

Aanbesteding: Vernieuwing Telefonie-omgeving
Aanbestedende Dienst: Gemeente Haarlem
Referentie: -

Toelichting:
NVI 2

Ref.nr. 133 **Onderwerp:** Nota van inlichtingen Vernieuwing Telefonie-omgeving antwoord vraag 128

Vraag:

Is het akkoord dat de inschrijver voor de implementatie van de aangeboden Session Border Controller (fysiek of virtueel) een aparte (derde) referentie aanlevert? Inschrijver kan namelijk geen referentie overleggen waar inschrijver bij dezelfde referent het ontwerp van, de implementatie van én de migratie naar Microsoft Teams Phone System op basis van direct routing en de implementatie van de aangeboden SBC heeft uitgevoerd.

Antwoord:

Opdrachtgever heeft de kerncompetentie aangepast naar twee kerncompetenties waarbij er één referentie per kerncompetentie wordt gevraagd. De Session Border Controller (fysiek of virtueel) kan bij de 2e kerncompetentie worden opgegeven. Zie versie 1.2 van de leidraad en 1.1 van de referentie bijlage 7.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 134 **Onderwerp:** Bijlage 5 - Concept overeenkomst telefonie-omgeving v1.0 / NvI1 vr 115

Vraag:

Pag. 9 art 3.5. In de beschreven situatie is het mogelijk dat Opdrachtnemer kosten heeft gemaakt en/of investeringen heeft gedaan terwijl Opdrachtgever de Overeenkomst kan annuleren. Wij achten het zeer redelijk dat de reeds gemaakte kosten worden vergoed. Wij willen u dan ook verzoeken om uw antwoord in NvI1, vraag 115 ter heroverwegen.

Antwoord:

Opdrachtgever heroverweegt het eerder antwoord gestelde antwoord op vraag 115 niet, maar wijzigd de tekst in artikel 3.5 van de conceptovereenkomst, 'Bij deze annulering is geen vergoeding verschuldigd, tenzij de annulering aan Opdrachtgever te wijten is'.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
135

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:
pag 5, art 3.2: Onze vraag in NvI1, vraag 111 bevatte een typefout.
“Nieuwe vraag voor NvI2: Waarom verwijst Opdrachtgever hier naar artikel 19, m.a.w. wat is de noodzaak om in artikel 3.2 expliciet te verwijzen naar Overmacht in artikel 19? Graag alsnog deze vraag beantwoorden.

Antwoord:
Opdrachtgever geeft aan dat hier art. 22 van de AIV wordt bedoeld, met uitzondering van art. 22.7 (zie antwoord op vraag 138).

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
136

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:
NvI1 vraag 105. Naar aanleiding van de gecorrigeerde verwijzing naar artikel 20.9 hebben wij een nieuwe vraag: “Wat is de noodzaak om in artikel 16.1 expliciet te verwijzen naar inbreuken op IE-rechten in artikel 20.9?”

Antwoord:
Opdrachtgever wenst dat opdrachtnemer haar vrijwaart en schadeloos stelt voor alle aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde ICT Prestaties, inbreuk maken op bedoelde rechten van die derden. Zie verder het antwoord onder vraag 137.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
137

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:

NvI1, vraag 104. Hoe is uw antwoord in nr 104 van NvI1 te rijmen met uw antwoorden in nr 33, 34, 49 en 50? Met andere woorden: wij verzoeken u de consistentie van de vijf antwoorden te controleren en waar nodig te herstellen, mede vanuit de stelling dat onbeperkte vrijwaring voor Inschrijver niet acceptabel is.

Antwoord:

Opdrachtgever geeft aan dat de vrijwaring komt te vervallen, indien sprake is van medeschuld dan wel opzet aan de zijde van Opdrachtgever.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem, art. 22.7, NvI1 vraag 101:

Vraag:

Wij willen u verzoeken om de beantwoording van vraag 101 in NvI1 te heroverwegen. Wij achten deze bepaling disproportioneel en subjectief. Dit is zeer risico verhogend en voor verschillend euitleg vatbaar.

Antwoord:

Opdrachtgever stelt alsnog voor artikel 22.7 van de AIV niet van toepassing te verklaren en dit op te nemen in de conceptovereenkomst.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Bijlage 8 - Prijzenblad v1.1

Vraag:

Bij de eenmalige kosten worden 9 toestellen voor werkplekken en 62 voor algemene ruimtes gevraagd. . Bij de "Jaarlijkse kosten licenties" worden geen voorzieningen / licenties uitgevraagd. Kunt u dit toelichten

Antwoord:

Deze toestellen schaft Opdrachtgever aan het begin van de overeenkomst aan. Als er jaarlijkse kosten voor updates van de toestellen nodig zijn kan Inschrijver deze vermelden op tabblad Support van het Prijzenblad bij de managementsoftware van de toestellen.
De levering van de benodigde Microsoft-licenties hiervoor zijn niet in scope

van deze aanbesteding (zie par. 3.8 van de Aanbestedingsleidraad). Deze Microsoft-licenties neemt Opdrachtgever via een bestaand contract af.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
140

