

Derde nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Prijzenblad (3 ^e versie)		In het prijzenblad staan de posten “vaste telefonie kosten per maand” en de post “kosten SIP kanaal”. Dit zou in ons geval een dubbeltelling zijn. Mogen we één van de posten op 0 zetten?	Ja, dat mag zie in dit kader ook het antwoord op vraag en 3 en 143 in de nota van inlichtingen.
2.			In tabel wordt het aantal pagina’s op 4 gezet terwijl dit in de eerste Nvl naar 6 is verhoogd. Kan dit weer naar 6 worden verhoogd?	Abusievelijk is deze toegestane wijziging niet verwerkt in de in de tweede nota van inlichtingen bijgesloten tabel. Inschrijver treft bijgesloten een juiste weergave van de A4 in paragraaf 8.3 van de uitnodiging tot inschrijving in bijlage ‘Gunningscriteria’.
3.	NVI 2 vraag 19	8	Inschrijver geeft aan 130 FTE, maar hoeveel personen/gebruikers zijn dit? 1 FTE kan immers worden ingevuld door meerdere personen. Bedoelt BghU hier zowel Vast “ALS” Mobiel? Waarmee u aangeeft dat de gebruikers zowel een mobiel als vast telefoonnummer hebben waarop zij bereikbaar zijn? Dit zou ook in lijn liggen met het antwoord dat u geeft op vraag 27 van NVI 2.	Aanbestedende dienst geeft aan dat er 135 medewerkers werkzaam zijn bij BghU Elke medewerker van BghU heeft een mobiel nummer en zou een vast telefoonnummer kunnen krijgen. Dit betekent niet dat alle FTE gebruik maken en gaan maken van de telefonieoplossing. Zie ook het antwoord op vraag 19 van de tweede nota van inlichtingen.
4.	Tweede nota van inlichtingen, vraag 2		Aanbestedende dienst geeft aan: "maar stelt voor hiervoor een percentage van 50 % procent te hanteren." Inschrijver interpreteert dit antwoord als dat hiermee 50% bedoelt wordt van de aantallen in het Prijzenblad. Is deze aanname correct? Indien nee: hoe moeten wij dit percentage interpreteren?	Deze aanname is correct, maar het antwoord op deze vraag wordt herzien door de Aanbestedende dienst in het kader van het antwoord op 8 in deze derde nota van inlichtingen. Voor Aanbestedende dienst is de flexibiliteit om de named en/of concurrent gebruikslicenties en overige licenties maandelijks <u>op</u> en/of <u>af</u> te kunnen schalen zonder beperkingen van cruciaal belang. Beperkingen hierin zijn niet wenselijk aangezien dit leidt tot onnodige licentiekosten in relatie tot het aantal agents.

Derde nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Let op: Door de aanpassing op basis van het antwoord op 8 in deze derde nota van inlichtingen valt de eventuele schommeling in named en concurrent users ruim binnen de 50 procent marge van 40 en 8 named en concurrent gebruikslicenties. Deze zijn namelijk het minimum waarmee in de rustige periode wordt gewerkt en moet waar nodig maandelijks opgeschaald en weer afgeschaald kunnen worden.
5.	Tweede nota van inlichtingen, vraag 19		Hoeveel maanden per jaar is er sprake van rustige periodes waarin sprake is van minder dan 10 ingelogde agenten?	Ongeveer 6 maanden.
6.	Tweede nota van inlichtingen, vraag 19		Hoeveel maanden per jaar is er sprake van drukke periodes waarin er tussen de 10 en 40 agenten zijn ingelogd?	Ongeveer 4 maanden.
7.	Tweede nota van inlichtingen, vraag 19		Hoeveel maanden per jaar is er sprake van Piekdagen waarin sprake is van meer dan 40 en minder dan 60 ingelogde agenten?	Ongeveer 2 maanden.
8.	Tweede nota van inlichtingen, vraag 19		Aanbestedende dienst geeft aan "<i>Er zijn 130 FTE die zowel via een vast nummer of mobiel nummer bereikbaar zijn.</i>" Inschrijver interpreteert dit in samenhang met andere antwoorden als volgt: - 40 standaard gebruikers die NIET zullen inloggen als agent, én; - 80 agents die ingelogd al dan niet ingelogd kunnen zijn. Indien deze NIET zijn ingelogd als Agent, dan zijn dit Standaard gebruikers - 10 FTE's hebben uitsluitend een mobiele en geen vaste telefoonaansluiting Vraag 1: Is deze interpretatie correct? Vraag 2: Hoe vertaald zich dit naar het Prijzenblad? Het	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: 1. Nee en Aanbestedende dienst verduidelijkt dit als volgt: Het aantal FTE zijn alle medewerkers van Aanbestedende dienst en staan los van het totaal aantal agents. De Aanbestedende dienst heeft een standaardpool van 40 agents die in wisselde samenwerking parttime werken op verschillende dagen en tijdstippen. Deze standaardpool wordt in de piekperiode tijdelijk uitgebreid. Afhankelijk van de drukte (zie ook het antwoord op 5, 6 en 7 in deze nota van inlichtingen) is een x aantal agents gelijktijdig aan het werk en maakt daarbij op dat moment gebruik van de telefonie-oplossing:

