

Dit bestand bevat de nota van inlichtingen 2 d.d. 22 januari 2024 voor de Europees openbare aanbesteding Telefonie - Gemeente Veendam, gemeente Pekela, GRID NV en Afeer met referentienummer: 2023-053115

Naar aanleiding van deze nota van inlichtingen kunt u geen vragen meer stellen.

Indien inschrijver meent dat de aanbestedingsdocumenten onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de geschiktheidseisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel de aanbestedingsdocumenten geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver zijn bezwaren uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van deze nota van Inlichtingen, schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen de inhoud van de aanbestedingsdocumenten te ageren verval.

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatie vraag	Antwoord
1	Vraag 4 (1e Nvl)		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?		Als bijlage bij deze Nvl treft u een overzicht aan van het belverkeer van de deelnemende organisaties over een periode van 3 maanden (sep t/m nov 2023). Let op: in de dienstverlening van de huidige leverancier vormen gemeente Veendam en gemeente Pekela nog 1 gezamenlijke organisatie (De Kompanjie). In de nieuwe situatie zullen beide gemeenten als zelfstandige organisatie diensten gaan afnemen van de nieuwe Opdrachtnemer. Voor een inschatting van de verdeling van het historische belvolume tussen deze twee organisaties kunnen Inschrijvers een verhouding aanhouden van 30% (gemeente Pekela) en 70% (gemeente Veendam).
	Vraag 5 (1e Nvl)		Offerteaanvraag Belvolume vaste	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?		Zie het antwoord op vraag #1.
2	Vraag 25 (1e Nvl)		Offerteaanvraag Verbruik	Voor de totstandkoming van een competitieve en passende aanbieding, 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	Zie het antwoord op vraag #1.
3	Vraag 165 (1e Nvl)	Tab 1	Bijlage J 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 #1.
4	Vraag 166 (1e Nvl)		BIJLAGE J - Programma	Kunt u inzicht geven in het aantal "tikken" dan wel de gebruikskosten van de afgelopen drie maanden		Zie het antwoord op vraag #1.
5	Vraag 167 (1e Nvl)		PvE J Vaste Telefontie 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 #1.
6	Offerteaanvraag		2.10 huidige volumes	Inzicht in de huidige belvolumes is essentieel om een goede aanbieding te doen. Door die gegevens pas in Nvl 2 te verstrekken in plaats van publicatiemoment van de bestekstukken, vertraagt Opdrachtgever de beantwoording door Inschrijvers. Het is daardoor niet meer realistisch om 8 februari aan te houden als sluitingsdatum. Daarom verzoeken wij u deze datum met een week op te schuiven. Daarnaast het verzoek om de gegevens zo snel mogelijk te verstrekken en niet perse met de overige antwoorden van Nvl2.	vervolg op vragen 4 en 5	Zie het antwoord op vraag #1. De aanbestedende voorziet daarnaast geen ruimte voor verplaatsen van de sluitingsdatum. De aanbestedende dienst hoopt met het eerder publiceren van deze nota van inlichtingen voldoende ruimte te bieden.
7	Vervolg op vraag 14 en 15			Het antwoord van Opdrachtgever is duidelijk. Om Inschrijvers en Opdrachtgever te gemoed te komen wil Gegadigde voorstellen dat de hardware (toestellen en headsets) niet mee tellen in de TCO. Immers Opdrachtgever heeft de vrijheid om deze elders aan te schaffen. In de huidige opzet krijgt opdrachtgever de goedkoopste hardware en niet de best passende en daarmee doet opdrachtgever zichzelf te kort. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen en het prijzenblad aanpassen?		Deels akkoord. De headsets zijn n.a.v. vragen over dit onderwerp in de eerste vragenronde uit de TCO gehaald. Opdrachtgever blijft echter vasthouden aan de eis om vaste toestellen te kunnen afnemen als onderdeel van de telefonievoorziening, welke onlosmakelijk verbonden is met de door Inschrijver voorgestelde oplossing. Hiermee vallen de gevraagde toestellen expliciet binnen de scope van de uitvraag en worden de bijbehorende kosten meegenomen in de TCO berekening voor de gehele opdracht.
