Nota van Inlichtingen behorende bij:
Europese Openbare Aanbesteding 23.310-BV Telefonie op basis van Microsoft Teams EV.

Nota van inlichtingen nummer :	2
Datum:	09-02-2024

Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de inschrijvingsleidraad.
De gestelde vragen (nr. **1** tot en met **57**) zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn letterlijk overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Deze Nota van Inlichtingen is ter beschikking gesteld op www.tenderned.nl

Uiterlijke datum inschrijving:	**23 februari 2024 / 10:00 uur**

Historie

Nota van inlichtingen 1 bevatte vraag	1 tot en met 52
Nota van inlichtingen 2 bevatte vraag	53 tot en met 57

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1.	Inhoud	PvE Eis 58	Kunt u aangeven wat de gestelde eisen zijn waar de factuur aan moet voldoen?	Zie Artikel 7 van de conceptovereenkomst, bijgevoegd bij de publicatie
2.	Inhoud	prijzenblad	In het prijzenblad kunnen we o.i. alleen eenmalige kosten invullen, graag willen we ook maandelijkse kosten kunnen invullen. Kan het prijzenblad daarop worden aangepast?	Wij zullen in het prijzenblad ook een post plaatsen voor de “maandelijkse kosten”. Deze vermenigvuldigen wij dan met 48, zodat de kosten over de totale initiële contractduur ook bekend zijn en we alle inschrijvers o.b.v. één bedrag (voor vier jaar) kunnen beoordelen voor zowel de eenmalige als de periodieke kosten. Omvang van de aanbesteding is dan: maandelijkse kosten x 48, overige kosten eenmalig (zie bijgevoegd prijzenblad).
3.	Uitvoering	gt vast	Hoe zit het met de gt vast aansluiting? Mogen we deze porteren? Of zit de Gemeente nog vast aan een lopend contract.	Wij hebben geen GT vast aansluitingen. Wel SIP-lijnen. Deze kunnen wel worden geporteerd.
4.	Uitvoering	aanbesteding	In 40 & 41 wordt gesproken over data dump. Mag dit ook een rechtstreekse koppeling zijn (bi koppeling)	Dit mag ook een rechtstreekse koppeling (bi koppeling) zijn.
5.	Uitvoering	aantallen	Klopt het dat wij in het prijsoverzicht geen aantallen zien van het aantal teams gebruikers en het aantal contactcenter gebruikers, en supervisors	U (alle betrokkenen) kunt uitgaan van 2 supervisors, 15 KCC medewerkers, en 335 teamsgebruikers. Dit zullen wij ook aangeven in het aangepaste prijzenblad, bij deze NVI.
6.	Uitvoering	aanbesteding	Welke omnichannel kanalen wenst u in de toekomst te gaan gebruiken? Whatssapp, Chat, etc	Valt buiten de scope van deze aanbesteding.

7.	Inhoud	Aantallen voor de gewenste/nieuwe situatie / Aantallen in Prijzenblad	Inschrijver mist voor de gewenste/nieuwe situatie en het kunnen invullen van het Prijzenblad aantallen. Kan Aanbestedende dienst (AD) aangeven van welke aantallen Inschrijvers moeten uitgaan voor de gewenste nieuwe situatie / Prijzenblad: M.b.t. MS Teams Phone: - Aantal Teams Phone gebruikers; - Aantal beoogde belgroepen in MS Teams Phone; M.b.t. geavanceerde functionaliteit voor KCC-groepen: - Aantal KCC Agenten, named en concurrent? - Aantal KCC Supervisors, named en concurrent? - Zijn deze Supervisors ook Agent? - Hoeveel gespreken worden er gemiddeld per maand afgehandeld op het KCC? - Hoeveel zijn er hiervan uitgaand en hoeveel inkomend? - Hoeveel van de inkomende gesprekken worden er gemiddeld per maand doorverbonden naar collega's / andere afdelingen (telefoniste functie)? - Hoeveel telefonische ingangen zijn er op het KCC? - Info over overige speciale groepen/schakelingen. Denk hierbij aan bijv. Piketdiensten, BHV- en calamiteitenscenario’s - Zijn er nog analoge of SIP aansluitpunten via MS Teams Phone nodig voor bijvoorbeeld	Zie antwoord op vraag 5 m.b.t. de aantallen. Gespreksduur, aantal gesprekken etc. zijn niet relevant voor deze aanbesteding. Analoge aansluitingen zijn niet (meer) van toepassing.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			Intercoms/lifttoestellen? - Hoeveel fax-nummers nog nodig? - Inkomend of ook uitgaand faxen met deze nummers?	

