

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

Toelichting:

Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen worden de door Opdrachtgever in de beantwoording aangegeven aanpassingen op de concept Overeenkomst en de AIV na afronding van de Nota van Inlichtingen 2 verwerkt in de Overeenkomst.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Doel en scope

Vraag:

3.1, 3.3 en 3.4 Aanbestedingsleidraad: Wat is de scope van deze aanbesteding? Expertise, hard- en software,....?

In 3.1 staat vermeld: De Opdracht betreft het ontwerp en de implementatie van een nieuwe telefonie-omgeving op basis van Microsoft Teams Phone System, waarbij het Contact Center integraal onderdeel van deze omgeving uitmaakt en telefonie incl. Contact Center overal en altijd bruikbaar wordt.

3.3 Uitwerking opdracht.

Deze opdracht betreft het ontwerp en de implementatie van een nieuwe telefonie- omgeving op basis van Microsoft Teams Phone System, waarbij het Contact Center integraal onderdeel wordt m.i. beschreven dat de aanbesteding is gericht op het ontwerp en implementatie van een nieuwe telefonie en KCC-omgeving. Verderop staat het leveren van hard- en software: 3.3 Uitwerking Opdracht

Onder de opdracht valt:

Aanbestedingsleidraad Pagina 14 van 41

Vernieuwing Telefonie-omgeving, kenmerk 2022/1135532

3.3.1 Levering

- Levering van benodigde hard- en software inclusief licenties (zoals gespecificeerd in het prijzenblad), echter exclusief de benodigde Microsoft Teams Phone Systemlicenties. Deze laatste licenties regelt Opdrachtgever zelf.
- Labelen geleverde apparatuur met nummersticker van Opdrachtgever.
- Afvoer en (laten) recyclen van verpakkingsmateriaal.
- Aanleveren CMDB-spreadsheet t.b.v. import in Topdesk. Zie bijlage 3, sjabloon CMDB spreadsheet.
- Na oplevering project leveren van support en onderhoud volgens afgesloten supportcontract en SLA. Een concept SLA dient inschrijver aan te leveren bij de

Inschrijving.

Antwoord:

Zoals in paragraaf 3.1 aangegeven zoekt Opdrachtgever een partij welke zowel ontwerp, implementatie, support en levering (SBC, toestellen, headsets en Contact Center) kan verzorgen.

In paragraaf 3.3 staat uitgewerkt wat er allemaal onder de opdracht valt.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Telefonie algemeen

Vraag:

Ons advies is om te kijken naar een volledig end-to-end gecertificeerde Microsoft Teams telefonie provider, zodat u de volledige keten kunt borgen. U stapt hiermee af van losse componenten en daarmee demarcatiepunten, en zorgt voor een betere afhandeling van verstoringen in de Teams telefonie keten. Staat u hiervoor open?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever staat hier niet voor open.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Telefonie algemeen

Vraag:

In de praktijk werken wij het liefst samen met Microsoft gecertificeerde Teams partijen. Ontzorging begint ons inziens met het kiezen van een end-to-end Microsoft gecertificeerde provider, waarmee wij samenwerken. Op deze manier kan bij storingen en aanpassingen zo snel mogelijk worden gehandeld en ontstaan zo min mogelijk demarcatiepunten. De huidige nummers kunnen hierbij worden meegenomen, maar de provider dient hiervoor te wisselen en zorgt voor een end-to-end ketenborging. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Telefonie algemeen

Vraag:

Staat u ervoor open om het uitgangspunt dat de bestaande SIP-infrastructuur met behoud van het GT Vast contract verhuist naar de nieuwe oplossing, los te laten, zodat u gebruik kunt maken van een volledig end-to-end gecertificeerde Microsoft Teams telefonie oplossing?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever staat hier niet voor open. Opdrachtgever is gehouden om deze overeenkomsten, welke buiten scope van deze aanbesteding zijn, na te leven.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Telefonie algemeen

Vraag:

n de praktijk werken wij het liefst samen met Microsoft gecertificeerde Teams partijen. Ontzorging begint ons inziens met het kiezen van een end-to-end Microsoft gecertificeerde provider, waarmee wij samenwerken. Op deze manier kan bij storingen en aanpassingen zo snel mogelijk worden gehandeld en ontstaan zo min mogelijk demarcatiepunten. De huidige nummers kunnen hierbij worden meegenomen, maar de provider dient hiervoor te wisselen en zorgt voor een end-to-end ketenborging. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
6 Prijsenblad

Vraag:

In het Prijsenblad (Bijlage 8) worden op het tabblad Prijsinvulformulier voor de projectuitvoering uurtarieven per activiteit gevraagd. Wat is de reden dat de uitvoering van alle projectactiviteiten tot op dit niveau moeten worden uitgewerkt, opgegeven en van een tarief voorzien?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst een gespecificeerde offerte, welke transparant is over de wijze waarop de projectkosten zijn opgebouwd.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
7 Prijsenblad & Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad wordt gesteld dat de looptijd van de initiele overeenkomst 48 maanden is. In het prijsenblad wordt er, op het tabblad prijsinvulformulier regel 34 & 36, gesproken over een initiele looptijd van 5 jaar (60 maanden). Kunt u duidelijkheid verschaffen over de initiele looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

De initiële looptijd is inderdaad 4 jaar. Het prijsenblad is hierop aangepast en een nieuwe versie (v1.1) is beschikbaar gesteld.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
8 Programma van Eisen. Cat 22 Telefonie Algemeen Eis 13

Vraag:

Mobiel is geen onderdeel van deze aanbesteding. Kan de Aanbestedende Dienst deze eis laten vervallen?