8	Vervolg op vraag 16 en 41			Opdrachtgever vraagt om de omzet van de referent bij beide percelen, zowel de totale waarde als die ziet op de kerncompetentie. Vanuit Mededingsings wetgeving mag dit door geen enkele inschrijver gedeeld worden. Kan opdrachtgever deze vraag uit beide percelen halen? Mocht omzet echt relevant zijn, kan Opdrachtgever het volgende opnemen als K.O. eis in de kerncompetentie: Jaarlijkse opdrachtwaarde van referent voldoet aan minimaal (bedrag XXX) Ja of nee.		Niet akkoord. Het is voor de aanbestedende dienst toegestaan om referentieprojecten te vragen op basis van de opdrachtwaarde, mits deze waarde niet meer dan 60% is van de raming van de onderhavige opdracht. Hierbij volgt de aanbestedende dienst de beginselen van de Gids- Proportionaliteit versie 1 januari 2022 (Voorschrift 3.5 G). De Aanbestedende dienst merkt ontvangen inschrijvingen als vertrouwelijk aan en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.
9	Vervolg op vraag 16 en 41			Opdrachtgever vraagt om een referent met 60 gebruikers en een omzet van 40.000 euro per jaar. Gelet op de prijserosie die de afgelopen jaren heeft plaatsgevonden op de telecommarkt is dit aan de hele hoge kant voor 60 gebruikers. Kan Opdrachtgever dit terugbrengen naar 8000 euro per jaar of verwijderen? Het gaat Opdrachtgever immers of Inschrijvers een referent hebben waarmee ze aantoont de gevraagde dienstverlening kan leveren en niet tegen welk bedrag ze dat hebben geleverd.		Let op, het gaat hierbij om <i>minimaal</i> 60 vaste telefonie gebruikers. Dit kunnen vaste toestellen zijn, maar ook gebruikers die via een app op het mobiele toestel gebruik maken van de vaste telefonievoorziening. Het is daarmee toegestaan om een referentie aan te bieden met meer dan 60 gebruikers bij een omzet van 40.000 euro. Zie daarnaast ook het antwoord op vraag #9.
10	Offerteaanvraag		4.5 Planning	Aanbestedende dienst heeft de complete planning met 4 weken uitgesteld maar de ingangsdatum van de overeenkomst is niet uitgesteld. Gezien het feit dat er ook op meerdere locaties inoorderdekking geleverd moet worden, is de beschikbare implementatietijd van 12 weken veel te kort. Inschrijver stelt voor om de ingangsdatumovereenkomst op te schuiven naar 1 oktober. Hiermee wordt tegelijkertijd ook voorkomen dat de migratie van mobiele gebruikers tijdens de zomervakantie plaats moet vinden. Gaat aanbestedende akkoord met dit voorstel?	vervolg op vraag 22	Nee, de ingangsdatum van de overeenkomst wordt niet op voorhand aangepast. Indien tijdens de realisatie van het project blijkt dat voor bepaalde locaties het implementeren van een oplossing voor indoor-netwerkkdekking meer tijd vergt dan vooraf ingeschat, zullen de consequenties daarvan op de planning op dat moment tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden besproken. Uitgangspunt van Opdrachtgever is dat kwaliteit van de dienstverlening vooropstaat.
11	Vervolg vraag op vraag 25			Is uit de CDR gegevens te herleiden hoeveel minuten een KCC medewerker Intern en extern outbound belt? Zo nee, kan Opdrachtgever deze gegevens alsnog aanleveren?		Deze informatie is helaas niet te herleiden uit de CDR-gegevens zoals deze door de huidige leverancier zijn aangeleverd en kunnen daarmee ook niet worden aangeleverd.