Onderwerp:
Bijlage 8 - Prijzenblad v1.1

Vraag:

n de Aanbestedingsleidraad wordt op pagina 8 benoemd dat er ongeveer 1.500 mensen werken bij de gemeentes. Op pagina 9 wordt vermeld dat een beperkt deel hiervan een vast nummer krijgt. Bij de “Jaarlijkse kosten licenties” worden geen voorzieningen / licenties uitgevraagd. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Medewerkers, welke lid zijn van een ringgroep, zullen gebruik maken van de functionaliteit van Microsoft Teams Phone System. De migratie van de ringgroepen naar Microsoft Teams Phone System is onderdeel van de opdracht. De levering van de benodigde Microsoft-licenties hiervoor zijn niet in scope van deze aanbesteding (zie par. 3.8 van de Aanbestedingsleidraad). Deze Microsoft-licenties neemt Opdrachtgever via een bestaand contract af.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
141

Onderwerp:
Bijlage 8 - Prijzenblad v1.1

Vraag:

Bij de Contact Center Agent kan de aanbieder ervoor kiezen een licentiemodel gebaseerd op named of concurrent use. Bij mailafhandeling is alleen licenseren op named user mogelijk. Waarom wordt dit onderscheid gemaakt?

Antwoord:

Dit is een omissie van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft een nieuwe versie van het Prijzenblad v1.2 meegeleverd zodat Inschrijver voor mailafhandeling ook op basis van Concurrent Use kan aanbieden.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 142
Onderwerp: Bijlage 8 - Prijzenblad v1.1

Vraag:

Zien de gemeenten mailafhandeling (15 stuks) als een add-on op de Contact Center Agents of is er sprake van 15 agents die mailafhandeling doen naast de Contact Center Agents? Dus totaal 70 named agents of 70 + 15 named agents?

Antwoord:

De mailafhandeling wordt gedaan door medewerkers welke ook Contact Center Agent zijn. Totaal dus 70 named agents.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 143
Onderwerp: Bijlage 8 - Prijzenblad v1.1

Vraag:

• In de Aanbestedingsleidraad op pagina 9 stellen de gemeenten dat de scope van de aanvraag voornamelijk de Contact Center functionaliteit en de leden van ringgroepen omvat, naar schatting max 350 medewerkers. Kijkend naar het prijzenblad, lijkt de uitvraag 'slechts' 70 named users van het Contact Center te omvatten. Kunt u dit toelichten?

Antwoord:

Medewerkers, welke lid zijn van een ringgroep, zullen gebruik maken van de functionaliteit van Microsoft Teams Phone System. De migratie van de ringgroepen naar Microsoft Teams Phone System is onderdeel van de opdracht. De benodigde Microsoft-licenties hiervoor zijn niet in scope van deze aanbesteding (zie par. 3.8 van de Aanbestedingsleidraad). Deze Microsoft-licenties neemt Opdrachtgever via een bestaand contract af.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 144
Onderwerp: NvI-90

Vraag:

In de beantwoording van vraag 90 stelt Aanbestedende Dienst dat zij het vragen van twee referenties voor één Kerncompetentie proportioneel vindt. Onweersproken is dat Voorschrift 3.5 G-1 van Gids Proportionaliteit stelt dat Aanbestedende Dienst maximaal één referentie per benoemde kerncompetentie mag vragen. In paragraaf 2.1 van de Aanbestedingsleidraad wordt gesteld dat de procedure conform Aanbestedingswet 2012 wordt uitgevoerd, waarop de Gids Proportionaliteit onverkort van toepassing is. Is Aanbestedende Dienst bereid de referentie-eis aan te passen naar één referentie per Kerncompetentie?

Antwoord:

Gezien de aanpassing n.a.v. vraag 133 en daardoor een wezenlijke wijziging. Heeft opdrachtgever de kerncompetentie aangepast naar twee kerncompetenties waarbij er één referentie per kerncompetentie wordt gevraagd en hiermee voldoet aan de Gids Proportionaliteit. Zie versie 1.2 van de leidraad.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
145

Onderwerp:
NvI-87

Vraag:

Alle in hoofdstuk 5 genoemde termijnen van zeven (7) werkdagen zien op de oplevertermijn van stukken door Inschrijver aan Aanbestedende Dienst. Het antwoord lijkt te impliceren dat voor Aanbestedende Dienst een termijn van zeven (7) dagen geldt, hetgeen nergens uit de tekst blijkt. Waarbij overigens ook niet gesteld wordt vanaf wanneer die termijn dan van toepassing is. Tot welk moment/welke datum kan Aanbestedende Dienst Inschrijver verzoeken om binnen zeven (7) werkdagen de gevraagde documenten op te leveren?

