

Dit bestand bevat de nota van inlichtingen 1 d.d. 18 december 2023 voor de Europees openbare aanbesteding Telefonie - Gemeente Veendam, gemeente Pekela, GRID NV en Afeer met referentienummer: 2023-053115

Indien u naar aanleiding van deze nota van inlichtingen nog vragen heeft,
kunt u deze stellen tot 11 januari 2024, 12:00 uur.

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatie vraag	Antwoord
1	Offerteaanvraag		Microsoft Teams functionaliteiten	Opdrachtgever stel in 2.3 Perceel 2: "Vaste telefonie: een telefonievoorziening voor het gebruik van vaste telefoonnummers, waarbij de afhandeling van telefoongesprekken van en naar deze nummers primair vanuit Microsoft Teams plaatsvindt." Vervolgens stel Opdrachtgever eisen aan het functionaliteiten mbt het communicatieplatform. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever de eisen mbt tot Teams functionaliteit om te zetten naar een informatievraag of te laten vervallen. De reden hiervoor is, Teams is een standaard oplossing, die gelijk is voor iedere Inschrijver, hierop kan een Inschrijver zich niet onderscheiden. Gaat Opdrachtgever er mee akkoord op deze eisen te laten vervallen of om te zetten naar een informatieve vraag?		Niet akkoord. Aanbestende Dienst is op zoek naar een oplossing waarbij MS Teams fungeert als gebruikersinterface om telefoniefuncties te kunnen aanbieden aan haar telefoniegebruikers. De in MS Teams beschikbare telefoniefuncties (waarmee inschrijvers zich inderdaad niet zozeer ten opzichte van elkaar kunnen onderscheiden) kunnen daartoe worden ingezet, maar een integratie waarbij een door inschrijvers aan te bieden telefonieoplossing met MS Teams wordt geïntegreerd behoort naar mening van Aanbestende Dienst ook tot de mogelijkheden.
2	Offerteaanvraag		Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023325.1.2.1	Inschrijver is van mening dat beperking van de aansprakelijkheid tot €1.000.000,- per gebeurtenis recht doet aan een evenwichtige verdeling van risico's. Graag uw akkoord op dit voorstel.		Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 77 art 13.6.
3	Offerteaanvraag		Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023; P. 48; Par. 7.2.3.4	Kunt u een gedetailleerd overzicht verschaffen van de aanwezige SIP, WAN en LAN infrastructuur?		Als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen ontvangt u een schematisch overzicht van de bestaande LAN en WAN-verbindingen van Aanbestedende Dienst. Op iedere aangesloten locatie is een VLAN voor telefonie aanwezig.
4	Offerteaanvraag		2.10 huidige volumes	Om tot de beste pricing te komen is het huidige bel volume van belang. Inschrijver ontvangt graag inzicht in het belvolume van mobiele abonnementen over de afgelopen drie maanden?		De beantwoording vindt plaats in Nvl 2. De door u gevraagde informatie is opgevraagd bij de huidige leverancier.
5	Offerteaanvraag		Belvolume vaste netlijnen	Om tot de beste pricing te komen is het huidige belvolume van belang. Inschrijver ontvangt graag inzicht in het belvolume over de vaste netlijnen over de afgelopen drie maanden?		De beantwoording vindt plaats in Nvl 2. De door u gevraagde informatie is opgevraagd bij de huidige leverancier.
6	Offerteaanvraag	24		U vraagt een ISO27001:2023 certificaat. U doet vermoedelijk op de certificering tegen de 2023 norm. Voor hercertificering geldt dit echter pas vanaf november 2023. Is een ISO27001 certificaat met een regulier geplande hercertificering in H1 2024 voldoende?		Ja, dit is voldoende.
7	Offerteaanvraag	17	2.5.11	We doen de aanname dat er dus twee koppelingen naar JKC nodig zijn, een voor Veendam en een voor Pekela. Is deze aanname juist?		Ja er zijn 2 koppelingen nodig naar 2 gescheiden zaaksystemen. Zie overigens ook het antwoord op vraag 21: het gaat hier niet om JKC van Decos maar om RX.Enterprise van Visma Roxit.
8	Offerteaanvraag	25		U vraagt een ISO27001:2023 certificaat. U doet vermoedelijk op de certificering tegen de 2023 norm. Voor hercertificering geldt dit echter pas vanaf november 2023. Is een ISO27001 certificaat met een regulier geplande hercertificering in H1 2024 voldoende?		Inschrijver dient gecertificeerd te zijn aan ISO27001 (of gelijkwaardig)
9	Offerteaanvraag	41/45		Indien inschrijver inschrijft voor 2 percelen, voldoet in dat geval een gecombineerd PVA in één document?		Nee, inschrijvers dienen voor beide percelen separaat de gevraagde stukken met betrekking tot de gunningscriteria aan te leveren.
10	Offerteaanvraag			Het maximaal aantal pagina's is exclusief titelblad?		Ja, het maximale aantal pagina's is exclusief het titelblad.
11	Offerteaanvraag	11 en 12 van 51	2.5.4 en 2.5.5.2	Gegadigde begrijpt de visie van Opdrachtgever en onderstreept deze ook volledig. Door de huidige opzet kunnen medewerkers niet zien of een collega op zijn mobiel in gesprek is en moet er gebeld worden via de Teams app op de mobiel ipv via Native. Met verschuiving naar steeds meer mobiel bellen is dit in de huidige opzet mogelijk een onmisie. Kan Opdrachtgever uitleggen waarom ze gekozen heeft voor twee percelen en niet voor 1 perceel, waardoor de presence van mobiel en uitbellen via de "groene knop/ native" ook meegenomen had kunnen worden?		Aanbestende Dienst kiest voor een duidelijke scheiding van het gebruik van mobiele (06-)nummers van vaste nummers. Om de oplossing voor alle eindgebruikers zo eenduidig mogelijk te houden zullen medewerkers die gebruik willen/moeten maken van vaste nummers gaan bellen via MS Teams. De native dialer blijft exclusief beschikbaar voor de mobiele nummers. Verder is de scheiding tussen beide percelen voor een groot deel ingegeven door de verschillende looptijden van de bijbehorende overeenkomsten die Opdrachtgever voorziet.
12	Offerteaanvraag	14 van 51	A3	Kan opdrachtgever uitleggen wat ze bedoeld met "uit te breiden naar raamaanvullende contactkanalen"?		Dit betreft een schrijffout. Bedoeld wordt "uit te breiden naar aanvullende contactkanalen".
13	Offerteaanvraag	14 van 51	E gebruikersprofiel	Kan opdrachtgever bevestigen dat de piketdiensten buiten de Teams omgeving gehouden moet worden, nu kantoormedewerker Type 1 geen MS Teams krijgt?		Nee, dit is niet het geval. Aanbestedende Dienst verwacht piketdiensten in te kunnen vullen met gebruikersprofiel E als toevoeging op gebruikersprofiel C. In de de beschrijving van profiel E (pag. 14 Offerteaanvraag) staat per abuis dat dit een extra rol is voor gebruikers met profiel B of C. De juiste tekst moet luiden: "N.B. dit is een extra rol/profiel die medewerkers met profiel C naast hun primaire profiel kunnen krijgen."
14	Offerteaanvraag	17 van 51	Standaard vast toestel en uitgebreid toestel	Het aantal vaste toestellen is hoger dan gegadigde verwacht voor de gevraagde oplossing. Op dit moment is de prijs voor Teams toestellen zeer grillig en zijn de voorraden zeer beperkt. Kan opdrachtgever de vaste toestellen buiten de scope brengen zoals dat ook bij perceel 1 is gedaan. Voordeel voor opdrachtgever is dat bij implementatie bij een hardware leverancier tzt het toestel dat de gebruiker wenst kan bestellen (die op voorraad zijn) en de aantallen dan ook definitief is. Gelet op de omvang zal dit ook onder de aanbestedingsgrens vallen. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?		Niet akkoord. De vaste telefoontoestellen worden gezien als onderdeel van de opdracht in perceel 2 en dienen daarom in de inschrijving te worden meegenomen.

15	Offerteaanvraag	17 van 51	headset	Gebruik headset is zeker aan te bevelen. In de huidige opzet zullen inschrijvers kiezen voor het goedkoopst mogelijk model, waarna opdrachtgever bij realisatiefase een keuze gaat maken voor de definitieve keuze. Om de prijsbepaling zuiver te houden, wil Opdrachtnemer voorstellen om ook de headsets buiten scope te houden. Hiermee is opdrachtgever flexibel in het zoeken een hardware aanbieder die de headsets op dat moment op voorraad heeft, tegen de beste prijs. Gelet op de omvang valt dit onder de aanbestedingsgrens en kan Opdrachtgever dit online bij een (grote) hardware leverancier bestellen. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?		Niet akkoord om de headsets buiten scope te houden. Na inschrijving kunnen deze optioneel worden afgenomen. Persoonlijke headset voor contactcenter medewerker. Iedere contactcentermedewerker mag een headset uitkiezen bij Opdrachtnemer. De prijs voor de headset dient marktconform te zijn. Indien uit benchmarkonderzoek van de Opdrachtgever blijkt dat de prijs voor de af te nemen headset of headsets niet marktconform is, heeft Opdrachtgever voor die specifieke headset het recht om deze bij een andere leverancier, naar keuze van Opdrachtgever, af te nemen. Ook indien Opdrachtnemer niet in staat is de gewenste headset te leveren, heeft Opdrachtgever voor die specifieke headset het recht om deze bij een andere leverancier, naar keuze van Opdrachtgever af te nemen. Zie aanpassing offerteaanvraag hoofdstuk 2.5.10.
16	Offerteaanvraag	33 van 51	kerncompetentie 2 perceel 2	Kan opdrachtgever de afkorting CC uitschrijven om misverstanden te voorkomen?		CC staat in deze context voor Contact Center.
17	Offerteaanvraag		Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023; P.48; Par.7.2.3.4	Graag ontvangen wij een omschrijving van de rollen binnen uw ICT-organisatie.		GRID verzorgt het technisch ICT-beheer voor de deelnemende organisaties (gemeente Veendam, gemeente Pekela en Afeer). Dit doet zij met een eerstelijns serviceorganisatie en met een aantal specialisten in de tweede lijn. De serviceorganisatie van Opdrachtnemer zal achter de servicedesk van GRID als tweedelijns beheerorganisatie van de telefonievoorziening gaan fungeren. Het functioneel beheer van de telefonievoorziening zal deels bij de deelnemende organisaties worden belegd en deels bij GRID. Voor het overige zijn alle gangbare rollen binnen een ICT-organisatie (zoals servicemanagement, changemanagement, etc.) ook binnen GRID aanwezig.
18	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023	Pagina 49	1.8	Inschrijver levert cloud diensten van gerenomeerde leveranciers, die in de van toepassing zijnde Gartner quadrant staan. Inschrijver heeft geen invloed op inhoud, frequentie en tijdstip van updates en upgrades die deze leveranciers uitvoeren en kan derhalve niet instaan voor deze eis. Dit is een generiek probleem dat inherent is aan cloud oplossingen. Daarom verzoekt Inschrijver deze eis te laten vervallen.	Verzoek tot vervallen eis	Inschrijver doet met deze vraag op eis 1.8 van het programma van eisen van Perceel 2. Gedeeltelijk akkoord. Het eerste deel van deze eis (lees: de eerste zin van deze eis) blijft gehandhaafd. Het tweede deel c.q. de tweede zin wordt als volgt aangepast: "Indien updates van soft-, hard- en/of firmware in het aangeboden oplossingsconcept gepaard gaan met een verminderde beschikbaarheid of een volledige onbeschikbaarheid van de telefoniedienstverlening, worden deze vooraf met Opdrachtgever afgestemd."
19	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023	Pagina 51	1.11	We vragen ons af op welke wijze Inschrijvers eindverantwoordelijk kunnen worden gehouden voor systemen, netwerken en omgevingen die ze niet geleverd hebben, geen kennis van hebben en niet in beheer hebben? Inschrijver is bereid om in voorkomende gevallen perceel overschrijdend mee te werken om problemen op te lossen, maar dan als verantwoordelijke voor haar eigen diensten. Graag deze eis overeenkomstig aanpassen.	Verzoek tot aanpassen eis	Inschrijver doet met deze vraag op eis 1.11 van het programma van eisen van Perceel 2. De eis wordt niet aangepast. Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer met deze eis niet om de verantwoordelijkheid te nemen voor systemen en netwerken die niet door Opdrachtnemer zijn of worden geleverd. Deze eis is erop gericht om Opdrachtnemer verantwoordelijkheid te laten nemen voor de correcte werking van de gevraagde telecommunicatievoorziening, inclusief de interactie met en naar andere systemen en/of netwerken die noodzakelijk is om van een goed werkende end-to-end oplossing te kunnen spreken.
20	Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding telefonie	22	4.6	Ervaring leert dat de antwoorden in een eerste Nota van Inlichtingen kunnen leiden tot nieuwe inzichten en impact kunnen hebben op onderdelen van de uitvraag waarover in eerste instantie nog geen vragen waren. Gaat aanbestedende dienst akkoord met een 2e vragenronde waarin ook vragen over onderwerpen gesteld kunnen worden die nog niet aan bod zijn gekomen in de eerste Nota van Inlichtingen?		Niet akkoord. Na de eerste nota van inlichtingen kunnen inschrijvers nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen, met inachtneming van hetgeen is bepaald in paragraaf 4.6 van de offerteaanvraag. Vragen over de netwerkindoormeting die plaatsvindt op 19 of 20 december dienen in de Nota van Inlichtingen 2 gesteld te worden.
21	Offerteaanvraag Europees openbare aanbesteding telefonie	11	2.5.4	Aanbestedende dienst vraagt voor een naadloze integratie met Teams én met JKC. Integratie met zowel Teams als JKC binnen het KCC kan functioneel conflicteren. In de praktijk ervaren wij dat voor Gemeentes de integratie met JKC het meest waardevol is. Gaat aanbestedende dienst akkoord met het nadruk leggen van de koppeling met JKC en het daarbij ondergeschikt maken van de koppeling met Teams voor het KCC? De overige gebruikers zullen hierbij wel naadloos geïntegreerd worden met Teams.		In tegenstelling tot wat er in paragraaf 2.5.5.1 van de offerteaanvraag en in eis 3.2 van het PvE (perceel 2) is beschreven, maken de KCC's van gemeente Veendam en gemeente Pekela geen gebruik van JKC (Decos) maar van het zaksysteem <u>Rx Enterprise van Visma Roxit</u> . De betreffende eis om de telefonieomgeving met dit zaksysteem te koppelen blijft gehandhaafd. Ook de eisen met betrekking tot integratie met MS Teams (eisen 3.5 t/m 3.7) blijven onverminderd van kracht.
22	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023		4.5 Planning	De tweede en laatste vragenronde is bedoeld voor vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. Gezien de omvang van de aanbesteding en de beperkte tijd tot aan het indienen van vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen verzoekt inschrijver om in de tweede vragenronde ook nieuwe vragen te mogen stellen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Verzoek tot aanpassing Vragenronde	Zie het antwoord op vraag 20.
23	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023	19	Overeenkomst perceel 1	Er wordt een initiele contractduur van 2 jaar + 2 optionele verlengingsjaren beschreven. Dit betekent dat inschrijvers hun investeringen in 2 jaar moeten terug verdienen omdat er voor slechts 2 jaar afname garantie wordt gegeven. Inschrijver stelt voor om bij perceel 1 dezelfde contractduur als perceel 2 te hanteren waarbij de initiele contractduur 4 jaar is en er nog 2 optionele verlengingsjaren zijn. Hierbij hebben inschrijvers een gegerandeerde periode van 4 jaar om hun investeringen terug te verdienen wat zal resulteren in lagere tarieven voor de aanbestedende dienst. Gaat u akkoord met ons voorstel?	Verzoek tot gelijk trekken contractduur beide percelen	Dit is niet akkoord.
24	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023		4.5 Planning	De publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen staat gepland op 22 december. De twee daarop volgende weken hebben veel medewerkers verlof i.v.m. de feestdagen. We stellen het op prijs wanneer de publicatiedatum van de Nota van Inlichtingen minimaal drie dagen naar voren gehaald wordt. Ofwel later gepubliceerd wordt met een uitstel van de inleverdatum van minimaal een week. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Verzoek tot aanpassing Planning i.v.m. feestdagen	De planning is aangepast, zie het antwoord op vraag 258.

