

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Vraag 33, 117		Zou de aanbestedende dienst bij benadering kunnen aangeven hoeveel minuten en gesprekken er per maand of per jaar uitgaand verkeer betreffen	Aanbestedende dienst heeft ervaringscijfers 2021. Dit betrof 5.125 uitgaande telefoongesprekken, waarbij de agent gemiddeld 10 minuten nodig had voor een gesprek. De piek ligt in de drukste maanden van het jaar, qua telefonie: februari, maart en april. De cijfers voor 2022 en voor 2023 zijn uitgevraagd bij de leverancier, maar nog niet beschikbaar. De verwachting is dat op jaarbasis 7.500 uitgaande gesprekken gaan krijgen. Aanvullende informatie wordt -voor zover aangeleverd- beschikbaar gesteld in de derde nota van inlichtingen.
2.	Nvl 1, vraag 88	19	U vraagt om een concreet voorstel. Om tot de juiste flexibiliteit te komen stelt Inschrijver het volgende voor: <i>Aantallen zoals vermeld in Annex III Prijzenblad worden bij aanvang contract voor minimaal 80% gegarandeerd. Na oplevering van de totale dienst bent u gerechtigd om, gedurende de looptijd van de overeenkomst maximaal 25% 'af te schalen' van het totaal van de overeengekomen maandelijkse kosten. Groei kan onbeperkt plaatsvinden.</i> <i>De kosten voor afgenomen functionaliteiten en diensten worden maandelijks door Opdrachtnemer in rekening gebracht aan Opdrachtgever. Er wordt alleen betaald voor afgenomen functionaliteiten, licenties en diensten.</i> Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo nee, kunt u een tegenvoorstel doen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar stelt voor hiervoor een percentage van 50 % procent te hanteren.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
3.	Nvl 1, vraag 90	20	Inschrijver stelt voor om aan de Boetebepaling onder P.E. 38 als volgt aan te passen: Voor deze storingen/incidenten geldt dat 95% binnen de bovengenoemde tijden moet worden afgehandeld. Voor iedere maand waarin dit percentage beneden de 95% ligt, betaalt Inschrijver een maandelijkse boete van € 50,00 voor iedere 0,1 procent afwijking met een maximum van € 1.000,00 per maand tenzij Opdrachtnemer aan kan tonen dat het niet halen van de oplostijden buiten de beïnvloedingsfeer van Opdrachtnemer ligt. Is Opdrachtgever akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
4.	Nvl 1, vraag 97		U vraagt om verduidelijking: Wat wordt verstaan onder fysieke uitloop? Inschrijver bedoelt hiermee dat hardware zoals headsets en/of toestellen door Opdrachtgever zelf wordt gedistribueerd onder de medewerkers. De ervaring leert dat dit mogelijkheden geeft om per medewerker te registreren welke hardware deze ontvangt zonder persoonsgegevens te verstrekken aan Inschrijver. Daarnaast geldt dat wanneer u deze hardware via uw eigen medewerkers laat distribueren, u Opdrachtnemer niet hoeft te instrueren over welke medewerker welk toestel (headset) krijgt, hetgeen kostenbesparend werkt en de administratie vereenvoudigt.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
5.	Vraag 105		Door Aanbestedende dienst voorgesteld artikel 13.7 onder ii) toevoegen aan de tekst: 'aan de zijde van de andere partij of diens leidinggevend Personeel' Kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Inschrijver zet namelijk niet alleen leidinggevend personeel in bij de uitvoering van de opdracht.
6.	Annex XI Historisch gebruik- en verbruiks informatie		Hoe verwacht de aanbestedende dienst een correcte aanbieding te ontvangen wanneer er geen inzage is de uitgaande beltikken in binnen, - en naar het buitenland?	Zie het antwoord op vraag 1 in deze tweede nota van inlichtingen.
7.	NVI 1 vraag 67	16	In uw antwoord op vraag 67 geeft u het betaalschema voor de eenmalige kosten aan: • 50 % na gunning; • 30 % na succesvolle testfase; • 30 % na acceptatie en ingebruikname. Gesommeerd is dit 110%. Inschrijver verzoekt u om de laatste bullet aan te passen naar: 20 % na acceptatie en/of ingebruikname.	Inderdaad is hier sprake van een verschrijving en Aanbestedende dienst past dit aan naar: • 50 % na gunning; • 30 % na succesvolle testfase; • 20 % na acceptatie en ingebruikname.
