomponent en zijn onderdeel binnen de service module van Inschrijver. Inschrijver vraagt eis P.E.51 aan te passen waarbij niet alle rapportages BINNEN de telefonie-oplossing gegenereerd hoeven te worden maar dienen beschikbaar gesteld te kunnen worden.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het voorstel dat de volgende rapportages niet binnen de telefonie-oplossing van Inschrijver te genereren en exporteren zijn: • Beschikbaarheid en niet beschikbaarheid telefonie-oplossing; • Aantal storingen, aantal (on)opgeloste storingen en beschrijving oplossing(en); • Uitgevoerde updates.
66.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.54	36	Inschrijver acht per kwartaal/achteraf betalen niet van deze tijd en stelt voor om dit aan te passen naar: per maand/kwartaal/vooraf. De beschikbare leveranciers van de gevraagde diensten maken gebruik van dezelfde structuur, waardoor dit back to back aansluit. Inschrijver vraagt dit aan te passen.	Aanbestedende dienst is akkoord met facturatie per maand vooraf. Aanbestedende dienst is niet akkoord met facturatie per kwartaal vooraf.
67.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.54	36	Inschrijver acht het voorgestelde betaalschema niet marktconform. Inschrijver stelt het volgende schema voor: 50% bij opdracht, 30% bij aanvang werkzaamheden, 20% na acceptatie en ingebruikname.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel aangezien in dat geval bijna 80 procent van de eenmalige kosten vooruitlopend op de uitvoering van enige werkzaamheden wordt betaald, maar stelt het volgende voor: • 50 % na gunning; • 30 % na succesvolle testfase; • 30 % na acceptatie en ingebruikname.
68.	Kwaliteitswens 5	47	Aanbestedende dienst stelt bij 'Let op: 2. Uiterlijk één (1) kalenderweek voor aanvang van het interview stelt Aanbestedende dienst -indien nodig- relevante informatie en documentatie beschikbaar aan de betrokken Inschrijver(s).' De termijn van uiterlijk 1 week is amper haalbaar gezien de datum van uitnodiging op 12 januari wordt verzonden en op 18 januari plaats dient te	Aanbestedende dienst laat punt 2 vervallen. Er is immers sprake van een demosessie waarvan de onderwerp reeds bekend zijn gemaakt in de uitwerking van kwaliteitswens 5.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			vinden. Inschrijver vraagt Aanbestedende dienst hier meer ruimte voor te reserveren of dit punt te laten vervallen.	
69.	Annex XII Koppelingen.pdf	1, 2	Annex XIII Koppelingen.pdf legt uit dat de koppeling met Tableau /Alteryx /TOAD een unidirectional koppeling op basis van Open DataBas Connectivity API en of JDBC API is. Data uit onze oplossing kan worden opgehaald via REST API's. Is de aanbestedende dienst in staat een combinatie van REST API's en JDBC / ODBC API's toe te passen om informatie op te halen en in Tableau /Alteryx /TOAD weg te schrijven?	De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de API door Inschrijver beschikbaar wordt gesteld. Als deze veronderstelling juist is, dan is het voorstel van Inschrijver akkoord.
70.	Uitnodiging tot inschrijving.pdf, 3.2	20	Er wordt gevraagd om een redundante VPN-verbinding. De gevraagde oplossing is een cloud-oplossing. Kunnen wij ervan uitgaan dat u gebruik gaat maken van uw huidige internet verbindingen voor toegang tot deze cloud dienst?	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
71.	Uitnodiging tot inschrijving.pdf, 2.4	10	Is het toegestaan om met onderaannemers te werken?	Ja, dat is toegestaan. Aanbestedende dienst wijst Inschrijver in dit geval op de verplichting tot het invullen van Deel II D van Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
72.	Annex VII		Inschrijver neemt aan dat er geen namen van inschrijvers (2 ^e kolom van dit document) met alle inschrijvende partijen worden gedeeld?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
73.	Uitnodiging tot Inschrijving, Paragraaf 6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding	25	Vraag: Betreft 2) Geschiktheid ten aanzien van financiële bekwaamheid Ten behoeve van derden worden bevestigingen van het bestaan van aansprakelijkheidsverzekeringen afgegeven in de vorm van een certificaat, waarbij onze verzekeraar zich committeert aan het bestaan van de verzekeringen. Is het aanleveren van dit certificaat na verzoek toegestaan in plaats van een kopie van de verzekeringspolis?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat uit dit certificaat kan worden afgeleid wat de geldende dekking is van de betreffende verzekering.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
74.	Uitnodiging tot inschrijving, P.E.19	29	Betreft dit een document of ontvangt Inschrijver deze info op een later tijdstip? 'nadere technische aanwijzingen van Aanbestedende dienst'	Deze informatie wordt waar noodzakelijk na gunning met Inschrijver gedeeld.
75.	Uitnodiging tot inschrijving, P.E.19 en P.E.37.	29	Op welk (fysieke) adres (van BGHU) zou deze dedicated verbinding(en) moeten worden geleverd?	BghU heeft een locatie: in het Stads kantoor van de gemeente Utrecht aan de Stadsplateau 1 in Utrecht.
76.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 3.2	20	Waarvoor wenst opdrachtgever de redundante Internetverbindingen in te zetten? Gaat dit om connectiviteit tussen vestigingen of om de drager voor SIP-kanalen vanaf de provider richting het communicatieplatform?	Zie antwoord vragen 75 en 32.
77.	Uitnodiging tot inschrijving	Algemeen	Beschikt BGHU over een Microsoft Office 365 en Microsoft Teams omgeving die in de nieuwe situatie kan worden ingezet?	Zie antwoord vraag 51. Dit betreft alleen de licenties die beschikbaar zijn, niet de omgeving.
78.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 3.1.3.	15	Kan worden aangegeven hoeveel gelijktijdige gesprekken zowel inkomend als uitgaand worden gevoerd door bedienpostmedewerkers (agents)? Dit om te kunnen bepalen hoeveel SIP licenties er nodig zijn.	In de piekperiode kan het voorkomen dat er gelijktijdig 80 gesprekken gevoerd worden (inkomend en uitgaand).
79.	Uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 3.1.3.	15	Kan worden aangegeven hoeveel gelijktijdige gesprekken zowel inkomend als uitgaand worden gevoerd door standaardgebruikers?	Zie in dit kader het antwoord op vraag 3 en 78 in deze nota van inlichtingen.
80.	Annex XI	n.v.t.	Kunt u aangeven of de hoeveelheid gemiddelde "Telefoontikken" in Annex XI het aantal minuten of aantal gesprekken betreft?	Zie antwoord vraag 33.
81.	Annex XI	n.v.t.	Wat is de gemiddelde gespreksduur van een gesprek?	Gemiddeld 5 minuten.
82.	Uitnodiging tot inschrijving	16	Er wordt gesproken over bedienposten en agents. Dit zijn 2 verschillende telefonie oplossingen. Bedienposten zijn applicaties die aan een receptioniste gegeven worden. Gezien de gewenste functionaliteiten lijkt het te gaan om agenten in een contact center en niet zozeer traditionele bedienpost. Is deze aanname juist?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
83.	Uitnodiging tot inschrijving P.E.21	29	In geval opdrachtgever gebruik wil maken van Microsoft Teams als telefonie oplossing zorgt de opdrachtgever zelf voor de phone system licenties van Microsoft of wil opdrachtgever dat de inschrijver voor deze licenties zorgt?	Zie het antwoord op vraag 50 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
84.	Uitnodiging tot inschrijving	3.a	Kan opdrachtgever uitleggen wat wordt bedoeld met telefonieswitches?	Deze bullet mag Inschrijver beschouwen als niet beschreven aangezien deze niet van toepassing is binnen deze context. Aanbestedende dienst laat derhalve bullet 4 van de uitnodiging tot inschrijving hoofdstuk 6, 3a vervallen: <i>Levering, plaatsing, installatie, configuratie en ingebruikname telefonieswitches</i>
85.	Uitnodiging tot inschrijving, 3.1.3.	15	De wachtrijgrootte wordt beperkt door de hoeveelheid SIP-doorgangen vanuit het vaste telefonieplatform. Elke SIP-doorgang vertegenwoordigt een waarde in euro's. Ervaring leert dat doorgaans de wachtrijgrootte niet groter is dan 2x de hoeveelheid ingelogde agenten. Tot welke wachtrijgrootte is Opdrachtgever bereid deze wachtrij te limiteren?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, Aanbestedende dienst heeft op dit moment de beschikking over 50 SIP kanalen. Indien nodig zou dit op korte termijn uitgebreid moeten kunnen worden.