Antwoord:

Opdrachtgever laat de eis niet vervallen. Het gaat hierom het functioneren van een smartphone met een Teams-app. De gebruiker van de smartphone moet binnen de Teams-app bereikbaar zijn op zijn toestelnummer en daarnaast via de SIM-kaart op zijn 06-nummer. Dit moet mogelijk zijn en blijven.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van Eisen. Cat 22 Telefonie Algemeen Eis 5

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt het bellen via Microsoft Teams uit. Gezien de gebruikelijke praktijk van bellen op naam binnen Microsoft Teams vraagt Inschrijver of het mogelijk is om deze eis hierop aan te passen.

Antwoord:

De eis wordt niet aangepast. Opdrachtgever is ermee bekend dat bellen op naam steeds meer gebruikt wordt. Microsoft Teams Phone System biedt echter ook de mogelijkheid van verkort kiezen ('extension dialing'). Gebruikers dienen dus ook de mogelijkheid te krijgen (en houden) om verkort te kunnen kiezen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Programma van Eisen. Cat 19 Contact Center - Dashboard Realtime Eis 5

Vraag:

Voor real-time dashboard voorziet Inschrijver een PowerBI sjabloon. Hebben de gebruikers een Microsoft PowerBI licentie tot haar beschikking?

Antwoord:

Opdrachtgever zal, indien dit nodig is, de benodigde Power BI-licenties aanschaffen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Programma van Eisen. Cat 19 Contact Center - Dashboard Realtime Eis 1

Vraag:

Voor real-time dashboard voorziet Inschrijver een PowerBI sjabloon die zij zelf kan aanpassen. Heeft de Aanbestedende dienst Microsoft PowerBI licentie tot haar beschikking?

Antwoord:

Opdrachtgever zal, indien dit nodig is, de benodigde Power BI-licenties aanschaffen.

Percelen:

P1 1 perceel

Beantwoord op:

14 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Programma van Eisen. Cat 18 Contact Center - rapportages Eis 2

Vraag:

Inschrijver slaat alle Call Detail Records op in een Microsoft Azure SQL van de Aanbestedende dienst, deze kan benaderd worden door Qlikview. Hiermee kan aanbestedende dienst zelf eenvoudige rapportages maken die voldoen aan haar wensen. Is dit akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord en is in strijd met eis 3.3.
Volgens eis 3.3 (Architectuur) dienen databases van de Contact Center-applicatie in de SaaS-omgeving van Opdrachtnemer te draaien. Zie ook par. 3.2.1 Infrastructuur van de Aanbestedingsleidraad.

Percelen:

P1 1 perceel

Beantwoord op:

14 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Programma van Eisen. Cat 18 Contact Center - rapportages Eis 1

Vraag:

Voor real-time dashboard voorziet Inschrijver een PowerBI sjabloon. Heeft de Aanbestedende dienst Microsoft PowerBI licentie tot haar beschikking?

Antwoord:

Opdrachtgever zal, indien dit nodig is, de benodigde Power BI-licenties aanschaffen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Programma van Eisen. Cat 17 Contact Center Algemeen Eis 12

Vraag:

Het is voor de inschrijver niet duidelijk wat Aanbestedende dienst met deze eis probeert duidelijk te maken. Kunt u deze eis verduidelijken met een use case?

Antwoord:

KCC Haarlem en Zandvoort zijn samengevoegd in één telefoonkamer. KCC Haarlem en Zandvoort gebruiken meerdere nummers zoals 14023 (goed/fout), 023-5115115 en 023-5740100.

Toelichting op 'goed/fout' bij 14023; Als een burger 14023 belt, dan moet hij daarna de gemeentenaam noemen. Zowel in het geval van Haarlem als Zandvoort moet het telefoontje naar de KCC-callflow worden doorgeleid. Als een burger een onbekende/'verkeerde' gemeentenaam noemt komt het telefoontje ook bij KCC van Haarlem terecht.

Als een burger één van bovenstaande nummers belt, dan moet het telefoontje dus binnen kunnen komen bij de call flow van KCC Haarlem en Zandvoort (zelfde team). Tevens moet van elk nummer rapportages gemaakt kunnen worden en telefoontjes moeten gesplitst kunnen worden in verschillende wachtrijen.

M.a.w. verschillende nummers van Gemeente Haarlem en Zandvoort moeten binnen kunnen komen bij KCC en in verschillende wachtrijen geplaatst kunnen worden. D.m.v. een keuzemenu komt de burger uiteindelijk terecht bij een agentgroep.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Programma van Eisen. Cat 7 Licenties Eis 2

Vraag:

Aanbestedende dienst wilt vooraf het aantal licenties vastleggen voor het gehele jaar. Kan aanbestedende dienst uitleggen hoe zij het voor zich ziet indien er halverwege het jaar extra personeel voor het klantcontactcentrum

wordt voorzien voor een evenement?

Antwoord:

N.a.v. de opmerking van Inschrijver heeft Opdrachtgever eis 7.2 aangevuld met volgende zin; "De meer dan wel minder gebruikte licenties van het voorgaande jaar dienen per maand te worden bepaald en in de jaarfactuur te worden verrekend." Zie versie 1.1 van het Programma van Eisen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Programma van Eisen. Cat 7 Licenties Eis 1

Vraag:

Flexibiliteit in het op- en afschalen is gebruikelijk en inschrijver begrijpt ook dat er fluctuaties in personeelsbestanden plaatsvinden. Inschrijver biedt een korting en prijs aan op basis van een bepaalde verwachting. Kan aanbestedende dienst een indicatie geven van max. verwachte afschaal percentage?