Derde nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			aangepaste prijzenblad suggereert dat er maximaal 84 gebruikers zullen zijn!?	• In de rustige periode zijn er uit de standaardpool circa 8 agents gelijktijdig aan het werk en maken gelijktijdig gebruik van de telefonie-oplossing om inkomend belverkeer af te handelen; • In de drukke periode zijn er zijn er uit de standaardpool circa 40 agents gelijktijdig aan het werk en maken gelijktijdig gebruik van de telefonie-oplossing om inkomend belverkeer af te handelen; • In de piekperiode wordt de standaardpool tijdelijk uitgebreid naar 80 agents en zijn er circa 60 agents gelijktijdig aan het werk en maken gelijktijdig gebruik van de telefonie-oplossing om inkomend belverkeer af te handelen. 2. Aanbestedende dienst merkt op dat Inschrijvers ondanks de open opzet van Annex III Prijzenblad mogelijk verschillende licentiestructuren (named en/of concurrent) hanteren. Voor Aanbestedende dienst is het met name van belang dat hetgeen uitgewerkt onder punt 1 in dit antwoord functioneel mogelijk is, ongeacht de te hanteren licentiestructuur en dat benodigde named en concurrent licenties minimaal maandelijks op- en/of af te schalen zijn. Aanbestedende dienst wenst wel een uniform licentietarief om administratieve en controlelasten te voorkomen. In Annex III Prijzenblad wordt uitgegaan van de rustige periode - welke zes (6) maanden duurt- en waarbij er sprake is van de situatie waarin vanuit de standaardpool van 40 agents op verschillende dagen en tijdstippen circa 8 agents gelijktijdig in wisselende samenstellingen aan het werk zijn en gelijktijdig

Derde nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				gebruik maken van de telefonie-oplossing om inkomend belverkeer af te handelen. Deze licenties zijn vervolgens - afhankelijk van de periode- minimaal maandelijks op- en/of af te schalen. Aanbestedende heeft daarbij onderscheid gemaakt in named en concurrent licenties. Let op: Wanneer een prijsonderdeel niet van toepassing is en/of kosten verdisconteerd zijn in een andere post, is het indienen van nulprijzen op een subonderdeel (gele cellen) toegestaan. Zie ook het antwoord op vraag 3 en 143 in de nota van inlichtingen
9.	Tweede nota van inlichtingen, vraag 19		Inschrijver interpreteert de in dit antwoord genoemde aantallen als 80 named agents. Indien dit wordt vertaald naar Concurrent agents, is er sprake van 40 concurrent gebruikers en in rustige periodes kan dit 8 zijn. - Hoe vertaald zich dit naar het Prijzenblad in geval Inschrijver een keus maakt tussen Named of Concurrent gebruikerslicenties? - Op welke wijze kan Inschrijver aangeven of er sprake is van een aanbieding op basis van Named of Concurrent licenties?	Aanbestedende dienst begrijpt de onduidelijkheid en verduidelijkt dit als volgt: • Zie het antwoord op vraag 8 in deze derde nota van inlichtingen; • Zie het antwoord op vraag 8 in deze derde nota van inlichtingen.
10.	Tweede nota van inlichtingen, vraag 30		Aanbestedende dienst geeft aan de wens voor de Afsprakenmodule te laten vervallen. Hierdoor hoeven Inschrijvers geen rekening te houden met de mogelijkheid om deze wens op een later moment toe te voegen en bestaat het risico dat de Afsprakenmodule op een later gewenst moment niet kan worden toegevoegd aan de geselecteerde oplossing. Inschrijver stelt daarom voor om aanbiedingen die voorzien in	Inschrijver kan dit indien gewenst verwerken in kwaliteitswens 4 'Kansendossier', waarin dit als kans kan worden uitgewerkt.