8.	Inhoud	Huidige situatie	Inschrijver mist is de aanbestedingsstukken nog wat informatie over de huidige situatie. De vragen die Inschrijver hierover heeft zijn: - Wie is de huidige provider voor netlijnen/belverkeer - Hoe lang loopt deze overeenkomst nog? Einddatum? - Wie is de huidige provider voor mobiele abonnementen? - Hoe lang loopt deze overeenkomst nog? Einddatum? - Hoeveel mobiele abonnementen zijn er? - Huidige telefoniesysteem merk/type? - Hoe lang loopt deze overeenkomst nog? Einddatum? - Welke partij heeft dit systeem in onderhoud? - Gegevens over huidige Internet toegang? - Hoe ziet de werkplek er uit m.b.t. ICT? - Welke mobiele devices zijn in gebruik? - Hoe ziet de remote-/thuiswerkplek er uit m.b.t. ICT? - Huidige speciale randapparatuur. Denk hierbij aan analoge aansluitpunten, lifttoestellen / intercom / fax e.d.? - Overige relevante info m.b.t. de huidige bestaande ICT-omgeving - Inventarisatie bij (key)gebruikers huidige knelpunten - Inventarisatie bij management huidige knelpunten en gewenste nieuwe situatie	Huidige provider voor de SIP lijnen en de nummerblokken is Tele2, deze overeenkomst is eindig en de lijnen en blokken kunnen (in de toekomst) worden geporteerd. Overige uitvraag vallen buiten de scope van deze aanbesteding en zijn dus niet relevant.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			- Hoeveel belminuten per maand zijn er gemiddeld afgelopen jaar geweest op de huidige netlijnen (NL naar vast en mobiel + EU naar vast en mobiel) - Welke Doorkiesnummers zijn er in gebruik: - Enkelvoudig nummers? - 10-tal Nummerblokken? - 100-tal Nummerblokken? - 1000-tal Nummerblokken?	
9.	Inhoud	Inhoud prijzenblad	Welke componenten verwacht u onder de Cloud Connect dienst op regel 16 van het prijzenblad.	Alle technische componenten om Telefonie op basis van Microsoft Teams via de cloud mogelijk te maken.
10.	Inhoud	Scope van de opdracht	Is onze aanname correct dat SIP-trunking, inclusief nummerblokken onderdeel uitmaken van de scope. Zo ja, kunt u dan inzicht verschaffen in het aantal benodigde kanalen, nummerblokken en het huidige nationale verbruik over de afgelopen 3 maanden.	Zie antwoord op vraag 8
11.	Inhoud	Bijlage 2 Prijzenblad Telefonie op basis van Microsoft Teams def.	Regel 16: Wat verstaat Gemeente Edam Volendam onder “Cloud Connect”?	Zie antwoord op vraag 9
12.	Inhoud	Netlijnen en belverkeer in de scope?	Bijlage 3 Programma van Eisen, Pag. 3 / Eis nr 5 Gemeente Edam-Volendam eist gebruik te maken van bestaande nummers. Verwacht Gemeente Edam-Volendam ook een aanbieding voor ontsluiting van de netlijnen met behoud van nummers of gaat inschrijver uit van ontsluiting o.b.v de huidige provider?	Zie antwoord op vraag 8