86.	Uitnodiging tot inschrijving P.E. 17.	29	Is de Citrix omgeving geschikt voor realtime audio?	Zie het antwoord op vraag 25 en vraag 27.
87.	Uitnodiging tot inschrijving P.E. 51	35	Welke gebruikers maken gebruik van de huntgroep? De agents of de standaard gebruikers?	Agents. Zie in dit kader het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen.
88.	Uitnodiging tot inschrijving, 3.3 en P.E. 9	20	U geeft aan dat er voor Aanbestedende dienst geen afnameverplichting geldt. - Geldt deze bepaling alleen tot en met de implementatiefase? - Bent u bereid om voor gebruikerslicenties een commitment voor een minimale afnamehoeveelheid met de mogelijkheid van een krimpprocentage af te geven? Toelichting: Inschrijver gaat op basis van gecommitteerde aantallen een inkoopverplichting aan die mede de prijs per licentie bepaalt.	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: - Nee, gedurende de hele looptijd. - Aanbestedende dienst zou graag een concreet voorstel van Inschrijver ontvangen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
89.	Uitnodiging tot inschrijving P.E. 54	36	Facturatie door Inschrijver/Opdrachtnemer is zodanig geautomatiseerd dat facturen per maand worden verstuurd. Op deze maandelijkse facturen zijn naast de gebruiks- en verbruikskosten ook de jaarlijkse kosten en/of kosten voor ureninzet opgenomen. Afwijkingen hierop zijn maatwerk en daardoor prijsopdrijvend. Is Inschrijver ermee akkoord dat er maandelijks wordt gefactureerd?	Zie antwoord vraag 66
90.	Uitnodiging tot inschrijving P.E. 38	32	Volgens de werkwijze van gegadigde met betrekking tot het incident afhandelingsproces wordt elke ongeplande verstoring van het normale dienstenniveau in eerste instantie als 'incident' opgepakt. In goed overleg met de contactpersonen van uw organisatie wordt het incident, afhankelijk van de gevolgen voor de dienst, ingedeeld in een prioriteitsschaal van 3 (laag) tot 1 (hoog). Hoe groter de impact en urgentie van een incident, hoe hoger de prioriteit. Het kan daarbij voorkomen dat aan een incident, in overleg met de contactpersonen van uw organisatie, een hogere prioriteit worden toegekend om aan de gestelde oplostijd te voldoen. Inschrijver garandeert zonder hantering van boeteclausules: • Voor storingen en incidenten een online en telefonische beschikbaarheid van 24/7; • Bij prio 1 herstel binnen 4 klokuren; • Bij prio 2 herstel binnen 1 werkdag; • Bij prio 3 herstel binnen 5 werkdagen in 80% van de incidentmeldingen; • Garanties gelden over de totaal integrale oplossingen. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
91.	Uitnodiging tot Inschrijving 3.2.1 Leveringen en diensten > Beheer,	20	<i>"Inschrijver is verantwoordelijk voor het eerste-, en tweede, en derdelijns beheer en het uitvoeren van alle onderhoud en het oplossingen storingen/incidenten".</i> Kunt u beschrijven:	In volgorde van het door het door Inschrijver gevraagde: • Voor Aanbestedende dienst is de verdeling niet relevant aangezien dit al het beheer betreft. In het kader van

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
	onderhoud en storingen/incidenten		• Wat is uw definitie van 1^e lijns? • Heeft uw eis uitsluitend betrekking op de dienstverlening in deze aanbesteding? • Hoe het incident management proces op dit moment binnen uw organisatie is ingericht? • Of en zo ja welke software u daarvoor in gebruik heeft? • Of er in de huidige situatie binnen uw organisatie al een 1e lijns helpdesk is ingericht?	beheer kan eerstelijns beheer worden beschouwd de eerste lijn met medewerkers die verantwoordelijk en aanspreekpunt zijn voor de uitvoering van het beheer, de tweedelijns is voor alle zaken die niet kunnen worden afgehandeld door de eerstelijns en de derdelijns zijn specialistische zaken die niet kunnen worden gedaan door de eerste en/of tweedelijns. • Ja. • Dit is belegd bij de huidige leverancier van de telefonie-oplossing; • Zie het antwoord op bullet 3; • Nee, Aanbestedende dienst wenst alleen een aantal mogelijkheden ten aanzien van het functioneel beheer (uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7, P.E. 41).
92.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2.1 Levering en diensten	20	Aanbestedende dienst vraagt om een Helpdesk die bereikbaar is voor gebruikersvragen van bedienposten (agents) en de afdeling ICT. Echter, naast bedienposten (agents) beschikt aanbestedende dienst ook over standaardgebruikers. Maken zij ook gebruik van de Helpdesk?	Zie het antwoord op vraag 3 van deze nota van inlichtingen. De helpdesk is bereikbaar voor gebruikersvragen van de bedienposten (agents), functioneel beheerders en afdeling ICT.
93.	Uitnodiging tot inschrijving 3.2.1 Levering en diensten	20	Is het de bedoeling dat alle gebruikers zelf de Helpdesk mogen bellen of verloopt dit via een aantal hiervoor geautoriseerde personen vanuit uw organisatie?	Zie het antwoord op vraag 92.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
94.	Prijzenblad	Prijswens 1	Hoeveel concurrent gebruikers (tegelijktijd ingelogd) heeft opdrachtgever? Kunnen deze aantallen ook in het prijzenblad worden opgenomen?	Zie vraag 4 en 78
95.	Prijzenblad	Prijswens 1	Kan opdrachtgever de Functionele beheerders ook toevoegen aan het prijzenblad? Graag uitgesplitst naar gebruikersgroep.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Inschrijver treft bijgesloten een herziene Annex III Prijzenblad.
96.	Uitnodiging tot inschrijving P.E. 3.2.1	21	Een app op de smartphone is prijstechnisch (mogelijk) niet interessant. Mag/Kan er ook doorgeschakeld worden naar een smartphone (GSM)?	Nee, doorschakelen naar vast en mobiel is een functionaliteit die geëist wordt binnen de telefonie-omgeving en geldt niet als vervanger van de app. Aanbestedende dienst past wel het aantal licenties aan, omdat het appgebruik in de praktijk niet bij alle agents voorkomt. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene Annex III Prijzenblad.
97.	Uitnodiging tot inschrijving P.E. 3.2.1	19	Het is tegenwoordig gebruikelijk dat de opdrachtgever de fysieke uitloop van headsets en telefoontoestellen voor zijn rekening neemt. Dit levert voordelen op in de registratie van bedrijfsmiddelen per medewerker. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Het is Aanbestedende dienst niet duidelijk wat met de vraag wordt bedoeld en verzoekt Inschrijver deze vraag te verduidelijken in de tweede nota van inlichtingen. Wat wordt verstaan onder fysieke uitloop?
98.	Uitnodiging tot inschrijving 3.1.4	17	In deze paragraaf geeft u als één van de doelstellingen aan “verbeterde bereikbaarheid”. Welke doelstelling heeft de aanbestedende dienst nu voor haar telefonische bereikbaarheid en wat gaat nu nog niet optimaal? Gaat het de aanbestedende dienst hierbij puur om de bereikbaarheid of wenst u ook stappen te maken op het vlak van klantbeleving?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • Wat niet optimaal gaat, is beschreven paragraaf 3.1.1 van de uitnodiging tot inschrijving;

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Ook stappen met betrekking tot klantbeleving zijn van belang. In paragraaf 8.3 van de uitnodiging tot inschrijving kan Inschrijver in de uitwerking van kwaliteitswens 3 en 4 aandacht geven aan dit onderwerp.
99.	Uitnodiging tot inschrijving 4.1 Beoordelingsteam	21	Kunt u aangeven uit hoeveel personen het beoordelingsteam bestaat en welke achtergrond men heeft (technisch, business, inkoop/juridisch)?	Het beoordelingsteam bestaat uit: - Manager databaseer; - Manager dienstverlening; - Coördinator dienstverlening; - Informatie-adviseur; - Medewerkers KCC. De inkoopadviseur begeleidt het aanbestedings- en beoordelingsproces.
100.	Uitnodiging tot inschrijving 4.2 Beoordelingsprocedu re fase 5	22	In fase 5a wordt kwaliteit beoordeeld, in fase 5b de prijs. Betekent dit dat de beoordelaars pas na kwaliteitsbeoordeling en het geven van de punten hiervoor, de prijs krijgen te zien?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
101.	GBIT 2020	3 lid 2 i)	Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
102.	GBIT 2020	3 lid 3	Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
103.	GBIT 2020	4 lid 1	Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche. Kunt u hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 12, 13 en 14 in deze nota van inlichtingen waarin fatale termijnen buiten toepassing zijn verklaard en een ingebrekestelling wordt vereist.