8.	NVI 1 vraag 32	8	Welke internetcapaciteit heeft u op dit moment? Voldoet dit aan uw eisen en wensen? Kunt u dit toelichten?	Aanbestedende dienst geeft aan dat de internetcapaciteit op dit moment niet voldoet aan de eisen en wensen. Na implementatie van de nieuwe IT-infrastructuur in april 2024 wordt er een betere bandbreedte gecreëerd.
9.	NVI 1 vraag 51	12	Opdrachtgever geeft aan dat E5 licentie wordt aangeschaft met Aparte Teams. Kan opdrachtgever de exact licentie vorm aangeven? Bv Microsoft 365 E5 met Teams premium en eventueel support level wat additioneel wordt afgenomen. Denk hierbij ook aan GT Microsoft / VNG.	De licenties zijn E5 van Microsoft. Voor teams zijn aparte licenties beschikbaar. Aanbestedende dienst heeft er voor gekozen om niet mee te doen aan dit GT traject.
10.	NVI 1 vraag 149	36	Inschrijver kan voldoen aan de reactietijden die gesteld worden maar is afhankelijk in sommige gevallen van derde (Microsoft). Inschrijver kan niet	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat dit zich beperkt tot de oplostijden en eventuele diensttegoeden op grond daarvan worden gerestitueerd aan de Aanbestedende dienst.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			anders dan de SLA afspraken van de leverancier volgen die geleverd worden rondom Teams. Dit is een contract tussen Opdrachtgever en Microsoft. Inschrijver stelt voor om in de DAP op te nemen dat zij afhankelijk is van de Microsoft SLA tijden voor oplossen van incidenten en problemen die Microsoft gerelateerd zijn beschreven Link . Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	
11.	NVI 1 vraag 32	8	Waarom wordt er gevraagd om een VPN verbinding? Welke waarde wilt u toevoegen door het afnemen van een beveiligde VPN-verbinding op jullie locatie en hoe ziet u dit in samenhang met de clouddienst? Onzes inziens wordt de connectie tussen jullie locatie/ de locatie van de gebruiker en Microsoft/MS Teams ontsloten via het Internet. Deze data worden encrypted verstuurd. De dedicated VPN connectie ligt in dit geval tussen provider en Microsoft t.b.v. afhandelen telefonie verkeer extern. Dus inschrijver is van mening dat VPN verbinding niet van toepassing is, gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst is van mening dat in casu de noodzaak van de VPN afhankelijk is van de datastroom binnen de aangeboden telefonie-omgeving. Met het oog op verschillende oplossingen van Inschrijver stelt Aanbestedende dienst voor deze uit Annex III Prijzenblad te verwijderen en na gunning waar nodig afspraken te maken over het gebruik van een VPN (een en ander afhankelijk van de datastromen). Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex III Prijzenblad.
12.	NVI 1 vraag 118	29	Onbepaalde wachtrij grote, Kan inschrijver hieruit afleiden dat u op moment van in gebruik name maximaal 50 gebruikers in de wachtrij zou willen? En dat u dit op een later moment zou willen uitbreiden in overleg met opdrachtnemer met behulp van een staffel? In verband met beschikbare SIP-kanalen/ resources.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel, maar verzoekt Inschrijver de kosten voor de SIP-kanalen te specificeren in Annex III Prijzenblad, zodat op basis van deze prijs sip-kanalen kunnen worden uitgebreid of verminderd. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex III Prijzenblad.