25	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023		Verbruik	Voor de totstandkoming van een competitieve en passende aanbidding, baseert Inschrijver zich op verbruikgegevens (CDR) over een periode van minimaal zes maanden met betrekking tot beide percelen. Kan Opdrachtgever deze gegevens alsnog verstrekken namens alle deelnemende entiteiten?	Verzoek tot aanvullende informatie	De beantwoording vindt plaats in Nvl 2. De door u gevraagde informatie is opgevraagd bij de huidige leverancier.
26	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023	47	7.2.3.1	De gevraagde bestemmingsprofielen zijn features vanuit Teams. Inschrijver spreekt immers over de telefonievoorziening en gebaseerd op de inhoud van bullit 2.3 1 verwijst dit naar Teams. Inschrijver levert geen Teams want dit wordt door de Aanbestedende Dienst zelf afgenomen bij Microsoft getuige de buiten scope opsomming op pagina 9. Gezien het feit dat Aanbestedende Dienst de benodigde licenties zelf levert, is het ondenkbaar dat inschrijvers met een andere Unified Communications oplossing gaan aanbieden, wat deze bestemmingsprofielen mogelijk wel biedt, omdat dit financieel niet haalbaar is gezien de wegingsfactoren. Er wordt met 7.2.3.1 dus een wegingsfactor geïntroduceerd die niets toevoegt en waar iedereen 0 punten op gaan scoren. Kan Aanbestedende Dienst dit gunningscriterium derhalve laten vervallen en mogelijk vervangen door een gunningscriterium dat vraagt naar de wijze waarop de gebruikers worden meegenomen in de verandering en enthousiast worden gemaakt voor deze verandering. Deze gebruikersadoptie is bepalend voor het succes van een migratie naar Teams, maar wordt niet uitgevraagd in het bestek. Voor de goede orde, opleiding is geen gebruikersadoptie maar kan wel onderdeel zijn van gebruikersadoptie.	Verzoek tot vervangen gunningscriterium	Niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 1. Inschrijvers kunnen zich wel degelijk van elkaar onderscheiden onder andere door het aanbieden van een totaaloplossing voor bedrijfstelecommunicatie, waarbij de MS Teams applicatie wordt ingezet als gebruikersinterface en door het aanbieden van de werkzaamheden met betrekking tot de inrichting van deze totaaloplossing. De betreffende wens blijft derhalve gehandhaafd. Het onderwerp 'gebruikersadoptie' krijgt bij Aanbestedende Dienst en de deelnemende organisaties aandacht gedurende de realisatiefase. Hierbij verwacht Aanbestedende Dienst de adoptie te combineren met een breder adoptietraject voor de gehele digitale werkplek.
27	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023	50	7.2.3.9	Aanbestedende Dienst introduceert hier een wegingsfactor die in de praktijk niets toevoegt. Iedere Inschrijver zal, gezien de puntenverdeling over prijs en kwaliteit, moeten kiezen om in te schrijven op basis van Microsoft Phone als toevoeging aan Teams. De te beschrijven integratie zal dus iedere keer over dezelfde integratie gaan waarbij iedere Inschrijver te maken heeft met dezelfde functionele mogelijkheden van een applicatie die de Aanbestedende Dienst zelf levert. Inschrijver richt weliswaar Phone in namens de Aanbestedende Dienst maar is gebonden aan de mogelijkheden van Phone. Inschrijver verzoekt daarom om dit punt te laten vervallen en de te behalen punten toe te voegen aan een gunningscriterium over gebruikersadoptie zoals benoemd in onze vraag over 7.2.3.1	Verzoek tot vervallen gunningscriterium	Niet akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 1 en vraag 26.
28	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023	14	Gebruikersprofielen	Bij het profiel E is aangegeven dat dit profiel een extra rol is die medewerkers met profiel B of C kunnen krijgen. De bereikbaarheid van profiel B is echter uitsluitend gerelateerd aan het 06-nummer. Kunt u de rol van profiel E in relatie tot profiel B toelichten?		Dit is terecht opgemerkt door Inschrijver. Profiel E kan bij nader inzien alleen worden toegekend als extra rol aan medewerkers met gebruikersprofiel C. De betreffende zinsnede in de beschrijving van Profiel E wordt als volgt aangepast: "N.B. dit is een extra rol/profiel die medewerkers met profiel C naast hun primaire profiel kunnen krijgen."
29	Offerteaanvraag Telefonie 7nov2023	35	Ad C	De titel van de tekst is "Onderaannemers waarop geen beroep als derden wordt gedaan". Der tekst suggereerd echter dat dit artikel over inschrijvers als combinatie gaat. Kunt u dit toelichten?		Dit klopt, per abuis is de tekst van Ad C weggevalen en de kopstekst van Ad D. Dit is aangepast. De aangepaste offerteaanvraag is als bijlage aan deze nota toegevoegd.
30	Offerteaanvraag	31	5.1.1 Inschrijving handelsregister	Inschrijver maakt gebruik van een volmacht ter onderbouwing van de tekenbevoegdheid. De volmacht is afgegeven door de in uittreksel van KvK vermelde gemachtigde. Gaat u hier mee akkoord?		Een volmacht afgegeven door een blijkens het KvK-uittreksel tekenbevoegd persoon is akkoord.
31	Prijsinvalformulier		Prijsinvalformulier P1 & P2	Kan inschrijver regels toevoegen, wanneer het aantal regels niet toereikend is?		Dit is akkoord, zie aangepast prijsinvalformulier.
32	Prijzenblad bijlage B1	Tabblad eenmalige kosten		In verband met het op maat maken van het Plan van Aanpak en de kosten raming gelieerd aan de distributie van de eventuele nieuwe simkaarten, kan aanbestedende dienst de huidige provider(s) delen?		De huidige provider van alle deelnemende organisaties in Perceel 1 is SPIE. Zij maken als MVNO gebruik van het mobiele netwerk van KPN.
33	Prijzenblad bijlage B1	Tabblad 3 en 5		De aantallen van de simkaarten in het prijzenblad van tabblad 3(650) en 5 (500) komen niet overeen. Kan aanbestedende dienst aangeven welk aantal correct is en het prijzenblad hierop aanpassen?		Inschrijvers dienen in cel B3 van het 5e tabblad van het Prijzenblad van Perceel 1 uit te gaan van 650 stuks. Deze wijziging heeft geen impact op de berekening van de totaalprijs in cel G3 van dit tabblad. Een nieuwe versie van het prijsinvalformulier met deze aanpassing verwerkt wordt bij deze nota van inlichtingen meegezonden.
34	Bijlage B1		tabblad Periodieke kosten	opdrachtgever vraagt kosten per simkaart uit en ook is er de mogelijkheid om voor Spraak- en SMS verkeer en Databundel daaronder nogmaals te prijzen. Kan opdrachtgever bevestigen dat het is toegestaan om ook 0 euro in te vullen als deze kosten reeds in een ander onderdeel verwerkt zijn?		Ja, dit is toegestaan.
35	Bijlage B1		tabblad optionele zaken	Onbeperkt data is ongebruikelijk in het groot zakelijk segment. Zeker omdat data bundels worden gedeeld. Zoekt opdrachtgever voor een individuele gebruiker een grote data bundel die binnen de EU gebruikt kan worden? Volstaat hiervoor een databundel van 100GB (niet gedeeld) in de EU? Mocht het de bedoeling zijn dat de data alleen in Nederland wordt verbruikt, verneemt Gedagigde dit ook graag.		Ja, dit is correct. Opgemerkt dient te worden dat de hier uitgevraagde mobiele aansluiting met 'onbeperkt data' een optioneel gevraagd onderdeel is van deze uitvraag en dat de prijs hiervan derhalve niet wordt meeberekend in de totaalprijs van de inschrijving.
36	Bijlage B1 - Prijsinvalformulier		Periodieke kosten	De abonnementsstarieven zijn op een onwerkbare wijze uitgevraagd door de verkeerskosten los te koppelen van de spraak abonnementen. Op deze manier zouden de spraakkosten gelijk blijven indien het aantal spraakabonnementen zou toenemen. Inschrijver stelt voor om regel 7 op te heffen en bij regel 3 te vermelden dat de spraak/data abonnementen inclusief flat fee verkeerskosten in Europa geprijsd dienen te worden. Gaat aanbestedende dienst akkoord?	Verzoek tot aanpassing t.b.v. werkbaarheid Bijlage B1	Akkoord, het prijzenblad wordt op deze wijze aangepast
37	Bijlage B2 - Prijsinvalformulier P2 Vast		rij 4	In de beschrijving van de Kantoormedewerker type 1 in "Offerte aanvraag 2.5.4." is geen relatie met vaste telefonie. Kunt u aangeven welke functionaliteit m.b.t. vaste telefonie verwacht wordt?		Voor de telefoniegebruikers met profiel 2 (Kantoormedewerker Type 1) wordt geen vaste telefoniefunctie verwacht. Zij zullen uitsluitend werken met een mobiele telefoon, zonder gebruik van een vast telefoonnummer. Wel is het van belang dat er vanuit het KCC op een eenvoudige wijze kan worden doorverbonden naar de mobiele toestellen van deze medewerkers.
38	Bijlage B2 - Prijsinvalformulier P2 Vast		rij 13	In deze rij worden 24 stuks uitgevraagd. In "Offerte aanvraag 2.5.10" wordt een aantal van 30 genoemd. Kunt u de gewenste aantallen benoemen.		Het juiste aantal moet zijn: 30 stuks. Het prijsinvalformulier van perceel 2 wordt hierop aangepast en met deze nota van inlichtingen meegezonden

39	Bijlage B2- Prijnsinvulformulier P2 Vast	Tab Periodieke Kosten	Aantallen	Mogen voorgestelde aantallen worden aangepast?	Het te hanteren licentiemodel van belangstellende kent een andere samenstelling dan hierin wordt voorgesteld.	Niet toegestaan in het kader van gelijkheidsbeginsel. Daarnaast ontbreekt in de informatie welke aantallen u precies wilt aanpassen.
40	Referentieformulier C1/C2			Dit lijken dezelfde formulieren terwijl C1 voor perceel 1 zou gelden en C2 zou juist voor perceel 2 gelden.		Het zijn twee verschillende formulieren (ook in Tenderned zichtbaar). Bijlage C - Standaardformat Referenties perceel 1 (Mobiele telefonie) Bijlage C - Standaardformat Referenties perceel 2 (Vaste telefonie en CC aansluitingen)
41	Referentieformulier C1/C2			U vraagt een referentienummer, welk nummer wordt hier bedoeld?		Dit betreft het refentienummer van de referentie-opdracht.
42	Conceptovereenkomst P1 mobiele communicatie		Art. 8.2 en 13.3	Inschrijver verzoekt om de verwerkingsovereenkomst uit dit artikel te schrappen.		Niet akkoord, het betreft uitwisseling van persoonsgegevens.
43	Conceptovereenkomst P1 mobiele communicatie		Artikel 10.2	De eerste contactpersoon die Inschrijver vertegenwoordigt is veelal de Accountmanager, die per definitie niet bevoegd is om de onderneming van Inschrijver juridisch te binden. Inschrijver wenst daarom dit artikel als volgt aan te passen: "De genoemde contactpersonen zijn volledig bevoegd om de onderneming van Opdrachtnemer te vertegenwoordigen, maar niet bevoegd om de onderneming van Opdrachtnemer te binden. Een afspraak tussen Partijen die de ondernemingen van Partijen juridisch binden, is slechts van kracht voor zover deze schriftelijk is vastgelegd en door de Partijen rechtsgeldig is ondertekend door een daartoe bevoegde Persoon c.q. de daartoe bevoegde Personen." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Akkoord, dit wordt aangepast bij de definitieve uitwerking van de overeenkomst.
44	Conceptovereenkomst P1 mobiele communicatie		Artikel 11	Inschrijver heeft ten aanzien van artikel 13 uit de GIBIT 2020 voorwaarden een aantal vragen geformuleerd. Deze vragen zijn van overeenkomstige toepassing op artikel 11 uit de Conceptovereenkomst P1 mobiele communicatie. Is Opdrachtgever bereid om de door Inschrijver gewenste beperkingen over te nemen in de Overeenkomst?		Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 81.
45	Conceptovereenkomst P2 vaste telefoniediensten		Art 10.2, 15.3	Inschrijver verzoekt om de verwerkingsovereenkomst uit dit artikel te schrappen.		Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 42.
46	Conceptovereenkomst P2 vaste telefoniediensten		Art. 12.2	De eerste contactpersoon die Inschrijver vertegenwoordigt is veelal de Accountmanager, die per definitie niet bevoegd is om de onderneming van Inschrijver juridisch te binden. Inschrijver wenst daarom dit artikel als volgt aan te passen: "De genoemde contactpersonen zijn volledig bevoegd om de onderneming van Opdrachtnemer te vertegenwoordigen, maar niet bevoegd om de onderneming van Opdrachtnemer te binden. Een afspraak tussen Partijen die de ondernemingen van Partijen juridisch binden, is slechts van kracht voor zover deze schriftelijk is vastgelegd en door de Partijen rechtsgeldig is ondertekend door een daartoe bevoegde Persoon c.q. de daartoe bevoegde Personen." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Akkoord, dit wordt aangepast bij de definitieve uitwerking van de overeenkomst.
47	Conceptovereenkomst P2 vaste telefoniediensten		Art. 13	Inschrijver heeft ten aanzien van artikel 13 uit de GIBIT 2020 voorwaarden een aantal vragen geformuleerd. Deze vragen zijn van overeenkomstige toepassing op artikel 13 uit Conceptovereenkomst P2 vaste telefoniediensten. Is Opdrachtgever bereid om de door Inschrijver gewenste beperkingen over te nemen in de Overeenkomst?		Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 81.
48	Bijlage F1 - Wachtkamerovereenkomst mobiele communicatiediensten	2	Artikel 1.3.V	Wij nemen aan dat de term "Opdrachtgever" in deze context "Opdrachtgever II" zou moeten zijn. Kunt u dat bevestigen?		Het dient Opdrachtnemer II te zijn. Dit is aangepast. De aangepaste concept wachtkamerovereenkomst is als bijlage aan deze nota van inlichtingen toegevoegd.
49	Bijlage F1 - Wachtkamerovereenkomst mobiele communicatiediensten (perceel 1).pdf	2		Wat is het doel van de Wachtkamerovereenkomst voor Perceel 1 in de periode tussen 1 sep 2024 (zoals genoemd in artikel 2.5) en 31 dec 2024 (zoals genoemd in artikel 2.1)?		De datum in artikel 2.4 van bijlage F1 is 31 december 2024 (en géén 1 september 2024). Dit is aangepast. De aangepaste concept wachtkamerovereenkomst is als bijlage aan deze nota van inlichtingen toegevoegd.
50	Bijlage F2	Pagina 2	Artikel 2.4	Kan aanbestedende dienst dit artikel herformuleren? Er lijkt namelijk tekst te ontbreken.	Ontbreken tekst	Het artikel is volledig zoals deze is opgenomen in artikel 4.2.
51	Bijlage F2	Pagina 2	Artikel 3.3	Inschrijver kan niet plaatsen waarom dit artikel van toepassing dient te zijn. De looptijd van de wachtkamerovereenkomst is 6 maanden. Waarom dient er dan jaarlijks een overleg plaats te vinden omtrent eventuele aanpassingen van de prijs in het kader van prijsindexering?	Verzoek tot aanvullende informatie	Dit artikel wordt geschrapt.
52	Bijlage F2 - Wachtkamerovereenkomst- vaste telefoniediensten (perceel 2).pdf	2		Wat is het nut van een jaarlijks overleg over de Wachtkamerovereenkomst van perceel 2 zoals vermeld in art 3.3? De Wachtovereenkomst loopt immers slechts een half jaar volgens artikel 2.1.		Dit artikel wordt geschrapt.
53	Bijlage G Standaard Verwerkersovereenkomst		gehele document	Inschrijver merkt op dat voor de dienstverlening van perceel 1 geldt dat zij kwalificeert als Verantwoordelijke in de zin van de AVG en er daarom een verwerkersovereenkomst noodzakelijk zal zijn. Realiseert Aanbestedende dienst zich dat en komt daarmee deze template te vervallen voor perceel 1? Zo nee, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom u een Verwerkersovereenkomst van toepassing acht op de mobiele dienstverlening van perceel 1.	Verzoek tot toelichting	Niet akkoord. Aanbestedende Dienst houdt vast aan het overeenkomen van een verwerkersovereenkomst met de uiteindelijke opdrachtnemer voor beide percelen. Dit vanwege het feit dat opdrachtnemers informatie en data, waarvan opdrachtgever eigenaar is, in haar systemen kan opslaan, bewaren, inzien en eventueel bewerken/verwerken.
54	Bijlage G Standaard Verwerkersovereenkomst		gehele document	Inschrijver biedt zeer waarschijnlijk een KCC cloudoplossing aan voor perceel 2 welke zij aanbiedt en verkoopt als "reseller" van de derde partij die deze KCC oplossing zal beheren, monitoren en onderhouden. In dat geval is Inschrijver geen verwerker in de zin van de AVG. Opdrachtgever zal dan, rechtstreeks met de derde partij die de KCC cloudoplossing aanbiedt en levert, een Verwerkersovereenkomst dienen te sluiten. Inschrijver kan hierin eventueel bemiddelen. Realiseert Opdrachtgever zich dit? Houdt u rekening met deze situatie? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.	Verzoek tot toelichting	Indien sprake is van deze situatie dan zal Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst sluiten met de derde partij die deze KCC oplossing beheert, monitort en onderhoudt.