104.	GBIT 2020	12 lid 2	12 lid 2 laten vervallen Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Dit artikel ziet niet toe op besprekingen met klanten met bijvoorbeeld seminars en/of congressen inzake telefonie en de ontwikkeling daarvan.
105.	GBIT 2020	ARTIKEL 13	Geheel vervangen door: 13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 13. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat het voorgestelde artikel 13.4 en 13.7 niet van toepassing is en als volgt wordt gehandhaafd:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 13.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 13.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 13.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die	13.4 <i>Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Leverancier, komen ten laste van Leverancier. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing.</i> 13.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien: i) in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of; ii) indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel; en/of iii) in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17; iv) ten aanzien van door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes: (1) voor zover die boetes ook rechtstreeks aan Leverancier hadden kunnen worden opgelegd, maar niet zijn opgelegd; en

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			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 wijze van herstel. 13.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel. 13.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden. Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?	<i>(2) onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier:</i> <i>(a) onverwijld schriftelijk informeert over een door een toezichthoudende autoriteit gestart onderzoek dat kan leiden tot een boete alsmede over en het bestaan en de inhoud van de opgelegde boete; en</i> <i>(b) Leverancier volledig betreft bij het voeren van verweer tegen die boete althans het aan Leverancier toe te rekenen deel van die boete.</i>
106.	GBIT 2020	14 lid 2	Schrappen Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Immers, uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk, 2a bepaalt de hoogte en dekking van de verzekering reeds. Inschrijver treft bijgesloten aan herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met een doorgehaald artikel 14.
107.	GBIT 2020	15 lid 5	15 lid 5 laten vervallen Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Echter, Aanbestedende dienst verrekend een eventuele boete te allen tijde met een

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Kunt u daarmee instemmen?	schadebedrag verbonden aan dezelfde schending en is bereid de boete te verlagen naar € 5.000,00. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
108.	GBIT 2020	20 lid 1	wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (....)" Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
109.	GBIT 2020	20 lid 2	verwijderen: heel artikel 20 lid 2 Te allen tijde het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen is niet redelijk en kan commercieel ook niet altijd worden aangeboden. Looptijden en volume hebben een directe invloed op aangeboden werkzaamheden en vergoedingen. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel aangezien in casu sprake is van een Overeenkomst voor bepaalde tijd en geen onbepaalde tijd, waarvoor de door Inschrijver genoemde opzegmogelijkheid bestaat.
110.	GBIT 2020	21 lid 1	toevoegen na "gerechtigd": "indien overeengekomen, op de overeengekomen wijze" Auditrechten dienen specifiek te worden overeengekomen. Hetzelfde geldt voor de wijze van uitvoeren van de audit. Aanbieder heeft een eigen afdeling Audit waarmee hierover afspraken gemaakt kunnen worden. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar wijst Inschrijver op het antwoord op vraag 18 in deze nota van inlichtingen.
111.	GBIT 2020	21 lid 3	toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk" Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie	Zie het antwoord op vraag 19 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			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?	
112.	GBIT 2020	21 lid 6	verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert" Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
113.	Annex XI Historisch gebruik- en verbruiks informatie		Kan de aanbestedende dienst het verbruik nader specificeren, inclusief het buitenlands verbruik en indien beschikbaar, het verbruik per land?	Zie het antwoord op vraag 33.
114.	Uitnodiging tot inschrijving	17	In de Uitnodiging tot inschrijving wordt door Opdrachtgever geen verzoek gedaan tot het leveren en plaatsen van vaste IP-toestellen, lifttoestellen, aansluiten intercoms en faxen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het vervangen van uw huidige / leveren van deze randapparatuur geen onderdeel is van de uitvraag. Indien Opdrachtgever deze randapparatuur wel als onderdeel ziet van de nieuwe Telefonie oplossing, dan zouden graag de aantallen per randapparatuur van Opdrachtgever ontvangen.	Aanbestedende dienst bevestigt deze aannname.
115.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.1-3.1.2)	14	Om tot een passende toekomstige telefonieoplossing te komen, ontvangt Inschrijver graag het High Level Design van uw huidige telefonie oplossing.	Deze gegevens zijn niet beschikbaar

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
116.	Uitnodiging tot inschrijving	14	Graag ontvangt Inschrijver een schema van de huidige Call Flows.	Zie antwoord vraag 48
117.	Annex XI	1	Waar is de vermelde informatie in Annex XI op gebaseerd? Is dat: - Alleen inkomend telefonie verkeer en/of - Alleen uitgaand telefonie verkeer of - Inkomend en uitgaand telefonie verkeer	Zie antwoord vraag 33
118.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.3)	15	In de Uitnodiging tot inschrijving staat dat de nieuwe telefonie oplossing minimaal de volgende functionaliteit beschikbaar heeft: • Onbeperkte wachtrij grootte Bij externe gesprekken is de wachtrij grootte afhankelijk van het aantal beschikbare SIP kanalen. Is Opdrachtgever akkoord dat deze functionaliteit bepaald wordt door uw aantal beschikbare SIP kanalen.	Aanbestedende dienst heeft op dit moment de beschikking over 50 SIP kanalen. Indien nodig zou dit op korte termijn uitgebreid moeten kunnen worden.
119.	Uitnodiging tot inschrijving	17	In de Uitnodiging tot inschrijving wordt door Opdrachtgever geen aantal SIP kanalen en haar huidige telecomprovider vermeld. Kan Opdrachtgever het huidige aantal SIP kanalen delen met Inschrijver? Wie is de huidige telecomprovider?	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • 50 stuks SIP kanalen; • QuandaGo.
120.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.3)	15	In de Uitnodiging tot inschrijving staat dat de nieuwe telefonie oplossing minimaal de volgende functionaliteit beschikbaar heeft: - Instelbare muziek in wachtrij Wat bedoelt Opdrachtgever hiermee? Moet er per wachtrij aparte muziek kunnen worden afgespeeld of is het voor Opdrachtgever akkoord dat alle wachtrijen dezelfde muziek hebben? Graag ontvang Inschrijver nadere toelichting op deze Eis van de Opdrachtgever.	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: • Dat inkomend belverkeer dat in de wachtrij staat een nader te bepalen muziek horen; • Alle wachtrijen dezelfde muziek is akkoord.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
121.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.3)	15	In de Uitnodiging tot inschrijving staat dat de nieuwe telefonie oplossing minimaal de volgende functionaliteit beschikbaar heeft: - Geschikt voor device-onafhankelijk thuiswerken op laptop, smartphone en/of tablet. Bedoelt Opdrachtgever het gebruik voor alleen reguliere telefonie of valt hier ook het gebruik van het KCC onder?	Dit geldt voor de standaardgebruikers en bedienposten (agents).
122.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.3)	15	In de Uitnodiging tot inschrijving staat dat de nieuwe telefonie oplossing minimaal de volgende functionaliteit beschikbaar heeft: - Telefoonboek interne gebruikers met automatische interne doorschakeling Kan Opdrachtgever deze gewenste functionaliteit nader toelichten?	Zie het antwoord op vraag 37 in deze nota van inlichtingen.
123.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.3)	15	In de Uitnodiging tot inschrijving staat dat de nieuwe telefonie oplossing minimaal de volgende functionaliteit beschikbaar heeft: - Inkomende belverkeer afhandelen op basis van push- en pullgesprekken Kan Opdrachtgever deze gewenste functionaliteit nader toelichten?	Er moet een keuze gemaakt kunnen worden in het aanbieden van inkomende gesprekken op basis van push of pull. Push betekent dat de agenten in de lijn een gesprek doorgedruwd krijgen wanneer ze op beschikbaar staan. Ze nemen deze niet zelf op. Op basis van pull houdt in dat een inkomende oproep wordt aangeboden aan de agenten die op dat moment beschikbaar zijn voor inkomende oproepen. Deze oproep kan dan door de agent worden aangenomen of niet.