Antwoord:

Opdrachtgever kent in de afgelopen jaren een stabiel aantal gebruikte concurrent use-licenties van de huidige Contact Center-applicatie. Opdrachtgever verwacht in een jaar voor een korte periode maximaal 10 named user-licenties extra te gebruiken. Er zijn geen plannen om de reguliere teams, welke de Contact Center-functionaliiteit nodig hebben, af te schalen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Programma van Eisen. Cat 1 Algemeen Eis 2

Vraag:

Kan de Aanbestedende dienst inzage geven in het aantal huidige call flows?

Antwoord:

V.w.b. het Contact Center gaat het om 8 callflows.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Dienstverlening

Vraag:

Op basis van de eisen zoals deze zijn gesteld in deze aanbesteding, is het Inschrijver niet helemaal helder wat Aanbestedende Dienst wenst te verwerven met onderhavige aanbestedingsprocedure. Enerzijds wordt aangegeven dat Aanbestedende Dienst op zoek is naar een zogenaamde SAAS-oplossing, anderzijds worden in het bestek eisen gesteld die louter zijn in te vullen met een "on premise"-dienst. Derhalve de vraag: wenst Aanbestedende Dienst een SAAS-oplossing of een "on premise"-dienst af te nemen?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst ontwerp en implementatie van een nieuwe telefonie-omgeving op basis van Microsoft Teams Phone System, waarbij het Contact Center integraal onderdeel van deze omgeving uitmaakt. Deze omgeving wordt afgenomen als SaaS-oplossing met koppelingen naar on-premise systemen van opdrachtgever. Ook de SBC dient als te leveren component on-premise geplaatst te worden en gekoppeld te worden aan on-premise SIP-trunks bij opdrachtgever.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Transparantiebeginsel

Vraag:

Door de inperking die Aanbestedende Dienst aan Gegadigden oplegt om in tweede vragenronde alleen vragen over de eerste Nota van Inlichtingen (NvI) te willen beantwoorden, handelt zij in strijd met het transparantiebeginsel, als een van de fundamenteën van Europese aanbestedingen.

Het transparantiebeginsel vereist dat alle Inschrijvers gelijke kansen krijgen en op gelijke wijze worden behandeld. Door de tweede vragenronde te beperken tot alleen vragen over de eerste NvI, kan dit bepaalde Inschrijvers bevoordelen ten opzichte van anderen. Potentiële Inschrijvers die later zijn ingestapt of die aanvullende vragen hebben op basis van nieuwe informatie uit latere NvI's, worden benadeeld doordat ze geen mogelijkheid krijgen om deze vragen te stellen.

1. Onderschrijft Aanbestedende Dienst deze zienswijze?

a. Zo nee, wat maakt dat de eis wel in overeenstemming met het

transparantiebeginsel?

b. Zo ja, staat Aanbestedende Dienst nieuwe vragen in de tweede vragenronde toe?

Beperking van de tweede vragenronde kan resulteren in minder Inschrijvers die deelnemen aan de Aanbesteding. Sommige Gegadigden kunnen afgeschrikt worden als ze het gevoel hebben dat ze geen adequate informatie hebben om een concurrerende Inschrijving in te dienen. Minder concurrentie kan leiden tot minder gunstige voorwaarden voor Aanbestedende Dienst en de marktwerking verstoren.

1. Onderschrijft Aanbestedende Dienst deze zienswijze?

a. Zo nee, wat maakt dat de eis wel in overeenstemming met het transparantiebeginsel?

b. Zo ja, staat Aanbestedende Dienst nieuwe vragen in de tweede vragenronde toe?

Antwoord:

Opdrachtgever onderschrijft deze zienswijze en staat nieuwe vragen toe.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Tweede vragenronde

Vraag:

Met het oog op het indienen van een goede Inschrijving, wenst de Inschrijver duidelijk te begrijpen wat de Aanbestedende Dienst beoogt. Vragen spelen een cruciale rol bij het verduidelijken van onduidelijkheden in de aanvraag. Daarnaast gebruikt de Inschrijver vragen om eventuele fouten en tegenstrijdigheden in de documentatie aan te kaarten, zoals discriminerende elementen, buitensporige eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria. Dit stelt de Aanbestedende Dienst in staat om dergelijke aspecten te verbeteren of aan te passen via de Nota van Inlichtingen. Deze aspecten blijven ook van toepassing op de Nota's van Inlichtingen.

1 - Hoe zorgt de Aanbestedende Dienst ervoor dat Inschrijvers/Gegadigden optimaal gebruik kunnen maken van alle vragenrondes, waarbij zij ook de mogelijkheid hebben om vragen te stellen over nieuwe onderwerpen in de tweede vragenronde?

2 - Als de Aanbestedende Dienst niet akkoord gaat met het toestaan van vragen over nieuwe onderwerpen in de tweede Nota van Inlichtingen, wat is dan de overweging van de Aanbestedende Dienst om dit niet toe te staan?

3 - Hoe rechtvaardigt de Aanbestedende Dienst deze beslissing in het licht van de Grossmann-jurisprudentie, waaruit blijkt dat het niet stellen van vragen kan leiden tot het verlies van rechten?

4 - Hoe verhoudt deze beslissing zich volgens de Aanbestedende Dienst tot de Gids Proportionaliteit, waarin wordt gesteld dat ""Het disproportioneel is

om het niet stellen van een vraag automatisch te laten leiden tot het verval van het recht om het onderwerp alsnog aan de orde te stellen""?

5 - Indien de Aanbestedende Dienst ervoor kiest om nieuwe onderwerpen waarover in de tweede Nota van Inlichtingen geen vragen zijn beantwoord, te aanvaarden, accepteert de Aanbestedende Dienst dan dat er aannames, voorwaarden en uitgangspunten van toepassing zullen zijn die voor rekening van de Aanbestedende Dienst zullen komen, zonder dat dit leidt tot uitsluiting van Inschrijvers/Gegadigden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 19.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Session Border Controller eis nr 2

Vraag:

Het is voor de Inschrijver alleen maar mogelijk om één van de genoemde SIP trunks te koppelen aan de Session Border Controller, kan de Aanbestedende Dienst deze eis hierop aan passen?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst deze eis niet aan te passen, want beide SIP-trunks dienen gemigreerd te worden naar de nieuwe gateway.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Informatiebeveiliging eis nr 10

Vraag:

Voor welke groep medewerkers is Multi Factor authenticatie benodigd, voor de Admin, Supervisors of ook de agenten?