12	Vervolg op vraag 35			Opdrachtgever heeft de vraag deels beantwoord. Kan opdrachtgever het volgende bevestigen: Het gaat om een individuele bundel (niet meedeelt in de pool), waarop 100GB staat die te gebruiken is in de EU. Klopt het dat dit voor Opdrachtgever volstaat?		Dit is correct.
13	Vervolg op vraag 41			Het referentie nummer zal dan het klantnummer van de referent zijn. Deze willen wij niet delen en is ook ongepast. Kan opdrachtgever dit laten vervallen?		Het is de bedoeling dat Inschrijver hier een eenvoudig volgnummer invult, niet het klantnummer van de betreffende referent. Dus referentienummer 1 voor de eerste referentie en referentienummer 2 voor de tweede referentie.
14	Bijlage G Standaard Verwerkersovereenkomst			Inschrijvers hebben zowel in antwoord 53 als 55 uitvoerig toegelicht waarom een verwerkersovereenkomst voor perceel 1 niet van toepassing is. Het standpunt van Opdrachtgever is onbegrijpelijk en tevens kort door de bocht. Het lijkt erop dat relevante privacy kennis ontbreekt. Voor de goede orde wenst inschrijver erop te wijzen dat ze, na een eventuele gunning van perceel 1, bijlage G niet zal accepteren. Inschrijver heeft immers reeds uitvoerig uitgelegd waarom zij niet kwalificeert als Verwerker in het kader van de AVG. Graag uw reactie in deze, met name op de kwestie of Opdrachtgever nog steeds de Standaard Verwerkersovereenkomst voor perceel onverkort wenst te handhaven.	vervolg op vragen 53 en 55	Voor perceel 1 laat Opdrachtgever de eis tot een verwerkersovereenkomst vervallen. De verantwoordelijkheden zoals in de AVG beschreven worden voor dit perceel afgedekt in hoofdstuk 11 van de Telecommunicatiewet die van toepassing is op de activiteiten van inschrijvers in perceel 1. Voor perceel 2 houdt Aanbestedende Dienst vast aan het overeenkomen van een verwerkersovereenkomst met de uiteindelijk opdrachtnemer voor dit perceel.
15	Vervolg op Nvl vraag 55			Nu Opdrachtgever niet heeft ingestemd met het buiten toepassing verklaren van de Verwerkersovereenkomst, wenst Inschrijver deze te nuanceren. Inschrijver heeft derhalve de volgende vraag ten aanzien van artikel 4.2 van de Verwerkersovereenkomst: Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een audit/controle te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te zoeken bij de ISO 270001 certificering van Inschrijver en slechts een audit uit te (laten) voeren als er een gegronde reden bestaat op grond waarvan Opdrachtgever veronderstelt dat Opdrachtnemer haar verplichtingen onder de Verwerkingsovereenkomst niet (volledig) nakomt?		Zie het antwoord op vraag #15.
16	Vervolg op Nvl vraag 55			Nu Opdrachtgever niet heeft ingestemd met het buiten toepassing verklaren van de Verwerkersovereenkomst, wenst Inschrijver deze te nuanceren. Inschrijver heeft derhalve de volgende vraag ten aanzien van artikel 4.3 van de Verwerkersovereenkomst: Nu de Europese Commissie op 4 juni 2021 een uitvoeringsbesluit (EU 2021/914) heeft genomen over gegevens doorgifte naar derde landen vraagt Opdrachtnemer of haar aanname juist is dat gegevensdoorgifte buiten de EER niet als bezwaarlijk door Opdrachtgever wordt gezien wanneer al de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen voor het land waar de gegevens worden verwerkt; en b) wordt voldaan aan de Standaardcontractbepalingen (inclusief de vereiste passende waarborgen) voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen?		Zie het antwoord op vraag #15.