124.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.3)	16	In de Uitnodiging tot inschrijving staat dat de nieuwe telefonie oplossing minimaal de volgende functionaliteit beschikbaar heeft: - Het voorzien in een voice prompt, waarbij in samenspraak met Aanbestedende dienst een	Hiermee wordt bedoeld om met spraakberichten klanten door het telefoon menu te sturen. Dit betekent dat de applicatie geschreven tekst kan omzetten naar een tekst die je in een

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			audiobericht wordt gegenereerd dat bestaat uit meerdere verschillende delen die op basis van criteria (o.a. deel van de dag, openingstijden Aanbestedende dienst, etc.) in bepaalde volgorde worden afgespeeld in een call Kan Opdrachtgever deze gewenste functionaliteit nader toelichten?	IVR/telefoonmenu kunt horen. De tekst is voorafgaand aan gesprekken bepaald, niet tijdens het gesprek.
125.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.3)	16	In de Uitnodiging tot inschrijving staat dat de nieuwe telefonie oplossing minimaal de volgende functionaliteit beschikbaar heeft: - Instellen en opname gesprekken voor trainingsdoeleinden Vraag 1 - Kan Opdrachtgever aangeven hoeveel gelijktijdige gesprekken er worden opgenomen? Vraag 2 - Is het opnemen van screen recording een vereiste? Vraag 3 - Moet de Voice Recording Service redundant uitgevoerd worden?	Op dit moment kan Aanbestedende dienst hier nog geen antwoord opgeven. Het is onderdeel van de toekomstvisie die nog niet is vastgesteld. Na gunning kan hierop teruggekomen worden.
126.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.3)	16	In de Uitnodiging tot inschrijving staat dat de bedienposten (agents) de volgende functionaliteit moet bevatten: - Instellen automatische interne en externe doorschakelfunctionaliteit; Kan Opdrachtgever deze gewenste functionaliteit nader toelichten?	De mogelijkheid om inkomend belverkeer naar een intern en/of extern nummer door te kunnen schakelen.
127.	Uitnodiging tot inschrijving (3.1.4)	17	Opdrachtgever heeft als een doelstelling: - Periodiek, schaalbare telefonie-oplossing Kan Opdrachtgever de term 'periodiek' toelichten in deze, hoelang duurt een periode bv.? Wat Inschrijver voorstelt is een periode van één jaar waarna Opdrachtgever de gewenste aantallen eventueel kan aanpassen? Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst bedoelt hiermee de mogelijkheid om de licenties van standaardgebruikers en bedienposten (agents) maandelijks bij- en af te kunnen schalen.
128.	Uitnodiging tot inschrijving (3.2)	17	Opdrachtgever wilt graag de jaarlijkse vaste kosten voor: - Eerste, tweede en derdelijns technisch en functioneel beheer, onderhoud en storingen/incidenten	In de afgelopen anderhalf jaar heeft BghU zo'n 25 meldingen gemaakt naar de leverancier. Dit

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Om hier een realistische opgave van kosten te doen, heeft Inschrijver het aantal of anders een reële inschatting van de hoeveelheid incidenten en wijzigingsverzoeken die per jaar worden aangemeld nodig. Graag ontvangen wij deze.	betrof zowel RFCs voor technisch beheer, als incidenten.
129.	Uitnodiging tot inschrijving (3.2.1)	20	Opdrachtgever vraagt Inschrijver voor het leveren van een helpdesk die bereikbaar is tijdens 'kantooruren' (Eis 42) op 'werkdagen'. Inschrijver definieert binnen haar SLA 0800-1800u als kantooruren. Is dit akkoord voor Opdrachtgever?	Aanbestedende dienst is akkoord
130.	Uitnodiging tot inschrijving (P.E. 17)	29	Inschrijver heeft enkele vragen voor wat betreft uw Citrix omgeving. Vraag 1 - Welke Citrix omgeving wordt er gebruikt? Vraag 2 - Kan Opdrachtgever aangeven hoe de huidige Citrix omgeving eruitziet? Vraag 3 - Gaat er gebruik gemaakt worden van hard- of softphones i.c.m. de bestaande Citrix omgeving?	Zie het antwoord op vraag 25 en vraag 27.
131.	Uitnodiging tot inschrijving (P.E. 19)	29	Inschrijver doet de aanname dat er al een redundante internetverbinding in gebruik is. Naar mening van Inschrijver brengt meerdere internetverbindingen extra complexiteit mee voor de Opdrachtgever zoals het inrichten van Firewalls en Netwerkrouteringen. Vraag 1 - Kan Opdrachtgever toelichten waarom er een dedicated en redundante internetverbinding benodigd is? Vraag 2 - Als Opdrachtgever een dedicated en redundante internetverbinding van Inschrijver nodig heeft, dan wilt Inschrijver graag de adresgegevens van waar deze internetverbinding moeten worden afgeleverd ontvangen.	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
132.	Uitnodiging tot inschrijving (P.E. 28)	31	Opdrachtgever wenst tijdens installatie van de nieuwe telefonie oplossing de huidige telefonie oplossing in stand te houden.	Zie het antwoord op vraag 9 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Inschrijver doet de logische aanname dat de leverancier van uw huidige telefonieoplossing tijdens de installatie van de nieuwe telefonie oplossing verantwoordelijk is voor het in stand houden van de huidige telefonie oplossing. Dit tot en met afronding van de migratie naar de nieuwe telefonie oplossing. Graag ontvangt Inschrijver hierop bevestiging.	
133.	Uitnodiging tot inschrijving (P.E. 28)	31	Kan Opdrachtgever toelichten wat er wordt bedoeld met onvoldoende opgeleid en getraind zijn? Inschrijver vindt dit vrij subjectief, zeker wanneer dit enkel vanuit Opdrachtgever bepaald zal gaan worden. Inschrijver vraagt zich af hoe Opdrachtgever gaat bepalen wanneer iemand onvoldoende opgeleid en getraind is.	Zie het antwoord op vraag 11 in deze nota van inlichtingen.
134.	Uitnodiging tot inschrijving (P.E. 51)	35	De door Opdrachtgever gevraagde onderdelen (elke bulletpoint) van deze rapportage zijn uiteenlopend. Zeker wanneer Opdrachtgever ook de mogelijkheid wilt hebben om rapportages in te stellen op basis van nader te bepalen parameters. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat de informatie (eventueel) uit meerdere bronnen binnen de Oplossing gehaald moet worden en/of dat Inschrijver deze rapportages vanuit verschillende systemen oplevert?	Aanbestedende dienst is akkoord.
135.	Uitnodiging tot inschrijving (P.E. 37)	32	Kan Opdrachtgever toelichten of de beschikbaarheid van 98,75% per oplossing moeten worden aangeboden? Of wil Opdrachtgever een totale beschikbaarheid van 98,75% voor de gehele oplossing van internet en telefonie? - Redundante en dedicated internetverbinding beschikbaarheid van 98,75% en - Telefonie oplossing beschikbaarheid van 98,75% of - Telefonie oplossing en Redundante en dedicated internetverbinding beschikbaarheid van 98,75%	Dit betreft de Telefonie oplossing en Redundante en dedicated internetverbinding beschikbaarheid van 98,75%. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 42 in deze nota van inlichtingen.
136.	Uitnodiging tot inschrijving	40	Om tot een voor de Opdrachtgever gedetailleerdere, betere beantwoording te komen, heeft Inschrijver voor deze kwaliteitswens een hoger maximum aantal	Zie het antwoord op vraag 39 en 40 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
	(8.3)		pagina's nodig. Gaat Opdrachtgever akkoord met het verhogen van de uitwerking naar maximaal tien (10) enkelzijdige A4 pagina's voor kwaliteitswens 1?	
137.	Uitnodiging tot inschrijving (8.3)	42	Om tot een voor de Opdrachtgever gedetailleerdere, betere beantwoording te komen, heeft Inschrijver voor deze kwaliteitswens een hoger maximum aantal pagina's nodig. Gaat Opdrachtgever akkoord met het verhogen van de uitwerking naar maximaal tien (10) enkelzijdige A4 pagina's voor kwaliteitswens 2?	Zie het antwoord op vraag 39 en 40 in deze nota van inlichtingen.
138.	Annex V Inkoopvoorwaarden	13.3	Inschrijver vraagt u om aanvullend een absoluut maximumtotaal te voorzien van € 2.500.000,- (dus een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis met een absoluut maximumtotaal van € 2.500.000)? Indien dat niet mogelijk zou zijn, mogen we dan vragen om een maximumtotaal van € 2.500.000 per jaar te voorzien (dus een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximumtotaal van € 2.500.000 per jaar)?	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.
139.	Annex V Inkoopvoorwaarden	13.4	Inschrijver vraagt u om aansprakelijkheid voor indirecte schade (zoals maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie) volledig uit te sluiten?	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.