Antwoord:

Het is voor Opdrachtgever niet duidelijk waarom Inschrijver naar eis 10 van Informatiebeveiliging verwijst. Zoals in de leidraad par. 3.2.4 vermeld staat, regelt Opdrachtgever SingleSignOn in combinatie met MFA. MFA kan voor alle typen gebruikers worden afgedwongen. Het Systeem dient hiervoor te worden aangesloten op Microsoft Entra ID. Deze koppeling is onderdeel van

de Opdracht.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Performance eis nr 2

Vraag:

Wat wordt bedoelt met de Contact Center-applicatie? Is dit het server gedeelte of de client waar de agent gebruik van maakt?

Antwoord:

Deze eis heeft betrekking op hoe de eindgebruiker het gebruik van de Contact Center-applicatie ervaart.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Performance eis nr 1

Vraag:

Inschrijver kan niet voldoen aan deze eis omdat de keten waarover dit gemeten gaat worden buiten het domein van de inschrijver ligt. Het betreft namelijk ook het internet. Hierop kan geen performance eisen over worden gesteld. Kan de Aanbestedende Dienst de eis aanpassen of laten vervallen?

Antwoord:

Opdrachtgever is zich bewust, dat eigen infrastructuur van invloed is op de gebruikerservaring. Echter, 'Page load time' is onafhankelijk van de infrastructuur van de eindgebruiker en kan worden gemeten via b.v. Google. Opdrachtgever wenst deze eis niet te laten vallen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Beheer eis nr 6

Vraag:

Inschrijver levert een SAAS dienst die werkt op de laatste twee versies van de web browser, kan de Aanbestedende Dienst deze eis aanpassen?

Antwoord:

Indien de geleverde SaaS-dienst kan werken met de laatste versie van de browser, zoals inschrijver aangeeft, dan voldoet inschrijver aan de eis.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Beheer eis nr 3

Vraag:

Inschrijver levert een SAAS dienst waarbij er geen overzicht is van capaciteit en performance. Kan de Aanbestedende Dienst deze eis aanpassen laten vervallen.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat deze eis niet aanpassen en of laten vallen.
Opdrachtgever wil inzage hebben in de (gezondheids)status van het Contact Center om op deze wijze te kunnen beoordelen of opdrachtnemer aan service levels voldoet

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Architectuur en ontwerp eis nr 19

Vraag:

Inschrijver adviseert om het Teams voice verkeer buiten de VDI desktop te laten lopen zoals in de aanbestedingsleidraad staat beschreven. Kan de Aanbestedende Dienst deze eis hiermee aanpassen.

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt dat Teams Voice verkeer binnen de VDI desktop niet optimaal is, maar wil het gebruik niet uitsluiten. Opdrachtgever wenst Teams Voice zowel binnen, als buiten de VDI desktop te kunnen gebruiken. Eis wordt niet aangepast.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Architectuur en ontwerp eis nr 11

Vraag:

Mobiel is geen onderdeel van deze aanbesteding. Kan de Aanbestedende dienst deze eis laten vervallen.

Antwoord:

De eis blijft staan, omdat deze relevant is voor Opdrachtgever. Opdrachtgever wenst zelf te bepalen of het voor b.v. een ringgroep gebruik maakt van het Systeem dan wel van ringgroep-functionaliiteit binnen mobiele telefonie. In dat laatste geval ligt de implementatie-verantwoordelijkheid bij Opdrachtgever en is deze niet in scope van deze opdracht.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Architectuur en ontwerp eis nr 9

Vraag:

Inschrijver levert een SAAS dienst met haar eigen trunk en biedt geen mogelijkheid om hier een trunk van een andere telefonieprovider aan te sluiten. Tevens is mobiel geen onderdeel van deze aanbesteding. Kan de Aanbestedende dienst deze eis laten vervallen.

Antwoord:

Deze eis blijft staan.
Vervanging van externe telefonie-verbindingen (SIP-trunks) is buiten scope (zie Aanbestedingsleidraad par. 3.8). Voor deze SIP-trunks heeft Opdrachtgever aparte overeenkomsten, die Opdrachtgever ook apart moet kunnen aanbesteden. Wisseling van provider moet dus ook mogelijk blijven. De aangeboden SBC dient binnen als virtuele appliance binnen VMware Infrastructuur van Opdrachtgever te komen (zie ook eisen 28.2 en 28.8).

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Artikel 28 Gebruik naam en Logo Gemeente Haarlem

Vraag:

Dit artikel geldt eveneens voor de gemeente Zandvoort? Tevens wenst Inschrijver ook haar eigen logo en naam te beschermen en daarom dient dit artikel wederkerig te gelden voor beide partijen. Past u dit artikel aan? Zo niet waarom niet.

Antwoord:

Dit artikel geldt ook voor de gemeente Zandvoort. Opdrachtgever gaat daarnaast mee in het voorstel van Inschrijver om dit artikel wederkerig te laten gelden voor beide partijen en past de conceptovereenkomst hierop aan

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Artikel 24 Publiekrechtelijke taken en verplichtingen

Vraag:

Kan de Aanbestedende dienst uitleggen en motiveren wat de toegevoegd waarde is van dit artikel in het kader van een opdracht voor de inkoop van een telefonieoplossing? Inschrijver is in ieder geval van mening dat dit artikel afkomstig is uit een model en derhalve voor deze opdracht en overeenkomst geen enkele toegevoegde waarde heeft en kan worden geschrapt. Graag uw reactie en toelichting.