17	Vervolg op Nvl vraag 55			Inschrijver wenst een nuancering aan te brengen in de redenering van Opdrachtgever. Inschrijver is het namelijk nadrukkelijk oneens met de redenering dat Inschrijver voor de levering van de telecommunicatiediensten als Verwerker wordt aangemerkt in de zin van de AVG. Voor zover Opdrachtgever hierbij überhaupt al persoonsgegevens aan Inschrijver verstrekt, verwerkt Inschrijver de persoonsgegevens immers vervolgens onder haar eigen verantwoordelijkheid, waarbij Inschrijver haar eigen doelen maar ook de middelen bepaalt. Inschrijver wordt zodoende gekwalificeerd als Verantwoordelijke in de zin van de AVG. Alleen voor de online service portal die Opdrachtgever - na eventuele gunning - zal afnemen bij Inschrijver kan Inschrijver mogelijk als Verwerker worden aangemerkt. Voor wat betreft de Portaldienst wijst Opdrachtgever doel en middelen aan en treedt daarmee op als verwerkingsverantwoordelijk in de zin van de AVG, waarbij Inschrijver in het kader van de uitvoering van de Portaldienst persoonsgegevens verwerkt en daarmee optreedt als Verwerker in de zin van de AVG. Inschrijver is derhalve voor wat betreft de levering van de telecommunicatiediensten verwerkingsverantwoordelijke, maar voor wat betreft de Portaldienst mogelijk Verwerker. Deze relaties kunnen Partijen op grond van privacywetgeving vastleggen in een overeenkomst of andere rechtshandeling. Opdrachtgever geeft uitdrukkelijk aan een Verwerkersovereenkomst te willen sluiten. Inschrijver kan hier mee instemmen, mits de conceptverwerkersovereenkomst zo wordt aangepast dat bovenstaande daarin is verwerkt. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?		Zie ook het antwoord op vraag #15. Het format van de te hanteren verwerkersovereenkomst (voor perceel 2 derhalve) is een format die landelijk door diverse gemeenten wordt gebruikt op advies van de VNG. Dit format zal t.b.v. deze aanbesteding niet door Opdrachtgever worden aangepast. Ter verduidelijking: De verwerkersovereenkomst geldt niet voor taken waar de opdrachtnemer primair voor verantwoordelijk is vanuit de telecommunicatiewet. Maar de verwerkersovereenkomst is wel van toepassing voor taken die niet onder de telecommunicatiewet vallen en waar opdrachtnemer dus een verwerker is, zoals bij de portaldienst. Hierover kunnen naderhand afspraken worden gemaakt.
18	Vervolg op Nvl vraag 77			Er zijn door Inschrijvers vragen gesteld over artikel 13 van de GIBIT 2020, welke artikel thans ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengt voor Inschrijvers. De Opdrachtgever heeft de voorstellen van Inschrijvers geheel afgewezen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever deze antwoorden te herzien. Slechts de totale aansprakelijkheid van Inschrijver - voor een zeer ruim geformuleerde lijst van schadeposten die voor vergoeding in aanmerking komt - wordt in hoogte beperkt. Deze cap op de maximale aansprakelijkheid staat echter niet in een redelijke verhouding tot de waarde van de gevraagde dienstverlening. Voor Inschrijver is het heel belangrijk dat het bedrijfsrisico in een reële verhouding staat tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van haar diensten bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Dit is - zoals Inschrijver eerder ook al aangaf - eveneens in lijn met de Gids Proportionaliteit. Het genoemde maximum in het huidige aansprakelijkheidsartikel is disproportioneel hoog in verhouding tot de waarde van de betreffende overeenkomst (de opdracht). 