140.	Annex V Inkoopvoorwaarden	13.5	Inschrijver vraagt u om enkel (ii) te behouden als uitzondering op de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen? Uiteraard zal er ook geen aansprakelijkheidsbeperking gelden in die gevallen waarin het wettelijk niet is toegestaan om aansprakelijkheid te beperken. De aanspraken genoemd in (i) maken reeds het voorwerp uit van de specifieke aansprakelijkheidslimiet in artikel 13.3, en het is redelijk om (iii) en (iv) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13.4 te laten vallen. Indien dat niet mogelijk zou zijn, vragen we om voor deze specifiek genoemde situaties een hogere (doch redelijke) maximale aansprakelijkheid dan deze genoemd in artikel 13.4 voor te stellen.	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
141.	Annex V Inkoopvoorwaarden	15.5	Hoewel geheimhouding van groot belang is, zijn wij van mening dat de in artikel 15.5 gestelde boete buitenproportioneel is. Inschrijver ziet daarom graag dat de boete aangepast wordt tot maximaal € 20.000,-. Gaat Inschrijver hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 107 in deze nota van inlichtingen.
142.	Prijzenblad		Kunt u aangeven hoeveel gebruikers u in de nieuwe situatie in totaal wilt uitrusten met een vast telefoonnummer? Er van uitgaande dat een agent in een wachtrij een eigen vast telefoonnummer krijgt.	Op dit moment heeft (in principe) iedere medewerker een eigen 'vast' nummer. Met andere woorden: het nummerblok 088-0640200 t/m 088-0640399 moet beschikbaar zijn om vaste nummers aan medewerkers uit te geven. Dat uitgeven van nummers moeten we in de beheerfase zelf kunnen uitvoeren.
143.	Prijzenblad		U vraagt ongeveer dezelfde kosten uit: Huntgroep, en Wachtrij. Daarnaast heeft u nog de kop Keuzemenu. Wat moet volgens u het totaal zijn?	Marktpartijen hanteren over het algemeen verschillende prijsmodellen, maar wensen vaak wel iedere kostensoort door te kunnen belasten. Aanbestedende dienst heeft daarom gekozen voor een gevarieerd prijzenblad waarin iedere marktpartij zijn gehanteerde prijsstructuur kwijt kan. Hiervoor geldt mutatis mutandis het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen.
144.	3.1.3 Toekomstige Telefonie-oplossing	16	Wat bedoelt u met koppeling aan extern KCC? Heeft u op dit moment een extern KCC dat u wenst te koppelen of staat u open voor een nieuw te koppelen KCC waar BGHU agents gebruik van gaan maken?	Aanbestedende dienst maakt voor de afhandeling soms gebruik van een extern callcenter. In dat geval moet binnenkomend belverkeer (voor een deel) kunnen worden doorgeschakeld naar het externe callcenter.
145.	3.1.3 Toekomstige Telefonie-oplossing	16	Wat verwacht u van de ETL-Tool koppeling in combinatie met de telefonieoplossing?	Zie het antwoord op vraag 52 van het programma van eisen en tevens Annex XII Koppelingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
146.	3.1.3 Toekomstige Telefonie-oplossing	16	Wat verwacht u ten aanzien van de koppeling “Belastingapplicatie” met de telefonieoplossing?	Aanbestedende dienst verwijst Inschrijver hiervoor naar Annex XII Koppelingen.
147.	3.2 Scope van de Aanbesteding	17	Staat u open voor een Saas-applicatie, waarbij een VPN-Internetverbinding ten behoeve van de telefonieoplossing niet benodigd is? Kunt u dit toelichten?	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
148.	3.2.1 Leveringen en diensten	20	Wat wilt u met de redundant (dubbel) uitgevoerde VPN (glasvezel) dataverbinding bewerkstelligen?	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
149.	7 Programma van Eisen	32	P.E. 38 De SLA die u eist kan de opdrachtnemer niet garanderen, omdat het een clouddienst betreft geleverd door derden en hiervan afhankelijk is. Leverancier hanteert andere SLA met oplostijden. Reactietijd kan aan voldaan worden. Staat BGHU open om in overleg gezamenlijk de SLA naar redelijkheid in te vullen, hoe ziet de opdrachtgever dit?	Nee, dat is niet mogelijk omdat Inschrijvers dan verschillende tijden kunnen hanteren, appels met peren worden vergeleken en het gelijkheidsbeginsel niet wordt geëerbiedigd. Eventuele afwijkingen op reactie- en/of oplostijden kunnen alleen in de nota van inlichtingen worden voorgesteld en al dan niet geaccordeerd door de Aanbestedende dienst.
150.	2.2 Nota van Inlichtingen	9	Wij proberen zo veel mogelijk alle vragen in de eerste vragenronde te stellen, maar in verband met drukte in de periode voor de eerste vragenronde willen wij u vragen of het mogelijk is om nieuwe vragen over het Programma van Eisen te stellen in de tweede vragenronde?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel aangezien in deze nota van inlichtingen tien (10) vragenstellers zijn en de vragen een breed spectrum van de aanbestedingsdocumentatie behelzen en een vervolgvraag in casu voldoende moet zijn.
151.	1.2 Doel, looptijd en omvang	7	U geeft aan: “Hoewel een omvang niet op voorhand bepaald kan worden, wenst Aanbestedende dienst deze mogelijkheid te benutten tot maximaal twintig (20) procent van de totale opdrachtwaarde.” Hoe bent u tot twintig procent gekomen? Dit is namelijk één vijfde van de opdrachtwaarde.	Dit betreft een inschatting. Aanbestedende dienst zijn de afgelopen jaren geconfronteerd met extreem gestegen kosten voor leveringen en diensten, dan wel met de onmogelijkheid relevante dienstverlening onder een Overeenkomst uit te vragen. Deze bepaling

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				moet ruimte bieden aan de Aanbestedende dienst om de telefonie-omgeving -waar nodig- met Inschrijver te ontwikkelen.
152.	1.3 Tijdsplanning	8	Volgens de openbare Europese aanbestedingsprocedure geldt er een doorlooptijd van minimaal 45 kalenderdagen. Inschrijver telt bij deze aanbesteding 53 kalenderdagen (van uitnodiging tot ontvangst inschrijving) waarvan 16 kalenderdagen in het weekend vallen en 3 dagen zijn nationale feestdagen. Inschrijver verzoekt u om de datum voor de binnenkomst van de inschrijvingen uit te stellen naar 22 januari 2024.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
153.	Definities	5	De definitie van het begrip ‘werkdagen’ is in de documenten ‘Uitnodiging tot Inschrijving’ en ‘Annex IV (Concept) overeenkomst’ verschillend. In de uitnodiging wordt gesproken van een werkdag tot 17:00 uur. In de overeenkomst staat dat de werkdag tot 22:00 uur duurt. Kunt u aangeven wat juist is en dit in het betreffende document aanpassen? Dit geldt ook voor artikel 5 lid 3 in de (concept) overeenkomst.	De definitie van werkdag zoals beschreven in de ‘Uitnodiging tot Inschrijving’ kan worden gehanteerd. Dit is aangepast in Annex IV (Concept)overeenkomst.
154.	1.2 Doel, looptijd en omvang / Artikel 4 Looptijd van de overeenkomst	7 / 5	In het document ‘Uitnodiging tot Inschrijving’ staat dat er een contract afgesloten wordt voor een initiële periode van drie jaar met een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van zeven keer één jaar. In het document ‘Annex IV (Concept) overeenkomst’ staat een initiële looptijd van XX jaar, met een éézijdige, optionele verleningsmogelijkheid van XX keer xxx (1) jaar. Inschrijver verzoekt u om artikel 4 van de (concept) overeenkomst aan te passen zodat het gelijk is met het document ‘Uitnodiging tot Inschrijving’.	Dit document wordt na gunning in overeenstemming gebracht met de bepaling in paragraaf 1.2 van de uitnodiging tot inschrijving.
155.	7 Programma van Eisen	31	P.E. 33 Wat is het huidige kennis niveau van de gebruikers die getraind moeten worden? Kan de inschrijver ervanuit gaan dat alle gebruikers een bepaald kennis niveau hebben?	Er is verschil in kennis niveau bij BghU. Er is sprake van minimaal MBO niveau.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
156.	7 Programma van Eisen	32	P.E. 37 Wanneer er een verstoring optreedt waar de dienst van afhankelijk is (zoals de client/citrix etc.) wordt dit meegenomen in het percentage van 98,75%?	In geval dit toerekenbaar is aan Citrix niet.