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
13.	Inhoud	Huidige belverkeer	Bijlage 3 Programma van Eisen, Pag. 3 / Eis nr 5: Kan Gemeente Edam-Volendam voorzien in meer informatie m.b.t. de huidige provider evenals verbruiksgegevens?	Zie antwoord op vraag 8
14.	Inhoud	Aantallen KCC agenten	Bijlage 3 Programma van Eisen, Hoofdstuk Eisen telefoonoplossing. Kan Gemeente Edam-Volendam aangeven hoeveel KCC agenten gelijktijdig actief zijn evenals het totaal aantal vaste KCC agenten en het gemiddelde aantal extern ingehuurde?	Zie antwoord op vraag 5
15.	Inhoud	Eis 43 - Outlook koppeling	U vraagt dat de beschikbaarheid van de medewerker op basis van de Outlook agenda kan worden getoond. Voor welk gebruikersprofiel en van welke medewerkers dient deze informatie inzichtelijk te zijn?	Van alle medewerkers.
16.	Inhoud	Eis 43 - koppeling status ingesprek zijn	U vraagt dat de beschikbaarheid van de medewerker op basis van in gesprek zijn ((beeld)bellen) kan worden getoond. Voor welk gebruikersprofiel en van welke medewerkers dient deze informatie inzichtelijk te zijn?	Van alle medewerkers

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
17.	Inhoud	PvE Eis 6	Eis 6 van het PvE zegt: "De diensten van de Inschrijver worden redundant aangesloten op netwerk van de Opdrachtgever. Deze redundante verbinding heeft een beschikbaarheid (uptime) van ≥ 99,95% per jaar. .." Voor bellen met MS Teams wordt de MS Teams Phone cloud via de aan te beiden oplossing van Inschrijver ontsloten met de netlijnen (sip-trunk). De ontsluiting van de klantlocatie(s) (netwerk van opdrachtgever) gaat dan via de bestaande internetverbindingen. Is dat akkoord in kader van deze Eis?	Dat is akkoord.
18.	Inhoud	Inschrijvingsleidraad - 4.2 Geschiktheidseis(en)	Wij zijn het certificeringsproces voor ISO9001 (kwaliteitsmanagement) en ISO27001 (informatiebeveiliging) gestart en we streven ernaar om het volledig af te ronden in 2024. Onze vraag aan u is of het akkoord is dat wij momenteel bezig zijn met het certificeringsproces en dat de afronding is gepland voor 2024. Is dit in lijn met de eisen en verwachtingen van deze Europese aanbesteding? Mocht er aanvullende informatie of documentatie nodig zijn met betrekking tot ons certificeringsproces, dan willen wij deze uiteraard met u delen.	Daar zijn wij mee akkoord.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
19.	Inhoud	Inschrijvingsleidraad pagina 5	Edam-Volendam hanteert een 'Mobiel Tenzij' beleid voor haar medewerkers. Bedoelt u hiermee de medewerkers hebben een mobiel device waarop ze bereikbaar moeten zijn en mee kunnen bellen?	Ja
20.	Inhoud	Inschrijvingsleidraad pagina 5	Edam-Volendam hanteert een 'Mobiel Tenzij' beleid voor haar medewerkers. Volstaat een oplossing waarbij met het mobiele device met een vast nummer kunnen bellen en gebeld worden?	Ja, wij gaan er echter van uit dat de mobiele nummers ook kunnen worden gebruikt via het device.
21.	Inhoud	Inschrijvingsleidraad pagina 5	Het mixen van persoonlijke bereikbaarheid via het mobiele en vaste nummer raden wij af. Is het toegestaan om een aanbieding te doen waarbij de bereikbaarheid primair via het bedrijfsnummer ingeregeld wordt die een terugval op het mobiele nummer heeft? Met deze werkwijze voorkom je dat medewerker van de gemeente het mobiele nummer moeten 'adverteren' via bijvoorbeeld de e-mail handtekening of onderaan een brief, flyer of website	Ja
22.	Inhoud	Inschrijvingsleidraad/Algemeen	Is er een beleid of kader vastgesteld rondom communicatie? Let op dit gaat breder dan telefonie alleen, dit gaat ook over het gebruik van de aanwezigheidsassistent in Teams, het gebruik van de agenda in Outlook, wanneer gebruiken jullie chat, meetings f2f, meetings online etc.	Ja, daar zijn afspraken over gemaakt. Waar die ontbreken worden die nog opgesteld.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
23.	Inhoud	Programma van Eisen/Algemeen	Het is ons niet geheel duidelijk waar het demarcatiepunt ligt tussen KCC en Groepsbereikbaarheid van afdelingen (denk aan burgerzaken, vergunningen, beheer openbare ruimte maar ook finance, personeelszaken, ICT helpdesk etc.). Is het de bedoeling dat die groepsbereikbaarheid met standaard Teams (met Auto Attendant en Call Queue) worden ingevuld en dat enkel het hoofdnummer via het KCC loopt. In dat geval heeft het KCC voornamelijk een oplossend vermogen voor de meest eenvoudige vragen en doorschakelfunctie als er een inhoudelijke vraag gesteld wordt. Kunt u het demarcatiepunt verduidelijken svp?	Uw aanname is correct.
24.	Inhoud	PvE, 2, eis nr 8	Wat bedoelt opdracht gever met Eis nr. 8: “Gecertificeerd door Microsoft voor integratie met Microsoft Teams Phone system”, kunt u de manier van certificeren verder specificeren?	Wij gaan uit van een door Microsoft gecertificeerde telefonie oplossing.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
25.	Inhoud	PvE, 2, eis nr 17	Wat bedoelt opdrachtgever met eis nr 17: “een automatisch telefonisch klanttevredenheids-onderzoek”? Kunt u dit nader specifieren en indien u dit op dit moment reeds gebruikt, kunt u de werking daarvan nader toelichten?	Wij bedoelen het exact zoals het is geformuleerd, dat een beller via feedback én een cijfer zijn tevredenheid kan aangeven middels gesproken bericht.
26.	Inhoud	PvE, 2 eis nr 50	Inschrijver heeft meerdere prio’s onderverdeeld, meer dan een prio 1 & prio 2, met afwijkende tijden. Zo kan het voorkomen dat standaard een andere prio meer dan 8 uur in beslag mag nemen, mag hier een afwijkend voorstel met prio classificatie voor worden gedaan?	Daar gaan wij mee akkoord