Antwoord:

De Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, overlegt binnen zeven (7) werkdagen na eerste verzoek van Aanbestedende dienst. Het eerste verzoek zal zo snel mogelijk plaatsvinden na het versturen van de voorlopige gunningsbrief.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
146

Onderwerp:
NvI-86

Vraag:

Het is evenmin verboden binnen de Aanbestedingswet, dus het betreft een nadrukkelijke keuze van Aanbestedende Dienst. Wat is de reden dat Opdrachtgever niet kiest voor transparantie en geen Proces Verbaal opstelt van opening van de kluis op TenderNed waarin is opgenomen hoeveel Inschrijvingen zijn ingediend en wie deze Inschrijvers zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever is altijd volledig transparant in de gunning/afwijzingsbrieven waardoor zij deze keuze hebben gemaakt. Echter krijgt Opdrachtgever sterk de indruk dat deze inschrijver hier behoefte aan heeft en daarom zal Opdrachtgever voor deze aanbesteding een proces verbaal opstellen van de kluis opening op TenderNed

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
147

Onderwerp:
NvI-85

Vraag:

De gestelde vraag bestaat uit vier subvragen. Het antwoord is een alinea, waarin het lijkt dat niet alle subvragen concreet beantwoord worden. Om verwarring door interpretatieverschillen te voorkomen: wat is per subvraag het concrete antwoord?

Antwoord:

- 1- Zie het antwoord op vraag 1- van vraag 149.
- 2-Nee, en is afhankelijk van de omissie.
- 3- Een aanbestedende dienst mag een inschrijver verzoeken zijn inschrijving te verbeteren of aan te vullen, als het slechts een eenvoudige precisering betreft of het herstel van een kennelijke materiële fout. Het mag niet zo zijn dat hierdoor in werkelijkheid een nieuwe inschrijving wordt gedaan.
- 4- Ja.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
148

Onderwerp:
NvI-82

Vraag:

In het antwoord wordt eerst gesteld “Essentiële wijzigingen zijn in deze fase niet toegestaan.” Inschrijver onderschrijft dat en wenst nog te preciseren dat het binnen de aanbestedingswetgeving niet is toegestaan om überhaupt na indienen wijzigingen op Inschrijvingen te doen. Echter stelt Aanbestedende Dienst daarna in haar antwoord “Als tijdens het gesprek blijkt dat de inschrijver de voorwaarden op een andere manier geïnterpreteerd heeft en niet bereid is aanpassingen te doen kan deze afvallen.” Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst de laatste zin van haar antwoord te schrappen.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord en schrapt de laatste zin.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
149

Onderwerp:
NvI-82

Vraag:

De gestelde vraag bestaat uit drie subvragen. Het antwoord is een alinea, waarin het lijkt dat niet alle subvragen concreet beantwoord worden. Om verwarring door interpretatieverschillen te voorkomen: wat is per subvraag het concrete antwoord?

Antwoord:

1- Een aanbestedende dienst mag een inschrijver verzoeken zijn inschrijving te verbeteren of aan te vullen, als het slechts een eenvoudige precisering betreft of het herstel van een kennelijke materiële fout. Het mag niet zo zijn dat hierdoor in werkelijkheid een nieuwe inschrijving wordt gedaan.
2- Zie het antwoord op vraag 167.
3- Zie het antwoord op vraag 148.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
150

Onderwerp:
NvI-81

Vraag:

In het antwoord wordt verwezen naar het antwoord op vraag 53. Dit lijkt te suggereren dat de Inschrijver aan wie Aanbestedende Dienst voornemens is

te gaan gunnen gevraagd kan worden om haar Inschrijving aan te passen en /of te wijzigen. Zoals Aanbestedende Dienst weet, is dat niet toegestaan binnen een (Europese) aanbestedingsprocedure. Hoe dient de beantwoording van vraag 53 en 81 wel geïnterpreteerd te worden?

Antwoord:

Deze suggestie is onjuist. Zie het antwoord op vraag 167 en de eerder gegeven antwoorden in de NvI 1.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
151

Onderwerp:
NvI-80

Vraag:

1. Is de genoemde Inkoopadviseur een medewerker van Aanbestedende Dienst of betreft het hier een externe Inkoopadviseur?
2. Indien het een externe Inkoopadviseur betreft, wie is betreft het?

Antwoord:

1. De genoemde Inkoopadviseur is een medewerker van Aanbestedende dienst.
2. NVT.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
152

Onderwerp:
NvI-80

Vraag:

De gestelde vraag bestaat uit acht subvragen. Het antwoord is een uitgebreide alinea, waarin het lijkt dat niet alle subvragen concreet beantwoord worden. Om verwarring door interpretatieverschillen te voorkomen: wat is per subvraag het concrete antwoord?

Antwoord:

1. 3 personen.
2. Deze commissie bestaat uit vertegenwoordigers, disciplines en/of functies, van diverse geledingen van Opdrachtgever, vanuit de afdeling Informatie Voorziening.
3. Er is geen hiërarchische verhouding tussen deze personen.