157.	7 Programma van Eisen	32	P.E. 38 Reactietijd. Inschrijver hecht grote waarde aan incidenten met de prioriteit hoog. Om deze reden stelt inschrijver voor om de meldingen met prioriteit hoog alleen telefonisch aan te leveren zodat we direct op uw incident kunnen acteren. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is akkoord met het telefonisch melden van meldingen met prioriteit 1. Daarnaast zal de melding ook in het supportsysteem vermeld moeten worden om registratieve redenen en opvolging van de melding. Deze melding zal te allen tijde benaderbaar moeten zijn voor Aanbestedende dienst.
158.	7 Programma van Eisen	33	P.E. 40 Beheer, onderhoud en storings/incidenten. Zijn er gegevens van de aantallen incidenten en verstoringen?	Zie antwoord op vraag 128.
159.	7 Programma van Eisen	33	P.E. 42 Helpdesk. Wat zijn de openingstijden voor de helpdesk?	Tijdens Werkdagen aldus maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.
160.	7 Programma van Eisen	36	P.E. 54 Financiën. Komt er een (gezamenlijk) testplan om te voldoen in de testcriteria. Hetzelfde geldt voor acceptatie. Komt of is hier een (gezamenlijk) plan voor?	Aanbestedende dienst verwijst Inschrijver hiervoor naar Annex V Inkoopvoorwaarden artikel 7.
161.	7 Programma van Eisen	36	P.E. 54 Financiën. 50% na acceptatie en ingebruikname. Mag dit worden aangepast naar: "50% na acceptatie en/of ingebruikname"?	Zie het antwoord op vraag 67 van deze nota van inlichtingen.
162.	7 Programma van Eisen	36	P.E. 54 Financiën. Er staat maximaal vier facturen per jaar. Mag hier ook maandelijks over gefactureerd worden?	Zie antwoord vraag 66
163.	GIBIT Art. 3.4 sub ii)	8	Artikel 3.4 sub ii) verwijst onder meer naar artikel 4.3. Kennelijk dienen de risico analyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt	Aanbestedende dienst acht deze bepalingen niet relevant voor deze aanbesteding en verklaart deze buiten toepassing.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risico analyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen beprijzen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is, verplicht stelt?	Inschrijver treft bijgesloten aan herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met een doorgehaald artikel 3.4 ii en 4.3.
164.	GIBIT Art. 4.2	9	Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de hier bedoelde termijnen en einddatum dusdanig ruim te formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?	Zie het antwoord op vraag 12, 13 en 14 van deze nota van inlichtingen.
165.	GIBIT Art. 4.3	9	Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Beëindiging betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadeplichtig te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 163 van deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
166.	GIBIT Art. 5.5	11	Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar haalt wel de volgende zinsnede door in Annex V Inkoopvoorwaarden: <i>en/of de in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse</i>
167.	GIBIT Art. 7.5	13	De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?	In volgorde van het door Inschrijver gestelde: - Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Bij een gebrek voldoet de ICT Prestatie niet of niet volledig aan het overeengekomen gebruik, hetgeen onwenselijk is. - Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Aan zijde van Aanbestedende dienst kan in een dergelijk geval ook schade ontstaan waartoe -ongeacht te toewijzing hiervan door een rechter- een voor de Aanbestedende dienst een verhaalsrecht moet bestaan.
168.	GIBIT Art. 7.10	14	Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Inschrijver treft bijgesloten aan herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met een deels doorgehaald artikel 7.10.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?	
169.	GIBIT Art. 8.9	15	Ontbinding is een zwaar middel en moet niet te snel open staan voor gebruik. Dit zou kunnen leiden tot weerstand tegen te ambitieuze service levels wat niet in het belang is van opdrachtgever. Ook wordt door het voorkomen van (naar zijn aard disproportioneel) "dubbel straffen" (bijvoorbeeld: een boete en schade en ontbinding) dit artikel evenwichtiger en acceptabeler voor leveranciers waardoor de weerstand tegen brede aanvaarding van GIBIT minder zal zijn. Daarom verzoekt Inschrijver u de laatste zin te vervangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / malus / verbeurte van service credits) aan verbonden is zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie".	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Aanbestedende dienst ziet ontbinding als een laatste optie, maar wenst deze optie open te houden voor gevallen waarin de Inschrijver herhaaldelijk niet voldoet aan overeengekomen service levels. Aanbestedende dienst wenst in dit kader te vermelden, dat: • Boeteregelingen een mogelijkheid behelzen, maar niet een verplichting deze in te zetten. Een boete kan tevens verrekend worden met schade die is toegewezen en toeziet op het niet behalen van dezelfde service levels; • Ook hier aan zijde van Aanbestedende dienst schade kan ontstaan waartoe - ongeacht te toewijzing hiervan door een rechter- een voor de Aanbestedende

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				dienst een verhaalsrecht moet bestaan naast de ontbindingsmogelijkheid.
170.	GIBIT Art. 8.10	15	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
171.	GIBIT Art. 8.12 sub ii)	16	U vraag om een cloud applicatie. Het kenmerk van cloud is dat klanten alleen een dienst, in dit geval de terbeschikkingstelling van een cloud (SaaS)-applicatie afnemen. Er worden continue updates uitgevoerd aan de applicatie voor al onze klanten. Wij verzoeken u daarom dit artikel niet van toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Inschrijver treft bijgesloten aan herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met een deels doorgehaald artikel 8.12 ii.
172.	GIBIT Art. 10.1	18	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
173.	GIBIT Art. 10.2	19	Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Het is in ieder geval wenselijk -anders blijft Aanbestedende dienst in het ongewis- dat een Inschrijver gemotiveerd aangeeft waarom een beroep op garantie in dit artikel niet mogelijk is en dit aan te tonen.
174.	GIBIT Art. 13	20	In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tienmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintigmaal de jaarvergoeding per jaar. Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000, -- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000, -- per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar. Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag. Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts een half miljoen	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren. Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 aan te passen.	
175.	GIBIT Art. 13.1	20	Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren: 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 e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)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.	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
176.	GIBIT Art. 13.3 en 13.4	20	Bent u bereid verschillende caps op te nemen van: - per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen; - per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding; - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt. Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.
177.	GIBIT Art. 13.5	20	Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.
178.	GIBIT Art. 13.6	21	Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.
179.	GIBIT Art. 17.3	23	1) Inschrijver verzoekt u in art. 17.3 te bepalen dat het Gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende afspraken, niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zal zijn. Toelichting: overdraagbare en/of exclusieve en/of sublicentieerbare licenties zijn in de regel (veel) duurder	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			dan licenties die niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zijn. Dit terwijl een ruimere licentie ook niet altijd nodig is voor het doel waar de Overeenkomst voor wordt aangegaan. Ook zullen leveranciers niet bereid respectievelijk bij machte zijn om dergelijke licenties te verlenen op hun standaardsoftware of op software van derden. Gebruikelijk is derhalve dat de licentie bij gebreke van andersluidende afspraken beperkt zal zijn zoals hierbij is voorgesteld door leverancier. Bent u hiertoe bereid? 2) Verveelvoudigen en/of openbaarmakingen zijn meestal niet noodzakelijk en in dit artikel wordt niet duidelijk wanneer dit wel het geval mocht zijn. De laatste zin dient derhalve te vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
180.	GIBIT Art. 17.4	23	Is de interpretatie van inschrijver juist dat deze artikelleden uitsluitend zien op maatwerksoftware dat in opdracht van de opdrachtgever - tegen betaling - wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade, waarvan het IE expliciet wordt overgedragen bij overeenkomst?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
181.	GIBIT Art. 20.10	28	Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deelovereenkomsten namelijk als één geheel van de ICT prestatie.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Inschrijver treft bijgesloten aan herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met een deels doorgehaald artikel 20.10.
182.	GIBIT Art. 20.12	29	Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: - Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel; - De wens in deze vraag wordt gerealiseerd door de laatste zin in het artikel en toepassing van artikel 20.6 tot en met 20.8.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			(en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?	
183.	GIBIT Art. 20.14	29	Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
184.	GIBIT Art. 22.6	31	Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
185.	GIBIT Art. 25.3	33	Andere derden kunnen bestaan uit grote toeleveranciers zoals Microsoft en HP. Het is onmogelijk om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de BIG of andere door opdrachtgever opgelegde informatiebeveiligingsnormen. Inschrijver verzoekt u daarom "andere derden" te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Inschrijver treft bijgesloten aan herziene Annex V Inkoopvoorwaarden met een deels doorgehaald artikel 25.3.
