

Volgnr SVHW	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
1	Aanbestedingsleidraad	3.3 Scope	Opdrachtgever geeft aan "De telefoniedienst omvat de levering van alle vaste telefoniedienstverlening (inkomend en uitgaand verkeer, nationaal, internationaal, 0900-servicenummers)". Wordt hiermee bedoeld dat ook het 0800 nummer en de benodigde SIP trunk aangeboden moeten worden. Als dat het geval is, zou opdrachtgever dan meer informatie kunnen geven van het (0800) nummer en de SIP trunk (aantal spraakkanalen, type nummerblok, Call Details records etc.).	SVHW wil voor de telefoniedienst een nieuw nummerblok met alles wat daarbij hoort. We willen een regionaal nummerblok met een direct telefoonnummer voor alle personen. We wensen initieel 20 spraakkanalen en willen dit kunnen up- en downscalen indien nodig. 0800-nummer is niet van toepassing voor deze telefoniedienst. Wel voor KCC maar dit is buiten scope. Zie ook ons antwoord bij vraag 2.
2	Aanbestedingsleidraad		Opdrachtgever spreekt meermaals over KCC. In de voetnoot (pagina 30) wordt echter aangegeven dat het KCC separaat wordt aanbesteed. Een duidelijke omschrijving van de wensen / eisen voor het KCC ontbreken. Kan opdrachtgever hier duidelijkheid over geven en / of schrappen uit het Programma van Eisen ?	Het KCC wordt separaat aanbesteed. Inhoudelijke/functionele ondersteuning t.b.v. het KCC wordt niet verwacht in het kader van deze aanbesteding.
3	Aanbestedingsleidraad	7.3 Gunningscriterium kwaliteit, subgunningscriteria, Kwaliteit van de kernfunctionaliteiten	Opdrachtgever kent punten toe aan "integratie met toekomstige KCC-dienst". Kan opdrachtgever nader omschrijven wat er onder "integratie" wordt verstaan en met welke KCC applicatie er mogelijk geïntegreerd moet worden ?	De KCC dienst wordt separaat aanbesteed. Van Leverancier wordt verwacht dat zijn aangeboden oplossing gebruikt kan worden door het KCC en de door het KCC t.z.t. te gebruiken functionele KCC applicatie. Op dit moment is nog niet bekend welke KCC applicatie zal worden verworven. Onder integratie wordt verstaan: de naadloze koppeling tussen de Telefoniedienst en de KCC-oplossing. In de praktijk betekent dit dat Leverancier van de Telefoniedienst moet aangeven op welke manieren een externe KCC-applicatie kan koppelen met de Telefoniedienst en dat Leverancier dit ook toestaat. Dit betekent o.a. dat het KCC als een aparte groep gebruikers binnen de Telefoniedienst gedefinieerd moet kunnen worden.
4	Aanbestedingsleidraad	7.3 Gunningscriterium: Gebruiksvriendelijkheid telefoniedienst	Opdrachtgever wenst toegang tot een demo omgeving. Hiervoor moet aanbieder een demo omgeving inrichten voor opdrachtgever. Kan opdrachtgever nader omschrijven welke functionaliteiten hier gewenst zijn tijdens de demo / test periode?	Opdrachtgever is bereid om de gevraagde demo-omgeving als een live-demo te kunnen zien waarin alle genoemde punten in de Subgunningscriterium worden gedemonstreerd. Het laten zien van de werking hiervan is genoeg. Dit kan tijdens een live-sessie.
5	Aanbestedingsleidraad	3.4 Hosting	Opdrachtgever stelt "Inschrijver maakt in beginsel gebruik van de door SVHW aangewezen hostingomgeving, tenzij anders overeen te komen". Aanbieder maakt gebruik van een eigen hostingomgeving voor de benodigde Session Border Controller, die uiteraard voldoet aan de wet- en regelgeving in Nederland. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgever stemt met uw voorstel in.
14	Aanbestedingsleidraad	Algemeen	Wat is de reden dat de aanbestedende dienst kiest voor deze procedure middels een Europese aanbesteding? Dit omdat de kosten over de initiële periode onder de aanbestedingsgrens komen.	Het staat Opdrachtgever vrij een Europese Aanbesteding in de markt te zetten. Het is Opdrachtgever bekend dat de kosten onder de aanbestedingsgrens blijven.