13.	NVI 1 vraag 187	48	Het leveren van hardware en het verlenen van een gebruiksrecht (licenties) zou onderdeel kunnen	Aanbestedende dienst begrijpt de uitleg van Inschrijver en gaat akkoord met dit voorstel, maar wijst Inschrijver erop dat in het kader van het

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			uitmaken van de scope van de opdracht. Inschrijver fabriceert zelf geen hardware en aan de (licentie)voorwaarden die gelden met betrekking tot het gebruik van software van andere (toe)leveranciers (denk bijvoorbeeld aan: Microsoft, Oracle, etc.) kunnen inschrijvers weinig veranderen. Tegelijkertijd is het een gegeven dat die voorwaarden in allerlei opzichten afwijken van de voorwaarden die de aanbestedende dienst heeft opgenomen in haar conceptovereenkomst inclusief bijlagen, zodat er een delta ontstaat tussen hetgeen leverancier toegeleverd krijgt van haar eigen leveranciers en hetgeen zij aan de aanbestedende dienst moet leveren op grond van de voorgelegde conceptovereenkomst. Dit is voor inschrijvers een onaanvaardbaar en disproportioneel risico. Immers, een leverancier kan niet meer (licentie)rechten en/of garanties verstrekken dan zij van haar toeleveranciers ontvangt. Doet zij dat (noodgedwongen) wel (omdat de aanbestedende dienst dit eist), dan staat wanprestatie aan de zijde van leverancier op voorhand al vast. Gelet op het bovenstaande vraagt inschrijver of u bereid bent om de (licentie, garantie, leverings- en andere) voorwaarden van toeleveranciers te accepteren en als hoofdregel op te nemen in de overeenkomst dat deze zullen prevaleren boven de conceptovereenkomst met bijlagen. Bent u bereid	programma van wensen-kwaliteitswens 1 reactie- en oplostijden worden uitgevraagd. Inschrijver met eigen telefonie-omgevingen die hieraan onverkort kunnen voldoen en/of betere reactie- en oplostijden hebben, krijgen op dit onderdeel mogelijk meer punten toegekend. Zie in dit kader tevens het antwoord op vraag 10 in deze nota van inlichtingen.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			om het navolgende artikel toe te voegen aan de conceptovereenkomst? Artikel 5 lid 7: Indien en voor zover Leverancier (diensten met betrekking tot) software (in de breedste zin van het woord, waaronder mede maar niet uitsluitend begrepen: firmware en andere embedded software) en/of hardware levert waarvan zij niet de volledig rechthebbende, respectievelijk de fabrikant is, zal Leverancier ten aanzien van die diensten, software en/of hardware niet meer garanties en/of rechten verstrekken dan zij van haar toeleveranciers verkrijgt. Derhalve zijn op de levering en het gebruik van zodanige diensten, software en/of hardware de leverings- en garantievoorwaarden van de desbetreffende toeleverancier van toepassing in de rechtsverhouding tussen Leverancier en Opdrachtgever. In geval van strijdigheid tussen bepalingen van deze Overeenkomst met de voorwaarden van de betreffende toeleverancier, prevaleert het bepaalde in de voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier. Deze voorwaarden worden zoveel mogelijk voor of bij het sluiten van deze Overeenkomst, dan wel op eerste verzoek van Opdrachtgever, aan Opdrachtgever ter hand gesteld (exclusief financiële en/of vertrouwelijke voorwaarden). Indien u hiertoe niet bereid bent, wilt u dit dan a. toelichten en b. vergezeld laten gaan van een voorstel voor een vervangend artikel c.q.	

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			een aanpassing van het bestaande artikel, waarmee de aanbestedende dienst bovenstaande bezwaren (en strijd met het proportionaliteitsbeginsel) wegneemt?	
14.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 17 en Nvl1 vraag 26	29	Inschrijver gaat ervan uit dat de Citrix omgeving voorziet in spraakverbindingen met een goede audio-kwaliteit. Kunt u dit bevestigen?	Inmiddels is bekend dat Citrix geen onderdeel gaat worden van de nieuwe IT infrastructuur. Deze zal gebaseerd worden op Windows 365/Azure.
15.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 17 en Nvl1 vraag 25 en 26	29	U geeft u aan dat de nieuwe telefonie oplossing gebruik dient te maken van de virtuele desktop van de BGHU. Dit is nu Citrix maar dit zal worden vervangen door een nieuw platform waarvoor op het moment een implementatietraject loopt. *"de verwachting is dat het ontwerp in de tweede helft van december 2023 gereed is."* Gezien de eis om media via het nieuwe virtuele desktop systeem te laten verlopen is kennis over dit systeem essentieel voor Inschrijver. Kunt u de gegevens over de virtuele desktop beschikbaar stellen of de eisen aanpassen, zodat de inschrijver hierbij geen onacceptabel risico hoeft te nemen?	Zie het antwoord op vraag 21 in deze nota van inlichtingen.