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 is dan wel afdoende verzekerd, maar deze verzekering geldt voor alle klanten die schade ondervinden van een schadeveroorzakende gebeurtenis gezamenlijk. Als elke klant van Inschrijver, Inschrijver potentieel vrijwel onbeperkt aansprakelijk zou kunnen stellen, dan zou dit, in het geval van een schadeveroorzakende gebeurtenis die een (grote) groep klanten treft, het faillissement van Inschrijver kunnen betekenen. Daarnaast is een marktconforme beperking van aansprakelijkheid gerechtvaardigd om de diensten van Inschrijver betaalbaar te houden. Bij een vrijwel onbeperkte aansprakelijkheid zou Inschrijver namelijk genooddakt worden om een royale risico opslag in haar tarieven te verwerken waardoor Opdrachtgever uiteindelijkodeloos hogere tarieven betaalt voor de diensten, terwijl het risico dat Opdrachtgever meer schade lijdt dan die wordt gedekt onder het door Inschrijver voorgestelde aansprakelijkheidsartikel vrijwel nihil is. Inschrijver verzoekt daarom in herhaling om tot een proportioneel aansprakelijkheidsartikel te komen die in de juiste verhouding staat de werkelijke contractwaarde en die recht doet aan de belangen van alle betrokkenen. Is Opdrachtgever bereid om de gegeven antwoorden te heroverwegen en g op te nemen dat iedere aansprakelijkheid van Inschrijver voor gevolgschade, waaronder begrepen inkomsten- en winstderving en reputatieschade is uitgesloten? Tevens wenst Inschrijver een maximale schadevergoedingsplicht uit hoofde van deze Overeenkomst te beperken tot 2x de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en maximaal 3x de jaarlijkse opdrachtwaarde per jaar. Is Opdrachtgever bereid om hiermee in te		De aanbestedende dienst gaat deels akkoord met uw voorstel om de volgende vormen van gevolgschades uit te sluiten voor de aansprakelijkheid van Opdrachtgever: Inkomsten-, winstderving en reputatieschade. Eventueel andere vormen van gevolgschade worden niet uitgesloten, als voorbeeld: Wanneer er brand ontstaat als gevolg van geleverde headsets (bijv. tijdens het opladen), dan wordt de (indirecte) blusschade niet uitgesloten. Daarnaast gaat de aanbestedende dienst akkoord met een maximale schadevergoedingsplicht van 2x de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en maximaal 3x de jaarlijkse opdrachtwaarde per jaar. <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>
19						

20	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020 bij IT		Artikel 13.6	Inschrijver merkt op dat de in artikel 13.6 Opdrachtgever blijft volharden in het gebruik van maximumbedragen welke voor een dergelijke uitvraag op beide percelen als disproportioneel kwalificeren. Ook hier hebben Inschrijvers, onder andere in vraag 80 van de nota van inlichtingen, gemotiveerd toegelicht waarom deze maximumbedragen disproportioneel zijn. Inschrijver wenst in dat kader slechts de volgende maximumbedragen te accepteren, namelijk voor schade veroorzaakt door een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is Inschrijver aansprakelijk tot een maximumbedrag van EUR 50.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van EUR 500.000,- per jaar. Dergelijke bedragen zijn voor deze specifieke uitvraag meer dan afdoende. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, zal Inschrijver zich dienen te beraden of zij bereid is voor een dergelijke opdracht een dergelijke onredelijke aansprakelijkheid te accepteren door het indienen van een inschrijving.	vervolg op vraag 77	Zie het antwoord op vraag #19 van deze nota van inlichtingen. De aanbestedende dienst beperkt naar een maximale schadevergoedingsplicht tot 2x de jaarlijkse opdrachtwaarde per gebeurtenis en maximaal 3x de jaarlijkse opdrachtwaarde per jaar.
	Bijlage H - Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden 2020		Artikel 19.1	Waar kan Opdrachtnemer de specificatie opgeven zoals geëist in artikel 19.1 van de GIBIT?		Voor het aangeven van specificaties bij een beroep op derden (geheel of gedeeltelijk) verwijst de aanbestedende dienst u naar paragraaf 5.2 van de offerteaanvraag.