15	Aanbestedingsleidraad	Algemeen	Inschrijver verzoek de aanbestedende dienst een overzicht aan te leveren van de huidige callflows. Dit om te bepalen of deze ingevuld kunnen worden met Teams Calling.	Opdrachtgever gaat er vanuit dat de callflows vormgegeven worden samen met Opdrachtnemer tijdens de voorbereidingen van de implementatie. Op dit moment zijn er enkele huntgroepen en handmatige doorschakelingen actief.

Volgnr SVHW	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
18	Aanbestedingsleidraad	Kwaliteitszorg en –borging blz 29	U stelt: Eis: Inschrijver moet over een deugdelijke kwaliteitszorg en –borging beschikken conform certificering volgens de ISO 9001:2015 standaard of gelijkwaardig alsmede een recent2 ISAE 3402 certificaat. Vraag : Aanbestedende dienst vraagt een ISAE 3402 verklaring. Inschrijver heeft een ISAE 3000 verklaring. De ISAE3000 verklaring van Inschrijver omvat een omvangrijke en degelijke set aan beheersingsdoelstellingen en –maatregelen die inzicht geven in onze IT–beheer en kan ook gebruikt worden door uw externe accountant. Inschrijver zal dan ook na verzoek volstaan met het opleveren van een kopie van de eerste pagina's van de door de accountant afgegeven verklaring waarin staat vermeld dat een assurance verklaring is afgegeven op diensten van gegadigde met daarin op hoofdlijnen de processen in scope van de verklaring.Kunt u hier mee akkoord gaan?	Opdrachtgever is onder meer actief op het gebied van financiële dienstverlening. Vanuit die hoedanigheid is de eis voor ISAE3402 geformuleerd. ISAE3000 heeft een meer algemeen karakter. Opdrachtgever is ten aanzien van deze opdracht bereid om de eis van ISAE 3402 aan te passen naar ISAE3000 en/of ISAE3402. Opdrachtgever gaat akkoord met het verstrekken van een geldige verklaring vanuit de accountant.
19	Aanbestedingsleidraad	3.3 scope	Wat verstaat opdrachtgever onder 1e lijns functioneel en technisch beheer, en welke werkzaamheden verwacht opdrachtgever hier van de aanbieder ?	Opdrachtgever zal de interne 1e-lijns voor zijn rekening nemen. Opdrachtgever verwacht wel een directe ingang bij Inschrijver te krijgen om 1e-lijns meldingen (maar ook 2e-lijns meldingen en overige meldingen) te kunnen maken indien nodig. Zie ook beantwoording vraag 60.
20	Aanbestedingsleidraad	3.3 scope	Welke activiteiten verwacht opdrachtgever van de in te richten servicedesk ?	Van de servicedesk wordt onder andere maar niet uitputtend verwacht: – Storingen kunnen melden; – Wijzigingen doorgeven die Opdrachtgever zelf niet kan uitvoeren; – Fungeren als back-up van de 1e-lijns van Opdrachtgever. – Pro-actieve communicatie vanuit Servicedesk Inschrijver naar Opdrachtgever in geval van downtime, updates, storingen.
21	Aanbestedingsleidraad	3.3 scope	Hoeveel service request verwacht de opdrachtgever per jaar via de servicedesk?	Dit is afhankelijk van welke werkzaamheden door Opdrachtgever uitgevoerd kunnen worden en afgesproken wordt tussen Opdrachtgever en Inschrijver. Opdrachtgever verwacht het merendeel zelf te kunnen afhandelen. Meldingen mbt storingen en wijzigingen zijn vooraf lastig in te schatten.
22	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad pag 13	U beschrijft bij migratie dat inschrijver verantwoordelijk is voor de migratie van data en dataconversie processen. Kunt u dit nader specificeren? Bedoelt u hiermee dat de historische informatie van het huidige systeem overgezet wordt naar het nieuwe systeem?	Er hoeft geen historische informatie gemigreerd te worden. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de callflows vormgegeven worden samen met Opdrachtnemer tijdens de voorbereidingen van de implementatie. Op dit moment zijn er enkele huntgroepen en handmatige doorschakelingen actief die ook gerealiseerd moeten worden in de nieuwe oplossing.