16.	Uitnodiging_tot Inschrijving P.E. 19 en Nvl1 vraag 32	29	Uit de beantwoording begrijpen wij dat u een redundante VPN-internet verbinding (dus dubbel uitgevoerd) die dedicated gebruikt worden als verbinding tussen uw netwerk en de aangeboden SaaS dienst. Is dit correct?	Deze aanname is correct.
17.	Nvl1 vraag 34		Door het gebrek aan historische gegevens is het gebruik moeilijk in te schatten en zal er een risico-toeslag worden genomen bij het bepalen van de	Zie het antwoord op vraag 1 in deze tweede nota van inlichtingen.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			maandelijks prijs. Dit lijkt niet in het voordeel van Opdrachtgever. Is het toegestaan om een open calculatie te hanteren op basis van de aangenomen verbruik en na 6 maanden een evaluatie te doen en bij een substantiële afwijking een prijsaanpassing? Indien u hiermee niet instemt kunt u dan een inschatting van het verbruik geven waarop wij onze prijsstelling kunnen baseren?	
18.	Nvl1 vraag 125		De prijsstelling van de gespreksopname hangt sterk af van het aantal gebruikers en de gewenste functionaliteit. Aangezien deze gegevens nog niet bekend zijn kunnen wij geen verantwoorde prijs voor deze geëiste functionaliteit berekenen. Kunt u deze eis hierop aanpassen?	Aanbestedende dienst tracht middels antwoorden op de verwezen vraag meer duidelijkheid te verschaffen: • Tien (10) gelijktijdige gesprekken is voldoende; • Nee, dat is geen vereiste; • Nee, als deze maar doorzoekbaar, terug te luisteren en te downloaden zijn.
19.	Nvl1, vraag 3, 4 en 142	1,2 en 35	Inschrijver interpreteert het antwoord als volgt: Opdrachtgever heeft 40 KCC gebruikers en 40 “gewone” cloud vaste telefoniegebruikers die soms ook KCC functionaliteiten dienen te krijgen. Waardoor Opdrachtgever in piekmomenten aan 60 KCC gebruikers kan komen (in het antwoord op vraag 78 wordt zelfs een aantal van 80 genoemd). Dit aantal komt niet overeen met de aantallen die Inschrijver kent uit de huidige situatie en die worden genoemd in het antwoord op vraag 188 (130 FTE). Kunt u dit verklaren?	Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: • Er zijn 130 FTE die zowel via een vast nummer of mobiel nummer bereikbaar zijn. Echter, maken niet alle 130 FTE gebruik van de telefonie-oplossing en naar het grootste gedeelte wordt doorgeschakeld naar het vaste of mobiele nummer. • Er zijn in totaal 80 gebruikers die als agent functioneren en inkomend belverkeer afhandelen, maar op verschillende tijden werken. Aanbestedende dienst maakt derhalve gebruik van 40 gelijktijdige agents en in rustige periodes rond de 8. Er zijn echter een piekdagen waarop deze opgeschaald worden en er maximaal 60 gelijktijdig actieve agents zijn; • In het antwoord op vraag 78 wordt bedoeld dat er in drukke periodes gelijktijdig 80 gesprekken (inkomend en uitgaand) plaatsvinden of in een wachtrij staan en worden afgehandeld.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Let op: Inschrijver is verantwoordelijk voor het porteren van het gehele nummerblok van de Aanbestedende dienst, zie ook de uitnodiging tot inschrijving pagina 15. Hiervoor is in Annex III Prijzenblad een aparte rij ingevoegd onder de eenmalige kosten. Bijgesloten treft Inschrijver een herziene Annex III Prijzenblad.
20.	Nvl1, vraag 25, 27, 28 en 211	7 en 52	Inschrijver begrijpt de uitleg van Opdrachtgever niet. Meerdere Inschrijvers waarschuwen voor het risico van spraakverkeer over Citrix, wat invloed kan hebben op de kwaliteit van het spraakverkeer. Kunt u meer uitleg geven of dit risico wordt uitgesloten bij gebruik van de virtuele desktop in het nieuwe IT-platform?	Zie het antwoord vraag 14
21.	Nvl1, vraag 25, 27, 28 en 211	7 en 52	BghU geef in haar uitleg aan dat de inrichting van de werkplek (virtuele desktop) zal gaan veranderen en dat zij in december 2023 het ontwerp voor de doelarchitectuur afgerond denkt te hebben. Dit is voor Inschrijver van essentieel belang om te bepalen op welke wijze er invulling gegeven kan worden aan de oplossing. Het is in het belang van BghU om dit voor alle partijen helder te hebben, voorafgaand aan het inschrijven op de aanbesteding. Kan BghU een uitleg geven van de verwachte architectuur en tijdlijnen delen wanneer deze geïmplementeerd dient te worden?	Zie het antwoord op vraag 14. De volledige architectuur is nog niet geheel duidelijk, wel is bekend dat de infrastructuur in april 2024 wordt geïmplementeerd.