22	Vervolg op vraag 112			Gedagigde heeft op alle locaties metingen verricht en ziet een beeld dat iedere provider de indoordekking verder op peil moet brengen om te voldoen aan deze gestelde eisen. Om goed bereik binnen te objectiveren stelt opdrachtnemer voor dat de dekking in house minimale ondergrens van -110 dBm op 95% van de vloer moet zijn. Kan opdrachtgever hiermee instemmen, zodat voor een ieder duidelijk is waaraan de dekking moet voldoen?		Nee, Opdrachtgever kan hiermee niet instemmen. De eisen m.b.t. indoor netwerkdekking, zoals geformuleerd in het PvE van perceel 1 blijven van toepassing. Zoals in eis 1.9 benoemd is het aan de Inschrijver om te bepalen of de indoor netwerkdekking voldoende is om aan eis 1.8 te kunnen voldoen. Het vaststellen of er sprake is van een acceptabele dienstverlening is uiteindelijk aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is in niet in staat om de door u genoemde ondergrens zelf te kunnen nameten of verifiëren.
	Vervolg op 113			Alle drie de providers bieden bellen over WiFi aan. Terecht merkt Opdrachtgever op dat er geen beschikbaarheid en kwaliteitsgarantie daarop wordt afgegeven. Om het speelveld gelijk te trekken en discussie achteraf te voorkomen, kan Opdrachtgever bevestigen dat bellen over WiFi is uitgesloten om als indoor oplossing aan te bieden?		Ja, bellen over Wifi wordt door Opdrachtgever niet gezien als acceptabele oplossing om te voldoen aan de in eisen zoals beschreven in 1.8, 1.9 en 1.10 van het PvE van perceel 1.
24	Bijlage I : Programma van Eisen Mobiele Communicatie (perceel 1)		Wens 6.1	In vraag 157, 158, 159 wordt door 3 verschillende potentiële inschrijvers aangekaart dat de wens die Veendam beschreven heeft, niet gerealiseerd kan worden. Dit kan waarschijnlijk alleen door de huidige contractant SPIE (een MVNO) omdat zij een eigen beheersysteem gebruiken. Het verzoek is daarom om een andere wens te formuleren waarbij alle gedagide een kans hebben om een punten te scoren. Hiermee wordt ook een level playing field gecreëerd. Gaat u hiermee akkoord?	vervolg op vragen 157, 158, 159	Niet akkoord. De betreffende wens blijft gehandhaafd. Indien dit door geen van de Inschrijvers (zijnde MNO's) wordt ondersteund, zal dit vanuit de beantwoording c.q. de inschrijvingen worden bevestigd. Zoals in de eerste NVI aangegeven (zie antwoord op vraag 104 van de eerste NVI) zullen MVNO's niet op dit perceel kunnen inschrijven. Daarmee zal dan geen van de Inschrijvers aan deze wens voldoen, waarmee er alsnog sprake zal zijn van een level playing field.
	Bijlage J: Programma van Eisen Vaste Telefoniediensten (perceel 2)		Eis 1.2	Inschrijver kan geen inschatting maken van het benodigde aantal spraakkanalen. Dit vormt echter wel een belangrijk deel van de inschrijfkosten. Door geen aantal kanalen te noemen die Opdrachtnemers moeten opnemen, motiveert Opdrachtgever de Opdrachtnemers om een minimaal aantal kanalen op te nemen. Dit aangezien de beschikbaarheid van de oplossing niks zegt over de beschikbaarheid van kanalen. Zoals het nu geëist en "verduidelijkt" wordt in antwoord 163 heeft Opdrachtgever geen rechtsmiddelen om later verhaal te halen omdat te weinig spraakkanalen zijn opgenomen door de winnende Inschrijver. Daarom het dringende advies om het aantal spraakkanalen op te geven.	vervolg op vraag 163	Inschrijver dient conform de Offerteaanvraag (zie par. 2.5.9) zelf te bepalen hoeveel spraakkanalen benodigd zullen zijn om invulling te geven aan de in het PvE gestelde eisen t.a.v. capaciteit en beschikbaarheid. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de door Opdrachtgever gevraagde aantallen telefonieaansluitingen en een gemiddelde zakelijke verkeersintensiteit. Aangezien Opdrachtgever geen inzicht heeft in de manier waarop de cloud-telefonievoorziening technisch is opgebouwd en hoe deze met eventuele andere klanten van Opdrachtnemer wordt gedeeld, is het niet aan Opdrachtgever om vast te stellen over hoeveel capaciteit de aangesloten SIP-trunks beschikken.