23	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad pag 14	U vraagt dat aanbieder gebruik maakt van uw hostingomgeving. Is het een optie om dit door aanbieder te laten verzorgen, waarbij aanbieder aan de door u gestelde eisen voldoet?	Opdrachtgever stemt met uw voorstel in.
24	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad pag 20	U vraagt aan aanbieder dat de ingeleverde stukken een paginanummering bevatten. Wilt u bij een eventuele nieuwe versie van de aanbestedingsleidraad dit ook herstellen?	Dit is aangepast in laatst gepubliceerde versie.
30	Aanbestedingsleidraad	Aanbestedingsleidraad pag 27	Aanbieder doorloopt het proces om het ISAE3402 certificaat te verkrijgen, is dit ook voldoende? Is hier eventueel een alternatief voor mogelijk?	Ten tijde van de definitieve gunning dient u te beschikken over de ISAE certificering. Wij wijzen u ook op ons antwoord op vraag 18.
31	Aanbestedingsleidraad	Leidraad 3.3	Kunt u bevestigen dat het uitfasen van het oude platform voor rekening komt van SVHW of leverancier. Leverancier is op dit moment niet de huidige beheerpartij en heeft geen inzicht in de huidige telefonie omgeving.	Het uitfasen van het huidige platform komt voor rekening van SVHW.

Volgnr SVHW	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
32	Aanbestedingsleidraad	Leidraad 3.3	SVHW maakt momenteel gebruik van headset type Jabra Evolve 75 en wil dat indien mogelijk continueren. Om gebruik te maken van Microsoft Teams met headsets, dienen de headsets gecertificeerd te zijn voor MS Teams De Jabra Evolve 75 komt in verschillende type welke niet allen gecertificeerd zijn. Kunt u bevestigen dat de aanwezige headsets gecertificeerd zijn.	De aanwezige Jabra-headsets zijn gecertificeerd voor MS Teams.
33	Aanbestedingsleidraad	Leidraad 3.3	T.b.v. Klantcontactcentrum (KCC) wordt gebruik gemaakt van iPhone met Jabra headset. Kunt u de opstelling nader toelichten? Maken uw KCC medewerkers uitsluitend gebruik van de iPhone om de spraak af te handelen (met headset)? Of wordt er gebruik gemaakt van een werkplek en aanvullend een iPhone?	Opdrachtgever gebruikt iPhone uitsluitend voor afhandeling van spraak. De bedoeling is in de nieuwe situatie de spraak direct vanaf de werkplek af te handelen.
34	Aanbestedingsleidraad	Leidraad 3.4	Inschrijver maakt in beginsel gebruik van de door SVHW aangewezen hostingomgeving, tenzij anders overeen te komen. Deze omgeving voldoet aan de door Microsoft voorgeschreven minimum voorwaarden t.b.v. Microsoft Teams telefonie. Tevens dient voldaan te worden aan de voor SVHW van kracht zijnde wettelijke voorwaarden v.w.b. de levering en het gebruik van digitale diensten dooroverheidsorganisaties, de AVG inbegrepen. Inschrijver biedt een volledige managed hosted dienstverlening voor Microsoft Teams die aan alle standaarden voldoet en binnen NL gehost wordt. Gaat u ermee akkoord dat Inschrijver haar aanbieding hierop baseert? Bij het gebruik van een door SVHW aangewezen hostingomgeving, dient een volledig op maat gemaakt custom omgeving gemaakt te worden (inclusief, onderlaag, networking, firewall, e.t.c.). hiermee wordt de scope en de kosten uitgebreider en is ook niet te overzien wat de kosten zijn omdat hiervoor bijvoorbeeld nog patches, hosting, rackspace, e.t.c. voor nodig is.	U kunt, mits de door u aangeboden hostingomgeving aan de door Opdrachtgever gestelde eisen en voorwaarden voldoet, uw eigen omgeving aanbieden.