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
27.	Inhoud	Prijzenblad	In het prijzenblad staat, zoals wij dit lezen, één cel voor “Cloud connect”, wilt u hierin de maandelijkse totaalprijs zien van de gecertificeerde Microsoft Teams Phone + KCC oplossing?	Zie antwoord op vraag 2 en 9.
28.	Inhoud	Inschrijvingsleidraad, 1.1	Kunt u aangeven hoeveel gebruikers van de 350 medewerkers u in de nieuwe situatie in totaal wilt uitrusten met een vast telefoonnummer? Er van uitgaande dat een agent in een wachtrij een eigen vast telefoonnummer krijgt?	Alle medewerkers, zie antwoord op vraag 15 en 16.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
29.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 3.4 sub ii) pagina 8	Artikel 3.4 sub ii) verwijst onder meer naar artikel 4.3. Kennelijk dienen de risico analyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risico analyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen beprijzen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is, verplicht stelt?	Onder hoofdstuk 4.2, geschiktheidseisen, wordt gevraagd uw beroepsbekwaamheid aan te tonen middels een referentie. Uw ervaring met het leveren van het binnen deze aanbesteding gevraagde, waardoor uw de risico's al heeft onderkend, is voor ons voldoende grond aan te nemen, dat u voldoet aan 3.4 sub ii, en de risico's dus meeneemt in uw prijsstelling.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
30.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 4.2 pagina 9	Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de hier bedoelde termijnen en einddatum dusdanig ruim te formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?	Wanneer in het implementatieplan een termijn wordt gesteld met een marge van 2 weken, is dat voor ons geen reden dit niet te rechtvaardigen. Tevens zullen wij bij overschrijding van een dergelijke datum met een week, geen rechtelijke stappen ondernemen. Bij overschrijding zullen wij altijd in contact treden met de leverancier, aangezien wij er van uit gaan dat zowel opdrachtgever als opdrachtnemer dezelfde belangen nastreeft met betrekking tot de implementatie van het gevraagde. Van data waardoor wettelijke termijnen worden overschreden is in deze overeenkomst geen sprake.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
31.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 4.3 pagina 9	Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Beëindiging betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadeplichtig te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Zie antwoord op vraag 29. De opdracht bestaat uit het leveren van een telefonieoplossing conform hoofdstuk 1.6 van de leidraad. U heeft dit al eerder gedaan (referentie) waardoor u de risico's onderkent (als markt zijnde). Wij vragen geen separate risicoanalyse uit m.b.t. deze aanbesteding. Uiteraard dient u wel aan zowel het programma van eisen als de geschiktheidseisen te voldoen.
32.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 5.5 pagina 11	Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Wij voorzien geen problemen die voortkomen uit het applicatielandschap. Wij zijn echter bereid artikel 5.5 te laten vervallen, aangezien u niet exact op de hoogte bent van betreffend landschap. Uiteraard dient u wel aan zowel het programma van eisen als de geschiktheidseisen te voldoen.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
33.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 7.5 pagina 13	De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?	Wij gaan akkoord met uw voorstel m.b.t. de tweede kans én de uitsluiting van de schadevergoeding.