26	PvE vaste telefonie		Eis 1.2	Terugkomend op de vraag: "Wat is de gewenste wachtrijruimte?" Hoeveel bellers moeten er maximaal in de wacht kunnen staan per wachtrij cq per deelnemer van de aanbesteding?	Het maximaal aantal wachtenden heeft financieel invloed op de capaciteit van de SIP trunk/Cloud connectie	Zie ook het antwoord op vraag #25. Voor wat betreft de wachtrij bij het huidige KCC (gemeente Veendam en gemeente Pekela nu nog samen) kan worden aangegeven dat het aantal wachtenden nu in de praktijk doorgaans minder is dan 10. Bij een aantal wachtenden boven de 10 worden additionele medewerkers gevraagd om als KCC-agent bij te springen. In uitzonderlijke gevallen (crisis-situaties) moet het mogelijk zijn om tenminste 25 bellers in de wachtrij te kunnen plaatsen.
	Bijlage J: Programma van Eisen Vaste Telefoniediensten (perceel 2)		Eis 1.9 Eis 1.10	Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijvers die aanbieden op basis van Microsoft Teams Phone, en dus geen andere UC oplossing gebruiken i.c.m. Microsoft Teams, niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden voor de functionaliteiten die Microsoft Teams al dan niet levert? Feitelijk geldt dit voor iedere Inschrijver die met een UCaaS of CCaaS oplossing aanbiedt omdat ze zelf geen controle hebben over de roadmap van de fabrikant.	vervolg op vragen 172 en 173	Ja, dit wordt bevestigd. Uiteraard blijven de eisen zoals in het PvE van perceel 2 opgenomen van kracht. Indien Inschrijver van mening is dat een aanbieding op basis van MS Teams Phone voldoet, dus zonder additionele UC-oplossing, dan verwacht Opdrachtgever dat met deze aanbieding aan de gestelde eisen wordt voldaan.
28	Vervolg vraag op vraag 188			Het ontbreken van relevante documentatie maakt het onmogelijk om hier vooraf commitment af te geven. Het is mogelijk met webservices en API te koppelen zoals opdrachtgever heeft geantwoord in NVI. Inschrijver wenst na gunning met elkaar in gesprek te gaan en de verwachte mogelijkheden op basis van deze koppeling te bespreken. Deelt Opdrachtgever deze zienswijze?		Ja, deze zienswijze wordt door Opdrachtgever gedeeld, maar dat neemt niet weg dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het afgeven van een (vaste) prijs.
	Bijlage J: Programma van Eisen Vaste Telefoniediensten (perceel 2)		Eis 4.2	In het prijzenblad wordt gevraagd om 3 supervisors terwijl in het bestek gesproken wordt over 4 supervisors. Kan Opdrachtgever het juiste aantal bevestigen?	vervolg op vraag 194	Inschrijver dient uit te gaan van 4 supervisors. Het aantal van 3 in het Prijzenblad is daarmee niet correct. Een aangepaste versie van het Prijzenblad treft u aan bij deze NVI.
30	Bijlage J: Programma van Eisen Vaste Telefoniediensten (perceel 2)		Eis 4.35	Opdrachtgever lijkt hier tegenstrijdige antwoorden te geven ten aanzien van de presence. Inzicht in de agenda kan vanuit de Teams client worden voorzien, dit is duidelijk vanuit antwoord 217. De presence kan volgens antwoord 217 vanuit de Teams client worden voorzien terwijl vraag 218 expliciet naar de presence in de KCC client vraagt. Dit wordt vervolgens bevestigd in antwoord 218 terwijl tegelijkertijd wordt verwezen naar antwoord 217 die dit weer ontkracht. De zienswijze van Inschrijver is nu als volgt (en we vragen aan opdrachtgever om dit te bevestigen): inzicht in de agenda van een collega mag vanuit de Teams client, de presence status van Teams gebruikers moet zichtbaar zijn in de KCC client.	vervolg op vragen 217 en 218	Opdrachtgever is het eens met uw zienswijze. Overigens is het naar mening van Opdrachtgever ook denkbaar dat naast de presence status van Teams ook de agenda-informatie van een collega binnen de KCC client wordt getoond (zoals bedoeld in eis 4.35). Inschrijvingen die beide informatiesoorten binnen de KCC agent-applicatie kunnen tonen worden door Opdrachtgever dan ook als acceptabel beschouwd.