55	Standaard verwerkingsovereenkomst gemeenten		Algemeen	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Opdrachtnemer/Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Opdrachtnemer/Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Opdrachtnemer/Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Opdrachtnemer/Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer/Inschrijver bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Opdrachtnemer/Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkingsovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" in de AVG (7 juli 2021). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?		Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 53.
56	GIBIT 2020		Algemeen	Aanbieder meent dat de GIBIT voorwaarden zeer specifiek zijn geschreven voor ICT contracten en derhalve niet geschikt zijn voor, bijvoorbeeld, telecommunicatiediensten en daaraan verbonden diensten.		Opdrachtgever deelt uw zienswijze niet. De gevraagde dienstverlening bevat (delen van) ICT dienstverlening en de aanbestedende dienst zal derhalve vasthouden aan de GIBIT2020 als de van toepassing zijnde voorwaarden.
57	Bijlage H		Artikel 3.2 Totstandkoming overeenkomst	Ten aanzien van artikel 3.2 en de daarin opgenomen onderzoeksplicht van opdrachtnemer wenst deze op te merken dat zij hieraan kan voldoen als Opdrachtgever eveneens Inschrijver van alle relevante informatie voorziet en informeert. Kunt u dit uitgangspunt bevestigen?	Verzoek tot bevestiging	Akkoord, met inachtneming van paragraaf 4.12 van de offerteaanvraag. Het akkoord ontslaat de inschrijver niet van de plichten uit paragraaf 4.12 van de offerteaanvraag.
58	GIBIT 2020		Artikel 3 lid 2 i)	Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt."	Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord, dit wordt aangepast bij de definitieve uitwerking van de overeenkomst.
59	Bijlage H		Artikel 3.3 Totstandkoming overeenkomst	Gaat Opdrachtgever er mee akkoord om artikel 3.3 aan te vullen met de volgende tekst: "Opdrachtgever zal Leverancier uit eigener beweging op de hoogte stellen van alle doelstellingen en informatie over de organisatie en het Applicatielandschap."	Verzoek aanvulling artikel	Akkoord, met inachtneming van paragraaf 4.12 van de offerteaanvraag. Het akkoord ontslaat de inschrijver niet van de plichten uit paragraaf 4.12 van de offerteaanvraag.
60	GIBIT 2020		Artikel 3 lid 3	Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."	Goede informatievervalsing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Niet eens met de aanvulling. Dit artikel wordt aangevuld met: "Opdrachtgever zal Leverancier uit eigener beweging op de hoogte stellen van alle doelstellingen en informatie over de organisatie en het Applicatielandschap."
61	Bijlage H		Artikel 3.3 en 3.4 Totstandkoming overeenkomst	Het uitvoeren van een goede risicoanalyse zoals bedoeld en omschreven in de artikelen 3.3, 3.4 en kan niet door Inschrijver alléén gedaan worden, aangezien deze (mede) afhankelijk is van de doelstellingen van Opdrachtgever en de organisatie van het Applicatielandschap, welke kennis per definitie volledig bij Opdrachtgever berust. Met andere woorden, dit is een gedeelde verantwoordelijkheid. Naar de mening van Inschrijver komt een gezamenlijke risicoanalyse ook een productieve samenwerking tussen Partijen ten goede. Gaat Opdrachtgever er dan ook mee akkoord deze bepalingen wederkerig te maken? Als Opdrachtgever hier niet mee akkoord gaat, dan ziet Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting waarom Opdrachtgever het voorstel niet redelijk acht.	Voorstel wederkerigheid	Het maken van een risicoanalyse is in deze context de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer, echter zal opdrachtgever waar dat nodig is medewerking verlenen.
62	GIBIT 2020		Artikel 4 lid 1	Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.	Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord met het voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

63	Bijlage H		Artikel 4.1 Uitvoering van de overeenkomst	Inschrijver is van mening dat de (af)levering van zaken, diensten en werkzaamheden een resultaat is van de samenwerking tussen twee partijen. Het niet nakomen van overeengekomen termijnen kan ook plaatsvinden door factoren die liggen buiten de invloedssfeer van Inschrijver, waardoor Inschrijver niet kan instemmen met fatale termijnen. Inschrijver is van mening dat het niet redelijk is als zij direct in verzuim zou zijn bij overschrijding van een (enkele) overeengekomen termijn. In geval van overschrijding van levertijden zal altijd eerst een ingebrekestelling moeten volgen met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Daarom verzoekt Inschrijver Opdrachtgever de bepaling zodanig aan te passen dat de Leverancier eerst in gebreke wordt gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen en dat zij pas in verzuim is als de prestatie ook niet binnen die redelijke termijn is geleverd. Gaat u hiermee akkoord?	Verzoek wijziging artikel	Akkoord, mits deze termijnen niet als fataal zijn gedefinieerd, zie antwoord vraag 62.
64	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020 bij IT.pdf	30	artikel 4.1 en 4.2	Inschrijver is van mening dat overschrijding van fatale termijnen enkel negatieve gevolgen voor inschrijver mogen hebben, indien het overschrijden van deze termijnen enkel en alleen toe te rekenen is aan Inschrijver. Kan Aanbestedende dienst hier mee instemmen?		In artikel 4.1 wordt al voorzien in uw voorstel, namelijk: <i>Indien niet binnen de overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen.</i>
65	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020 bij IT.pdf	30	artikel 4.1 en 4.2	Inschrijver acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?		Niet akkoord. Indien een termijn is aangemerkt als fataal, is Opdrachtnemer direct in verzuim bij het niet behalen van de gestelde termijn. Indien geen sprake is van een fatale termijn, zal Opdrachtnemer eerst in gebreke worden gesteld alvorens verzuim in zal gaan.
66	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020 bij IT.pdf	30	artikel 4.2	Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet.		Niet akkoord, indien partijen zijn overeengekomen dat een fatale termijn, fataal is, is een ingebrekestelling niet van toepassing.
67	Bijlage GIBIT 2020		Art 4.2 sub i	Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Niet akkoord, indien partijen zijn overeengekomen dat een fatale termijn, fataal is, is een ingebrekestelling niet van toepassing.
68	Bijlage GIBIT 2020		Art. 7.2	Dit artikel gaat er vanuit dat ieder Gebrek wordt veroorzaakt door Inschrijver. In de praktijk kan de oorzaak uiteraard ook aan Opdrachtgever dan wel een derde partij onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden toegerekend. Is Opdrachtgever bereid dit artikel wederkerig te maken?		Niet akkoord, dit artikel ziet toe op de levering van de prestatie door de opdrachtnemer en dat indien er gebreken zijn geconstateerd deze gebreken door de leverende partij hersteld moeten worden.
69	Bijlage GIBIT 2020		Art. 7.5	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijdig zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?		Niet akkoord, Opdrachtnemer wordt conform artikel 7.2 ii) in de gelegenheid gesteld om het gebrek te herstellen. Wanneer het daarna opnieuw wordt afgekeurd kan de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – zonder nadere ingebrekestelling buiten rechte ontbonden worden, zie artikel 7.5 i).
70	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020 bij IT.pdf	35	artikel 7.5	Graag in de Overeenkomst opnemen dat dit alleen in uitzonderlijke gevallen toegepast mag worden, en alleen na intensief en redelijk overleg tussen Partijen		Niet akkoord, opdrachtnemer heeft immers al een overeengekomen termijn gehad om het gebrek te herstellen.
71	Bijlage GIBIT 2020		Art. 8.5 / Eis 3.1.2	De servicedesk van Inschrijver is op werkdagen bereikbaar van 8:00 tot 17:30 uur. Kan Opdrachtgever instemmen met deze (zeer beperkte) afwijking?		Ja, dit is akkoord.
72	Bijlage H		Artikel 9.6 Vergoeding, facturatie en betaling	Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om de 30 dagen termijn te laten starten vanaf het moment van de factuurdatum? Graag uw reactie in deze.	Verzoek wijziging artikel	Niet akkoord. De termijn start 30 dagen na ontvangst van de factuur.
73	Bijlage GIBIT 2020		Art. 10	Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?		Niet akkoord, de garantie betreft immers het overeengekomen gebruik, met alle bepalingen en andere afspraken die daarbinnen van toepassing zijn. Indien er sprake is van overmacht, geldt artikel 16 van GIBIT2020
74	Bijlage H		Artikel 10.1 sub iii Garanties	Gaat Opdrachtgever er mee akkoord de termijn van 2 jaar te vervangen door de volgende tekst: "voor een tussen partijen nader af te spreken periode". Graag uw reactie.	Verzoek wijziging artikel	Niet akkoord aangezien er geen concrete andere termijn is voorgesteld.
75	Bijlage H		Artikel 11.1 sub v Documentatie	De door Inschrijver te leveren diensten zullen gezien de aard van de diensten slechts beperkt beheerd kunnen worden door de Opdrachtgever, immers het betreffen diensten welke door leverancier zelf en zijn partners zullen worden beheerd en onderhouden. Inschrijver verzoekt om die reden deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.	Verzoek bepaling buiten toepassing laten verklaren	Niet akkoord met het buiten toepassing verklaren van het artikel. Toevoeging: het betreft alleen documentatie die relevant is voor uitvoering van de beheerstaken van de opdrachtgever.
76	GIBIT 2020		Artikel 12 lid 2	Artikel 12 lid 2 laten vervallen	Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord. De Opdrachtgever doet bij dit artikel op bijvoorbeeld eventuele kennissessies ten behoeve van klanten. Indien dit het geval is, wenst opdrachtgever, zonder extra kosten, hiervan gebruik te kunnen maken.

77	GIBIT 2020		Artikel 13	Geheel vervangen door: 13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 13. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • Een gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • Een gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 13.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 13.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 13.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:	Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord met uw voorstel. Ten eerste zullen wij geen onderscheid maken tussen directe en indirecte schade, aangezien de Nederlandse wet dit onderscheid ook niet maakt. Ten tweede verwijzen wij voor de specifieke aanpassingen op de aansprakelijkheidsbepaling van artikel 13.3 en 13.4 van de GIBIT naar artikel 11.1 en 11.2 van de conceptovereenkomst perceel 1 en 13.1, 13.2 van de conceptovereenkomst perceel 2. <i>De volledige vraag is vanwege de omvang van de tekst niet volledig zichtbaar op te nemen in dit format. De tekst van de vraag zoals ingediend is daarom separaat als bijlage bij deze nota opgenomen.</i>
78	Bijlage GIBIT 2020		Art. 13.1	Is Opdrachtgever bereid om deze bepaling als volgt aan te passen?: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade."	Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. In	Zie het antwoord op vraag 77.
79	Bijlage GIBIT 2020		Art. 13.3	Inschrijver vindt het bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?		Zie het antwoord op vraag 77.
80	Bijlage GIBIT 2020		Art. 13.4	Inschrijver vindt de aansprakelijkheidsbedragen te hoog, disproportioneel en in strijd met het Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit van april 2016: "1. De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is. 2. Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op: • de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; • de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.). " In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, komt dit per saldo neer op een te hoog bedrijfsrisico, Inschrijver overweegt daarom niet in te schrijven. Inschrijver wenst een meer proportioneel aansprakelijkheidsartikel overeen te komen, waarbij bedrijfsrisico van Inschrijver in een reële verhouding komt te staan tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van de diensten voor Inschrijver bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is eveneens gebruikelijk in de telecombranche. Inschrijver stelt derhalve voor om "tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis" te vervangen door "één maal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis" en om "De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)" te vervangen door "De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)". Gaat u daarmee akkoord?		Zie het antwoord op vraag 77.

81	Bijlage GIBIT 2020		Art. 13.4	In aanvulling op vraag 8, acht Inschrijver het bovendien wenselijk dat het begrip "schade" wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling aan artikel 13.4 toe te voegen? "Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Leverancier op grond van artikel 13.4 dan is Leverancier tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. Schade aan programmatuur en apparatuur in eigendom van of in gebruik bij Opdrachtgever, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid, mits dit gebrekkig of niet functioneren, de verminderde betrouwbaarheid of verhoogde storingsgevoeligheid het gevolg is van aan programmatuur en apparatuur toegebrachte schade welke toerekenbaar is aan Opdrachtnemer. b. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever en/of van derden; 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 telecommunicatievoorzieningen of het inhuren van derden; e. Kosten, waaronder personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(em)(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f. Kosten van goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van leegloop van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ingehuurde derden; g. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht. Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten."		Zie het antwoord op vraag 77.
82	Bijlage GIBIT 2020		Art. 13.5 sub iii	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever sub iii) van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 is potentieel onbeperkt. Dit maakt het theoretische risico voor Inschrijver onacceptabel, terwijl de aard van de dienstverlening niet strekt tot het ontstaan van meer schade dan die voor vergoeding in aanmerking komt op grond van artikel 13.3 en 13.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?		Er vanuitgaande dat u verwijst naar artikel 13.3 sub iii): Niet akkoord, het is aan Opdrachtnemer om geen inbreuk te maken op het intellectueel eigendomsrecht. Gezien de mogelijke hoogte van schade die kan ontstaan bij inbreuk op het intellectueel eigendomsrecht, zal de aansprakelijkheidsbeperking niet gelden voor onder andere en inbreuk op het intellectueel eigendomsrecht als bedoeld in artikel 17 van de GIBIT. Daarnaast wijzen wij u erop dat de hoogte van de schade niet potentieel onbeperkt is, aangezien zal worden aangesloten bij de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek voor het bepalen van de hoogte van schade, zoals de redelijkheid en billijkheid.
83	GIBIT 2020		Artikel 14 lid 2	Artikel 14 lid 2 schrappen	Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. Zie paragraaf 5.1.2.1 van de offerteaanvraag.
84	GIBIT 2020		Artikel 15 lid 5	Artikel 15 lid 5 laten vervallen	Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Kunt u daarmee instemmen?	Niet akkoord. Boetebedragen worden nooit in mindering gebracht op schadevergoedingen.
85	Bijlage GIBIT 2020		Art. 15.5	De nu gehanteerde boete van EUR 50.000 per overtreding is in het licht van deze aanbestedingsprocedure disproportioneel te noemen. Een maximale boete van EUR 10.000 is meer gebruikelijk in de ICT-branche en vormt eveneens een prikkel tot nakoming. Is Opdrachtgever bereid de boete aan te passen in lijn met het voorstel van Inschrijver?		Akkoord met een maximale boete van €10.000
86	Bijlage H		Artikel 15.5 Geheimhouding	Inschrijver acht de hoogte van boetebepaling als disproportioneel en stelt voor dat deze gematigd wordt tot een maximumbedrag van EUR 5.000,- per overtreding, waarbij er een maximumbedrag geldt van EUR 15.000,- voor een reeks van overtredingen. Graag uw akkoord in deze.	Verzoek wijziging artikel	Zie het antwoord op vraag 85.

87	Bijlage GIBIT 2020		Art. 17	Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht. Inschrijver stelt voor om artikel 17 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: "Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Niet akkoord met uw voorstel. Conform lid 1 berusten alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst door Leverancier ter beschikking gestelde ICT Prestatie uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegever(s). En conform lid 3 wordt een gebruiksrecht overgedragen. Artikel 17 voorziet dus al in uw voorstel. De rest van de leden van artikel 17 blijven in stand voor het geval op enig moment toch enige IE-rechten worden overgedragen en het gaat dan ook om nieuwe IE-rechten die eventueel zullen voortvloeien uit de opdracht.
88	Bijlage H		Artikel 17.3 tot en met 17.5 Intellectuele Eigendomsrechten	Inschrijver verzoekt om de artikelen 17.3, 17.4 en 17.5 artikelen buiten toepassing te verklaren en te vervangen door het volgende tekstvoorstel tevens artikel: "Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens of uit hoofde van de prestatie ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken en/of diensten berusten uitsluitend bij Leverancier. Leverancier verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sub licentie vatbaar recht de zaken en/of diensten te gebruiken tijdens de duur van de overeenkomst." Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.	Verzoek artikelen buiten toepassing laten verklaren en vervangen door tekstvoorstel	Niet akkoord zie het antwoord op vraag 87.
89	GIBIT 2020		Artikel 20 lid 1	wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (....)"	Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord. Opdrachtgever heeft een grote afhankelijkheid van Leverancier. Opschorting door de Opdrachtgever gaat in de praktijk met name over het later betalen van geld en opschorting door Opdrachtnemer zal zorgen voor het niet werken van de dienst. Die belangen tegen elkaar afwegend is het redelijk om opschorting door de Leverancier aan een termijn te verbinden, terwijl dat bij de Opdrachtgever niet nodig is.
90	GIBIT 2020		Artikel 20 lid 2	verwijderen: heel artikel 20 lid 2	Te allen tijde het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen is niet redelijk en kan commercieel ook niet altijd worden aangeboden. Looptijden en volume hebben een directe invloed op aangeboden werkzaamheden en vergoedingen.	Niet akkoord, het betreft namelijk een overeenkomst voor een bepaalde tijd.
91	Bijlage GIBIT 2020		Art. 20.4	Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.		Akkoord, dit recht komt Opdrachtgever pas toe na het verstrijken van de initiële looptijd.
92	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020 bij IT.pdf	51	artikel 20.9	Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?		Nee, niet akkoord. Toevoeging: Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen samen vast welke termijnen fataal zijn.
93	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020 bij IT.pdf	51	artikel 20.11	Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om leverancier zolang in onzekerheid te laten.		Niet akkoord. Het gaat om ontbinden binnen 12 maanden, niet om ontbinden na 12 maanden. Naar alle redelijkheid zal Opdrachtnemer zo snel als mogelijk op de hoogte worden gesteld van ontbinding indien van toepassing.
94	Bijlage GIBIT 2020		Art. 20.9 jo 20.10	Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?		Nee, niet akkoord. Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen samen vast welke termijnen fataal zijn.
95	Bijlage GIBIT 2020		Art 20.11 sub v en vi	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?		Niet akkoord. Het gaat om een ingrijpende wijziging in zeggenschap en een aanzienlijk deel van het vermogen. Het gaat om situaties waarin het in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd om de Overeenkomst voort te zetten.
96	Bijlage GIBIT 2020		Art. 20.12	Inschrijver verzoekt dit artikel 20.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet. Deelt Opdrachtgever deze zienswijze?		Niet akkoord. Het gaat om situaties waarin het in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd om de Overeenkomst voort te zetten.
97	Bijlage GIBIT 2020		Hoofdstuk III Art. 27 tm 30	Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?		Niet akkoord.
98	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020 bij IT.pdf	53	artikel 21.1	Gegadigde is akkoord met deze bepaling mits de onafhankelijke derde door beide partijen gekozen wordt. Dit om een eventuele latere discussie over de onafhankelijkheid te voorkomen. Kan aanbestedende dienst hier mee instemmen? Zo nee, waarom kan aanbestedende dienst hier niet mee instemmen?		Akkoord.