59	Aanbestedingsleidraad	Pag 15 en 28	Het Gunningscriterium Kwaliteit is zwaarwegend, hier wordt een omvangrijke beantwoording verwacht. Dit komt de beoordeling van de inschrijvingen ten goede maar betekent voor inschrijver, die een hoge kwaliteit nastreeft, een relatief omvangrijke productie. Er is slechts een korte periode tussen de beantwoording van de vragen in NvI en de datum van inlevering. Een kwalitatief goede beantwoording van de kwaliteitsvragen vergt meer tijd. Daarnaast zullen er wellicht bij de beantwoording van NvI1 nieuwe inzichten ontstaan die nieuwe vragen oproepen. Wij willen u dan ook vragen om een tweede NvI ronde op te nemen en de datum van indiening met minimaal 2 weken te verlengen	Wij beperken ons tot in beginsel 1 Nota van Inlichtingen. Indien daartoe aanleiding is zullen wij een 2e Nota overweging, mits de vragen z.s.m. na publicatie van deze nota worden ingeleverd. Gelet op de planning en de vroegtijdig aankondiging en publicatie streven wij er naar om de actuele planning aan te houden. Dit betekent dat wij in beginsel de datum van Inschrijvingen niet aanpassen.
60	Aanbestedingsleidsdraad	par. 3.3, p12	Technisch beheer van de dienst is in scope van de opdracht. Kunt u aangeven waar u het demarcartiepunt ziet voor het beheer van Microsoft Teams?	In de praktijk vragen we complexere en incidenteel uit te voeren werkzaamheden door Inschrijver uit te laten voeren. Alle functionele werkzaamheden, gebruikersbeheer wil Opdrachtnemer zelf kunnen uitvoeren en als fallback een beroep kunnen doen op Inschrijver. Denk hierbij aan (niet uitputtend): Gebruikers aanmaken, nummers koppelen, (hunt)groepen maken en aanpassen. Zie ook beantwoording vraag 19.
61	Aanbestedingsleidsdraad	par. 3.5, p15	Kunt u een toelichting geven op gewenste ondersteuning t.a.v. "de verregaande digitalisering van het proces om (digitale) dienstverlening aan belastingplichtigen te optimaliseren alsmede het eigen primaire proces te optimaliseren."? Welke ambities heeft u op dit vlak en kunt u inzicht geven in de processen?	Deze eis vervalt.
62	Aanbestedingsleidsdraad	par. 3.5, p. 15	Inschrijver verzoekt om de oplevertijd met 4 weken te verlengen. Dit teneinde de in par. 2.4 genoemde continuïteit en kwaliteit te kunnen waarborgen.	Wij kunnen helaas uw verzoek niet honoreren.
63	Aanbestedingsleidsdraad	par. 7.3, p. 32	U schrijft "De mate waarin de dienst via een dashboard is te managen". Kunt u nader toelichten of dit betrekking heeft op beheer, monitoring of rapportage?	Dit heeft betrekking op beheer en met name de manier waarop. Voorbeeld: Is alles via een webpagina inzichtelijk en te beheren, of zijn er plugins of andere software nodig om e.e.a. te beheren?

Volgnr SVHW	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
35	Algemeen	Algemeen	Opdrachtgever geeft in de aanbesteding leidraad aan dat er gebruik gemaakt wordt van een KCC. In het PvE en de leidraad worden hier echter geen functionele eisen voor gesteld die erop wijzen dat een applicatie noodzakelijk dient te zijn. Verwacht u dat inschrijvers een KCC applicatie voor haar telefonie dienstverlening opnemen?	Nee. Er wordt een aparte aanbesteding voor een KCC dienst gepubliceerd in het 1e kwartaal van 2024.
36	Algemeen	Algemeen	Hoeveel gesprekken verwacht opdrachtgever gelijktijdig te moeten afhandelen?	We wensen initieel 20 spraakkanalen en willen dit kunnen up- en downscalen indien nodig.
16	Conceptovereenkomst SVHW	Artikel 4.2a onder VI	Schrappen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Als het antwoord ontkennend is ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Wij gaan hiermee akkoord.
17	Conceptovereenkomst SVHW	Artikel 9	9.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 9.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe 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. 9.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 9.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 9.5 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. 9.6 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: • schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; • schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; • schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; • kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking dan wel herstel van schade; • redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; • redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; • redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.	Wij stemmen in met uw voorstel en zullen de tekst van de concept overeenkomst overeenkomstig aanpassen.
39	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 1, item 1	Is de interpretatie van Inschrijver juist dat overall waar "Inkoopvoorwaarden van SVHW" vermeld staat, er bedoeld wordt "GIBIT-2020"? Zo niet, welke voorwaarden worden dan bedoeld?	Dat is correct; wij hebben de tekst overeenkomstig aangepast.