186.	GIBIT Art. 30.2	36	Inschrijver verzoekt u de kosten van deze maatregelen in ieder geval voor rekening Opdrachtgever te laten komen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op:

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
187.	Annex IV (Concept) overeenkomst	5	Inschrijver maakt gebruik van derden technologie. Deze voldoet in principe aan de in artikel 5 genoemde beschikbaarheidspercentages. Stel dat de beschikbaarheid van de derde partij niet gehaald wordt. Hoe ziet het innen van de boete clause er in uw ogen dan uit?	Hetzelfde aangezien voor de Aanbestedende dienst de Inschrijver verantwoordelijk is voor het voldoende aan de beschikbaarheidspercentages.
188.	Algemeen		Van welke locaties wordt door Aanbestedende Dienst gebruik gemaakt (aantallen, adressen)? Denk hierbij aan kantoren, eventuele thuiswerkplekken?	Aanbestedende dienst heeft één kantoorlocatie (Stadskantoor gemeente Utrecht) en faciliteert hybride werken (aantal FTE indicatief 130 exclusief inhuur).
189.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 1.3	8	Opdrachtgever vraagt in een aantal kwaliteitswensen een uitgebreide beschrijving van de aan te bieden dienstverlening. Tevens heeft Inschrijver een substantieel aantal vragen over de uitgevraagde dienstverlening, en zal op basis van de antwoorden op die vragen moeten beslissen welke dienstverlening zij hier dient aan te bieden. Een belangrijk deel van de planning van de aanbestedingsprocedure valt na publicatie van de 2e Nota van Inlichtingen in de (kerst)vakantieperiode. Om inschrijvers voldoende gelegenheid te geven om een kwalitatief hoogwaardige invulling van de aanbiedingen uit te werken verzoekt Inschrijver om de inschrijvingstermijn met 2 weken te verlengen tot maandag 22 januari 2024.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.
190.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 2.2	9	De template voor vragen bevat een kolom 'Inschrijver'. Inschrijver gaat er vanuit dat de vragen geanonimiseerd worden beantwoord, en verzoekt Opdrachtgever om de kolom 'Inschrijver' te verwijderen uit de antwoorden, of om in elk geval de naam van Inschrijver(s) te verwijderen uit de versie die gedeeld wordt met alle partijen.	Zie het antwoord op vraag 72 in deze nota van inlichtingen.
191.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1	14	Kan Opdrachtgever toelichten of de scope bestaat uit het cloud telefonieplatform voor vaste telefonie voor de medewerkers van BghU en het	Aanbestedende dienst wenst een integrale oplossing.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Klant Contact Center met bijbehorende hardware, vast telefonieverkeer en koppelingen, of alleen uit het Klant Contact Center met hardware, telefonieverkeer en de gevraagde koppelingen?	
192.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.1	14	Inschrijver vraagt zich af of de beschreven ervaringen betrekking hebben op de huidige cloud telefoniedienstverlening, of op de huidige KCC-omgeving?	Voornamelijk de huidige KCC-omgeving, maar punt 6 lijkt zijn oorsprong te vinden in de cloud telefoniedienstverlening.
193.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.2	14	In de zin 'Vanuit deze bedienposten....' ontbreekt volgens Inschrijver tekst na '.....afgehandeld door.....'. Kan Opdrachtgever deze zin corrigeren?	Dit moet zijn: Vanuit deze bedienposten wordt dit inkomende belverkeer afgehandeld door de agents en waar nodig wordt doorgeschakeld naar personen en/of afdelingen op vaste toestellen en/of mobiele nummers.
194.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.3	15	'Onbeperkte wachtrijgrootte': wat is de verwachting of definitie van 'onbeperkt'?	Zoals er staat 'onbeperkt'.
195.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.3	15	Het totaal aantal wachtenden in de wachtrij zegt niet veel zolang de gemiddelde wachttijd niet bekend is bij de beller. Wij geven de gemiddelde wachttijd op basis van een calculatie van enkele voorgaande wachtenden. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
196.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.3	16	'Telefoonboek interne gebruikers met automatische interne doorschakeling': wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met "automatische interne doorschakeling" in het telefoonboek voor interne gebruikers?	Zie het antwoord op vraag 37 in deze nota van inlichtingen.
197.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.3	16	Wat is de use case voor de situatie waarbij in samenspraak met Aanbestedende dienst een audiobericht wordt gegenereerd dat bestaat uit meerdere verschillende delen die op basis van criteria in bepaalde volgorde worden afgespeeld in een call?	Goedemorgen/middag/avond op basis van tijd. Op basis van openingstijden een klant toegang geven tot de IVR of een gesloten-bericht laten horen. Op basis van vragen een klant identificeren (aanslagnummer) en/of de klant in een wachtrij plaatsen. Op basis van drukte een klant de wachtrij-positie doorgeven.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
198.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.3	16	Binnen een KCC-omgeving worden gesprekken op basis van push-acties aangeboden. Wat is de use case voor het 'pullen' van gesprekken?	Zie het antwoord op vraag 123 in deze nota van inlichtingen.
199.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.3	16	Wat is het doel van de Aanbestedende Dienst van de koppeling met een externe KCC-omgeving?	Zie het antwoord op vraag 144 in deze nota van inlichtingen.
200.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.3 en eis P.E.52	16	Inschrijver kan geen koppeling met een ETL-tool realiseren, en verzoekt om deze eis te laten vervallen. Inschrijver kan als alternatief wel een geautomatiseerde datadump van alle ruwe data in een csv- of tekstbestand verzorgen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
201.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.1.4	17	Welke data is er bij Aanbestedende Dienst over de genoemde doelstellingen bekend, en bij welke waarden zijn de doelstellingen behaald? Wat zijn hiervoor de criteria?	In volgorde van de doelstellingen: 1. Geen criteria. 2. Het geëiste beschikbaarheidspercentage en artikel 5 Annex IV (Concept) overeenkomst. 3. Maandelijks op- en afschalen van licenties, zie ook het antwoord op vraag 127 in deze nota van inlichtingen. 4. Geen criteria.
202.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.2.1	18	Wat wordt door Aanbestedende Dienst bedoeld met "relevante data" en "dataconversie", aangezien Aanbieder geen data van haar klanten opslaat?	Dit is in de breedste zin des woords relevante data en de eventuele conversie daarvan en die gebruikt wordt in telefonie-omgeving van Inschrijver. Denk hierbij aan gebruikers, koppelingen e.d.
203.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.2.1	19	Hoe moet Inschrijver de hier genoemde aantallen interpreteren? Zijn dit 40 agents PLUS 40 standaardgebruikers PLUS 4 functioneel beheerders? Of is er overlap, en zo ja hoeveel overlap?	Zie het antwoord op vraag 3 in deze nota van inlichtingen. Naar alle waarschijnlijkheid bestaan (een deel van) de functioneel beheerders uit agents.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
204.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.2.1	19	Kan Opdrachtgever per gebruikersgroep specificeren welke functionaliteiten deze gebruikers moeten krijgen?	Standaardgebruikers Bellen, gebeld worden en doorschakelen via een telefoontoestel, applicatie op computer en app op de smartphone. Bedienposten (agents) Hetzelfde als standaardgebruikers en additioneel zie uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 3.1.3 bullet 'Bedienposten (agents) met de volgende functionaliteit'. Functioneel beheer Zie uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 P.E. 41.
205.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.2.1	19	'Een standaardgebruiker kan gebruik maken van de standaardfunctionaliteiten zoals bellen, gebeld worden en doorschakelen via een telefoontoestel, applicatie op computer en app op de smartphone.' Betekent dit dat in de uitgevraagde 'vaste telefonieomgeving' ook gebruik van mobiele telefoons meegenomen moet worden? Zo ja, wat zijn de eisen en wensen t.a.v. gebruik van de mobiele telefoon in deze oplossing?	Nee, mobiele telefonie is geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding.
206.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.2.1	20	Onder 'Beheer, onderhoud en storings/incidenten' wordt verwezen naar eis P.E.40. Bedoelt Opdrachtgever hier eis P.E.41?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.
207.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.2.1	20	Kan Opdrachtgever aangeven hoe zij verwacht dat invulling wordt gegeven aan het eerste-, tweede- en derdelijns-support? Welke support wordt hier verwacht? Graag een gedetailleerdere beschrijving per categorie.	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat Inschrijver in dat geval doelt op de helpdesk.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
208.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 3.2.1	20	Wordt de redundant (dubbel) uitgevoerde VPN (glasvezel) dataverbinding geleverd op klantlocatie(s) of op (een) datacenter(s)?	Zie het antwoord op vraag 32 in deze nota van inlichtingen.
209.	Uitnodiging tot Inschrijving, par. 4.2	22	Wordt met 'Fase 5' de invulling van kwaliteitswens 5 bedoeld (demosessie)?	Nee de demosessie is fase 5c.