4. Aanbestedende dienst kan leden van de beoordelingscommissie wijzigen of laten vervangen in het geval van onvoorziene omstandigheden.
5. In het gehele beoordelingsproces
6. Opdrachtgever ziet geen gevolg aangezien het beoordelingsteam individueel beoordeelt en pas tijdens het consensus overleg samenkomt. Indien er in de periode tussen beoordelen en het consensus overleg een vervanging moet plaatsvinden i.v.m. een onvoorziene omstandigheid kan het zijn dat planning aangepast dient te worden.
7. Indien in de beoordelingsperiode er een wijziging plaats gaat vinden zal Opdrachtgever de inschrijvers hierover informeren middels de berichten box op TenderNed.
8. Ja, de beoordeling vindt eerst individueel plaats, door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk voor alle kwaliteitsonderdelen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
153

Onderwerp:
NvI-79 2.

Vraag:

Hoe voorkomt en waarborgt Aanbestedende Dienst dat door het stellen van vragen – aan de Inschrijver aan wie Aanbestedende Dienst voornemens is de Opdracht te gunnen – in de Verificatiefase, de Inschrijving gewijzigd wordt?

Antwoord:

Het doel van het verificatiegesprek is verifiëren en niet het wijzigen van inschrijvingen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
154

Onderwerp:
NvI-79 2.

Vraag:

Hoe werkt dat door in de beoordeling van het gunningscriterium?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar par. 7.7 van de leidraad.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
155

Onderwerp:
NvI-78 2.

Vraag:

Indien de motivatie van de € 0-tarieven aan specifieke eisen dient te voldoen, welke zijn dat dan en waar in de aanbestedingsdocumentatie is dat opgenomen?

Antwoord:

De motivatie dient niet aan specifieke eisen te voldoen.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 28 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
156

Onderwerp:
NvI-78 2.

Vraag:

Is het bieden van een motivatie van Inschrijver die een tarief van 0 (nul) euro aanbiedt voldoende, of dient deze motivatie nog aan specifieke eisen te voldoen?

Antwoord:

Nee, dit is niet automatisch voldoende. Opdrachtgever zal de motivatie eerst moeten beoordelen en daarna moet Opdrachtgever aan de inschrijver laten weten welke motiveringen van de inschrijving hij eventueel onaanvaardbaar vindt.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 28 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
157

Onderwerp:
NvI-78 2.

Vraag:

Waar dient de motivatie van Inschrijver die een tarief van 0 (nul) euro aanbiedt deze gemotiveerd te worden?

Antwoord:

Inschrijver kan de motivatie in het prijzenblad invullen. Deze velden zijn

toegevoegd in versie 1.2 van het prijzenblad.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
158

Onderwerp:
NvI-77 2.

Vraag:

De verwachting van Aanbestedende Dienst dat Inschrijver op de hoogte is van de marktconformiteit van haar tarieven is geen antwoord op de vraag hoe Inschrijvers ten tijde van het doen van hun Inschrijving vast kunnen stellen of een tarief voor abnormaal laag wordt aangemerkt. Derhalve het verzoek de vraag alsnog te beantwoorden.

Antwoord:

Inschrijver kan ten tijde van het doen van hun inschrijving nog niet vaststellen of een tarief voor Opdrachtgever als abnormaal laag wordt aangemerkt omdat Opdrachtgever pas onderzoek kan doen naar de tarieven na het openen van de kluis.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
159

Onderwerp:
NvI-77

Vraag:

In het geval Aanbestedende Dienst twee Inschrijvingen ontvangt, waarbij de Inschrijfprijzen ver uit elkaar liggen, hoe bepaalt zij dan of het een abnormaal lage Inschrijving van de ene Inschrijver betreft, of een abnormaal hoge Inschrijving van de andere Inschrijver?

Antwoord:

Opdrachtgever kan dit pas beoordelen als zich dit voordoet, mocht dit zich voordoen zal Opdrachtgever een motivatie en onderbouwing opvragen bij beide inschrijvers om te bepalen of de inschrijving abnormaal hoog of abnormaal laag is.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
160

Onderwerp:
NvI-74 1. en 3.

Vraag:

Het is Inschrijver als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming niet toegestaan inzicht te geven in de opbouw van haar tarieven. Zij kan bij Aanbestedende Dienst daardoor niet aantonen of de gehanteerde tarieven kostendekkend zijn. Gaat Aanbestedende Dienst daarmee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat er vanuit dat Inschrijver verwijst naar het antwoord op vraag 76 NvI i.p.v. 74.1 en 74.3. Opdrachtgever gaat niet akkoord. Inschrijver verwacht transparantie van Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht dat ook andersom. Zie daarnaast ook het bepaalde in paragraaf 6.8 van de Aanbestedingsleidraad inzake vertrouwelijkheid.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
161

Onderwerp:
NvI-74 1. en 3.

Vraag:

Wat is de definitie van een “eerlijke prijs”?

Antwoord:

Realistisch en marktconforme tarieven de gebruikelijk zijn in de markt.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
162

Onderwerp:
NvI-72 4.