Antwoord:

Dit is inderdaad een standaardbepaling in alle overeenkomsten van de Opdrachtgever en kan daarom blijven staan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Artikel 19 Geheimhouding en beveiliging

Vraag:

In de IT inkoopvoorwaarden is reeds voorzien in een geheimhoudingsverplichting voor beide partijen. Dit artikel 19 kan daarom worden geschrapt, aangezien dit niets toevoegt. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Opdrachtgever past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Artikel 17 lid 3 Aansprakelijkheid

Vraag:

Inschrijver wenst deze vrijwaring eveneens te beperken tot de in de vorige vraag voorgestelde maximumbedragen. Gaat u hiermee akkoord? Tevens wenst inschrijver dat u opneemt dat de vrijwaring komt te vervallen indien er sprake is van medeschuld danwel opzet aan de zijde van Opdrachtgever. Accepteert u deze wijziging? Indien niet, dan wijst Inschrijver erop dat een onbeperkte vrijwaring niet acceptabel is voor Inschrijver.

Antwoord:

Opdrachtgever accepteert deze wijziging en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Artikel 17 lid 1 Aansprakelijkheid

Vraag:

De in dit artikel overeenkomst overeengekomen maximumbedragen dien ter vervanging van de in de IT inkoopvoorwaarden opgenomen maximumbedragen en iet louter en alleen ter aanvulling, kan de aanbestedende dienst dit bevestigen? Tevens wenst Inschrijver graag een proportionelere aansprakelijkheid voor te stellen in het kader van dit artikel 17 lid 1, namelijk dat deze per gebeurtenis beperkt is tot een bedrag van EUR 100.000,- en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van EUR 500.000,- per contractjaar. Graag uw akkoord in deze. Inschrijver kan in ieder geval niet akkoord gaan met het opgenomen maximumbedrag van EUR 5.000.000,- per gebeurtenis welke exorbitant hoog is.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met deze verlaging en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Artikel 08 lid 3 Programmatuur en systeem programmatuur

Vraag:

De voorwaarden van de licentie worden gesteld door derden en Inschrijver heeft daar geen enkele invloed op. Derden zijn een partij als Microsoft. lid 3 is daarom niet werkbaar en kan Inschrijver daarom ook niet accepteren danwel verantwoordelijkheid voor dragen. Dit artikel dient daarom te worden geschrapt.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met het schrappen van artikel 8 lid 3 en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Artikel 08 lid 1 Programmatuur en systeem programmatuur

Vraag:

Voor de uitgevraagde dienstverlening en telefonieoplossing geldt dat licenties altijd beperkt zullen zijn in gebruik en duur. Dit artikel kan dan ook niet in stand blijven en dient te worden geschrapt. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever past dit artikel aan dat het gebruik maximaal voor de duur van overeenkomst is en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Artikel 06 lid 3 en 4 Ondertekening/inwerkingtreding, duur van de overeenkomst

Vraag:

Beide artikelen zijn niet juist geformuleerd en dienst te worden aangepast

conform hoofdstuk 4 paragraaf 4.1 van de aanbestedingsleidraad. Verzoek is dan ook dan dit aanpast en correct formuleert. Graag uw reactie.

Antwoord:

Opdrachtgever past de artikelen in de conceptovereenkomst aan conform de tekst zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad, paragraaf 4.1. na beantwoording van de tweede NvI.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Artikel 05 Voorwaarden voor de dienstverlening

Vraag:

Inschrijver is van mening dat deze voorwaarden van artikel 05 eveneens voor de opdrachtgever dienen te gelden, aangezien partijen bij de oplevering en installatie van de SaaS oplossing van elkaar afhankelijk zullen zijn. Wederkerigheid is daarbij essentieel en daarom dient artikel 05 voor beide partijen te gelden. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever deelt de mening van de Inschrijver en past artikel 5 van de conceptovereenkomst na de beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Artikel 04 lid 2 Aflevering

Vraag:

Inschrijver wenst aan te vullen dat een termijn niet fataal is als de Aanbestedende dienst mede oorzaak is van de vertraging, danwel overschrijding van de datum of termijn. Dit is een essentiële nuance en dient te worden opgenomen. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Nadere afspraken zullen hierover worden gemaakt in een op te stellen SLA.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Artikel 03 lid 5 Voorwerp van de Overeenkomst

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat dit lid 5 een voorwaarde is welke uit een andere overeenkomst volgt voor andere diensten. De huidige uitvraag ziet op de levering van telefoniedienstverlening voor een bepaalde tijd, zonder dat de mogelijkheid er is voor Aanbestedende dienst om deze overeenkomst gedurende de initiële looptijd en tijdens de verlengingen tussentijds op te zeggen. Inschrijver gaat daarnaast ook niet akkoord met een dergelijke opzeggingsmogelijkheid. Deze bepaling dient dan ook te worden geschrapt. Gaat Aanbestedende dienst dit doen? Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel van Opdrachtnemer om lid 5 te schrappen en pas de conceptovereenkomst na de beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Artikel 02 Bijlagen

Vraag:

Kan de Aanbestedende dienst toelichten waarom een geheimhoudingsverklaring eventueel wordt ingezet voor de uitvoering van deze overeenkomst, als bijlage 7? In de IT-inkoopvoorwaarden is immers reeds voorzien in een geheimhoudingsverplichting voor beide partijen. Deze bijlage 7 kan daarom worden geschrapt. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Dit betreft een omissie. Opdrachtgever past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 5 Concept overeenkomst

Vraag:

Worden er twee overeenkomsten gesloten met de beide gemeenten? Zo niet, kan de Aanbestedende dienst toelichten hoe en op welke wijze de juridische vertegenwoordiging van beide gemeenten is geborgd?