210.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, eis P.E.17	29	Is Opdrachtgever zich ervan bewust dat telefonie via Citrix niet altijd de gegarandeerde kwaliteit biedt die Opdrachtgever wenst? In veel gevallen kiezen partijen voor het leveren van een deskphone om de kwaliteit voor spraak via Citrix te kunnen leveren.	Daar is Aanbestedende dienst zich van bewust. Aanbestedende dienst heeft op dit moment deskphones (Mitel 6867i SIP Phone) in gebruik die zij wenst te gebruiken binnen de nieuwe telefonie-omgeving van Inschrijver.
211.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, eis P.E.17	29	Voor het KCC: Citrix ondersteunt geen doorvoer van audio, waardoor lokaal een endpoint zoals MS Teams met Phone System beschikbaar moet zijn. Is een volledige ontsluiting via Citrix daarmee nog een vereiste?	Zie het antwoord op vraag 25 en vraag 27.
212.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, eis P.E.18	29	Inschrijver is ISO27001 gecertificeerd, en voldoet daarmee aan een groot deel van de beveiligingseisen die in deze eis worden benoemd. Gaat Opdrachtgever akkoord met ISO27001 certificering?	Nee, dat is niet voldoende, want er wordt niet voldaan aan alle gevraagde eisen. Aanbestedende dienst wijst Inschrijver erop dat ISO 27001 wordt uitgevraagd in uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 6 onderdeel 3d.
213.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, eis P.E.25	30	Wordt met 'optionele hardware' bedoeld: headsets?	Ja, zie ook uitnodiging tot inschrijving, paragraaf 3.2 pagina 17.
214.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, eis P.E.41	33	Aanbieder kan (nog) geen SSO leveren, en verzoekt om deze eis te laten vervallen.	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
215.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, eis P.E.41	33	Wat is het doel van de reset-optie voor de Aanbestedende Dienst?	Programma herstarten bij kleine storing

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
216.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, eis P.E.44	33	Inschrijver hanteert een onderhoudswindow van ma-vr van 00.00-07.00u en in het weekend van 00.00-09.00u. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst gaat akkoord. Inschrijver mag buiten het servicewindow slechts onderhoud uitvoeren met schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst.
217.	Uitnodiging tot Inschrijving, H7, eis P.E.54	36	Inschrijver factureert eenmalige kosten bij leveringen 100% na oplevering. Inschrijver factureert (maandelijks) vaste maandelijkse kosten (bijv. abonnementskosten) vooraf, en verbruikskosten achteraf, en kan hier niet van afwijken. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 66.
218.	Annex III Prijzenblad		Is het Inschrijver toegestaan om wijzigingen in het prijzenblad door te voeren ter verduidelijking van de geoffreerde dienstverlening?	Nee, zie ook Annex III tabblad 'Handleiding'. Inschrijver mag wel een toelichting bijsluiten aan Annex III Prijzenblad
219.	Annex IV (Concept) overeenkomst, art.1	4	Inschrijver hanteert werkdagen van 8.00-17.30u, en verzoekt Opdrachtgever de definitie hierop aan te passen.	Zie het antwoord op vraag 153 in deze nota van inlichtingen.
220.	Annex IV (Concept) overeenkomst, art.5.5	6	In de laatste zin van dit artikel staat vermeld ".....tijdens Werkdagen onder de 99,75%.....". Bedoelt u hier "98,75%"?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene IV (Concept)overeenkomst.
221.	Annex IV (Concept) overeenkomst, art.5.5	6	Kunnen de in artikel 5.5 genoemde boetes worden verlaagd naar resp. 2,5% en 5% (met een maximum van 25%)? Dit vormt voor Opdrachtnemer eveneens een voldoende prikkel voor nakoming van de gewenste beschikbaarheid en acht Inschrijver meer proportioneel voor deze opdracht.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Zie bijgesloten aan deze nota van inlichtingen een herziene IV (Concept)overeenkomst.
222.	Annex IV (Concept) overeenkomst, art.5.3	6	Inschrijver verzoekt conform onze eerdere vraag de definitie van werkdag aan te passen naar 8.00-17.30u.	Zie het antwoord op vraag 153 in deze nota van inlichtingen.
223.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.4.2 sub i)	9	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	Zie het antwoord op vraag 12, 13 en 14 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	
224.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.7.2	12	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
225.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.7.5	13	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 tijdig zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
226.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.8.5	15	De servicedesk van Inschrijver is op werkdagen bereikbaar van 8:00 tot 17:30 uur. Kan Opdrachtgever instemmen met deze (zeer beperkte) afwijking?	Zie het antwoord op vraag 153 in deze nota van inlichtingen.
227.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.10	18	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?	Zie het antwoord op vraag 172 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
228.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.13.1	20	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 andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade.”	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.
229.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.13.3	20	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 105 in deze nota van inlichtingen.
230.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.13.4	20	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 het 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	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)” te vervangen door “De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)”. Gaat u daarmee akkoord?	
231.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.13.4	20	In aanvulling op de voorgaande vraag 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;	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			d. De kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere telecommunicatievoorzieningen of het inhuren van 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.”	
232.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.13.5 sub iii)	20	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?	Zie het antwoord op vraag 105 in deze nota van inlichtingen.
233.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.15.5	22	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?	Zie het antwoord op vraag 107 in deze nota van inlichtingen.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
234.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.17	22	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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat het voorstel slechts der artikelen 17.1, 17.2 en 17.3 vervangt. Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar zijn onverkort van toepassing op grond van deze nota van inlichtingen.
235.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.20.4	26	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 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.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Aanbestedende dienst wijst Inschrijver erop dat de kans dat een situatie als in artikel 20.4 zich voordoet en Aanbestedende dienst daar een beroep op doet is erg klein.
236.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.20.9 jo, 20.10	28	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?	Zie het antwoord op vraag 16 in deze nota van inlichtingen.
237.	Annex V Inkoopvoorwaarden,	28	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
	art. 20.11 sub v) en vi)		contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Het is niet wenselijk in dergelijke gevallen te wachten tot niet meer aan een verplichting kan worden voldaan, omdat dit met het oog op een nieuwe aanbesteding of inroepen van de wachtkamerbepaling te veel tijd in beslag neemt. Aanbestedende dienst wijst Inschrijver erop dat het een ontbindingsmogelijkheid betreft en geen verplichting.
238.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.20.12	29	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. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 182 in deze nota van inlichtingen.
239.	Annex V Inkoopvoorwaarden, art.24	33	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Inschrijver 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). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkersovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen	Voor de Aanbestedende dienst is het van belang dat belangrijke onderwerpen omtrent de AVG worden afgedekt en afspraken over worden gemaakt. Er kan ook geopteerd worden voor gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid, zie de aan deze nota van inlichtingen bijgesloten modelovereenkomst. Echter, Aanbestedende dienst gaat ervan uit data uit de telefonie-omgeving extern wordt opgeslagen, en opslaan is ook een verwerking. Ook in dat geval blijft de Aanbestedende dienst eigenaar van de data (verwerkingsverantwoordelijke), vandaar de wens om een overeenkomst over de verwerking te sluiten met de Inschrijver. Indien Inschrijver een andere visie heeft verneemt Aanbestedende

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			“verwerkingsverantwoordelijke” en “verwerker” in de AVG (7 juli 2021). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	dienst dit graag in de tweede nota van inlichtingen.
240.	Annex V Inkoopvoorwaarden, Hoofdstuk III, art.27 t/m 30	35-36	Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?	Dit is niet nodig. Dergelijke bepalingen zijn algemeen geformuleerd en slechts van toepassing wanneer relevant in de situatie.
241.	Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst		Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Inschrijver 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). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkersovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen “verwerkingsverantwoordelijke” en “verwerker” in de AVG (7 juli 2021). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Aanbestedende dienst is het niet eens met deze constatering. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat verschillende gegevens ergens extern wordt opgeslagen, en opslaan is ook een verwerking. Ook in dat geval blijft de Aanbestedende dienst eigenaar van de data (verwerkingsverantwoordelijke), vandaar de wens om een overeenkomst over de verwerking te sluiten met de Inschrijver. Indien Inschrijver een andere visie heeft verneemt Aanbestedende dienst dit graag in de tweede nota van inlichtingen.
242.			Mededeling aanbestedende dienst	Vanwege de latere publicatie dan gepland mag Inschrijver aanvullende vragen naar aanleiding

Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				van deze nota van inlichtingen stellen tot en met 14 december 2023.