Vraag:

Voor het invullen van de oplossing voor Aanbestedende Dienst dient Inschrijver een aantal keuzes te maken. Op een aantal van die keuzes is een een-op-een uitruil van kosten en flexibiliteit van toepassing. Daar is weldegelijk sprake van ‘of’. Derhalve nogmaals de vraag dat als er een keuze gemaakt moet worden, wat is dan belangrijker: lage kosten of flexibiliteit?

Antwoord:

Zoals in de beantwoording van vraag 72 punt 4 van NvI is aangegeven is er voor Opdrachtgever geen sprake van 'of' maar van 'en'. Het is aan Inschrijver om de juiste keuzes te maken op basis van dit antwoord in de NvI.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 163
Onderwerp: NvI-72 3.

Vraag:

Dat het ten opzichte van elkaar afwegen van lage kosten en flexibiliteit een samenspel van meerdere aspecten is, is evident en de aanleiding van de initiële vraag. Vanuit het transparantiebeginsel is voor Inschrijvers van belang te weten hoe hun Inschrijvingen beoordeeld worden. Dit wordt onderschreven door de jurisprudentie zoals het Succhi di Frutta-arrest. Derhalve nogmaals de vraag hoe worden de lage kosten en de flexibiliteit ten opzichte van elkaar afgewogen?

Antwoord:

De oplossing welke Inschrijver indient, dient te beantwoorden aan lage kosten én flexibiliteit. Opdrachtgever is daarnaast transparant over zowel de voorwaarden waaraan de oplossing moet voldoen als de wijze waarop deze wordt beoordeeld. Deze staan namelijk genoemd in het gunningscriterium.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. 164
Onderwerp: NvI-72 2.

Vraag:

Hoe weegt het wel of niet benodigd zijn van extra licenties mee in de beoordeling van het gunningscriterium?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst naar de antwoorden op vraag 162 en 163.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
165

Onderwerp:
NvI-72 1.

Vraag:

Stel dat de oplossing niet voldoet aan wat Aanbestedende Dienst wenst, op welke wijze gaat zij haar behoefte dan invullen?

Antwoord:

Dit kan Opdrachtgever op dit moment nog niet aangeven, omdat Opdrachtgever juist de invulling van de behoefte uitvraagt bij de Inschrijvers.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 28 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
166

Onderwerp:
NvI-72 1.

Vraag:

In deze zin lijkt een woord weggevallen. Wat had daar moeten staan?

Antwoord:

Het volgende had bij antwoord op vraag 72 punt 1 moeten staan; Van belang is in hoeverre de aangeboden oplossing een oplossing is voor wat Opdrachtgever vraagt, waarbij zowel gebruiksgemak en flexibiliteit voor de meldkamer, selfservice als prijs meewegen.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 28 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.
167

Onderwerp:
NvI-53

Vraag:

“Tijdens de verificatiefase worden de beoordelingsresultaten besproken, geeft Opdrachtgever aan waar de Opdrachtnemer nog bepaalde aanpassingen moet doen in zijn voorstel...” Dit lijkt te suggereren dat de Inschrijver aan wie Aanbestedende Dienst voornemens is te gaan gunnen gevraagd kan worden om haar Inschrijving aan te passen en/of te wijzigen. Zoals Aanbestedende Dienst weet, is dat niet toegestaan binnen een (Europese) aanbestedingsprocedure. Hoe dient de beantwoording van vraag 53 wel geïnterpreteerd te worden?

Antwoord:

De Aanbestedende dienst is bekend met wat wel en niet is toegestaan binnen een Europese aanbesteding met betrekking tot het doen van aanpassingen. Tijdens de verificatiefase kan worden vastgesteld of beide partijen de contractuele voorwaarden op dezelfde wijze geïnterpreteerd hebben of dat er, ondanks het eerder stellen van vragen in de NvI's nog een toelichting noodzakelijk is op de afspraken. Uiteraard zorgt de Aanbestedende dienst hierbij dat een gelijk speelveld tussen aanbieders behouden blijft. De inschrijving kan niet meer worden aangepast.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 168
Onderwerp: NvI-44

Vraag:

Omdat na gunning Opdrachtgever Opdrachtnemer zal inlichten over de beveiligingsprocedures en huisregels van de relevante locaties, zit daar op dit moment nog een onzekerheid in voor Inschrijvers. Het kan immers zo zijn dat beveiligingsprocedures en/en huisregels van de relevante locaties extra inspanningen in tijd en werkzaamheden tot gevolg hebben. Die mogelijke extra tijd en werkzaamheden zijn op dit moment niet meegenomen in de Inschrijving. Gaat Aanbestedende Dienst er mee akkoord dat in voorkomend geval die extra kosten aan haar mogen worden doorgerekend?