40	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 4, art. 4.2	De eerst volzin van dit artikel loopt niet goed. Graag corrigeren.	Zin is aangepast.
41	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 4, art. 4.2a	Waarom wordt dezelfde tekst drie keer herhaald met alleen een andere hersteltermijn? Waarnaar refereren in alle drie gevallen de tekst "indien van toepassing"?	Gibit art 20 is van toepassing. Wij zullen de tekst van de concept overeenkomst overeenkomstig aanpassen.

Volgnr SVHW	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
42	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 4, art. 4.2b.I	Waarom is alleen al een verzoek om inlichtingen van de Europese Commissie voldoende aanleiding om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen?	Gibit art 20 is van toepassing. Wij zullen de tekst van de concept overeenkomst overeenkomstig aanpassen.
43	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 4, art. 4.2b.II	Waarom is alleen al het aanspannen van een juridische procedure – onafhankelijk van het verloop en resultaat ervan – voldoende aanleiding om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen?	Gibit art 20 is van toepassing. Wij zullen de tekst van de concept overeenkomst overeenkomstig aanpassen.
44	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 4, art. 4.2b.III	Waarom is alleen al een rechterlijke uitspraak – onafhankelijk van de inhoud van die uitspraak – voldoende aanleiding om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen?	Gibit art 20 is van toepassing. Wij zullen de tekst van de concept overeenkomst overeenkomstig aanpassen.
45	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 5, art. 6.2	Deze volzin loopt niet goed, graag corrigeren.	De huidige tekst wordt als volgt aangepast: 'Het voorgaande lid is van overeenkomstige toepassing indien de ICT Prestatie gebruik maakt van Derdenprogrammatuur die bij de Opdrachtnemer wordt betrokken, zoals nader gespecificeerd in de offerte van Opdrachtnemer'.
46	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 5, art. 7.1	Waarom staat hier dat de Opdrachtnemer de hosting levert, terwijl in de Leidraad op o.a. pagina 13 sprake is van "door SVHW aangewezen hostingomgeving"? Betekent dit dat Opdrachtnemer elke Hosting omgeving moet kunnen leveren die SVHW aanwijst?	De Leverancier heeft de keuze om óf een eigen omgeving te leveren danwel gebruik te maken van de door de Opdrachtgever aan te wijzen hostingomgeving. In beide gevallen moet worden voldaan aan de vereisten die Opdrachtgever aan de hostingomgeving stelt. Zie ook ons antwoord op vraag 34.
47	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 5, art. 8.3	Wordt hier bedoeld dat de eerste tariefaanpassing op 2 januari 2025 kan ingaan en de volgende op 2 januari van elk volgend jaar?	Uw aanname is correct, waarbij de tekst van lid 8.3 wordt aangepast naar 'vanaf 1 januari 2025'. De ingangsdatum van een eventuele aanpassing wordt daarmee telkens 1 januari.
48	Conceptovereenkomst SVHW	Pag 6, art. 9.3 en 9.4	De vermelding van "een" Overeenkomst in beide artikelen is te breed uitlegbaar. Graag nader specificeren welke Overeenkomst wordt bedoeld.	De tekst wordt aangepast naar deze 'Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen'
51	GIBIT	Pag 29, art 4.1 en 4.2	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?	Wij zijn hiertoe bereid.
52	GIBIT	Pag 29, art 4.1 en 4.2	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?	Wij stemmen in met uw voorstel.
53	GIBIT	Pag 29, art 4.2	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.	Wij stemmen niet in met uw voorstel. Een fatale termijn geeft aan dat die te allen tijde gehaald moet worden. In die gevallen waar sprake is van overschrijding van een fatale termijn kan mogelijk de tijdruimte om alsnog aan niet nagekomen verplichtingen te voldoen ontbreken, hetgeen verstrekende gevolgen voor Opdrachtgever kan hebben. Opdrachtgever en Leverancier streven ernaar om door goede voortgangsbewaking het overschrijden van een fatale termijn tijdig te signaleren en daarop noodzakelijke maatregelen te treffen die de realisatie van de fatale termijn zeker stellen.