34.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 7.10 pagina 14	Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de	Bij vertragingen of tekortschieten aan de zijde van Leverancier zullen wij altijd in contact treden met de leverancier, aangezien wij er van uit gaan dat zowel opdrachtgever als opdrachtnemer dezelfde belangen nastreeft met betrekking tot de implementatie van het gevraagde. Om druk te kunnen houden op naleving door de leverancier om betreffende vertragingen of tekortschieten op te lossen, zullen wij daarom in dat geval-waarvan wij hopen dat dat niet gebeurd- 50% van de afsluitende factuur betalen, in afwachting van de oplossingen. Wanneer deze er zijn en de oplossing werkt conform afspraak, zal terstond het resterende bedrag worden betaald.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?	
35.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 8.9 pagina 15	Ontbinding is een zwaar middel en moet niet te snel open staan voor gebruik. Dit zou kunnen leiden tot weerstand tegen te ambitieuze service levels wat niet in het belang is van opdrachtgever. Ook wordt door het voorkomen van (naar zijn aard disproportioneel) "dubbel straffen" (bijvoorbeeld: een boete en schade en ontbinding) dit artikel evenwichtiger en acceptabeler voor leveranciers waardoor de weerstand tegen brede aanvaarding van GIBIT minder zal zijn. Daarom verzoekt Inschrijver u de laatste zin te vervangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / malus / verbeurte van service credits) aan verbonden is zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie".	Conform eis 50 in het PVE zullen er nog afspraken in een SLA en/of DAP worden neergelegd. Hierin zullen de eisen, zoals gesteld onder eis 50, worden neergelegd. Artikel 8.9 GIBIT stelt het volgende: “Betaalde sancties (als onderdeel van de afgesproken maatregelen) worden in mindering gebracht op de eventueel te betalen schadevergoeding.” Dit is in het voordeel van de opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat overigens uit van ervaring en kunde (zie ook antwoord op vraag 29) van opdrachtnemer, waardoor schadevergoedingen écht een laatste redmiddel zouden zijn.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
36.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 8.10 pagina 15	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat":	Wij houden vast aan dit artikel. Uw oplossing moet kunnen voorzien in het kunnen voldoen aan het overeengekomen gebruik m.b.t. 8.10 ii, 8.10 iii en 8.10 iv. Relevante wet- en regelgeving zijn niet verbonden aan de oplossing.
37.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 8.12 sub ii) pagina 16	U vraag om een cloud applicatie. Het kenmerk van cloud is dat klanten alleen een dienst, in dit geval de terbeschikkingstelling van een cloud (SaaS)-applicatie afnemen. Er worden continue updates uitgevoerd aan de applicatie voor al onze klanten. Wij verzoeken u daarom dit artikel niet van toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?	Hier gaan wij mee akkoord