22.	Nvl1, vraag 32		BghU geef in haar beantwoording aan dat er een dedicated VPN-internet verbinding geleverd moet worden ten behoeve van het telefonieverkeer. In de	Zie het antwoord op vraag 11 in deze tweede nota van inlichtingen.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			gevraagde oplossing dient deze verbinding verplicht te worden aangeboden, mits het gesprek gewaarborgd kan worden richting fat clients. Kan BghU toelichten waarom vastgehouden wordt aan het verplicht aanbieden van deze verbindingen?	
23.	Nvl1, vraag 33 en 34	8	Het blijft onduidelijk hoeveel uitgaand belverkeer BghU heeft. Het is daarom niet mogelijk voor Inschrijver om een goede pricing af te geven waar Opdrachtgever (en Inschrijver) content mee zijn. Kan Opdrachtgever meer duidelijkheid geven over het uitgaande belverkeer? Zonder deze informatie ontvangt Opdrachtgever mogelijk aanbiedingen die niet goed met elkaar vergelijkbaar zijn.	Zie het antwoord op vraag 1 in deze tweede nota van inlichtingen.
24.	Nvl1, vraag 91 en 207	20 en 51	Inschrijver doelt op 'het eerste-, en tweede, en derdelijns beheer' zoals genoemd onder 'Beheer, onderhoud en storingen/incidenten' op pagina 20 van de Uitnodiging tot Inschrijving. Kan Opdrachtgever aangeven wat zij van Inschrijver verwacht qua invulling van het eerste-, tweede- en derdelijns-support? Welke support wordt hier verwacht? Graag een gedetailleerdere beschrijving per categorie.	In het kader van support ziet Aanbestedende dienst dit als de helpdesk, zie ook pagina 20 van de uitnodiging tot inschrijving. De eerstelijns is verantwoordelijk voor de registratie, het analyseren en verder routeren van de call, de tweedelijns beantwoordt per telefoon en/of e-mail zowel basis- als inhoudelijke vragen en lossen incidenten op en de derdelijns is ondersteuning met behulp van specialisten.
25.	Nvl1, vraag 96	22	De app op de smartphone is een doorschakeling naar vast en mobiel en is een functionaliteit die geëist wordt binnen de telefonie-omgeving en geldt niet als vervanger van de app. Kunt u bevestigen dat deze eis niet geldt voor de KCC-gebruikers?	Nee, dit kan Aanbestedende dienst niet bevestigen, want juist de KCC-gebruikers (agents) hebben conform pagina 19 van de uitnodiging tot inschrijving dezelfde mogelijkheden als een standaardgebruiker, maar tevens de functionaliteiten in paragraaf 3.1.3. van de uitnodiging tot inschrijving. Om het antwoord op de vraag uit de nota van inlichtingen te verduidelijken het volgende:

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				De functionaliteit om door te kunnen schakelen naar vaste en mobiele telefoonnummers is onderdeel van de eisen van de telefonie-omgeving en moet mogelijk zijn voor de bedienposten (agents). De app dient beschikbaar te zijn voor zowel standaardgebruikers en de bedienposten (agents) en dient om gebruik te maken van de standaardfunctionaliteiten zoals bellen, gebeld worden en doorschakelen. In de praktijk maken echter een beperkt aantal gebruikers gebruik van de app en daarom is het aantal hiervoor aangepast.