54	GIBIT	Pag 34, art 7.5	Graag in de Overeenkomst opnemen dat dit alleen in uitzonderlijke gevallen toegepast mag worden, en alleen na intensief en redelijk overleg tussen Partijen.	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Het feit dat gelegenheid wordt gegeven voor een tweede doorloop van de acceptatieprocedure geeft voldoende ruimte aan Leverancier om eventuele tekortkomingen alsnog te herstellen. Een dergelijke 'tweede ronde' zal te allen tijde en grondig besproken worden met Leverancier.
55	GIBIT	Pag 50, art 20.9	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?	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Zie ook onze beantwoording van vraag 53.

Volgnr SVHW	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
56	GIBIT	Pag 50, art 20.11	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.	Wij stemmen niet in met uw voorstel.
57	GIBIT	Pag 52, art 21.1	Inschrijver is akkoord met deze bepaling mits de onafhankelijke derde door beide partijen gekozen wordt. Dit om een eventuele latere discussie over de onafhankelijkheid te voorkomen. Kan aanbestedende dienst hier mee instemmen? Zo nee, waarom kan aanbestedende dienst hier niet mee instemmen?	Wij stemmen in met uw voorstel.
58	GIBIT	Pag 50, art 20.3	Gaarne toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk" Het is voor de Inschrijver niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?	Wij nemen aan dat u reageert op de tekst van art 21.3. Wij voegen de volgende tekst toe: 'Indien het aantoonbaar niet mogelijk blijkt om de controle op locatie uit te voeren, dan overleggen Opdrachtgever en Leverancier op welke alternatieve wijze de controle kan worden uitgevoerd. Alsdan wordt Leverancier niet ontslagen van nakoming van het gestelde in art 21.1 GIBIT.
8	Prijsopgave		Aanbestedende dienst vraag in het prijsblad om 8 KCC gebruikers, terwijl er in het beschrijvend document aangegeven wordt dat het KCC separaat uitgevraagd wordt. Inschrijver verzoekt dit te verhelderen.	In de prijsopgave zijn de 8 KCC-accounts gelijk aan de standaard-gebruikers. Dit staat los van een toekomstige KCC-dienst.
9	Prijsopgave		Aanbestedende dienst vraagt in het prijsblad om kosten op te geven voor het maandelijks beheer van de telefonie omgeving. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst aan te geven wat hiermee bedoeld wordt.	Opdrachtgever gaat er vanuit dat er beheer/onderhoud plaatsvindt op de telefonie-omgeving. Mogelijk zijn de kosten hiervoor opgenomen in de gebruikerslicenties. Als dat niet het geval is dan kan deze regel daarvoor gebruikt worden.
10	Prijsopgave		Aanbestedende dienst vraagt in het prijsblad om kosten op te geven voor Windows of Apple softphone. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst aan te geven wat hiermee bedoeld wordt.	Indien er aanvullende kosten zijn voor het aanbieden van een softphone op een smartphone kan dat hier worden opgenomen.
11	Prijsopgave		Inschrijver mist op het Prijsblad de kosten voor de SIP verbindingen, de kosten voor het inkomende verkeer op het 0800 nummer en de kosten voor het uitgaande verkeer. Verzoek deze toe te voegen aan het prijsblad.	0800 is niet van toepassing. SIP- en uitgaande belkosten: We verwachten dat dit door Inschrijver onder 'Overige kosten' geplaatst wordt en gespecificeerd wordt.
12	Prijsopgave	Eenmalige kosten	Wat is de reden dat de aanbestedende dienst bij de eenmalige kosten vraagt om opleidingskosten voor de genoemde doelgroepen, terwijl er in de aanbestedingsleidraad aangegeven wordt dat er voldoende kennis is van de mogelijkheid om via Teams te kunnen bellen.	In 3.4 van de leidraad staat wel dat deze kennis er moet zijn op basis van de training en instructie die we uitvragen. Teams-calling is nog niet in gebruik bij SVHW. Teams-chat en vergadermogelijkheden worden wel actief gebruikt.
13	Prijsopgave	Aanvullende werkzaamheden tijdens looptijd	Aanbestedende dienst vraagt hier om uurtarieven in te vullen voor de gevraagde werkzaamheden. Inschrijver kan echter vooraf geen inschatting maken van het aantal uren. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst aan te geven wat de verwachting is van het aantal uren zodat al de inschrijvers met dezelfde uitgangspunten werken.	Opdrachtgever vraagt voor dit onderdeel om uurtarieven, niet om aantal uren.