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
38.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 10.1 pagina 18	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?	M.b.t. 10.1 GIBIT kunnen wij m.b.t. de ICT prestatie (i) instemmen met uw wijziging naar “leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat”… M.b.t. de inzet van personeel (ii), termijn van 2 jaar acceptatie onderhoud (iii) en het voldoen aan de relevante Wet- en regelgeving (iv) niet.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
39.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 10.2 pagina 19	Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.	Tweede volzin: 'Indien Leverancier van mening is dat Opdrachtgever geen beroep kan doen op de garantiebepalingen, omdat de afwezigheid van een Gebrek niet behoort tot de gegarandeerde eigenschappen of de aanwezigheid van het Gebrek terug te voeren is op niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken of op niet door Leverancier geleverde of geadviseerde Programmatuur of apparatuur, rust de bewijslast terzake op Leverancier.' Wij houden vast aan artikel 10.2 Als leverancier iets vindt m.b.t. een gebrek aan zijn prestatie of delen daarvan, dan ligt de bewijslast ook bij de leverancier. Andersom idem.

40.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 13 pagina 20	In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tienmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintigmaal de jaarvergoeding per jaar. Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000, -- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000, -- per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar. Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag. Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS diensteverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een	M.b.t. de aansprakelijkheid willen wij niet disproportioneel zijn. Wij gaan akkoord voor "totale schade" met een max van 5x de jaarvergoeding en voor de overige schade met 2x de jaarvergoeding.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
			opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts een half miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren. Kortom, met het hanteren van deze aaansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 aan te passen.	

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
41.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 13.1 pagina 20	Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.	Daartoe zijn wij bereid

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
42.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 13.3 en 13.4 pagina 20	Bent u bereid verschillende caps op te nemen van: - per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen; - per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding; - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt. Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.	Zie antwoord op vraag 40

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
43.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 13.5 pagina 20	Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	Wij zijn bereid artikel 13.5, sub i, iii, iv te laten vervallen conform uw voorstel in vraag 43.
44.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 13.6 pagina 21	Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid	Daartoe zijn wij bereid.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
45.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 17.3 pagina 23	1) Inschrijver verzoekt u in art. 17.3 te bepalen dat het Gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende afspraken, niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zal zijn. Toelichting: overdraagbare en/of exclusieve en/of sublicentieerbare licenties zijn in de regel (veel) duurder dan licenties die niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zijn. Dit terwijl een ruimere licentie ook niet altijd nodig is voor het doel waar de Overeenkomst voor wordt aangegaan. Ook zullen leveranciers niet bereid respectievelijk bij machte zijn om dergelijke licenties te verlenen op hun standaardsoftware of op software van derden. Gebruikelijk is derhalve dat de licentie bij gebreke van andersluidende afspraken beperkt zal zijn zoals hierbij is voorgesteld door leverancier. Bent u hiertoe bereid? 2) Verveelvoudigen en/of openbaarmakingen zijn meestal niet noodzakelijk en in dit artikel wordt niet duidelijk wanneer dit wel het geval mocht zijn. De laatste zin dient derhalve te vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Hiertoe zijn wij bereid

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
46.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 17.4 pagina 23	Is de interpretatie van inschrijver juist dat deze artikelleden uitsluitend zien op maatwerksoftware dat in opdracht van de opdrachtgever - tegen betaling - wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade, waarvan het IE expliciet wordt overgedragen bij overeenkomst?	Uw interpretatie is juist.
47.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 20.10 pagina 28	Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deelovereenkomsten namelijk als één geheel van de ICT prestatie.	Nee, daar zijn wij niet toe bereid. Gedeeltelijke ingebrekestelling is o.i. ook mogelijk, waarbij eventuele andere processen doorlopen.
48.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 20.12 pagina 29	Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?	Nee, wij houden vast aan artikel 20.12