Derde nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			de wens om de Afsprakenmodule te kunnen implementeren, toch op enigerlei wijze te waarderen met een specifiek aantal punten. Indien dit niet mogelijk blijkt, hoe voorkomt Aanbestedende dienst dat de Afsprakenmodule op een later moment niet kan worden toegevoegd?	
11.	Tweede nota van inlichtingen Nr2 & 19	1	Aanbestedende dienst geeft aan flexibel te willen zijn met het op- en afschalen van licenties. Het op- en afschalen is niet verwerkt in het prijzenblad, hier wordt met een aantal gewerkt waarbij in de praktijk de licenties aantallen over de maanden zal variëren. Een oplossing die dit volledig ondersteund wordt hierdoor (financieel) gelijkgesteld aan een oplossing die dit niet of gedeeltelijk niet ondersteund. Inschrijver stelt voor om een separate tabel op te nemen waarbij (fictieve) aantallen per maand zijn opgenomen en de sommatie van die tabel wordt genoteerd in het prijzenblad.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Het onderverdelen van licenties leidt tot administratieve en controlelasten en derhalve wenst Aanbestedende dienst uniforme licentietarieven. Een en ander conform de uitleg in het antwoord op 8 in deze derde nota van inlichtingen waaraan iedere oplossing van de iedere Inschrijver dient te voldoen. Indien de telefonie-oplossing flexibeler kan op- en afschalen dan geëist in het antwoord op 8 in deze derde nota van inlichtingen, kan Inschrijver dit desgewenst uitwerken in het programma van wensen – kwaliteit, kwaliteitswens 1 bullet 1.
12.	Tweede nota van inlichtingen Nr 19		Inschrijver vat de aantallen als volgt samen: • Totaal aantal gebruikers 130 • Aantal named agenten 80 • Aantal gelijktijdige agenten 40 • Aantal Ingangen naar een keuzemenu: 15 • Hunt en wachtrijen: 15 • Aantal SIP kanalen per maand op- & af te schalen • Maandelijks afschaalbaar • Per direct opschaalbaar Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat bovenstaande punten correct zijn	Zie het antwoord op 8 in deze derde nota van inlichtingen inzake agents en schaalbaarheid. De overige zaken zijn correct weergegeven en conform de aantallen in Annex III Prijzenblad.

Derde nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
13.	Annex III Prijzenblad Regel 30, 31 & 32		In het prijzenblad wordt een prijs per maand gevraagd voor de features; huntgroep, keuzemenu en wachtrij. Het aantal waarmee gecalculeerd dient te worden is, 15 stuks. Zijn dit 15 Huntgroepen, keuzemenu's en wachtrijen? Inschrijver kan deze aantallen lastig matchen met een aantal van 40 gebruikers	Aanbestedende dienst wenst meerdere huntgroepen te kunnen creëren om ervoor te zorgen dat inkomend belverkeer wordt beantwoord door de juiste personen en/of groep van personen en/of eventueel een voicemail.
14.			Aanbestedende dienst wenst een deel van het functioneel beheer zelf uit te voeren. De werkzaamheden zijn opgenomen onder P.E.41. Bij kwaliteitseis 5 heeft Aanbestedende dienst geen ruimte opgenomen om het functioneel beheer van de omgeving te beoordelen. Inschrijver stelt dat dit hier significante verschillen zijn tussen de aangeboden oplossingen. Waarop opgemerkt wordt dat het functioneel beheer Naar alle waarschijnlijkheid bestaat (een deel van) de functioneel beheerders uit agents. (NvI 1- 203). Een intuïtieve beheer omgeving is hierbij van groot belang. Inschrijver stelt voor om hiervoor tijd te reserveren, zodat Aanbestedende dienst een goede indruk krijgt van de beheer omgeving.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel. Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver een herziene en in bijlage gunningscriteria.
15.	NvI1, vraag 105	24	De in deze vraag voorgestelde (en door Opdrachtgever geaccepteerde) maximale aansprakelijkheden per gebeurtenis en per kalenderjaar zijn nog steeds aanzienlijk hoog ten opzichte van de verwachte omzet per kalenderjaar. De bedrijfseconomische risico's die gepaard gaan met de huidige maximale hoogte van de aansprakelijkheid zijn voor Inschrijver op dit moment te groot. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom de maximale aansprakelijkheid te beperken tot	Deze vraag had door Inschrijver gesteld moeten worden in de tweede nota van inlichtingen en wordt niet inhoudelijk beantwoord door de Aanbestedende dienst.