Antwoord:

Er wordt een overeenkomst gesloten met enkel Haarlem, die optreedt als Opdrachtgever voor beide gemeenten. Sinds 1 januari 2018 is er een ambtelijke samenwerking tussen de gemeente Zandvoort en de gemeente Haarlem. Hierbij heeft Haarlem bestuurlijk mandaat en volmacht van Zandvoort gekregen.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
43

Onderwerp:

Artikel 34 Informatiebeveiliging

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat Aanbestedende dienst normen wenst te hanteren omtrent de informatiebeveiliging, echter Inschrijver wil erop wijzen dat er altijd sprake moet kunnen zijn en ruimte is voor overleg omtrent de in dit artikel opgenomen normen. Inschrijver heeft voor haar dienstverlening en de dienstverlening van derden diverse certificeringen tot haar beschikking op het gebied van informatiebeveiliging. Inschrijver beschikt ook over een beveiligingsplan. Dergelijke certificeringen hebben overlap met onder ander de Gemeente ICT-kwaliteitsnormen. Hoe gaat de Aanbestedende dienst hiermee om?

Antwoord:

Normen hanteren omtrent de informatiebeveiliging is geen wens van Opdrachtgever maar een eis. Gemeenten moeten hun informatie beveiligen. Wanneer Opdrachtgever de te beschermen informatie uitbesteedt aan Opdrachtnemer, die mogelijk ook derde partijen betreft om diensten of producten te leveren, wil ze dat haar informatie aantoonbaar veilig blijft. En dit gedurende de looptijd van het contract.

Hiertoe vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om in de contractbepalingen aan te geven volgens welke normen de informatie veilig wordt gehouden en hoe ze dat jaarlijks bij Opdrachtgever aantoonbaar maakt. Het kunnen tonen van certificaten wekt vertrouwen, maar is geen garantie dat er bij voortduring veilig wordt gewerkt. Afspraken hierover worden vastgelegd in het verificatiegesprek na gunning.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Artikel 27 Beveiligingsprocedures en huisregels

Vraag:

Indien er beveiligingsprocedures en huisregels van toepassing zijn in het kader van de uitvoering van deze telefoniedienstverlening, dan wenst Inschrijver deze tijdig te ontvangen. Inschrijver kan dan op tijd haar medewerkers en medewerkers van derden instrueren. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Na gunning zal Opdrachtgever Opdrachtnemer inlichten over de beveiligingsprocedures en huisregels van de relevante locaties. Opdrachtgever wijst Inschrijver daarnaast o.a. op art. 27 van de Algemene IT Inkoopvoorwaarden van de Gemeente Haarlem.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Artikel 24 controlerecht en medewerking audits bij Opdrachtgever met uitzondering van artikel 24 lid 6

Vraag:

Inschrijver kan niet instemmen met het feit dat de Aanbestedende dienst op basis van dit artikel 24 op ieder moment en zonder enige beperking audits kan laten uitvoeren binnen de organisatie van Inschrijver en binnen de organisatie van eventuele derden. Voor de uitgevraagde dienstverlening zal Inschrijver namelijk als reseller van de betreffende telefonieoplossing van de SaaS dienst optreden. Dit gelet op de impact van dergelijke audits op de dagelijkse bedrijfsvoering van Inschrijver en van derden. Op verzoek kan eventueel wel inzage worden gegeven in bescheiden die betrekking hebben op de te leveren Diensten en Transitie. Inschrijver verzoekt dit artikel overeenkomstig te wijzigen, dan wel dit artikel in zijn geheel buiten toepassing te verklaren. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever zal terughoudend gebruik maken van dit artikel en altijd eerst in overleg treden met Opdrachtnemer over de nodige te leveren bescheiden.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Artikel 23 lid 11 sub e Ontbinding

Vraag:

Indien er sprake zou zijn van een dergelijke situatie, dan acht Inschrijver het niet redelijk dat dit een ontbindingsgrond oplevert voor Aanbestedende dienst. Immers een wijziging in de zeggenschap heeft geen gevolgen voor de dagdagelijkse operationele uitvoering van de dienstverlening. Bent u daarom bereid om dit artikel te schrappen? Zo niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.

Antwoord:

Opdrachtgever schrapt deze bepaling niet, maar zal -indien de situatie zich voordoet- terughoudend zijn in het toepassen van de bepaling en in overleg treden met Opdrachtnemer

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Artikel 18 lid 4 Geheimhouding

Vraag:

Inschrijver acht de opgenomen boete van EUR 50.000 veel te hoog en het is geen redelijke afspiegeling van de risico's. Inschrijver is bereid om maximaal een boete van EUR. 2.500,- per geconstateerde overtreding te accepteren, gezien het feit dat het louter en alleen gaat om Telefoniedienstverlening. Tevens komt het aanvullende recht op schadevergoeding te vervallen. Tot slot zal de overtreding altijd onderbouwd en aangetoond dienen te worden. Gaat u akkoord met deze wijzigingen, zo niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid het maximumbedrag te verlagen tot EUR 25.000 en neemt deze afwijking van artikel 18.4 AIV na beantwoording van de tweede NvI op in de conceptovereenkomst.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

48

Artikel 17 Verzekering**Vraag:**

Inschrijver wenst dit artikel in zijn geheel te vervangen c.q. te schrappen. Inschrijver kan namelijk aantonen, middels het overleggen van een verzekeringscertificaat, dat zij afdoende verzekerd is conform de standaarden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord en neemt deze afwijking van de AIV na beantwoording van de tweede NvI op in de conceptovereenkomst.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Artikel 16 lid 4 Aansprakelijkheid

Vraag:

Inschrijver wenst deze vrijwaring eveneens te beperken tot de in de vorige vraag voorgestelde maximumbedragen. Gaat u hiermee akkoord? Tevens wenst inschrijver dat u opneemt dat de vrijwaring komt te vervallen indien er sprake is van medeschuld danwel opzet aan de zijde van Opdrachtgever. Accepteert u deze wijziging? Indien niet, dan wijst Inschrijver erop dat een onbeperkte vrijwaring niet acceptabel is voor Inschrijver.