25	Prijsopgave	Prijsopgaveformulier Tab4	Bij de kosten voor hosting ect (rij 6 t/m/ 10) vraagt u een bedrag per jaar. Vervolgens vraagt u bij "kosten telefonie platform" de kosten per maand. We nemen aan dat we hier een stuksprijs moeten invullen? In dat geval klopt de sheet voor rij 16 niet. Kunt u specificeren wat we hier mogen invullen? Is het daarnaast een optie om alles per maand in te vullen?	Wij passen de frequentie aan naar maandbasis in plaats van jaarbasis.

Volgnr SVHW	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
6	Programma Van Eisen	Bijlage 3 Akkoordverklaring Programma van Eisen (PvE), algemeen	Opdrachtgever stelt eisen die met Microsoft Teams (Calling) niet volledig zijn in te vullen. Functioneel gezien is hier Contact Center (KCC) functionaliteit benodigd. U laat ook weten dat het KCC separaat wordt aanbesteed. In bijlage 3 eist u echter dat aanbieder akkoord gaat met alle eisen gesteld in het Programma van Eisen en sluit aanbieder uit die niet akkoord gaat. Er is echter geen nuancering te maken op bepaalde eisen. Kan opdrachtgever hier uitzonderingen maken?	Wij begrijpen uw vraag niet goed. Indien u bedoeld dat het bepalen van de positie in de wachtrij niet mogelijk is bij Teams Calling, dan nemen wij deze eis terug. Als u alleen de functionaliteit 'periodiek vermelden van de positie in de wachtrij' ("U bent de wachtende") bedoelt, dan vervalt deze eis voor deze aanbesteding.
7	Programma Van Eisen	Eis 3.9	Opdrachtgever stelt: "Opdrachtnemer draagt zorg voor AVG compliance van de ICT Prestatie, ongeacht de status waarin deze zich bevindt. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van diensten van Derden dan staat Opdrachtnemer garant dat ook deze Derden voldoen aan deze eis". Aanbieder kan niet garant staan voor de AVG compliancy van Microsoft.	Daar waar opdrachtgever een contract heeft (zoals opdrachtgever heeft met Microsoft) kan dit buiten beschouwing worden gelaten. Voor alle diensten die Opdrachtnemer levert en mogelijk uitbesteed bij derden (zoals mogelijk de SBC ?) is Opdrachtnemer verantwoordelijk.
26	Programma Van Eisen	PvE Eis 3.2	Wordt er een factuur per maand verwacht?	Ja, de facturatie dient per maand te geschieden.
27	Programma Van Eisen	PvE Eis 3.6	Welke updates worden bedoeld? Vallen Microsoft updates buiten deze eis?	De eerste vermelding van 'Opdrachtgever' moet 'Opdrachtnemer' zijn. Met de updates wordt bedoeld: alle updates die betrekking hebben op alle onderdelen die onder het beheer van de Opdrachtnemer vallen.
28	Programma Van Eisen	PvE Algemeen	Er zijn geen eisen opgenomen m.b.t. het koppelen van applicaties. Is hier specifiek voor gekozen? We kunnen ons voorstellen dat een koppeling met een work-flow engine een welkome aanvulling voor uw telefonie oplossing zou kunnen zijn?	Zie o.a. PvE 4.6 Zie ook antwoord op vraag 61.
29	Programma Van Eisen	PvE Algemeen	Er worden geen eisen gesteld mbt opnames van gesprekken. We kunnen ons voorstellen dat dit om meerdere redenen een goede aanvulling van het gevraagde systeem zou kunnen zijn. Is dit om een specifieke reden weg gelaten?	Dat klopt. In de kantoor omgeving bestaat die behoefte niet.
37	Programma Van Eisen	PVE 3.20	(PVE 3.20) De Telefoniedienst ondersteunt wachtrijen. De minimale vereisten voor wachtrij afhandeling zijn: 1. Bij bezet van een team / afdeling plaatsen van de beller in de wachtrij; 2. Afspelen van een welkomstekst ("Welkom bij ... u wordt zo spoedig mogelijk geholpen"); 3. Periodiek afspelen van een herhaalttekst ("nog een ogenblik geduld nog alstublieft") en/of periodiek vermelden van de positie in de wachtrij ("U bent de wachtende"), per afzonderlijke afdelingen te bepalen en in te richten, op elk moment van de dag. Mogelijkheid van zowel herhaalttekst, wachttijd en positie in de wachtrij. Hoeveel wachtrijen dienen deze functionaliteit te krijgen?	In de eerste instantie 1 wachtrij.