99	GIBIT 2020		Artikel 21 lid 1	toevoegen na "gerechtigd": "indien overeengekomen, op de overeengekomen wijze"	Auditrechten dienen specifiek te worden overeengekomen. Hetzelfde geldt voor de wijze van uitvoeren van de audit. Aanbieder heeft een eigen afdeling Audit waarmee hierover afspraken gemaakt kunnen worden. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst kan uw verwijzing niet herleiden. Kunt u de vraag opnieuw stellen met de juiste verwijzing.
100	GIBIT 2020		Artikel 21 lid 3	toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk"	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
101	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020 bij IT.pdf	53	artikel 21.3	Gaarne toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk" Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?		Zie het antwoord op vraag 100
102	GIBIT 2020		Artikel 21 lid 6	verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert"	Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord. Het artikel luidt reeds "... van niet ondergeschikte aard..." en "...die ten nadele zijn van Opdrachtgever." Het gaat bovendien slechts om de kosten van de controle.
103	PvE perceel 1 en 2		5.33, 8.17	Niet alle door Opdrachtgever vereiste informatie wordt bescheven in de SLA van Opdrachtnemer. In aanvulling op de SLA werkt Opdrachtnemer met een DAP (dossier afspraken en procedures) waarin dit wel beschreven wordt. Kan Opdrachtgever instemmen met deze minimale afwijking?		Aanbestedende Dienst kan instemmen met deze afwijking, mits Inschrijver in haar Inschrijving duidelijk weet aan te geven welke in het PvE ge-eiste SLA-parameters in het DAP zullen terugkeren. Tevens is een vereiste dat de juridische status van het DAP in de overeenkomst wordt geborgd.
104	BIJLAGE I - Programma van Eisen mobiele communicatie (perceel 1)		1.2	Door deze eis is het alleen mogelijk aan te bieden met een directe netwerk provider. Kan deze eis komen te vervallen zodat ook MVNO aanbieders kunnen inschrijven?	Inschrijver verwacht met een betere prijs te kunnen aanbieden als MVNO dan met een directe netwerkleverancier	Niet akkoord. De betreffende eis blijft gehandhaafd.
105	Bijlage I	Tab1	Eis 1.2	U vraagt een aanbieder met eigen netwerk en frequentiespectrum. We nemen aan dat een MVNO hier standaard niet aan kan voldoen. Is dit dan ook de bedoeling van deze eis?		Ja.
106	Bijlage I		Eis 1.2 Eigen Netwerk	Inschrijver is een provider onafhankelijke system integrator en overweegt in te schrijven op perceel 2 als partner en wederverkoper van providers. Inschrijver heeft dus geen eigen netwerk. Is het correct dat middels Eis 1,2 alle wederverkopers zijn gediskwalificeerd en dat Opdrachtgever alleen aanbiedingen wenst te ontvangen van providers. Inschrijver vraagt Opdrachtgever deze eis anders te formuleren of te laten vervallen.		Niet akkoord. De betreffende eis blijft gehandhaafd.
107	PvE perceel 1		eis 1.4	Kan opdrachtgever bevestigen dat nieuwe technologieën zich beperkt tot 5G en/of 6G netwerk en niet eventuele nieuwe diensten die beschikbaar komen op 5G en/of 6G netwerk?		Ja, dat is correct.
108	Bijlage I		Eis 1.8 Indoorkdekking	Inschrijver is een provider onafhankelijk integrator, waardoor de beste keuze gemaakt kan worden voor Opdrachtgever. Inschrijver stelt voor dat Opdrachtgever een onafhankelijke meting laat uitvoeren, waarbij alle providers gemeten en gerapporteerd worden (indoor en outdoor rond de locaties). Dit rapport wordt beschikbaar gesteld aan de Inschrijvers en wordt hiermee onderdeel van de aanbesteding.		De Aanbestedende Dienst neemt uw voorstel niet over.
109	PvE perceel 1		eis 1.8 en 1.9	Opdrachtgever eist een dekking van 95% binnen de gebouwen zoals ze zijn opgenomen in eis 1.9. Opdrachtnemer ziet er zwembaden en een sportpark tussen staan. Kan opdrachtgever de 95% beperken tot de kantoorruimte? Kan opdrachtgever van de locaties tekeningen aanleveren en daarop aangeven waar er exact dekking moet zijn?		Deels akkoord. Locaties als zwembad en sportpark worden ontheven van de vereiste dekkingpercentages voor binnenhuisdekking. Voor andere locaties, die niet als kantoorruimte kunnen worden aangemerkt, blijven de gestelde eisen m.b.t. binnenhuisdekking van toepassing. Denk hierbij bijvoorbeeld aan loodsen, productiehallen en magazijnen van Afeer.

110	Programma van Eisen Mobiel	Tabblad1	1.9	Graag zouden wij op onderstaande locaties een eventuele meting willen uitvoeren: Raadhuisplein 5 Veendam, Jan Salwaweg 1 en 5 Veendam, Meihuizenweg 25 Wildervank, Industrieweg West 41 Oude Pekela, Brugstraat 2 Scheemda	Is noodzakelijk om een inschatting te maken van het indoor bereik van ons mobiele netwerk.	Op 11 december zijn de geïnteresseerden via Tenderd geïnformeerd over de mogelijkheid om op 19 of 20 december een meting uit te voeren.
111	Algemeen / PvE perceel 1		1.9	Graag willen wij alle locaties daarvoor bezoeken op 30-11-2023. Wij zijn voornemens om met 4 drivetesters op 30 november in de panden een drivetest uit te voeren en zullen tussen 10.30 en 11.00 arriveren. Past 30 november ook in uw agenda en is er voor iedere drivetester een begeleider beschikbaar om door de panden te lopen of zijn een of meerdere panden vrij toegankelijk? Graag ontvangen wij van alle locaties tekeningen en kunt u per locatie exact aangeven waar u indoordekking gerealiseerd wil hebben? Op basis van google maps hebben wij de indruk dat bepaalde panden, meerdere gebruikers kent. Graag willen vooraf weten in welk gedeelte de opdrachtgever dekking eist. Zijn er op dit moment indoorvoorzieningen aanwezig? Zo ja, kunt u daar de technische specificaties van delen? Als er reeds indoorvoorzieningen aanwezig zijn, wie is de eigenaar daarvan en mag daar op ingekoppeld worden?		Zie het antwoord op vraag 110.
112	BIJLAGE I - Programma van Eisen mobiele communicatie (perceel 1)		1.9	Kan opdrachtgever aangeven of er op dit moment en bij welke locaties er indoordekkingsproblemen zijn?	inschrijver kan op deze manier bepalen eventuele metingen gedaan moeten worden.	Op dit moment zijn op de locaties van Aanbestedende Dienst die binnen de scope van deze opdracht vallen geen grote problemen bekend met indoor-dekking.
113	BIJLAGE I - Programma van Eisen mobiele communicatie (perceel 1)		1.9	Is het WIFI netwerk geschikt voor Voice en kan hiermee, via bellen over WIFI de indoordekking opgelost worden?	Inschrijver levert mobiele abonnementen welke geschikt zijn om over het WiFi netwerk van opdracht gever te bellen.	Op sommige locaties zal dit mogelijk zijn, maar zeker niet op alle locaties. Inschrijvers dienen als uitgangspunt te hanteren dat beschikbaarheid en kwaliteit van bellen over Wifi op de locaties van Aanbestedende Dienst niet kan worden gegarandeerd.
114	BIJLAGE I - Programma van Eisen mobiele communicatie (perceel 1)		1.9	Inschrijver acht het onredelijk om vooraf circa 2 uur per locatie een meting uit te voeren, 2 uur per locatie een meetrapport op te stellen en vervolgens deze meting uit te werken in een mogelijk verbeterplan. Inschrijver stelt voor om na gunning van de opdracht elke locatie in te meten. Indien de dekking niet voldoende is zal inschrijver een voorstel maken voor de betreffende locatie. Mag inschrijver een stelpost aanbieden voor één locatie zodat de geschatte prijzen inzichtelijk zijn?		Niet akkoord. Inschrijvers kunnen gebruik maken van de mogelijkheid tot het uitvoeren van metingen voorafgaand aan het doen van een inschrijving. Uw inschrijving mag geen stelposten bevatten.
115	Bijlage I Programma van eisen	1.mobiele communicatiedienst	Eis 1.9	In verband met de eventuele mogelijke indoordekking wenst aanbieder graag een dekkingsmeting op de locaties te verrichten. Kan aanbestedende dienst hiervoor een planning delen?		Zie het antwoord op vraag 110
116	Programma van Eisen Mobiel (perceel 1)	Tabblad 1	1.10	Is opdrachtgever genegen om deze kosten niet te laten meewegen in de eindbeoordeling?	De reden hiervan is om een gelijk speelveld te creëren voor een nieuwe aanbieder. De huidige partij heeft deze kosten namelijk niet.	Nee, Aanbestedende Dienst gaat hierin niet mee. Gezien eis 1.2 zal de huidige provider (MVNO) niet kunnen meedingen naar de opdracht in perceel 1. Dit betekent dat voor de resterende marktpartijen, zijnde de 3 MNO's in Nederland, er een gelijk speelveld ontstaat.
117	PvE perceel 1		eis 1.10	zijn er op dit moment indoorvoorzieningen aanwezig en van welke provider zijn deze?		Nee. Deze zijn momenteel op geen enkele locatie aanwezig.
118	PvE perceel 1		eis 1.10	Is het toegestaan om in te koppelen op bestaande infrastructuur?		Zie voorgaande vraag: er is geen bestaande infrastructuur en dus ook geen mogelijkheid tot inkoppelen hierop.
119	PvE perceel 1		eis 1.10	Gegadigde onderstreept de eis om indoordekking uit te vragen. Mocht er op dit moment reeds een voorziening(en) zijn is die partij financieel heel sterk in het voordeel. Nu prijs voor 60% meeteelt in de gunning is het reeds in het bezit hebben van een indoorvoorziening doorslaggevend. Om deelname voor de twee andere operators zinvol te maken, wil gegadigde vragen om de bewuste locaties waar indoordekking is gerealiseerd om deze buiten de TCO te houden. Hiermee wordt er een level playing field gecreëerd. Zonder level playing field is inschrijven voor de twee andere operators niet zinvol.		Zie het antwoord op vraag 116.
120	Bijlage 1 - PvE Mobiele Telefoon		Eis 1.11	Opdrachtnemer verwacht op meerdere locaties een indoordekking-voorziening te moeten treffen. Dit zijn veelal complexe installaties met lange doorlooptijden. Opdrachtgever geeft aan dat het oplevertermijn van de dienstverlening 6 maanden is en de indoor-voorziening 1 maand voor de migratiedatum opgeleverd dient te worden. Dit betekent dat de indoor-voorzieningen in maximaal 5 maanden gebouwd en opgeleverd dienen te worden. Opdrachtnemer vraagt een meer realistische termijn van 9 maanden oplevertermijn na ingangsdatum contract zodat de indoor-voorzieningen in maximaal 8 maanden gebouwd kunnen worden. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Verzoek tot aanpassen eis	Niet akkoord. Aanbestedende Dienst houdt vast aan de termijnen zoals in eis 1.11 van het PvE (perceel 1) opgenomen.
121	PvE perceel 1		eis 1.15	Kan opdrachtgever ruimte maken voor deze eis in het prijzenblad in het tabblad periodieke kosten?		Akkoord, het prijsinvulformulier van perceel 1 bevat momenteel geen ruimte om de prijs voor deze dienstverlening (zie eis 1.15) op te nemen. Omdat hier sprake is van een optioneel gevraagde dienst, zal deze ruimte echter niet in het tabblad 'Periodieke kosten' worden gecreëerd, maar in het tabblad 'Optionele zaken'.
122	Bijlage I PvE Mobiele Telefoon		Eis 1.16 Eis 5.32	De beschikbaarheid van de mobiele communicatiediensten van Inschrijver worden berekend over een periode van twaalf (12) maanden, exclusief gepland onderhoud of overmacht. Een meetperiode van 12 maanden biedt een grondigere en representatievere evaluatie van de beschikbaarheid van een mobiel netwerk, rekening houdend met verschillende factoren die de prestaties in de loop van de tijd kunnen beïnvloeden. Een meetperiode van 12 maanden is overigens ook gebruikelijk in de telecom markt. De rapportages waarin de beschikbaarheid wordt weergegeven kunnen overigens wel maandelijks geleverd worden. Gaat u akkoord met een meetperiode van 12 maanden?	Verzoek tot wijziging	Akkoord. Eis 1.16 luidt na aanpassing: "De beschikbaarheid van de aangeboden mobiele communicatiediensten dient tenminste 99,5% te zijn, te berekenen over een periode van twaalf [12] maanden." Eis 5.32 luidt na aanpassing: "De beschikbaarheids zoals opgenomen in eis 1.16 wordt in de SLA opgenomen. Deze beschikbaarheid wordt steeds gemeten over een periode van twaalf [12] maanden. Uitval van de dienstverlening wordt bepaald door de som van de tijdsduur van alle in de betreffende maanden opgetreden major storingen (voor de definitie van een major storing zie eis 5.33)."