Antwoord:

Nee, daar gaat Opdrachtgever niet mee akkoord. De huisregels en beveiligingsprocedures voor de locaties zijn niet dusdanig dat een medewerker van Inschrijver veel tijd kwijt is om toegang tot een gebouw te krijgen en aan het werk te gaan. Deze beveiligingsprocedures en huisregels zijn namelijk ook voor de medewerkers van Opdrachtgever van toepassing. Bij regelmatig bezoek op locatie kan Opdrachtgever bovendien de betreffende medewerker voorzien van een toegangspas zodat toegang nog sneller verloopt.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr. 169
Onderwerp: NvI-6

Vraag:

Hoe gebruikt Aanbestedende Dienst het inzicht in de wijze waarop de

projectkosten zijn opgebouwd in de beoordeling en in de uitvoering?

Antwoord:

Opdrachtgever gebruikt dit inzicht niet in de prijsbeoordeling, behalve als er twijfels zijn over de mate van marktconformiteit. In de uitvoering wordt dit niet gebruikt als er volgens planning conform Gunningscriterium 1 wordt gewerkt.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
170

Onderwerp:

Telefonie - groepsfunctionaliteit Eis 1

Vraag:

Opdrachtnemer biedt alle functionaliteiten die Microsoft aanbiedt in Microsoft Teams. Indien Microsoft aanpassingen maakt in haar oplossing waardoor er een wijziging plaatsvindt in de opties kan Opdrachtnemer niet verantwoordelijk hiervoor zijn. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Eis 23.1 heeft alleen betrekking op de huidige aangeboden functionaliteit door Microsoft. Opdrachtnemer zal niet verantwoordelijk worden gesteld voor toekomstige wijzigingen door Microsoft.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 28 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
171

Onderwerp:

Telefonie Algemeen Eis 8

Vraag:

Opdrachtnemer biedt alle functionaliteiten die Microsoft aanbiedt in Microsoft Teams. Indien Microsoft aanpassingen maakt in haar oplossing waardoor er een wijziging plaatsvindt in de opties kan Opdrachtnemer niet verantwoordelijk hiervoor zijn. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Eis 22.8 heeft alleen betrekking op de huidige aangeboden functionaliteit door Microsoft. Opdrachtnemer zal niet verantwoordelijk worden gesteld

voor toekomstige wijzigingen door Microsoft.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
172

Onderwerp:
Telefonie Algemeen Eis 5

Vraag:

In Teams bestaat de optie, kan Aanbestedende Dienst bevestigen of Haarlem en Zandvoort een gezamenlijk verkort nummerplan hebben. Of maken beiden gemeenten gebruik van een eigen nummerplan, dan moeten we het nummerplan van beiden gemeenten gescheiden houden. De gebruikers krijgen dan een dialplan van Haarlem of Zandvoort. Ze kunnen dus niet elkaars verkorte nummers bellen. Is dit akkoord?

Antwoord:

Gemeente Haarlem en Zandvoort hebben gezamenlijk een verkort nummerplan (zie par. 4.1.6 Bijlage 2 - Beschrijving Huidige telefonie-omgeving). Dit betreft nummers van de gemeente Haarlem en gemeente Zandvoort en daarnaast wat losse nummers. Deze zijn ondergebracht bij de provider en 'dalen' via de SIP trunk de telefooncentrale binnen. Aangezien de laatste 4 cijfers van Haarlem en Zandvoort geen overeenkomst hebben maakt dit het mogelijk om met 4 cijfers verkort naar elkaar te kunnen bellen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
173

Onderwerp:
Contact Center Algemeen Eis 4

Vraag:

Opdrachtnemer is van mening dat deze eis tegenstrijdig is tegen de leidraad van de aanbesteding waar het Contact Center in een applicatie moet draaien binnen de Teams omgeving. In deze eis wordt gesproken over "bij voorkeur". Kan Opdrachtnemer uitgaan dat een webbased oplossing die via de browser te benaderen is dus ook voldoet aan eisen voor het Contact Center?

Antwoord:

Voor Opdrachtgever is niet duidelijk op welke tegenstrijdigheid Inschrijver doelt. Wel kan Opdrachtgever aangeven dat de oplossing dient te voldoen

aan eis 17.4.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
174

Onderwerp:
Informatiebeheer Eis 4

Vraag:

Gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat migratie naar een ander systeem niet in scope is voor deze aanbesteding?

Antwoord:

De migratie na afloop van de overeenkomst is geen onderdeel van de opdracht. De eisen en voorwaarden in de concept overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem t.a.v. migratie na afloop van de overeenkomst zijn wel onverminderd van toepassing.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
175

Onderwerp:
Informatiebeheer Eis 3

Vraag:

Hoelang na uitfasering van het contract danwel het platform moet de informatie beschikbaar blijven?