Derde nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			eenmaal de jaarlijkse omzet per gebeurtenis, en tweemaal de jaarlijkse omzet per kalenderjaar.	
16.	Nvl1, vraag 235	58	Aanbestedende dienst geeft aan dat de kans klein is dat zij een beroep doet op de voortijdige opzegmogelijkheid. Omdat deze opzegmogelijkheid een invloed heeft op de tarifiering verneemt Inschrijver graag in welke situaties Aanbestedende dienst hier gebruik van denkt te maken. Kan Aanbestedende dienst hierover meer informatie verschaffen?	Deze vraag had door Inschrijver gesteld moeten worden in de tweede nota van inlichtingen en wordt niet inhoudelijk beantwoord door de Aanbestedende dienst.
17.	Nvl2, vraag 2	1	Inschrijver veronderstelt dat Opdrachtgever met '50%' doelt op de minimaal gegarandeerde aantallen bij aanvang contract, kunt u dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 4 van deze derde nota van inlichtingen.
18.	Nvl1, vraag 218 Annex III Prijzenblad	53	Voor Inschrijver is de huidige opzet van het prijzenblad te beperkt om de aan te bieden dienstverlening in kolom B en C op de juiste wijze te offren. Bijvoorbeeld een AD-koppeling en rapportage functionaliteit kunnen niet separaat geprijsd worden. Kan Opdrachtgever hierin adviseren, of flexibiliteit bieden om extra regels in het prijzenblad op te nemen zodat er geen onduidelijkheid bestaat over het aangeboden type dienstverlening en/of aantallen?	Deze vraag had door Inschrijver gesteld moeten worden in de tweede nota van inlichtingen en wordt niet inhoudelijk beantwoord door de Aanbestedende dienst. Let op: Kosten kunnen altijd verdisconteerd in de Overige eenmalige kosten of 'Overige kosten per maand' in cel D8 en D14 van Annex III Prijzenblad tabblad 'Prijswens 1'.
19.	Nvl2, vraag 14	7	Kan Opdrachtgever aangeven per wanneer de nieuwe IT infrastructuur gebaseerd op Windows 365 operationeel is?	De planning is dat de nieuwe IT-infrastructuur op 1 mei 2024 volledig in productie is.
20.	Nvl2, vraag 14	7	Wenst Opdrachtgever een aanbieding die direct integreert met de doelarchitectuur gebaseerd op Windows 365, of moet de aangeboden oplossing al eerder met de huidige architectuur geïmplementeerd worden?	Aanbestedende dienst wenst dat de aanbieding integreert met de nieuwe IT-infra structuur en niet met de huidige IT-infrastructuur.
21.	Tweede nota van inlichtingen Vraag 12		Is de aanbestedende dienst ervan op de hoogte dat het aantal SIP-verbindingen in het prijzenblad is vastgesteld op 50 en het	Zie het antwoord op vraag 5 tot en met 9.

Derde nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			maximale aantal agenten is vastgesteld op 60? In deze situatie is er een tekort aan het totale aantal gelijktijdige gesprekken.	
22.	Uitnodiging tot Inschrijving P.E.41		Is de aanbestedende dienst ermee akkoord dat het proces voor het aanmaken van nieuwe medewerkers verloopt via de servicedesk van de opdrachtnemer?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel en wenst zelf medewerkers aan te kunnen maken.
23.	Tweede nota van inlichtingen Vraag 1:		Kan de aanbestedende dienst een gedetailleerde specificatie leveren van zowel binnenlandse als buitenlandse uitgaande gesprekken? Voor buitenlandse gesprekken ontvangen we graag een specificatie per land.	Inschrijver treft bijgesloten de ontvangen specificatie van het uitgaande belverkeer van de Aanbestedende dienst. Zie ook bijlage Specificatie uitgaand belverkeer.
24.	Tweede nota van inlichtingen Vraag 14:		- Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de implementatie van de nieuw beoogde oplossing wordt voorzien op het nieuwe platform Windows 365/Azure? - En dat de telefonie applicaties werken vanuit de nieuwe virtuele desktop en niet op de beschikbare fat/thin-clients.	In volgorde van het door Inschrijver gevraagde: - Aanbestedende dienst kan dit bevestigen - Aanbestedende dienst verwacht een SaaS -oplossing
25.			Informatie uitgaand belverkeer	Inschrijver treft bijgesloten de ontvangen specificatie van het uitgaande belverkeer van de Aanbestedende dienst. Zie ook bijlage Specificatie uitgaand belverkeer.
26.			Mogen er nog aanvullende vragen gesteld worden?	Nee, de Aanbestedende dienst heeft in de nota's van inlichtingen alle binnengekomen vragen voldoende beantwoord en de opzet zo aangepast dat iedere Inschrijver een mogelijkheid heeft om in te schrijven en in bezit is van relevante informatie.