123	PvE perceel 1		eis 2.7	Kan opdrachtgever de krimp beperken tot 10% per jaar?		Akkoord. De toegestane krimp van het aantal aansluitingen binnen Perceel 1 wordt vastgesteld op maximaal 10% van het totaal aantal aansluitingen, zoals overeen te komen bij opdrachtverstrekking.
124	Bijlage I PvE Mobiele Telefoonie		Eis 2.10	Aanbestedende dienst vraagt 10GB aan data per gebruiker per maand uit. Vanuit ervaring weet inschrijver dat het daadwerkelijke gemiddelde verbruik per zakelijke gebruiker vaak niet hoger dan 2GB per maand is. Bij het hanteren van 10GB gemiddeld per gebruiker gaat aanbestedende dienst per maand 80% per maand te veel betalen voor iets wat niet gebruikt wordt. Inschrijver adviseert aanbestedende dienst om maximaal 3GB per gebruiker uit te vragen of dit op zijn minst te baseren op het daadwerkelijke gebruik. Aangezien u een datapool uitvraag zou 3GB per gebruiker voldoende capaciteit moeten bieden voor individuele grootverbruikers. Gaat u akkoord om de databundel aan te passen naar 3GB per gebruiker per maand? Zo niet, zou u uw antwoord kunnen motiveren?	Verzoek tot aanpassing Uitvraag	Niet akkoord. Het is de stellige verwachting van Aanbestedende Dienst dat het verbruik gedurende looptijd van de overeenkomst hoger zal uitvallen dan de door u genoemde 3GB gemiddeld. Mede vanwege het gecombineerd gebruik van tenminste een aanzienlijk deel van de mobiele aansluitingen voor zowel zakelijke als privédoeleinden.
125	Bijlage I Programma van eisen	Tabblad mobiele aansluitingen	Eis 2.10	Aanbestedende dienst vraagt specifiek voor een 'groepsbundel' t.b.v. mobiele data. Inschrijver heeft de ervaring dat een groepsbundel niet per definitie de beste en kostentechnisch meest optimale keuze is. Daarnaast sluit aanbestedende dienst met deze eis (wellicht onbewust) een aantal aanbieders/inschrijvers uit van inschrijving. Is een aanbod o.b.v. individuele databundels met voldoende data voor alle individuele gebruikers en dus ook de groep toegestaan?		Niet akkoord. De betreffende eis blijft gehandhaafd.
126	Programma van Eisen Mobiel (perceel 1)	Tabblad 2	2.11	Kunt u aangeven hoeveel aansluitingen hier gebruik van zullen gaan maken?		Op dit moment kan hiervoor geen exact aantal worden aangegeven. Het is echter de verwachting van Aanbestedende Dienst dat het hier om een beperkt aantal zal gaan, variërend van 0 tot maximaal 20 stuks.
127	PvE perceel 1		2.15	Het is mogelijk om per default of handmatig blokkades in te stellen voor premium SMS-diensten, premium (090x) telefoonnummers en gebruik in het buitenland. Voor mobiele data kunnen we notificaties, snelheidsvertragingen en blokkades instellen buiten de EU. Voor spraak kan roaming of internationale belverkeer geblokkeerd worden zonder onderscheid te maken tussen de verschillende internationale zones. Kan Opdrachtgever instemmen met deze minimale afwijking?		Akkoord met deze minimale afwijking.
128	PvE perceel 1		eis 2.15	Inschrijver is bekend met standaard blokkeringen. Kan opdrachtgever bevestigen dat blokkeren data buiten de EU volstaat en bellen buiten Nederland?		Ja, dit volstaat.
129	Bijlage I PvE Mobiele Telefoonie		Eis 2.18	Er wordt een notificatie gestuurd met betrekking tot de data, maar dit gebeurt niet op spraak of sms. Wel kan een drempel met een bedrag in euro's ingesteld worden, bij het bereiken van het limiet is gebruik in het buitenland helemaal niet meer mogelijk, tenzij het limiet door een beheerder verhoogd gaat worden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Verzoek tot aanpassing eis	Ja, dit is akkoord.
130	BIJLAGE I		BIJLAGE I - Programma van Eisen mobiele communicatie (perceel 1); P2. ; Par. 2.19	De drempelwaarden voor verbruik in het buitenland zijn niet wijzigbaar. Graag gaan we met u in gesprek over de details en de mogelijkheden. Bent u bereid om deze eis in een wens om te zetten?		Niet akkoord. De betreffende eis blijft gehandhaafd. Wel zijn de afwijkingen zoals bedoeld in de 3 voorgaande vragen (127 t/m 129) toegestaan.
131	PvE perceel 1		3.7	Het opstarten van een groeps gesprek is een toestelfunctionaliteit die ondersteund maar niet gefaciliteerd wordt Opdrachtnemer. Deelt Opdrachtgever deze zienswijze?		Ja, zo ziet Aanbestedende Dienst dit ook. De betreffende functionaliteit dient binnen het mobiele netwerk van inschrijver te worden ondersteund.
132	Bijlage I Programma van eisen	Tabblad mobiele aansluitingen	Eis 3.11	Aanbestedende dienst vraagt voor het onderdrukken van nummerinformatie bij het verzenden van SMS vanaf de mobiele devices van de medewerkers. In de praktijk is dit niet mogelijk. Dit kan enkel vanuit een portal van een eventuele derde partij. Kunt u deze eis om deze reden laten vervallen?		De betreffende eis wordt aangepast. Het onderdrukken van nummerinformatie is alleen van toepassing op uitgaande telefoongesprekken. Niet op uitgaand SMS-verkeer. Eis 3.11 luidt na aanpassing: "Het onderdrukken van nummerinformatie bij uitgaande gesprekken (CLIR) wordt door het netwerk van Inschrijver ondersteund en kan door de gebruiker op het toestel worden ingesteld."
133	PvE perceel 1		3.11 & 3.12	Het onderdrukken van de nummerweergave is een toestelfunctionaliteit die ondersteund maar niet gefaciliteerd wordt Opdrachtnemer. Deelt Opdrachtgever deze zienswijze?		Ja, de Aanbestedende Dienst deelt deze zienswijze. Het onderdrukken van het nummer bij uitgaande oproepen dient door het netwerk van Inschrijver te worden ondersteund.
134	Bijlage I		BIJLAGE I - Programma van Eisen mobiele commun	Bent u bereid om de eis voor 'individuele alarmen' om te zetten naar een wens?		Niet akkoord. De betreffende eis blijft gehandhaafd. Hier dient opgemerkt te worden dat het doel van de betreffende eis niet is om alarmen op individueel niveau in te stellen, maar op het niveau van de volledige gebruikerspopulatie.
135	Bijlage I PvE Mobiele Telefoonie		Eis 3.16	Opdrachtgever kan bij gebruik van een groepsbundel per gebruiker een limiet instellen. De eindgebruiker ontvangt dan een notificatie bij 100% verbruik van het data limiet. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Verzoek tot aanpassing eis	Ja, dit is akkoord.
136	PvE perceel 1		3.18	Opdrachtnemer levert een shared data pool met live monitoring. Beheerders hebben de mogelijkheid om de stand van zaken van de totale pool te monitoren in de portal en krijgen melding bij het verstrijken van 80% en 100% van de bundel. Dit geldt echter niet voor het verstrijken van de individuele drempelwaarden van de eindgebruikers. Zij krijgen zelf een notificatie per SMS. Tevens kunnen er (default) snelheidsvertragingen en blokkades ingesteld worden door de beheerders om excessen te voorkomen. Voldoet dit voor Opdrachtgever?		Ja, dit voldoet voor de Aanbestedende Dienst.
137	Programma van Eisen Mobiel (perceel 1)	Tabblad 3	4.1	Is opdrachtgever genegen om deze kosten niet te laten meewegen in de eindbeoordeling?	De reden hiervan is om een gelijk speelveld te creëren voor een nieuwe aanbieder. De huidige partij heeft deze kosten namelijk niet.	Nee, Aanbestedende Dienst gaat hierin niet mee. Gezien eis 1.2 zal de huidige provider (MVNO) niet kunnen meedingen naar de opdracht in perceel 1. Dit betekent dat voor de resterende marktpartijen, zijnde de 3 MNO's in Nederland, er een gelijk speelveld ontstaat. Tevens zal een SIM-wissel c.q. migratie hoe dan ook onderdeel gaan uitmaken van het realisatietraject.
138	Programma van Eisen Mobiel (perceel 1)	Tabblad 4	4.16	Is opdrachtgever genegen om deze kosten niet te laten meewegen in de eindbeoordeling?	De reden hiervan is om een gelijk speelveld te creëren voor een nieuwe aanbieder. De huidige partij heeft deze kosten namelijk niet.	Zie ook het antwoord op voorgaande vraag (vraag 137).

139	Programma van Eisen Mobiel (perceel 1)	Tabblad4	4.17	Kunt u aangeven op hoeveel locaties ondersteuning verleend dient te worden bij de portering?	Is nodig voor het maken van een inschatting voor de inzet van de betreffende medewerkers	Dit betreft in totaal 3 dagen ondersteuning op 3 verschillende locaties, oftewel 1 dag ondersteuning per locatie (1 x gemeente Veendam, 1 x gemeente Pekela en 1 x Afeer). Per dag ondersteuning verwacht Aanbestedende Dienst dan over 2 medewerkers van Opdrachtnemer te kunnen beschikken.
140	Bijlage I PvE Mobiele Telefonie		Eis 4.21	Zoals de eis nu is opgesteld, kan deze erg ruim geïnterpreteerd worden. Er kan bijvoorbeeld gevraagd worden om aan te sluiten op een voor Opdrachtnemer onbekend factuur systeem en dat is dan niet mogelijk. Daarom vraagt Opdrachtnemer om de eis specifiek te maken en precies aan te geven hoe een factuur moet worden aangeleverd. Bijvoorbeeld middels XML (eFacturatie) of PDF via e-mail of het portaal.	Verzoek tot specificatie eis	Aanbestedende Dienst stelt aan het facturatieproces slechts de eis dat zij per deelnemende organisatie een periodieke factuur ontvangt voor de dienstverlening van opdrachtnemer. Deze factuur kan per mail in bijvoorbeeld PDF-format worden toegezonden naar 1 contactpersoon/afdeling binnen GRID. Vanuit deze afdeling wordt verdere verrekening met de deelnemende organisaties verzorgd.
141	Bijlage I PvE Mobiele Telefonie		Eis 4.22	Er is een zekere mate van flexibiliteit in de wijze waarop rapportages ingericht kunnen worden, echter zijn de mogelijkheden niet onbeperkt aangezien Opdrachtnemer gebonden is aan bepaalde structuren van haar systemen. Gaat Opdrachtgever akkoord met het feit dat de mogelijkheden niet onbeperkt zijn? Kan Opdrachtgever de eis concreter maken met wat zij voor ogen ziet?	Verzoek tot specificatie eis	De betreffende eis (eis 4.22) ziet er slechts op toe dat Opdrachtnemer gedurende de realisatiefase van het project zich inspant om in afstemming met Opdrachtgever het proces met betrekking tot managementinformatie en rapportages in te richten. De eisen die Aanbestedende Dienst stelt ten aanzien van managementinformatie zijn beschreven in eisen 5.41 en 5.42 en in wens 6.5.
142	Bijlage I PvE Mobiele Telefonie		Eis 5.2	Het heractiveren van nummers is altijd mogelijk, maar dit kan alleen via de klantenservice van Opdrachtnemer. Opdrachtgever vraagt dit eenvoudig aan via telefoon of chat. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Verzoek tot formuleringwijziging van eis	Inschrijver doet hier op eis 5.12. De voorgestelde wijziging is akkoord. Eis 5.12 luidt na aanpassing: "Middels de beheerapplicatie kan de eerstelijns beheerorganisatie van Opdrachtgever tenminste de volgende beheer-activiteiten m.b.t. levering en (de-)activering van simkaarten verrichten: • Het (laten) activeren en deactiveren van SIM-kaarten; • Het (laten) blokkeren van SIM-kaarten; • Het opvragen van PUK codes; • Het (laten) activeren en de-activeren van bepaalde functies zoals de SMS-functie, bellen in het buitenland en datagebruik in het buitenland. Het (laten) opheffen van eventuele blokkeringen kan Opdrachgever zelf middels de beheerapplicatie uitvoeren, of op verzoek door de klantenservice van Opdrachtnemer laten uitvoeren."
143	Bijlage I PvE Mobiele Telefonie		Eis 5.5	Bij een grote storing communiceert opdrachtnemer altijd centraal via e-mail en/of sms naar alle meederen tegelijkertijd. Klantspecifieke storingen worden meestal via het portaal gemeld. Dan verloopt de communicatie ook meestal via het portaal, zodat de beheerder direct alle informatie op één centrale plek heeft. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Verzoek tot wijziging aan eis	Ja, dit is akkoord.
144	Bijlage I PvE Mobiele Telefonie		Eis 5.7	Kan Opdrachtgever een voorbeeld noemen wat zij verstaat onder netwerkfunctionaliteiten?	Verzoek tot specificatie eis	Voor voorbeelden van beheerbare netwerkactiviteiten wordt verwezen naar eis 5.12 in het PvE van perceel 1.
145	PvE perceel 1		5.20	Opdrachtnemer stelt een online functionaliteit beschikbaar voor het (tijdelijk) blokkeren en deblokkeren van simkaarten. Wanneer een simkaart definitief opgezegd is kan Opdrachtgever dit niet zelfstandig ongedaan maken. Bij een eenzijdige opzegging kan dit wel op verzoek teruggedraaid worden door de binnendienst van Opdrachtnemer binnen een termijn van 90 dagen (incidenteel). Voldoet dit voor Opdrachtgever?		Ja, dit voldoet voor de Aanbestedende Dienst.
146	Bijlage I Programma van eisen	Tabblad dienstverlening	Eis 5.21	Aanbestedende dienst vraagt de mogelijk tot opzeggen van individuele abonnementen. In de regel wordt er vooraf een contractueel maximaal percentage 'krimp' vastgelegd ten opzichte van de startbase. Gaat Aanbestedende dienst bereid een vast percentage aan maximale krimp vast te leggen?		Ja, de Aanbestedende Dienst is hiertoe bereid. Zie ook het antwoord op vraag 123. De eventuele krimp van het aantal aansluitingen wordt beperkt tot maximaal 10% per jaar.
147	Bijlage I PvE Mobiele Telefonie		Eis 5.23	Opdrachtnemer kan voldoen aan de eis, maar kan aan de eis worden toegevoegd: vanaf het moment dat de latende provider het nummer heeft vrij gegeven dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen het nummer te activeren op haar netwerk. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Verzoek tot toevoeging aan eis	Ja, dit is akkoord. Eis 5.23 luidt na aanpassing: "Een 06-nummer, aangeboden voor "importeren" (dus vrijgegeven door de latende provider) moet binnen vijf [05] werkdagen, vanaf het moment dat de latende provider het nummer heeft vrijgegeven, beschikbaar zijn voor gebruik op het netwerk van Opdrachtnemer."
148	Bijlage I PvE Mobiele Telefonie		Eisen 5.25 t/m 5.31	Afspraken omtrent bijvoorbeeld overleg structuren, rapportages, kostenbeheersing, inrichting van supportdesk staan doorgaans niet in een SLA document, gaat Opdrachtgever akkoord dat alle te maken afspraken in een DAP (dossier procedures en afspraken) worden vastgelegd?	Verzoek tot toevoeging aan eis	Ja, dit is akkoord.
149	PvE perceel 1		5.28	Change Management en doorlooptijden van standaard changes/mutaties vormen geen onderdeel van SLA van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt wel een servicehandleiding beschikbaar waarin alle doorlooptijden staan weergegeven. In de selfserviceportal kunnen overzichten en rapportages hiervan uitgedraaid worden en de resultaten kunnen besproken worden in het operationeel overleg. Voldoet dit voor Opdrachtgever?		De Aanbestedende Dienst gaat hier deels mee akkoord. Change Management en doorlooptijden van standaard changes/mutaties hoeven niet in de SLA opgenomen te worden. Opdrachtnemer dient de gegevens en afspraken echter wel op te nemen in een DAP (dossier procedures en afspraken), ter aanvulling op de reeds beschikbare servicehandleiding en selfserviceportal.
150	PvE perceel 1		5.30	Kostenbeheer is geen onderdeel van SLA van Opdrachtgever maar wel een thema dat besproken wordt tijdens een terugkerend operationeel overleg. Verder stelt Opdrachtnemer een online portal beschikbaar waarin tal van middelen zijn voor kostenbeheersing zoals factuuranalyses (voorgegemaakt of customized), een verbruikstatus met live data, caps op datagebruik te reguleren en default blokkades. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Dit volstaat voor de Aanbestedende Dienst.

151	Bijlage I PvE Mobiele Telefoonie		Eis 5.33	Inschrijver hanteert 4 categorieën met een andere definitie bij incidenten, te weten: P1 Critical; de totale dienst is verstoord. P2 Hoog; groot deel van de dienst is verstoord. P3 Midden; een deel van de dienst is verstoord. P4 laag; een klein deel van de dienst is verstoord. Om het voor zowel de Opdrachtgever als Inschrijver zo gestroomlijnd mogelijk te maken is het handig om de incidentclassificatie van inschrijver danwel soortgelijke definities te hanteren. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Verzoek tot wijziging aan eis	Dit is voor de Aanbestedende Dienst een acceptabel alternatief mits vanuit de SLA op ondubbelzinnige wijze kan worden vastgesteld tot welke categorie een incident behoort.
152	PvE perceel 1		5.34 (en 5.36)	Een responsetijd van 15 minuten kunnen we niet bij ieder type (minor) incident garanderen wanneer het ingediend is via een ticket of een e-mail. Opdrachtnemer heeft een incidentdesk die rechtstreeks telefonisch bereikbaar is. Opdrachtnemer raadt aan daar gebruik van te maken bij significante incidenten. In dat geval is de reponse direct. Voldoet dit voor Opdrachtgever?		Dit volstaat voor de Aanbestedende Dienst
153	Bijlage I PvE Mobiele Telefoonie		Eis 5.34	We verzoeken Opdrachtgever onderscheid te maken in de responsetijd naar gelang de prioriteit van de storingen. Waarbij de responsetijd van Medium (P3) en Low (P4) > 15 minuten kan bedragen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Verzoek tot wijziging aan eis	Ja, dit is akkoord. De responsetijd op een incidentmelding van een lagere prioriteit mag langer zijn dan de in deze eis genoemde 15 minuten.
154	Bijlage I PvE Mobiele Telefoonie		Eis 5.35	Inschrijver wil graag benadrukken dat het niet altijd mogelijk is om zich te conformeren aan elke SLA die door potentiële klanten wordt gevraagd. Inschrijver heeft een standaard SLA en geborgde afstemming in lijn met die SLA over het afhandelen van verstoringen met haar partners. Wij verzoeken Opdrachtgever om de standaard SLA's van leverancier te accepteren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Daarbij horen onderstaande SLA's P1 Hersteltijd 6 uur (24/7) P2 hersteltijd 6 uur (24/7) P3 hersteltijd 12 kantoor uren en P4 hersteltijd 5 werkdagen	Verzoek tot wijziging aan eis	De Aanbestende Dienst gaat hiermee niet zonder meer akkoord. Onder voorbehoud dat er in het standaard SLA van een leverancier wordt voldaan aan de SLA-eisen zoals opgenomen in het PvE (eisen 5.32 t/m 5.40) kan Opdrachtgever met deze standaard SLA akkoord gaan. Zoals in eis 5.33 beschreven dient er in elk geval een heldere definitie te zijn van major en minor verstoringen en staat Aanbestedende Dienst open voor alternatieven die als acceptabel worden beschouwd. De door u genoemde hersteltijd van prio 1 incidenten (6 uur) is voor Aanbestedende Dienst niet acceptabel. De door u genoemde hersteltijden van P2, P3 en P4 incidenten wordt wel als acceptabel beschouwd.
155	PvE perceel 1		5.35	Opdrachtgever hanteert meer dan 2 prioriteringen bij incidenten. De aanpak van Major (P1,P2) en Moderate incidenten (P3) voldoet aan de door Opdrachtgever geschetste eisen. De doorlooptijden van Minor (P4,P5) incidenten zijn soms iets langer, maar de inschaling kan in overleg bijgesteld worden. Voldoet dit voor Opdrachtgever?		Aanbestedende Dienst verwijst hier naar de zinsnede in eis 5.33 (PvE perceel 1): "Opdrachtgever staat open voor alternatieve definities, voor zover deze in de praktijk leiden tot een, voor Opdrachtgever acceptabele werkwijze." Indien, zoals u aangeeft, de SLA-parameters voor Major en Moderate incidenten "voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen" en indien voor Minor incidenten "de schaling in overleg kan worden bijgesteld." dan is de conclusie van Aanbestedende Dienst dat Inschrijver hiermee invulling geeft aan de gestelde eisen en daarmee voldoet dit voor Aanbestedende Dienst.
156	PvE perceel 1		5.41	De managementinformatie in de portal blijft bewaard zolang het account van Opdrachtgever als actief blijft. De facturen en factuuranalyses blijven 14 maanden online opgeslagen. Het is wel mogelijk oudere facturen (PDF) rechtstreeks bij Opdrachtnemer op te vragen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Ja, de Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
157	PvE perceel 1		6.1 (wens)	Opdrachtnemer verzoekt deze wens te schrappen, omdat deze functionaliteit door geen enkele provider meer ondersteund wordt. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Niet akkoord. De betreffende wens blijft gehandhaafd. Indien dit door geen van de providers wordt ondersteund, zal dit vanuit de beantwoording c.q. de inschrijvingen worden bevestigd.
158	Bijlage I Programma van eisen	Tabblad wensen	Eis 6.1	Aanbestedende dienst vraagt om haar niet gebruikte data van de voorgaande maand mee te nemen naar de volgende maand. Gaat aanbestedende dienst akkoord dat dit enkel voor nationale data geldt?		Nee, Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord. Als eis is gesteld dat data uit een databundel gebruikt dient te kunnen worden binnen de EU (EU bundel zonder roamingkosten). De Aanbestedende Dienst kan zich dan ook moeilijk voorstellen dat alleen de niet-gebruikte data in Nederland wordt meegenomen naar de volgende maand.
159	Bijlage I PvE Mobiele Telefoonie		Wens 6.1	Het is niet gebruikelijk bij telecom providers om ongebruikte data door te schuiven naar een volgende maand. Opdrachtnemer vraagt aan opdrachtgever om deze wens anders te formuleren waardoor alle opdrachtnemers in staat zijn om punten op deze wens te scoren. Een formulering zou kunnen zijn om uit te vragen hoe opdrachtnemer ervoor zorgt dat opdrachtnemer gedurende het contract geen onverwachte buiten bundel kosten gaat maken. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Verzoek tot wijziging aan wens	Zie het antwoord op vraag 157.
160	PvE Perceel 2		Algemeen	Gezien het uitgebreide karakter van de uitvraag wenst Opdrachtnemer meer tijd om enkele individuele eisen optimaal te kunnen beantwoorden. Derhalve acht Opdrachtnemer het wenselijk om tijdens NV12 wel vragen te kunnen stellen over specifieke eisen waarover nog geen vraag gesteld is voor NV1. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Er kunnen tijdens de NV12 alleen nadere vragen gesteld worden over de beantwoording van de eerder gestelde vragen en nieuwe vragen kunnen slechts over de meting van 19 of 20 december gaan. Zie vraag 258 voor de detailplanning en de aanpassing van de planning in de offerteaanvraag aangepast naar aanleiding van NV1.
161	PVE vaste telefonie		Eis 1.2	Dienen de omgevingen gescheiden te zijn van elkaar of wenst u de omgeving te federeren?	Het is voor inschrijver onduidelijk of de verschillende gemeentes inzicht in elkaars telefonie moet hebben.	Nee, dat is niet nodig. De gemeenten en overige deelnemende organisaties hoeven geen inzicht in elkaars telefonie te hebben.
162	PVE vaste telefonie		Eis 1.2	Dient elke organisatie haar eigen trunk te hebben?	Hierdoor is er geen afhankelijkheid tussen de verschillende organisaties.	Nee, dit wordt niet specifiek geëist.
163	PVE vaste telefonie		Eis 1.2	Dient elke gebruiker ten alle tijden uit te kunnen bellen zonder restrictie van het aantal kanalen van de SIP Trunk?	Indien er een limiet of een restrictie is kan het voorkomen tijdens piekmomenten of noodscenario's de SIP Trunk vol loopt.	Ja, hierbij verwijzend naar pagina 15 van de Offerteaanvraag waar bij het "SIP trunk(s), incl. afhandeling inkomend en uitgaand telefoonverkeer" het volgende is aangegeven: "aantallen te bepalen door inschrijver op basis van gestelde eisen m.b.t. capaciteit en beschikbaarheid van de gevraagde oplossing".
164	PVE vaste telefonie		Eis 1.2	Wat is de gewenste wachtrijruimte?		Wij kunnen uw vraag over de gewenste wachtrijruimte niet plaatsen in relatie tot eis 1.2. Wij verzoeken u om uw vraag te verduidelijken tijdens de tweede vragenronde.