Antwoord:

Opdrachtgever accepteert deze wijziging en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Contract

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Artikel 16 lid 2 Aansprakelijkheid

Vraag:

Inschrijver wenst graag een proportionelere aansprakelijkheid voor te stellen in het kader van dit artikel 16 lid 2, namelijk dat deze per gebeurtenis beperkt is tot een bedrag van EUR 100.000,- en voor een reeks van gebeurtenissen geldt een maximumbedrag van EUR 500.000,- per contractjaar. Graag uw akkoord in deze. Inschrijver kan in ieder geval niet akkoord gaan met het opgenomen maximumbedrag van EUR 5.000.000,- per

gebeurtenis welke exorbitant hoog is.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
51

Onderwerp:

Artikel 9 in zijn geheel Gemeente ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen en normen

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat Aanbestedende dienst deze normen wenst te hanteren, echter Inschrijver wil erop wijzen dat er altijd sprake moet kunnen zijn en ruimte is voor overleg omtrent de in de artikel opgenomen normen. Inschrijver heeft voor haar dienstverlening en de dienstverlening van derden diverse certificeringen tot haar beschikking op het gebied van kwaliteit. Dergelijke certificeringen hebben overlap met onder ander de Gemeente ICT-kwaliteitsnormen. Hoe gaat de Aanbestedende dienst hiermee om?

Antwoord:

De gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn leidend voor Opdrachtgever.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
52

Onderwerp:

Document Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem
Artikel 7 lid 1 Uitvoering van de Overeenkomst

Vraag:

Inschrijver is van mening dat het beginsel dient te zijn dat termijnen pas fataal zijn als partijen daarover overeenstemming hebben bereikt. Bijvoorbeeld indien een Service Level agreement is overeengekomen waarin essentiële en belangrijke service levels zijn opgenomen. Voor het overige geldt dat Inschrijver de wettelijke kader wenst te hanteren inzake verzuim en ontbinding. Gaat u hiermee akkoord, indien niet waarom niet. Graag een nadere toelichting.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. In aanvulling op het bepaalde in de

overeenkomst, worden nadere afspraken in een SLA vastgelegd.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Hoofdstuk 7 De Beoordeling paragraaf Fase 6 verificatie en afsluiten
Overeenkomst blz. 34

Vraag:

Het lijkt erop dat de aanbestedende dienst gedurende deze verificatiefase een nieuwe onderhandelingsronde toestaat met betrekking tot de Overeenkomst en onderdelen van de overeenkomst. Dit kan en mag uiteraard niet de bedoeling zijn. Immers de Overeenkomst en bijlagen zijn uitvoerig ter sprake gekomen tijdens de vragenrondes. Na sluiting van de vragenrondes en indiening van de Inschrijvingen kunnen er geen materiële wijzigingen daarna plaatsvinden. Dit is in strijd met het transparantiebeginsel en het gelijkheidsbeginsel. Kunt u bevestigen dat deze ronde louter en alleen gebruikt zal worden voor formele doeleinden en er dus louter en alleen geverifieerd wordt en gevraagd wordt om bijvoorbeeld de Inschrijving te verduidelijken en dus niet te veranderen? Deze uitzondering kan en mag geen onderdeel meer uitmaken nadat de vragenrondes zijn gesloten en Inschrijvers de Inschrijving hebben ingediend. Graag een nadere toelichting hoe Aanbestedende dienst deze fase correct en juist gaat uitvoeren, conform de hierboven genoemde aanbestedingsprincipes.

Antwoord:

Tijdens de verificatiefase worden de beoordelingsresultaten besproken, geeft Opdrachtgever aan waar de Opdrachtnemer nog bepaalde aanpassingen moet doen in zijn voorstel en worden de contractvoorwaarden doorgenomen. Tijdens deze fase kan worden vastgesteld of beide partijen de voorwaarden op dezelfde wijze geïnterpreteerd hebben. Essentiële wijzigingen in het voorstel zijn in deze fase niet toegestaan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Hoofdstuk 7 De Beoordeling paragraaf 7.4 Fase: Totaalbeoordeling blz. 33.

Vraag:

Kunt u aangeven uit hoeveel leden de beoordelingscommissie bestaat en tevens beschrijven welke expertise deze leden hebben?

Antwoord:

Voor het beoordelen van het onderdeel “Kwaliteit” heeft Opdrachtgever een beoordelingscommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit drie (3) vertegenwoordigers, disciplines en/of functies, van diverse geledingen van Opdrachtgever, vanuit de afdeling Informatie Voorziening.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Hoofdstuk 6 De Aanbestedingsprocedure paragraaf 6.11 Stoppen aanbesteding blz. 29

Vraag:

Het al dan niet staken van een aanbesteding is een recht dat de aanbestedende dienst heeft, echter een dergelijk besluit dient altijd door de Aanbestedende dienst uitgelegd en gemotiveerd te worden in het kader van transparantie en de motiveringsplicht. Onderschrijft Aanbestedende dienst deze beginselen en erkent Aanbestedende dienst dat deze beginselen van toepassing zijn bij een besluit tot het stopzetten van de aanbesteding? Zo niet, dan ontvangt de potentiële inschrijver een nadere toelichting waarom deze beginselen niet van toepassing zijn.