Volgnr SVHW	Onderwerp	Volgnummer	Vraag	Antwoord Aanbestedende dienst
38	Programma Van Eisen	PVE 3.20	PVE 3.20) De Telefoniedienst ondersteunt wachtrijen. De minimale vereisten voor wachtrij afhandeling zijn: 1. Bij bezet van een team / afdeling plaatsen van de beller in de wachtrij; 2. Afspelen van een welkomsttekst ("Welkom bij ... u wordt zo spoedig mogelijk geholpen"); 3. Periodiek afspelen van een herhaalttekst ("nog een ogenblik geduld nog alstublieft") en/of periodiek vermelden van de positie in de wachtrij ("U bent de wachtende"), per afzonderlijke afdelingen te bepalen en in te richten, op elk moment van de dag. Mogelijkheid van zowel herhaalttekst, wachttijd en positie in de wachtrij. Alle functionaliteiten zijn in te richten met de standaard Microsoft Teams functionaliteiten zoals een Auto Attendant en een Call Queue, behalve de functionaliteit periodiek vermelden van de positie in de wachtrij ("U bent de wachtende"). Dit zou betekenen dat voor enkel deze functionaliteit een aanvullende KCC applicatie benodigd is. Is Opdrachtgever bewust dat deze enkele functionaliteit een grote impact heeft op de mogelijk aangeboden oplossing en de kosten die hieraan verbonden zijn? Bent u bereid om de functionaliteit "periodiek vermelden van de positie in de wachtrij" te laten vervallen? Als u akkoord gaat dan kunt u een aanzienlijk scherper aanbod verwachten.	Hier was Opdrachtgever zich niet van bewust. Deze eis vervalt en zal meegenomen worden in de separate KCC-aanbesteding die in Q1 2024 gestart zal worden.
64	Programma Van Eisen	Bijlage E, Eis 3.8, p.1	Inschrijver verzoekt om het herstel van verstoringen die in Microsoft Teams plaatsvinden te verwijderen uit deze eis.	Wij kunnen helaas niet meegaan in uw verzoek. Wij doen een beroep op u als beheerder van de Telefoniedienst in dezen.
65	Programma Van Eisen	Bijlage E, Eis 3.13, p2	Kunt u verduidelijken voor de mobiele aansluiting of u doelt op de Microsoft Teams App voor mobiel?	Dat klopt, zie 3.13-2: Mobiele cliënt (app) als onderdeel van de Telefoniedienst.
50	Service_level_agreement_Conce	Pag 5, art 5.2.1 en 5.2.	Inschrijver begrijpt de formules voor de beschikbaarheid niet en wil er niet over speculeren. Zoals het er nu staat wordt bijvoorbeeld de beschikbaarheid groter met het toenemen van de factor "C" (de tijd besteed aan gepland onderhoud). Dit zal niet de bedoeling zijn. Kunt u deze formules nader toelichten?	De gepubliceerde formules worden vervangen door de volgende omschrijving: De beschikbaarheid wordt gemeten en gerapporteerd op maandbasis. Het betreft de beschikbaarheid buiten de geplande en met Opdrachtgever afgestemde onderhoudswindows. Overmachtssituaties als grote calamiteiten (brand, wateroverlast, aanslagen etc.) zijn uitgezonderd. De volgende beschikbaarheidspercentages worden gehanteerd: Algemene breikbaarheid (telefoon gaat over): 99,9%; Koppeling met KCC oplossing vanuit telefoniedienst: 99,4%; beschikbaarheid rapportage: 99%.
49	Wachtkamervereenkomst SVH	Pag 3, art.2.8	Houdt dit ook in dat Contractant een eerste prijsaanpassing mag doorvoeren voordat de Overeenkomst overgaat indien de oorspronkelijke Contractant dat ook heeft gedaan (dan wel had mogen doen)?	Wanneer de oorspronkelijke Contractant conform het gestelde in de Overeenkomst zijn tarief heeft verhoogd, dan kan de opvolgende Leverancier zijn prijzen conform het gestelde in de Overeenkomst eveneens verhogen.