165	Bijlage J	Tab 1	Eis 1.3	Heeft u historische gegevens m.b.t. het belverkeer? Een totaal per maand waarin het aantal gesprekken, hoeveel minuten naar vast en hoeveel minuten naar een mobiele aansluiting en dat over een aantal maanden zou al voldoende zijn		Zie het antwoord op vraag 5.
166	BIJLAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2)		eis 1.3	Kunt u inzicht geven in het aantal "tikken" dan wel de gebruikskosten van de afgelopen drie maanden		Zie het antwoord op vraag 5.
167	PvE J Vaste Telefoonie		Eis 1.3	Om een goede inschatting te kunnen maken van de hoeveelheid belverkeer die gegenereerd zal worden heeft opdrachtgever inzicht nodig in de hoeveelheid gesprekken en de duur van deze gesprekken. Kan opdrachtgever inzicht geven in dit verkeer op basis van onderstaande variabelen? Regionaal: # gesprekken en tijdsduur? Nationaal: # gesprekken en tijdsduur? Internat. Vast: # gesprekken en tijdsduur? Internat. Mobiel: # gesprekken en tijdsduur? naar Mobiel: # gesprekken en tijdsduur? 088: # gesprekken en tijdsduur? Service nummers: # gesprekken en tijdsduur?	Verzoek tot toelichting/ aanvullende informatie	Zie het antwoord op vraag 5.
168	PvE vaste telefonie		Eis 1.4	Kan inschrijver extra punten verdienen als de aangeboden oplossing een hogere beschikbaarheid heeft dan slechts 99,8%?	Inschrijver acht 99,8% niet marktconform.	Nee, hiermee kan een inschrijver geen extra punten verdienen.
169	PvE J Vaste Telefoonie	Tab 1	1.7	Om een goede business case te kunnen maken, die financieel interessant is voor beide partijen, is een goede inschatting benodigd van de omzet gedurende de contractperiode. In deze eis wordt geen enkele zekerheid geboden doordat de fluctuaties naar beneden niet wordt beperkt. Kan Aanbestedende Dienst het afschalen beperken tot 5% over de totale contractperiode ten opzichte van de gevraagde aantallen?	Verzoek tot beperking afschaalmogelijkheden	De Aanbestedende Dienst is bereid tot het beperken van afschaling van de vaste telefonievoorziening tot jaarlijks maximaal 10% van het totaal aantal aansluitingen.
170	PvE vaste telefonie		1.7	Wenst u de mogelijkheid om terug te schalen naar 0 licenties?		Zie het antwoord op de voorgaande vraag (vraag 169)
171	PvE Perceel 2 Telefonievoorziening		1,8	Is opdrachtgever zich ervan bewust dat uitgevraagde dienstverlening draait op Microsoft Teams en dat updates dan wel wijzigingen verlopen via het Microsoft domein en inschrijver hier geen invloed op heeft?		Er wordt gevraagd om een cloud gebaseerde dienst welke wordt gekoppeld aan en geïntegreerd met Teams. Voor het Microsoft deel heeft Opdrachtgever inderdaad geen controle over updates en upgrades en een eventuele verminderde werking door toedoen van Microsoft. De eis geldt derhalve niet voor het Microsoft deel.
172	PvE J Vaste Telefoonie		Eis 1.9	Deze functionaliteiten zitten onder andere in Microsoft Phone. Microsoft Phone is geen onderdeel van de scope die door inschrijver moet worden geleverd. Derhalve kan van inschrijver niet worden verwacht dat ze voor deze basis faciliteiten moet instaan door akkoord te gaan met deze eis. Daarom verzoeken wij u deze eis te laten vervallen.	Verzoek tot vervallen eis	Niet akkoord. De betreffende eis blijft gehandhaafd. Voor een toelichting hierop: zie het antwoord op vraag 1.
173	PvE J Vaste Telefoonie		Eis 1.10	Deze functionaliteiten zitten onder andere in Microsoft Phone. Microsoft Phone is geen onderdeel van de scope die door inschrijver moet worden geleverd. Derhalve kan van inschrijver niet worden verwacht dat ze voor deze basis faciliteiten moet instaan door akkoord te gaan met deze eis. Daarom verzoeken wij u deze eis te laten vervallen.	Verzoek tot vervallen eis	Niet akkoord. De betreffende eis blijft gehandhaafd. Voor een toelichting hierop: zie het antwoord op vraag 1.
174	PvE Perceel 2 Telefonievoorziening		1,11	Inschrijver is niet verantwoordelijk voor de onderhoud van de LAN en WAN infrastructuur en de daarbij behorende verplichtingen. Inschrijver helpt opdrachtgever aan juiste initiele configuratie voor een werkende oplossing door documentatie aan te leveren met daarin de vereiste configuratie aangezien dienst over de top wordt geleverd. Deelt opdrachtgever deze zienswijze?		Ja, Aanbestedende Dienst deelt deze zienswijze. Er staat bij eis 1.11: "Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor [...] en de samenwerking met [...]". Nadrukkelijk: voor de samenwerking met. Dat is niet hetzelfde als verantwoordelijk zijn voor deze componenten an sich.
175	PvE J Vaste Telefoonie		Eis 1.11	Opdrachtnemer kan niet eindverantwoordelijk zijn voor diensten die niet door opdrachtgever zijn gebouwd en niet door opdrachtgever worden beheerd. Daarom verzoeken wij u deze eis te laten vervallen of aan te passen.	Verzoek tot vervallen of aanpassen eis	Zie het antwoord op vraag 174.
176	PvE vaste telefonie		1.11	Inschrijver levert monitoringsoftware om problemen te detecteren. Inschrijver kan geen verantwoordelijkheid nemen over de configuratie/inrichting en/of beschikbaarheid van het bestaande netwerk. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?		Zie het antwoord op vraag 174.
177	PvE J Vaste Telefoonie		Eisen 2.1, 2.8 t/m 2.14 en 2.17 t/m 2.19	Deze functionaliteiten moeten worden geleverd door Microsoft Phone. Microsoft Phone is geen onderdeel van de scope die door inschrijver moet worden geleverd. Derhalve kan van inschrijvers niet worden verwacht dat ze voor deze basis faciliteiten moet instaan door akkoord te gaan met deze eis. Daarom verzoeken wij u deze eis te laten vervallen. Mocht het tegenargument worden dat andere inschrijvers potentieel met een andere Unified Communications oplossing gaan aanbieden, dan willen wij u meegeven dat door de puntenverdeling tussen Prijs en Kwaliteit onhaalbaar is om met iets anders aan te bieden omdat de benodigde licenties voor Phone niet meegenomen worden in de prijs zodra Phone wordt gebruikt voor de telefonievoorziening. Inschrijver neemt in haar aanbieding wel het configureren van de functionaliteiten mee zodat ze functioneel bruikbaar zijn, maar staat dus niet garant voor een voortdurende beschikbaarheid en goede werking van de onderliggende applicatie.	Verzoek tot vervallen eis	Niet akkoord. De betreffende eisen blijven gehandhaafd. Voor een toelichting hierop: zie het antwoord op vraag 1.

178	Bijlage J	Tab 2	Eis 2.7	Kunt u deze eis nader specificeren? Gaat dit om de status van de interne organisatie dus bijvoorbeeld als men naar een collega wil doorverbinden?		Het betreft hier inderdaad de telefonische beschikbaarheidsstatus van gebruikers die zijn aangesloten op de telecommunicatievoorziening. Zowel van gebruikers die gebruik maken van vaste telefonieaansluitingen (bijvoorbeeld een vast telefoontoestel of een softphone client) als van gebruikers die gebruik maken van een Teams-client (desktop / app) voor het afhandelen van telefoonverkeer. Mogelijke statussen (naar mening van Aanbestedende Dienst) zijn hierbij: 'niet ingelogd' (niet beschikbaar), 'in gesprek' (bezet) en 'beschikbaar' (voor het ontvangen van telefoonoproepen).
179	PvE vaste telefonie		2.8	Moet het mogelijk zijn om 06-nummers toe te voegen aan te een belgroep voor bijvoorbeeld Freelance/ZPP medewerkers?		Nee, dit is niet nodig.
180	PvE J Vaste Telefonie		Eis 2.8	De inschrijver gaat er bij deze eis vanuit dat het type gebruiker/toestel wel de Microsoft Teams app heeft geïnstalleerd. Kan Aanbestedende Dienst dit bevestigen?	Verzoek tot bevestiging aanname	Ja, de Aanbestedende Dienst gaat hier ook vanuit.
181	PvE J Vaste Telefonie		Eis 2.13	Onderdeel 3 beschrijft een optie die binnen een contact center gebruikelijk is. Alleen deze eis staat niet bij onderdeel 4. KCC. Aangezien deze functionaliteit (nog) niet door Microsoft Teams wordt aangeboden kan niemand aan deze eis voldoen. Kan de Aanbestedende Dienst deze eis verplaatsen of onderdeel 3 (vermelden van de positie in de wachtrij) verwijderen.	Verzoek tot aanpassen eis	Akkoord. De Aanbestedende Dienst laat onderdeel 3 van deze eis (vermelden van de positie in de wachtrij) vervallen.
182	PvE J Vaste Telefonie		Eis 2.15	Onderdeel 7 beschrijft een optie die binnen de Microsoft Teams client werkt maar niet bij een Microsoft Teams Phone. Kan de Aanbestedende Dienst dit onderdeel 7 verwijderen uit de eis aangezien geen enkele Inschrijver hieraan kan voldoen?	Verzoek tot aanpassen eis	Akkoord. Onderdeel 7 van deze eis (Signalering voor gemiste oproepen, gekozen en ontvangen oproepen) voor de beschreven vaste toestellen (standaard en uitgebreid toestel) komt te vervallen.
183	PvE J Vaste Telefonie		Eis 2.16	Binnen Microsoft Teams werken chef/secretaresse schakelingen niet via lijnen maar via de Microsoft Teams interface. Kan de Aanbestedende Dienst deze eis aanpassen of laten vervallen?	Verzoek tot vervallen of aanpassen eis	Akkoord. Onderdeel 2 van deze eis (meerdere lijnen programmeerbaar) vervalt. De chef/secretaresse-functie zoals in deze eis gevraagd kan en mag ook worden ingevuld met behulp van de "delegate-functie" binnen MS Teams.
184	Bijlage J		BIJLAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2); P.2; Par. 2.17	Is het de bedoeling dat de medewerkers op hun mobiele telefoon - naast de MS-Teams app - nog een mobiele client ter beschikking krijgen met de genoemde functionaliteiten?		Nee, het is niet de bedoeling dat medewerkers naast de MS Teams app over een andere mobiele client gaan beschikken.
185	BIJLAGE J		BIJLAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2); P.2; Par 2.17; 2.18; 2.19	Hebben de genoemde eisen betrekking op de MS Teams app? Zo niet, dan willen we u vragen om eis 2.19 om te zetten in een wens.		Ja, de eis heeft betrekking op de MS Teams app.
186	PvE Perceel 2 Koppelingen		3,2	Kan opdrachtgever technische specificaties van JKC sturen en usecases meegeven zodat opdrachtnemer beter kan bepalen of de integratie mogelijk is?		Zie het antwoord op vraag 21. Het betreft hier een koppeling met zaakstelsysteem RX.Enterprise van Visma Roxit. De Aanbestedende Dienst beschikt niet over de gevraagde technische specificaties.
187	PvE J Vaste Telefonie		Eis 3.2	Deze eis hoort onderdeel te zijn van Onderdeel 4.KCC en niet van 3.Koppelingen. Is de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Verzoek tot aanpassen eis	Zie ook het antwoord op vraag 21. De Aanbestedende Dienst begrijpt uw zienswijze. Voor de beantwoording van deze eis door Inschrijvers in hun offertes is het echter niet relevant waar deze eis zich in het PvE bevindt.
188	PvE J Vaste Telefonie		Eis 3.2	Inschrijver is bekend met deze eis die door diverse gemeenten wordt gesteld. Inschrijver ontvangt graag van Aanbestedende Dienst de benodigde documentatie om de gewenste koppeling met JKC tot stand te brengen. Dit opleveren van documentatie is tot op heden nog niet gelukt en daarom staan wij niet in voor de juiste werking. Daarom verzoeken wij u deze eis om te zetten naar een afgebakende inspanningsverplichting. De afbakening die wij zoeken is een maximaal aantal uren dat wij een consultant beschikbaar moeten hebben om samen met Decos de koppeling tot stand te brengen.	Verzoek tot aanvullende informatie	Zie ook het antwoord op vraag 21. Het betreft hier een koppeling met het zaakstelsysteem RX. Enterprise van Visma Roxit. Aanbestedende dienst begrijpt dat het lastig is om een gegronde inschatting te maken van de hoeveelheid werk voor het realiseren van de gevraagde koppeling. Aanbestedende dienst beschikt echter niet over de gevraagde (API-)documentatie. Voor het creëren van een gelijk speelveld neemt de Aanbestedende Dienst als uitgangspunt dat er een webservices koppeling (URL Pop-Up) gerealiseerd dient te worden. Hierop kunt u de kosten voor de uit te voeren werkzaamheden baseren.
189	PvE J Vaste Telefonie		Eis 3.4	Deze functionaliteit werkt alleen als het betreffende telefoonnummer in een "click-to-call" link is verwerkt. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Verzoek tot aanpassen eis	Ja, de Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
190	PvE J		Eis 3.5	Inschrijver doet de aanname dat Aanbestedende Dienst via het Microsoft contract van de VNG gebonden is om daar alle licenties af te nemen. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn dan hoort Inschrijver graag het prijsniveau van de phone licenties om te kijken of ze die goedkoper kan aanbieden zoals benoemd bij N.B. 1. Indien inschrijver deze zal aanbieden zal deze bij opties vermeld worden zodat er geen vertekend beeld van de inschrijfprijs ontstaat tov inschrijvers die dit niet aanbieden. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Verzoek tot specificatie	Niet akkoord. De benodigde Microsoft licenties (incl. Phone System) zijn en blijven buiten scope van deze aanbesteding.
191	PvE J Vaste Telefonie		Eis 3.6	Inschrijver kent alleen MS Teams client, app, phone en web toepassingen. Wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met onderdeel 4 telefonie-applicatie?	Verzoek tot verduidelijking eis	Deze 'telefonie-applicatie' is alleen van toepassing indien de Inschrijver ervoor kiest om invulling te geven aan de eisen en wensen in dit perceel door middel van een cloud-telefonie oplossing, naast en geïntegreerd met de MS Teams-omgeving. Zie onder andere ook het antwoord op vraag 1.
192	PvE Perceel 2 Koppelingen		3,8	Is Opdrachtgever zich van bewust dat dit in het Microsoft domein bevindt en dat dit geen ontwikkeling van opdrachtnemer is?		In relatie tot Microsoft klopt dit inderdaad en dient Opdrachtnemer terug te vallen op door Microsoft geleverde API's zoals de Graph API. Voor systeemintegraties met andere onderdelen binnen de totaaloplossing (zoals het contactcenter voor een KCC) blijft eis 3.8 sowieso van kracht.
193	Bijlage J Programma van Eisen	Tabblad 4	Eis 4.1	Microsoft Contact Center oplossingen richten zich op realtime communicatie, zoals telefonie, chat, whatsapp etc. Aanbestedende dienst vraagt echter een contact center oplossing welke ook geschikt is voor het routeren van E-mail, terwijl e-mail geen realtime communicatiemiddel is. Gaat aanbestedende dienst akkoord met het laten vervallen van de mail als knock-out eis als onderdeel van het CC pakket? Inschrijver stelt voor om deze functionaliteit eventueel als wens te benoemen.		Nee, de Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met het laten vervallen van de mail als knock-out eis. De geëiste contactcenteromgeving dient de integrale afhandeling van de communicatiekanalen spraak, e-mail, (web)chat, WhatsApp en social media te kunnen verzorgen en deze kent een integratie met MS Teams (weergave Teams presence en doorverbind mogelijkheid naar MS Teams gebruikers). Wij delen uw mening niet over contactcenter oplossingen die zich enkel (kunnen) richten op realtime communicatie.