26.	Nvl1, vraag 189	48	Inschrijver constateert dat in Nvl1 reeds meer dan 240 vragen zijn gesteld over het bestek van deze aanbesteding, en dat er kennelijk niet alleen bij Inschrijver maar bij alle aanbieders veel onduidelijkheid heerst over het bestek. Ook in Nvl2 heeft Inschrijver nog een aantal inhoudelijke vragen, en de antwoorden op die vragen zijn voor Inschrijver cruciaal om te bepalen welke oplossing dient te worden aangeboden en of zij aan alle eisen en wensen van Opdrachtgever kan voldoen. Aangezien de antwoorden van Nvl2 vlak voor Kerst worden verstuurd, en de inschrijvingen op maandag 8 januari moeten worden ingediend, worden aanbieders gedwongen om in de kerstvakantieperiode met een minimale bezetting hun inschrijvingen uit te werken en intern goedgekeurd te krijgen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom nogmaals dringend om de uiterste inschrijfdatum met 2 weken te verlengen tot maandag 22 januari 2024. Dit kan voor Inschrijver een overweging zijn om niet in te schrijven op deze aanbesteding.	Zie inzake de planning het antwoord op vraag 30 in deze tweede nota van inlichtingen. Ter toelichting: Er zijn in totaal tien (10) vragenstellers geweest, hetgeen de Aanbestedende dienst qua omvang heeft verrast. Een groot deel met een beperkt aantal vragen en een aantal grote marktpartijen met veel vragen en dan voornamelijk over de inkoopvoorwaarden en verwerkersovereenkomst. Er was sprake van veel overlap in de vragen en voor wat betreft een aantal zaken is inhoudelijke duiding gegeven. Gezien het beperkte aantal vragen in de tweede nota van inlichtingen door in totaal zes (6) inschrijvers is naar mening van de Aanbestedende dienst geen sprake van onduidelijkheid.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
27.	Nvl1, vraag 191	48	Kan Opdrachtgever aangeven of alle mobiele gebruikers een vast telefoonnummer hebben, en of die gebruikers via hun mobiele telefoon op zowel het vaste als het mobiele nummer bereikbaar moeten zijn?	In volgorde van het door Inschrijver gestelde: • Ja. • Ja.
28.	Nvl1, vraag 200	50	Voor Inschrijver is het realiseren van een ETL-koppeling een blocking issue om aan te bieden op deze aanbesteding. Het realiseren van een ETL-koppeling biedt ook geen toegevoegde waarde ten opzichte van de voorgestelde datadump, dit kan tevens geautomatiseerd worden aangeboden. Inschrijver verzoekt nogmaals om de voorgestelde oplossing te accepteren als invulling van deze eis. Indien Opdrachtgever hier niet mee akkoord gaat, om van deze eis een wens te maken.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met voorgestelde oplossing in vraag 200 van de nota van inlichtingen. Deze datadump dient minimaal 1x per week te worden gemaakt en aangeleverd.
29.	Nvl1, vraag 219, 222 en 226	53 en 54	U verwijst hier naar het antwoord op vraag 153. In het antwoord op vraag 153 staat dat de definitie van de Uitnodiging tot inschrijving wordt gehanteerd, maar deze is van 8.00-17.00u, terwijl Inschrijver werkdagen van 8.00-17.30u hanteert. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Inschrijver past de definitie van een Werkdag niet aan, want Inschrijvers hebben meerdere verschillende definities daarvan. Echter, als Inschrijver Werkdagen hanteert van 8:00 uur tot 17:30 uur is dat voldoende om te voldoen aan Werkdagen van 8:00 uur tot 17:00 uur.
30.	Uitnodiging tot inschrijving	44	De afsprakenmodule moet via telefoon, website en via QR code benaderbaar zijn. Kunt u m.b.t. het telefoonkanaal hier specifieker worden? Gaat het erom dat er telefonisch alleen beluistert wordt wanneer de afspraak is? Hoe moeten we in dit geval omgaan met privacy? Toetst de beller een specifieke code o.i.d. in? Is dit een spraak gestuurd menu?	Aanbestedende dienst laat deze wens vervallen, omdat er nog onvoldoende zicht is op de wijze waarop dit functioneel moet worden ingericht. Aangezien het laten vervallen van deze kwaliteitswens wens leidt tot een wezenlijke wijziging past de Aanbestedende dienst de subwegingen en planning aan conform bijlage 'Aangepaste planning en gunningscriteria'.

Tweede nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Let op: Additioneel heeft de Aanbestedende dienst een mogelijkheid opgenomen voor het stellen van vervolgvragen naar aanleiding van deze tweede nota van inlichtingen, zie ook de planning.