Antwoord:

Maximaal 1 jaar, afhankelijk van de snelheid van migratie naar een ander systeem. Opdrachtgever verwijst hiervoor verder naar artikel 23 (Exit-bepalingen) in de concept overeenkomst en artikel 25 van de Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
176

Onderwerp:
Licenties Eis 3

Vraag:

Opdrachtnemer werkt met een model waar een gebruiker aangemaakt moet worden door de leverancier alswaare een "basis licentie". De add-ons zijn daar bovenop wel zelf flexibel toe te wijzen. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze aanpak?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met deze aanpak aangezien Opdrachtgever zelf, zonder tussenkomst van leverancier, flexibel licenties moet kunnen muteren voor nieuwe en vertrokken medewerkers.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
177

Onderwerp:
Performance Eis 2

Vraag:

De Werkplek van de gebruiker ligt buiten de demarcatie van de oplossing. Is de opdrachtgever het hiermee eens?

Antwoord:

De in de Teams-client geïntegreerde applicatie, welke binnen de werkplek van de gebruiker gebruikt wordt, ligt binnen de demarcatie van de oplossing.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
178

Onderwerp:
Algemeen Eis 5

Vraag:

Het systeem is volledig vertaald naar de Nederlandse taal, maar opdrachtgever biedt een helpfunctie in de Engelse taal. Is dit akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord, want dit is in strijd met eis 1.5.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

179

Minimaal op te nemen c.q. te verwerken in concept SLA eis 2

Vraag:

Kan Opdrachtgever aangeven wat er bedoeld wordt met deze eis? Vanuit de dienst is er geen koppeling met qlik, wel zijn er voldoende standaard rapportages beschikbaar.

Antwoord:

Onderdeel van de opdracht is het realiseren van een koppeling voor Qlikview waarbij 1x per dag automatisch gegevens kunnen worden opgehaald (zie par. 3.2.4 leidraad). In de SLA dienen afspraken gemaakt te worden over het wijzigen van deze koppeling en het wijzigen van de geselecteerde gegevens welke worden opgehaald voor Qlikview (changemanagement afspraken).

Percelen: P1 1 perceel**Beantwoord op:** 27 feb. 2024**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

180

Onderwerp:

Minimaal op te nemen c.q. te verwerken in concept SLA eis 1

Vraag:

Wij monitoren alleen onze eigen (SIP) koppeling en diensten. Diensten zoals van Microsoft behoren niet tot ons domein en daardoor kunnen wij deze ook monitoren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt de vraag van Inschrijver niet. Het lijkt erop dat Inschrijver het woord 'niet' is vergeten. Anders begrijpt Opdrachtgever niet waarom Inschrijver akkoord vraagt voor een omgeving, welke niet haar domein is, maar welke ze toch zegt te kunnen monitoren.

N.B. Opdrachtgever laat deze eis niet vallen. Opdrachtnemer kan in samenspraak met Opdrachtgever bepalen hoe deze eis in te vullen.

Percelen: P1 1 perceel**Beantwoord op:** 27 feb. 2024**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

181

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, blz 24, 5.6 Geschiktheidseis: Kerncompetenties (referenties)

Vraag:

In de Nota van Inlichtingen vraag 128 wordt de referentie eis gewijzigd naar

dat het een fysieke of virtuele versie van de aangeboden SBC mag zijn. Dat op zich kwalificeert dat al als een wezenlijke wijziging, zoals deze in de Aanbestedingswet 2012 is gedefinieerd. Aanbestedende Dienst heeft dat kennelijk niet als zodanig beoordeeld. In vraag 133 voor de tweede Nota van Inlichtingen wordt gevraagd om voor aangeboden SBC een aparte (derde) referentie te mogen aanleveren. Indien Aanbestedende Dienst dat toestaat, is er (mede in combinatie met bovengenoemde wijziging) weldegelijk sprake van een wezenlijke wijziging aangezien daardoor de kring van potentiële gegadigden of potentiële Inschrijvers verandert wordt. Wat is hierop de visie van Aanbestedende Dienst?

Antwoord:

Opdrachtgever erkent dat door het aanpassen van de referentie eis n.a.v. vraag 133 van de tweede Nota van Inlichtingen er sprake is van een wezenlijke wijziging. Hierom zal er een rectificatie van de aankondiging van de opdracht plaatsvinden op TenderNed. Om andere potentiële inschrijvers een kans te geven zal de planning aangepast worden met een redelijke termijn om zich alsnog in te schrijven voor de opdracht.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 27 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.
182

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 28 SBC

Vraag:

Deze situatie en eis van de gemeente Haarlem t.a.v. de SBC is zeer specifiek. Bent u bereid om een referentie te accepteren waar de infrastructuur op een andere manier geregeld is?

Antwoord:

Inschrijver maakt niet duidelijk wat er 'zeer specifiek' is aan de situatie en eis, waardoor Opdrachtgever geen antwoord kan geven op de vraag van Inschrijver. Opdrachtgever verwijst Inschrijver wel naar aanpassingen bij de kerncompetentie. Dit zijn twee kerncompetenties geworden waarbij er één referentie per kerncompetentie wordt gevraagd.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 27 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
183

Onderwerp:

Architectuur en ontwerp eis nr 19

Vraag:

In de NVI-1 geeft u aan dat u begrijpt dat Teams voice binnen de VDI oplossing niet optimaal is maar dat u Teams Voice binnen en buiten de VDI desktop omgeving wenst te kunnen gebruiken. Inschrijver snapt dat u dit belangrijk vindt.