194	Bijlage J Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2)	Tabblad 4	4.2	Is de functionele beheerder onderdeel van de aantal genoemde agenten en supervisors of een extra persoon?	Bepalend voor het aantal licenties.	De functioneel beheerder is verantwoordelijk voor het beheren van de gehele telecommunicatie omgeving, zoals beschreven bij eis 5.1. Dit is geen agent of supervisor (en in feite dus een extra persoon).
195	BULAGE J		BULAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2); P.4; Par. 4.2 & 4.3	U spreekt over een centrale contactcenterapplicatie en daarnaast over 3 volledig gescheiden omgevingen. In welk opzicht dienen deze omgevingen gescheiden te zijn?		Er is één centrale contactcenterapplicatie vereist voor 3 organisaties. De functionele inrichting verschilt echter per organisatie en in dit opzicht zijn ze gescheiden van elkaar. Contactcentergroepen kunnen apart van elkaar geprogrammeerd en ingeregeld worden, voorzien van eigen rapportages, separate callflows en routeringen ten aanzien van de verschillende communicatiekanalen.
196	Bijlage J		Virtual Desktop 9eis 4.34)	In Eis 4.34 leest Inschrijver, dat de KCC client applicatie geïntegreerd dient te kunnen worden in een virtueel bureaublad. Het gebruik van real time audio en een virtueel bureaublad is geen goede combinatie. Inschrijver raadt dit sterk af. Graag ontvangt Inschrijver meer informatie over het virtuele bureaublad. Wordt deze manier van werken gehandhaafd, maken alle werkplekken gebruik van een virtueel bureaublad, etc		Ja, alle werkplekken maken gebruik van een virtueel bureaublad vanuit een Citrix-omgeving. Daar waar applicaties betrekking hebben op telefonie (bijv. een telefonie-applicatie voor het KCC van de deelnemende gemeenten) dienen deze ook binnen de Citrix-omgeving te kunnen werken. De Aanbestedende Dienst herkent uw zorg ter aanzien van realtime audio in dergelijke omgevingen. Het audiopad kan/mag in die situaties via een andere route verlopen (bijv. via een op het LAN aangesloten vast telefoontoestel).
197	Bijlage J Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2)	Tabblad 4	4.4	Betreft het afzonderlijke Social Media ingangen of is 1 verzamelde ingang? En betreft dit bewuste aan de gemeente toegestuurd berichten via social media?	Het beter begrijpen van de functionele wens.	Voor de duidelijkheid merken we op dat het geen functionele wens is maar een eis. Het kunnen meerdere afzonderlijke social media ingangen zijn voor het afhandelen van bewuste aan de gemeente toegestuurde berichten via social media.
198	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.4	Mogelijk overbodig maar we kunnen ons voorstellen dat tijdens sluitingstijden emails en social media wel wordt ontvangen. Het versturen van een auto reply is mogelijk. Is opdrachtgever zich daarvan bewust?		Ja, de Aanbestedende Dienst is zich hiervan bewust.
199	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.6 Lid 2	Opdrachtnemer kan bij binnenkomst eenmalig de gemiddelde wachttijd afspelen. Uit ervaring weten we dat bellers dit het meest prettig vinden. Volstaat dit voor opdrachtgever?		Nee, dit volstaat niet. Het doel is om wachtende bellers periodiek te informeren over de huidige positie in de wachtrij.
200	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.8	Het is gebruikelijk in de markt dat nummerinformatie van de beller mee wordt gestuurd en niet de gegevens van een persoon welke het gesprek niet heeft beantwoord. Er kan gewerkt worden met Queues voor afdelingen waar medewerkers werkzaam zijn. Is het de wens achter de eis van opdrachtgever dat herleid kan worden vanuit welke afdeling de call binnenkomt?		Wij vinden het gebruikelijk dat zowel het nummer van de beller als de gegevens van de persoon die het gesprek niet heeft beantwoord worden getoond aan de KCC medewerker. De eis blijft derhalve van kracht.
201	PvE J		Eis 4.11	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om de mogelijkheid van Cherry picking te laten vallen. Deze functionaliteit wordt niet ondersteund en ondermijnt ook de basisprincipes van een KCC. Het zorgt er namelijk voor dat bepaalde oproepen en daarmee personen onevenredig lang in de wachtrij moeten blijven staan omdat de KCC medewerkers de vraag of de persoon niet "leuk" vinden en daarom andere oproepen eerst afhandelen. Het zorgt ook voor onderlinge onrust omdat sommige KCC medewerkers alleen de leuke dingen willen doen en de lastige zaken laten liggen.	Verzoek tot vervallen eis	Voor de volledigheid wijst de Aanbestedende Dienst erop dat cherry picking in deze eis niet van toepassing is op de telefonische oproepen, maar alleen op a-synchrone communicatiekanalen als e-mail, WhatsApp, chat en social media. Wij delen uw zienswijze dat cherry picking in de basis het principe van een contactcenter ondermijnt. Daarom akkoord om deze mogelijkheid tot cherry picking te laten vervallen. Het restant van de eis blijft gehandhaafd.
202	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.11 Lid 2	Voor chat en social media hanteert opdrachtnemer FIFO beleid. voor email is het wel mogelijk om cherry picking toe te passen. Maar in de basis is de KCC oplossing van opdrachtnemer een ACD welke op basis van skills calls verdeeld. Doel is voorkomen dat medewerkers de makkelijke vragen eruit kiezen en de moeilijke complexe over laten. Deelt opdrachtgever deze zienswijze?		Zie het antwoord op vraag 201.
203	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.13 Lid 1 + 2	Spraak heeft altijd de focus waarbij chat, whatsapp en mail wel gecombineerd kunnen worden. Het is niet wenselijk/gebruikelijk dat agents tijdens spraak gesprekken andere communicatiekanalen aangeboden krijgen wat afleid en kwaliteit verlaagt. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?		Akkoord, hier wordt mee ingestemd.
204	PvE J		Eis 4.13	Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst om de mogelijkheid van Cherry picking te laten vallen. Deze functionaliteit wordt niet ondersteund en ondermijnt ook de basis principes van een KCC. Het zorgt er namelijk voor dat bepaalde oproepen en daarmee personen onevenredig lang in de wachtrij moeten blijven staan omdat de KCC medewerkers de vraag of de persoon niet "leuk" vinden en daarom andere oproepen eerst afhandelen. Het zorgt ook voor onderlinge onrust omdat sommige KCC medewerkers alleen de leuke dingen willen doen en de lastige zaken laten liggen.	Verzoek tot vervallen eis	Zie het antwoord op vraag 201.
205	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.20	Het systeem werkt met wrap-up codes waarmee agenten onderwerp van gesprek kunnen selecteren. Dit is primair eenlaags, echter door codes te combineren kan opdrachtgever de gewenste aantal niveaus bepalen. Deelt opdrachtgever de zienswijze dat werkwijze overeenkomt met de eis?		Wrap-up codes in 1 laag zijn voor de Aanbestedende Dienst acceptabel.
206	Bijlage J Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2)	Tabblad 4	4.21	Wat is de functionele wens achter geen limiet aan reasoning codes?	Het beter begrijpen van de functionele wens.	Voor de duidelijkheid merken we op dat het geen functionele wens is maar een eis. Er geldt een vrije definitie van reason codes (bijvoorbeeld: pauze, overleg etc.) en er dienen voldoende reason codes ingericht te kunnen worden. Ter afkadering van het begrip "geen limiet" stelt de Aanbestedende Dienst als ondergrens dat er minimaal 15 verschillende reason codes ingericht moeten kunnen worden.
207	BULAGE J		BULAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2); P.4; Par. 4.21	Bent u bereid om het aantal zelf te definiëren reason codes te beperken tot 15?		Ja, zie ook het antwoord op vraag 206.
208	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.23	Voor chat en social media hanteert opdrachtnemer FIFO beleid. voor email is het wel mogelijk om cherry picking toe te passen. Maar in de basis is de KCC oplossing van opdrachtnemer een acd welke op basis van skills calls verdeeld. Doel is voorkomen dat medewerkers de makkelijke vragen eruit kiezen en de moeilijke complexe over laten. Deelt opdrachtgever deze zienswijze zeker nu alleen met spraak wordt gestart?		Ja, deze zienswijze wordt door de Aanbestedende Dienst gedeeld. Zie ook het antwoord op vraag 201.
209	PvE J		Eis 4.23	Zie ook onze vraag bij eisen 4.11 en 4.13. Om dezelfde reden graag deze eis laten vervallen.	Verzoek tot vervallen eis	Zie het antwoord op vraag 201.

210	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.24	KCC medewerker kan gebruik maken van een Teams integratie waar collega's opgezocht kunnen worden en hun status kan worden ingezien, daarnaast kan de agent gesprekken doorverbinden en opzetten naar collega's. Is dit wat opdrachtgever voor ogen heeft?		Ja, dit heeft Aanbestedende Dienst voor ogen. Voor de duidelijkheid benadrukken we dat gesprekken opgezet en doorverbonden dienen te kunnen worden naar interne telefoonnummers, naar externe telefoonnummers en naar collega's die beschikken over MS Teams Phone endpoint.
211	BIJLAGE J		BIJLAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2); P.4; Par. 4.27	Kunt u deze eis toelichten met een voorbeeld?		Wij gaan ervan uit dat u doelt op eis 4.27. Voorbeeld: 1. Een beller heeft telefonisch contact met de KCC medewerker. 2. De supervisor voegt zich bij het gesprek (3-weg gesprek). Tijdens het 3-weg gesprek kan de supervisor praten met de KCC medewerker zonder dat de beller dit hoort (bijvoorbeeld om aanwijzingen te geven aan de KCC medewerker).
212	BIJLAGE J		BIJLAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2); P.4; Par. 4.27	Is een gelijktijdige tekstconversatie voldoende om aan deze eis te voldoen (bijvoorbeeld interne chat tussen supervisor en kcc medewerker)?		Wij gaan ervan uit dat u doelt op eis 4.27. Nee, een gelijktijdige tekstconversatie tussen de supervisor en KCC medewerker is onvoldoende om aan deze eis te kunnen voldoen.
213	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.28 Lid 1	Inloggen moet altijd door de agent zelf gebeuren om misverstanden te voorkomen. Uitloggen kan de supervisor wel voor agent. Voldoet dit?		Ja, dit voldoet.
214	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.30	De vraagstelling werpt vragen op. Alle gesprekken worden automatisch opgenomen, of on demand door een actie van de agent. Welke keus geniet voorkeur van opdrachtgever?		Hier wordt bedoeld 'on-demand' gespreksopname op basis van een handmatige actie door KCC-medewerker (agent) of door KCC-supervisor. Het opnemen van alle gesprekken van en naar het KCC is uitdrukkelijk niet de bedoeling hier.
215	Bijlage J Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2)	Tabblad 4	4.34	Punt 3b; Wat wordt verstaan onder een virtueel bureaublad?	Het beter begrijpen van de achterliggende infrastructuur waarmee de oplossing moet samenwerken.	De contact center client applicatie moet kunnen functioneren binnen een VDI-omgeving (virtueel bureaublad).
216	PvE J Vaste Telefoon		Eis 4.34	Bij onderdeel 3 waarbij de applicatie geïntegreerd wordt in het virtuele bureaublad gaat de Inschrijver ervanuit dat het voice deel via een toestel gaat of een softphone buiten het virtuele bureaublad. Kan de Aanbestedende Dienst dit bevestigen?	Verzoek tot bevestiging aanname	Ja, dit is een juiste aanname.
217	PvE Perceel 2 Contactcenter (KCC)		4.35 Lid 3	Teams Telefoon heeft een prominente rol in de uitvraag van opdrachtgever. Voor opdrachtnemer lijkt het dan ook logisch dat inzage in agendastatus van collega's opgezocht wordt in Microsoft Teams en niet in de KCC client om duur maatwerk te voorkomen. Deelt opdrachtgever deze zienswijze?		Uitgangspunt bij deze eis is dat agenda-status van medewerkers in de 'backoffice' zichtbaar moet zijn voor KCC-medewerkers, in situaties waarin de KCC-medewerker een gesprek wil doorverbinden. De zichtbaarheid van deze statusinformatie kan naar mening van Aanbestedende Dienst worden verzorgd binnen de KCC-telefoonapplicatie of binnen de MS Teams-applicatie.
218	PvE J Vaste Telefoon		Eis 4.35	Bij onderdeel 3 leest de Inschrijver dat het gaat over de presence informatie (vanuit de agendastatus) van de betreffende collega buiten het KCC. Kan de Aanbestedende Dienst dit bevestigen?	Verzoek tot bevestiging aanname	Ja, dit kan worden bevestigd. Zie ook het antwoord op de voorgaande vraag (vraag 217).
219	Bijlage J Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2)	Tabblad 4	4.35	Hoe ziet de gemeente de integratie van Outlook agenda met de KCC client? Welke functionele wens wordt daarmee ingevuld?	Het beter begrijpen van de functionele wens.	Voor de duidelijkheid merken we op dat het geen functionele wens is maar een eis. Vanuit het KCC worden er frequent oproepen doorverbonden naar collega's buiten het KCC. De agenda helpt de KCC medewerker in de keuze om een oproep wel of niet door te verbinden en de beller hierover te informeren. <i>Zie ook het antwoord op vraag 217.</i>
220	PvE Perceel 2 Beheer en Rapportages		5.3 Lid 1	Group by is op basis van maand tot half uur. Periode is custom te selecteren. Dit is toch wat opdrachtgever bedoelt?		Rapporten dienen over een vaste periode zoals een maand, dag, uur en half uur en vrij instelbare periodes (bijvoorbeeld 1-1-2024 t/m 20-1-2024) gegeneerd te kunnen worden.
221	PvE Perceel 2 Beheer en Rapportages		5.3 Lid 9	Opdrachtnemer kan aantallen van vroegtijdig beëindigde gesprekken weergeven. Weergave van andere parameters kan opdrachtgever eenvoudig inzichtelijk maken met Power BI. Hiermee is veel meer mogelijk dan opdrachtgever nu vraagt. Volstaat dit?		Ja, dit volstaat voor de Aanbestedende Dienst.
222	PvE Perceel 2 Beheer en Rapportages		5.3 Lid 11	Deze verregaande rapportage van beschikbaarheidsstatus is ongebruikelijk. Gegadigde kan beschikbaarheidsstatusen inzichtelijk maken op groepsniveau. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?		Ja, dit volstaat voor de Aanbestedende Dienst.
223	BIJLAGE J		BIJLAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2); P.5; Par. 5.4	Bent u bereid om voor de export van gegevens gebruik te maken van een BI-koppeling en uw eis hierop aan te passen?		Wij gaan ervan uit dat u doelt op eis 5.4. Nee, de eis wordt niet aangepast. Een export van gegevens naar Excel en/of csv formaat moet mogelijk zijn.
224	PvE Perceel 2 Beheer en Rapportages		5.5	Veel van de gebruikte functionaliteiten zitten standaard in Microsoft Teams. Daar deze regelmatig geupdate worden adviseert inschrijver Opdrachtgever een blik te werpen op (https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-analytics-and-reports/pstn-usage-report) Kan opdrachtgever bevestigen dat dit volstaat?		Nee, dit volstaat niet. De levering van (een) SIP trunk(s) maakt onderdeel uit van de aan te bieden cloud telefoniedienst. Vanuit dit onderdeel dient de Opdrachtnemer de bij eis 5.5 benoemde gegevens te kunnen aanleveren.
225	Bijlage J		Eis 6.3 BIO	"De Opdrachtgever.... .. of de eventuele toekomstige opvolgers van de BIO." Inschrijver heeft problemen met het instemmen van toekomstige verplichtingen. Inschrijver vraagt dan ook om dat deel te laten vervallen in Eis 6.3		Vanuit het benoemde uitgangspunt dat de scope en reikwijdte van eventuele opvolgers van de BIO niet wezenlijk wijzigen en net als de BIO een afgeleide zullen zijn van NEN ISO/IEC 27001 en 27002 standaarden achten wij het niet noodzakelijk om dit gedeelte van de eis te laten vervallen.
226	PvE Perceel 2 Informatiebeveiliging		6.11	Gegadigde herkent deze eis bij private cloud oplossingen. Is opdrachtgever zich ervan bewust dat ze nu een generieke oplossing op Microsoft Teams uitvraagt waarbij Microsoft beleid een dominante rol heeft. Aan deze eis voldoen is voor ieder inschrijver onhaalbaar. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen?		Nee, deze eis blijft gehandhaafd. Zie onder andere ook het antwoord op vraag 1. De Aanbestedende Dienst vraagt in dit perceel onder meer ook om een SIP-trunk (zie eis 1.2 van het PvE, perceel 2)
227	PvE perceel 2		6.13	Opdrachtnemer is bereid alle relevante informatie rond beveiligingsincidenten met Opdrachtgever te delen, maar het beleid van Opdrachtnemer staat niet toe dat er log informatie uit systemen met onze klanten gedeeld wordt. Kan Opdrachtgever instemmen met deze minimale afwijking?		Ja, de Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.