	Bijlage J: Programma van Eisen Vaste Telefoniediensten (perceel 2)		Eis 7.6	Inschrijver kan geen leidende rol nemen bij problemen van systemen van derden. Inschrijver heeft hier geen contractuele relatie mee en zal dus ook niet gehoord worden door derden. De leidende rol ligt bij de opdrachtgever die de contractuele relatie heeft met deze derden. Opdrachtnemer kan hier technisch bij ondersteunen als het ook raakvlak heeft met haar aangeboden oplossing. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	vervolg op vraag 223	Niet akkoord. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze de rol van system integrator vervult op het gebied van de gevraagde telefonievoorziening en de interactie van deze voorziening met netwerken en systemen van Opdrachtgever en evt. derden. Dit alles, zoals beschreven in eis 7.6 (perceel 2). Opdrachtgever zal, als dat voor de invulling van deze rol vereist is, mandaat geven aan Opdrachtnemer om namens Opdrachtgever met derden te schakelen bij zowel de realisatie van de nieuwe telefonievoorziening als bij het oplossen van eventuele problemen gedurende de exploitatiefase.
32	Bijlage J: Programma van Eisen Vaste Telefoniediensten (perceel 2)		Eis 8.12	De gevraagde items in de eis over Change Management, vallen niet allemaal binnen de tweedelijns ondersteuning en ook niet binnen de strippenkaart. Het aanmaken en toewijzen van licenties aan users valt onder functioneel beheer van de Opdrachtgever. Mutaties die Opdrachtnemer wel behandeld zijn bijv. aanpassingen in voice routes, het aanmaken van voice policies of het aanmaken van Call Queues e.d. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	vervolg op vraag 246	Akkoord. Voor mutaties die door (beheerders van) Opdrachtgever zelf kunnen worden uitgevoerd en derhalve kunnen worden beschouwd als functioneel beheer zal Opdrachtgever geen beroep doen op de tweedelijns ondersteuning van Opdrachtnemer, tenzij bij het uitvoeren van deze functioneel beheertaken problemen optreden.
	Offerteaanvraag		2.5.11	Het antwoord op vraag 257 is tegenstrijdig met de offerte aanvraag (2.5.11 Perceel 2 - Koppelingen en Integraties) waarbij gesproken wordt over 1 koppeling met Microsoft Teams. Als de verschillende deelnemers elk een eigen Office 365 tenant hebben zijn er meerdere koppelingen nodig. Kan de Opdrachtgever aangeven hoeveel Office 365 tenants en Azure AD er gekoppeld dienen te worden? Kan de Opdrachtgever dit in een architectuur plaat weergeven?	vervolg op vraag 257	Het aantal AzureAD koppelingen en het aantal MS Teams omgevingen zoals in de offerte aanvraag (2.5.11) genoemd is niet correct. Binnen de IT-omgeving van GRID bestaat er een separate MS365 tenant voor iedere deelnemende organisatie. Dit betekent dat er tijdens de implementatie van de nieuwe telefonievoorziening een separate AzureAD-integratie per deelnemende organisatie moet worden gerealiseerd, en dus ook per deelnemende organisatie een koppeling met MS Teams. In totaal zijn er in perceel 2 drie [03] deelnemende organisaties (gemeente Veendam, gemeente Pekela en GRID zelf). Daarmee bedraagt zowel het aantal AzureAD koppelingen als het aantal MS Teams omgevingen drie [03] stuks. Een aangepaste versie van de offerteaanvraag met daarin deze juiste aantallen treft u als bijlage aan.