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
49.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 20.14 pagina 29	Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?	Daartoe zijn wij bereid
50.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 22.6 pagina 31	Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.	Daartoe zijn wij bereid.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
51.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 25.3 pagina 33	Andere derden kunnen bestaan uit grote toeleveranciers zoals Microsoft en HP. Het is onmogelijk om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de BIG of andere door opdrachtgever opgelegde informatiebeveiligingsnormen. Inschrijver verzoekt u daarom "andere derden" te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Artikel 25.3 gaat over personeel, consultancy. Als die door inschrijver worden ingehuurd, kan inschrijver daar ook de afgesproken beveiligingseisen als leidend opleggen.
52.	Juridisch, Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT.	GIBIT Art. 30.2 pagina 36	Inschrijver verzoekt u de kosten van deze maatregelen in ieder geval voor rekening Opdrachtgever te laten komen.	Hiertoe zijn wij bereid. In betreffend artikel staat beschreven “allen tegen een redelijke vergoeding”.
53.	PVE	Eis 4. Schaalbaarheid	Dient de schaalbaarheid van de gelijktijdige gesprekskanalen dynamisch met het aantal gebruikers licenties en agent licenties op en af te schalen? Als dat niet het geval is kunt u dan aangeven hoeveel SIP kanalen u totaal nodig heeft?	Ja.
54.	PVE	Eis 17.	wordt een KTO geëist op basis van cijfers en ingesproken feedback. Onze oplossing ondersteund alleen cijfers kunt u bevestigen dat dit akkoord is.	Cijfers is voldoende. Ingesproken feedback heeft wel meerwaarde.
55.	PVE	Eis 26. afwezigheidscodes	Onze aanname is dat u wilt kunnen rapporteren op deze afwezigheidscodes kunt u dat bevestigen?	Correct.
56.	N.a.v. NVI1	NVI 1, NR. 23.	Kunt u aangeven hoeveel afdelingen u in het KCC verwacht (call queues/wachtrijen), waarover de 15 KCC medewerkers verdeelt zijn? Daarnaast zou ik toch graag inzicht krijgen in hoeveel standaard teams call queues u wenst voor de groepsbereikbaarheid? En wat uw overweging is om een standaard Teams call queue te kiezen boven een KCC call que	Drie KCC call queue licenties. +/- 25 standaard teams call queues.

Nr	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
57.	Leidraad	Gunningscriteria aantal pagina's	Onder 5.3 Programma van wensen/ Gunningscriteria staat het volgende: De inschrijvers worden verzocht om ten aanzien van elk der onderstaande wens een antwoord te geven. Per Gunningscriterium wordt aangegeven hoeveel pagina's u mag spenderen. Na bestudering van de documenten kunnen wij nergens terugvinden hoeveel pagina's wij mogen spenderen? Kunt u aangeven per gunningscriterium hoeveel pagina's we mogen gebruiken? Tevens stellen wij voor om lettertype Arial 10 te gebruiken bent u ook hiermee akkoord?	Excuus voor het ontbreken van de aantallen pagina's bij de gunningscriteria. Wij gaan akkoord met uw voorstel m.b.t. lettertype en grootte Arial 10. Aantallen: 5.3.1 Gunningcriterium 1: Implementatieplan: 5 pagina's all-in. 5.3.2 Gunningcriterium 2: Adoptie gebruikers van het nieuwe systeem: 3 pagina's all-in. 5.3.3 Gunningcriterium 3: Rapportage mogelijkheden: 3 pagina's all-in. 5.3.4 Gunningcriterium 4: Supervisor en (nieuwe) medewerkers: 2 pagina's all-in.