228	PvE perceel 2 Implementatie		7.1	Inschrijver levert Teams telefonie over the top. Hierdoor ligt de verantwoordelijkheid voor netwerkverbindingen bij opdrachtgever. Is opdrachtgever hier van bewust? Conform PvE leveren wij geen phone system en microsoft licenties waardoor we geen verantwoordelijkheid kunnen dragen voor programmeren en testen van software.		Ja, de Aanbestedende Dienst is zich hiervan bewust. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het programmeren en testen van Microsoft software en samenhangende netwerkverbindingen. Opdrachtnemer is echter wel verantwoordelijk voor het programmeren en testen van aan Opdrachtgever geleverde software (zoals contactcenter software) en relevante koppelingen (zoals de integratie met MS Teams en de integratie van SIP trunk infrastructuur).
229	PvE J Vaste Telefonie		Eis 7.1	Gaat (bij onderdeel 2) de Opdrachtgever zelf de toestellen plaatsen of moet de Opdrachtnemer deze taak uitvoeren? Als Opdrachtnemer de toestellen plaatst, om hoeveel toestellen gaat het dan?	Verzoek tot verduidelijking eis	In totaal gaat het om 50 vaste telefoontoestellen (zie aanbestedingsdocument Offerteaanvraag telefonie, paragraaf 2.5.10). De Opdrachtnemer dient de toestellen te plaatsen.
230	PvE perceel 2 Implementatie		7.5	Teams telefonie wordt altijd over the top gerealiseerd. Deze eis lijkt daar niet op afgestemd. Kan Opdrachtgever deze eis aanpassen of laten vervallen?		De eis blijft van kracht. Teams telefonie vormt namelijk maar een deel van de gevraagde oplossing.
231	PvE J Vaste Telefonie		Eis 7.5	Inschrijver levert een cloud dienst en zal onderdeel 5. IP- en VLAN nummerplan niet ter documentatie kunnen uitwerken. Kan de Aanbestedende Dienst deze eis aanpassen?	Verzoek tot aanpassen eis	Aanbestedende Dienst past de eis aan door onderdeel 5, het uitwerken en overhandigen van een IP- en VLAN nummerplan, te laten vervallen.
232	Bijlage J		Eis 7.5 Project documentatie	Inschrijver levert een cloud dienst mbt telefonievoorziening, het Opleveren van nr. 5 IP en VLAN Nummerplan is hierbij niet van toepassing. Inschrijver verzoekt om dit onderdeel te laten vervallen		Aanbestedende Dienst past de eis aan door onderdeel 5, het uitwerken en overhandigen van een IP- en VLAN nummerplan, te laten vervallen.
233	PvE J Vaste Telefonie		Eis 7.6	Inschrijver levert een cloud dienst. Alle benoemde onderdelen in deze eis zijn buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer en hiermee kan deze eis komen te vervallen. Gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord?	Verzoek tot vervallen eis	Nee, de eis komt niet te vervallen. Daar waar netwerken en/of systemen buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer vallen, verwacht Opdrachtgever een leidende rol van de Opdrachtnemer in het realiseren van een technisch goede samenwerking, zowel tijdens de realisatie/implementatie van de telefonievoorziening als tijdens de latere exploitatie van de nieuwe omgeving.
234	PvE perceel 2 Implementatie		7.6	Opdrachtnemer kan deze eis niet goed plaatsen binnen de scope van de opdracht. Kan Opdrachtgever deze eis laten vervallen?		Zie het antwoord op vraag 233.
235	PvE perceel 2 Implementatie		7.8	Staat het inschrijver vrij hoe deze trainingen worden ingevuld?		Er vindt afstemming plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer over de exacte invulling van de trainingen. Vanuit de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij meedenkt in de wijze waarop de training het beste kan worden vormgegeven.
236	PvE perceel 2 Implementatie		7.9	Staat het inschrijver vrij hoe deze trainingen worden ingevuld?		Zie het antwoord op vraag 235.
237	PvE perceel 2 Implementatie		7.12	Staat het inschrijver vrij hoe deze trainingen worden ingevuld?		Zie het antwoord op vraag 235.
238	PvE perceel 2 Implementatie		7.17	De eis van opdrachtgever in lid 2 ligt in het domein van Microsoft en Opdrachtgever zelf. Opdrachtgever is hierin afhankelijk van de mogelijkheden die binnen de phonesysteem licentie vallen. De verantwoordelijkheid voor het afkoppelen van systemen ligt derhalve bij Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Ja, het afkoppelen van bestaande devices en systemen van de bestaande telefonieomgeving is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Het (eventueel) opnieuw aansluiten van bestaande devices en systemen op de nieuwe telefonievoorziening is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.
239	PvE J Vaste Telefonie		Eis 7.20	Kan de Aanbestedende Dienst deze eis uitgebreider omschrijven (SMART) en anders laten vervallen.	Verzoek tot verduidelijking of vervallen van de eis	De Aanbestedende Dienst laat deze eis naar aanleiding van de vraag van de Inschrijver vervallen. Het aantonen van de juiste performance van de telecommunicatiedienst komt naar mening van de Aanbestedende Dienst afdoende terug tijdens de acceptatietest zoals bedoeld in eis 7.13 (PvE perceel 2).
240	PvE J		Eis 8.4	Inschrijver kan deze rol niet op zich nemen omdat ze geen contracthouder is naar de andere partijen en hier ook niet opgericht is. Inschrijver zal meewerken aan de storingsanalyse in samenwerking met andere partners van de opdrachtgever maar niet als hoofverantwoordelijke. Graag de eis hierop aanpassen.	Verzoek tot aanpassen eis	Opdrachtgever kan zelf niet inschatten waaraan een storing te wijten is en moet zich daarom kunnen wenden tot de Opdrachtnemer (Single Point of Contact). Storingen te wijten aan Opdrachtnemer dienen binnen de gestelde servicelevels te worden opgelost (hoofverantwoordelijkheid Opdrachtnemer). Bij storingen die niet te wijten zijn aan de Opdrachtnemer, werkt de Opdrachtnemer mee aan de storingsanalyse in samenwerking met andere partners van Opdrachtgever (inspanningsverplichting en geen hoofverantwoordelijkheid Opdrachtnemer).
241	PvE J		Eis 8.8	Inschrijver levert geen vervangende apparatuur. Binnen een jaar wordt defecte hardware kostenloos omgeuild. Na een jaar is de garantie verlopen en moet nieuwe apparatuur worden aangeschaft. Graag de eis hierop aanpassen.	Verzoek tot aanpassen eis	Ja, de Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord. Eis 8.8 luidt na aanpassing: "Opdrachtnemer stelt kosteloos vervangende leenapparatuur beschikbaar indien herstel van defecte apparatuur binnen de overeengekomen hersteltijden niet mogelijk is, danwel zorgt Opdrachtnemer voor het kostenloos omruilen van de defecte apparatuur, voor zover op deze apparatuur nog garantie van toepassing is."
242	BIJLAGE J		BIJLAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2); P.8; Par. 8.11	U bedoelt hier vermoedelijk 'opdrachtnemer'		Dit is een correcte constatering: hier wordt bedoeld 'Opdrachtnemer'.
243	PvE J Bijlage B2		Eisen 8.12 t/m 8.15	Tweedelijns ondersteuning is een betaalde dienst die afgenomen kan worden op basis van offerte of op basis van een strippenkaart. In het prijsinvalformulier is hiervoor geen ruimte opgenomen. Kan dit alsnog worden toegevoegd?	Verzoek tot aanpassen eis	Ja, het prijsinvalformulier voor Perceel 2 wordt hierop aangepast.
244	BIJLAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel 2)		eis 8.18	Een verstoring van de functionaliteit kan veroorzaakt worden door meerdere elementen in de gehele keten. Wij gaan ervan uit dat een major storing alleen betrekking heeft tot de elementen die binnen de scope van de aanvraag vallen. Sluit dit aan bij uw uitgangspunt van een major storing?		Ja, dit sluit aan bij het uitgangspunt.
245	PvE perceel 2		8.22	Opdrachtnemer is flexibel met betrekking tot het prioriteren van incidenten en heeft de intentie om in overleg de prioritering naar wens aan te passen. Een eenzijdig recht van Opdrachtgever om ieder incident te kunnen aanpassen is een brug te ver. Kan Opdrachtgever instemmen met deze nuancering?		Ja, de Aanbestedende Dienst kan hiermee instemmen.

246	PvE J Vaste Telefonie		Eis 8.22	In haar standaard SLA zijn alle incident management processen van en door Inschrijver geoptimaliseerd en op elkaar afgestemd dat verstoringen in de dienstverlening snel en adequaat worden opgelost. Hierin bepaalt Inschrijver welke prioriteit een incident krijgt zodat het incident op de juiste manier en binnen SLA wordt opgelost voor Opdrachtgever. Daarbij is het wel altijd mogelijk dat Opdrachtgever een verhoging aanvraagt via de Service Manager. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Verzoek tot wijziging aan eis	Akkoord.
247	PvE perceel 2		8.23	De Cloud-dienst van Opdrachtnemer is een hoogwaardige oplossing met een beschikbaarheid target van 99.99%. In de SLA van Opdrachtnemer is een boete model opgenomen met vaste vergoedingen voor non-performance. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever om hier aansluiting bij te vinden en dit boetemodel buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Aanbestedende Dienst staat ervoor open om in overleg nadere afspraken te maken over boeteclausules. Dit overleg wordt gevoerd met de beoogde Opdrachtnemer, na gunning doch voor het aangaan van een definitieve overeenkomst. Het uitgangspunt hierbij blijft dat Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot beschikbaarheid en performance van de dienstverlening en dat Opdrachtgever beschikt over de juiste sturingsmechanismen om te kunnen sturen op een acceptabele kwaliteit van dienstverlening.
248	PVE vaste telefonie		Eis 8.23	Inschrijver leest geen boete voor het niet halen van de uptime. Klopt dit?	Naast de prestaties van de Serviceorganisatie is de uptime minsten zo belangrijk. Inschrijver wenst dit graag terug te zien in het PVE.	Het staat de Inschrijver vrij om in de door haar voorgestelde concept SLA een boeteclausule voor het niet behalen van uptime op te nemen.
249	PvE J Vaste Telefonie		Eis 8.23 en 8.24	Opdrachtgever beschrijft een zeer specifieke boeteclausule en de financiële afhandeling daarvan die voor een opdrachtnemer vanwege systeem en procesbeperkingen niet te hanteren is. Opdrachtnemer stelt voor om een boeteclausule overeen te komen die voor beide partijen acceptabel en uitvoerbaar is na de gunning en deze op te nemen in het Document Afspraken en Procedures (DAP). Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Verzoek tot wijziging aan eis	Akkoord, zie ook het antwoord op vraag 247.
250	BIJLAGE J - Programma van Eisen vaste telefoniediensten (perceel		eis 8.23 en 8.24	In deze eisen wordt een boeteclausule gesteld bij een utoval die langer duurt dan de benoemde tijden. Wat is de relatie tussen deze eisen en de gevraagde beschikbaarheid?		Met deze eisen verwacht Aanbestedende Dienst heldere serviceafspraken te kunnen maken voor situaties waarin de gevraagde beschikbaarheid onverhoopt niet kan worden waargemaakt.
251	PvE perceel 2		8.24	Opdrachtnemer heeft geringe invloed op het uitbreken van major storingen, maar de beschikbaarheid KPI van 99.99% toont aan dat er weinig tijd en ruimte is voor downtime. In de ogen van Opdrachtnemer is deze clausule absoluut onnodig. Wanneer Opdrachtnemer hiermee akkoord gaat geeft dat bovendien een theoretisch risico waarmee rekening gehouden dient te worden bij het opmaken van de business case. Dat is nadelig voor alle partijen en we zoeken daarom deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Zie het antwoord op vraag 247.
252	Pve Perceel 2 Gesloten Wensen		9.1	Opdrachtgever wil bellen met het Microsoft Teams platform. Deze functionaliteit welke nu geest wordt herkent inschrijver niet direct als functionaliteit binnen Teams Telefonie vanuit phone sytem licentie. Kan Opdrachtgever deze eis verduidelijken of laten vervallen?		Zie het antwoord op vraag 1.
253	Bijlage K		Bijlage K - Globaal Ontwerp (Perceel 2 - vaste telefoniediensten); P.1; Par. 2	Kunt u middels een architectuurplaat van de huidige ICT-omgeving betreffende de telefonie infrastructuur inzicht verschaffen in hoe deze momenteel is ingericht?		Nee. Aanbestedende Dienst beschikt momenteel niet over een architectuurplaat die ten behoeve van de beantwoording van deze vraag kan worden gebruikt.
254	Bijlage K		Bijlage K - Globaal Ontwerp (Perceel 2 - vaste telefoniediensten); P.1; Par. 2	Kunt u middels een beschrijving inzicht verschaffen in hoe de ICT-werkplek momenteel is ingericht?		Op dit moment is de ICT-werkplek van de Aanbestedende Dienst ingericht op basis van Citrix. Op termijn wordt een overgang naar MS365 voorzien.
255	Bijlage K		Bijlage K - Globaal Ontwerp (Perceel 2 - vaste telefoniediensten); P.1; Par. 3	Doelt u op de gebruikershandleidingen van de verschillende toepassingen?		Nee, Aanbestedende Dienst doelt hier op algemene technische en/of functionele beschrijvingen van de in de offerte aangeboden oplossing(en).
256	Bijlage N		Bijlage N Format tbv vragen Nota van inlichtingen	Inschrijver maakt gebruik van de Vraag en Antwoord module binnen Tederned. Gaat Opdrachtgever akkoord met het NIET hanteren van 'Bijlage N Format tbv vragen Nota van inlichtingen'?		De aanbestedende neemt alle tijdig ingediende vragen in behandeling. Inschrijvers worden echter conform de offerteaanvraag verzocht bijlage N te gebruiken voor het stellen van vragen.
257			Aantal Microsoft Tennants	Inschrijver leest dat de oplossing wordt gebruikt door meerdere entiteiten. Maken de Entiteiten(Veendam, Pekela, GRID) gebruik van ieder een eigen MS Tennant AzureAD?		Ja, er zijn separate AzureAD omgevingen voor elk van de deelnemende organisaties. Deze worden nu nog vanuit 1 on-premise AD gevoed en periodiek gesynchroniseerd. Het is echter de verwachting dat deze constructie bij aanvang van het realisatietraject is opgeheven en dat iedere organisaties volledig separaat met een eigen AzureAD werkt.
258	Vraag van de aanbestedende dienst			Vanwege de aanzienlijke hoeveelheid vragen en de extra tijd die nodig is om deze zorgvuldig te beantwoorden, is de planning aangepast.		In verband met de grote hoeveelheid aan vragen is de planning aangepast. Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen: 18 december 2023 Indienen vragen tweede vragenronde: 11 januari 2024 12.00 uur Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen: 25 januari 2024 Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum: 8 februari 2024 12.00 uur Opening inschrijvingen: 8 februari 2024 om 12:15 uur Bekendmaken voornemen tot gunning: 11 februari 2024 Definitieve gunning: 14 februari 2024 Ingangsdatum overeenkomst: 15 juli 2024