Inschrijver kan alleen garant staan voor de geluidskwaliteit indien u een speciale versie van Microsoft Teams gebruikt die geschikt is om onder VDI /Citrix te gebruiken. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
184

Onderwerp:

Programma van Eisen, Eis 14

Vraag:

Het syncen van de presence status tussen Teams en de contact center applicatie van inschrijver wordt beperkt door wat Microsoft toestaat. Effectief komt dit erop neer dat alleen de status 'in a call/on the phone' naar Teams gepusht kan worden. Bent u bereid om deze eis aan te passen?

Antwoord:

Opdrachtgever is niet bereid de eis aan te passen. Opdrachtgever zoekt een in Teams geïntegreerde oplossing en niet een embedded oplossing. Door integratie wenst opdrachtgever gebruik te maken van de in Teams en andere integraties aanwezige functionaliteit.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
185

Onderwerp:

PvE, Categorie 3: Architectuur en ontwerp, eis 13

Vraag:

Inschrijver gebruikt voor het contact center niet de Microsoft Teams client. De reden hiervoor is dat functionaliteiten voor de effectieve besturing van een contact center ontbreken in Microsoft Teams. Het is wel mogelijk om de in Microsoft Teams ge-embedde client van

inschrijver te gebruiken. Is dit akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Opdrachtgever zoekt een in Teams geïntegreerde oplossing en niet een embedded oplossing. Door integratie wenst opdrachtgever gebruik te maken van de in Teams en andere integraties aanwezige functionaliteit.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
186

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving; 3.1 Opdrachtoomschrijving en doel van de Opdracht

Vraag:

Inschrijver gebruikt voor het contact center niet de Microsoft Teams client. De reden hiervoor is dat functionaliteiten voor de effectieve besturing van een contact center ontbreken in Microsoft Teams. Het is wel mogelijk om de in Microsoft Teams ge-embedde client van inschrijver te gebruiken. Is dit akkoord?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 185.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
187

Onderwerp:

Huidige Mitel systeem

Vraag:

Aanbestedingsleidraad
".. 3.2.9 Migratie

De migratie dient in twee stappen plaats te vinden, waarbij een pilotgroep zoals een aantal afdelingen en de servicedesk, al eerder gebruik maakt van het nieuwe systeem. Het nieuwe systeem dient hierbij tijdelijk gekoppeld te worden aan het huidige Mitel-telefonie-platform. .."

- Kan Aanbestedende dienst (AD) aangeven wie de huidige partij is voor onderhoud van het bestaande Mitel systeem?
- Kan AD aangeven tot wanneer de (service) overeenkomst loopt op het

huidige Mitel systeem?

Antwoord:

Het onderhoudscontract loopt bij VoiceCon.
Het onderhoudscontract loopt tot 30-9-2024.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
188

Onderwerp:

Tot later vragen stellen n.a.v. antwoord NvI 1 vraag 19

Vraag:

NvI 1 d.d. 14-02-24 antwoord op vraag 19 geeft ruimte voor tweede vragenronde met vragen stellen tot nu 21-02-2024.

De uitvraag omvat een omvangrijk en voor de bedrijfsvoering van AD belangrijk traject. Voor AD is het daarnaast van groot belang dat Inschrijvers een goed en totaal beeld krijgen van de gevraagde/gewenste oplossing en diensten.

I.v.m. nu gelijktijdige vakantieperiode bij Inschrijver hierbij het verzoek om vragen te mogen stellen tot en met woensdag 28 februari 2024.

Antwoord:

N.a.v. antwoord vraag 181 is de planning aangepast en is er daardoor ook een derde ronde Nota van Inlichtingen toegevoegd. Inschrijvers kunnen tot 13 maart 2024 vragen sturen. Zie versie 1.2 van de Leidraad.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
189

Onderwerp:

Capaciteit SBC gewenste situatie

Vraag:

Bijlage 2.Beschrijving huidige telefonie-omgeving zegt over de huidige situatie m.b.t. de SIP-trunks:

".. 4.1.5 SIP-trunks

De telefonie-omgeving heeft twee SIP-trunks;

- Verbinding met VodafoneZiggo naar wereldwijde PSTN-netwerk.

Maximaal 120 telefoongesprekken. Aan deze SIP-trunk zijn de vaste nummerreeksen van gemeente Haarlem en Zandvoort gekoppeld en Zandvoort gekoppeld en 14023.

- Verbinding met T-Mobile (zakelijke 06-nummers van de gemeente).
Maximaal 60 telefoongesprekken.
.."

Is het akkoord dat Inschrijvers voor de nieuwe situatie moeten uitgaan van een totale capaciteit van $120+60=180$ kanalen voor de aan te bieden SBC?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord en heeft eis 28.3 daarom aangepast.
Een nieuwe versie v1.2 van het PvE is meegeleverd

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 27 feb. 2024
Label: Inhoud