Antwoord:

Opdrachtgever erkent dat deze beginselen van toepassing zijn.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Hoofdstuk 4 Juridische voorwaarden paragraaf 4.1 De Overeenkomst blz. 20

Vraag:

1 - Gaat de winnaar van deze aanbesteding met beide gemeenten een overeenkomst aan?

2 - Als dat niet het geval is, waaruit blijkt dat de gemeente Haarlem juridisch bevoegd is om de gemeente Zandvoort te vertegenwoordigen in het kader van de aanbesteding én tevens bevoegd is om voor en namens de gemeente Zandvoort een overeenkomst aan te gaan en te accepteren? Graag een nadere en gemotiveerde toelichting op deze vraag.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 42.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Definities Opdrachtgever/Aanbestedende dienst/Overeenkomst
Begrippenlijst blz 5.

Vraag:

Voor de potentiële Inschrijvers is het onduidelijk welke gemeente nu de aanbesteding organiseert en welke gemeente al dan niet de opdrachtgever is straks bij de mogelijke uitvoering van de dienstverlening nadat de opdracht is gegund én met welke gemeente de overeenkomst wordt gesloten. Inschrijver wenst een gemotiveerde toelichting op onderstaande vragen.
1 - Het beeld is nu dat er twee gemeenten zijn, waarvan de gemeente Haarlem optreedt als organisator en aanspreekpunt van deze aanbesteding, is dat beeld correct?
2 - Is daarnaast het beeld correct dat ná gunning er met, zowel de gemeente Haarlem als de gemeente Zandvoort een overeenkomst wordt aangegaan?
3 - Indien dat laatste niet het geval is hoe en op welke wijze is juridisch geborgd dat de gemeente Haarlem (als zelfstandige gemeente) de gemeente Zandvoort (eveneens een zelfstandige gemeente) juridisch kan vertegenwoordigen bij het aangaan van de overeenkomst na gunning met de winnaar van deze aanbesteding?

Antwoord:

1) Ja, dat is een correcte aanname. 2) nee, zie het antwoord op vraag 42. 3) zie het antwoord op vraag 42.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Bijlage 2

Vraag:

Gaat de nieuwe telefonie-omgeving inclusief Contact Center-applicatie gebruik maken van Microsoft Teams en browser buiten de virtuele desktop?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst de mogelijkheid open te houden om de Contact Center-applicatie ook binnen de virtuele desktop te gebruiken. Contact Center-

medewerkers gebruiken namelijk applicaties welke alleen binnen de virtuele desktop gestart kunnen worden.

Opdrachtgever wil daarom samen met Opdrachtnemer bepalen wat de meest optimale wijze voor de betreffende medewerker is waarop de Contact Center-applicatie i.c.m. PC/laptop, virtuele desktop, headset en telefoon kan worden gebruikt (zie par. 3.3.3 van de Aanbestedingsleidraad).

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:

De Opdrachtgever vraagt een SAAS dienst uit en wenst de SBC dient als virtuele appliance op VMware Infrastructuur van Opdrachtgever te kunnen draaien. Dit is zeer ongebruikelijk bij een SAAS dienst. Kan de opdrachtgever dit in de Aanbestedingsleidraad aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst de Contact Center-applicatie als SaaS-applicatie af te nemen. De SBC is echter een andere component waarvan het niet ongebruikelijk is dat deze in de IT-omgeving van Opdrachtgever komt te staan. Opdrachtgever past de aanbestedingsleidraad dan ook niet aan op dit punt.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Opdrachtgever vraagt een SAAS dienst uit en wenst deze zelf te monitoring op de centrale monitoring systemen (SCOM of VMware vRealize Operations) van Opdrachtgever om de 'gezondheid' van de verschillende componenten van de telefonie-omgeving proactief te kunnen monitoren. Dit is zeer ongebruikelijk bij een SAAS dienst. Kan de Opdrachtgever dit in de Aanbestedingsleidraad aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Zowel de aanbestedingsleidraad V1.1 als het PvE (eis 4.1) zijn aangepast.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In de Aanbestedingsleidraad staat vermeld dat er een koppeling met Exchange on premise voor de verwerking van mail door het KCC binnen de Contact Center-applicatie moet worden gerealiseerd. Gaat de Aanbestedende Dienst nog een migratie uitvoeren naar Microsoft Exchange Online?

Antwoord:

Opdrachtgever is voornemens om de Exchange on premise-omgeving op termijn te migreren naar Exchange Online.
Naar verwachting start dit project op zijn vroegst in de 2e helft van 2024, dus pas na dit project.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In de Aanbestedingsleidraad staat vermeld dat de Contact Center-applicatie en Microsoft Teams over en weer beschikbaarheidsinformatie (presence) realtime dienen uit te wisselen; voor iedere medewerker is daardoor op basis van presence-informatie uit zowel Contact Center-applicatie als Microsoft Teams inzichtelijk of een collega beschikbaar is. In de Contact Center wereld is het functioneel standaard dat de beschikbaarheidsinformatie (presence) beschikbaar is van de Microsoft Teams gebruikers voor de Contact Center medewerkers. Het is niet nodig dat Microsoft Teams medewerkers de beschikbaarheidsinformatie (presence) van een Contact Center medewerkers kan inzien. Het is wel gebruikelijk dat de Contact Center medewerkers de beschikbaarheidsinformatie (presence) van elkaar kunnen zien. Kan de Aanbestedende Dienst dit in de Aanbestedingsleidraad en eis 14 (Architectuur en ontwerp) aanpassen zodat meerdere Microsoft Teams gecertificeerde Contact Center oplossingen mogelijk zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever zoekt een oplossing waar het Contact Center integraal

onderdeel van de Teams-omgeving uitmaakt. De Teams-client is hiermee de integrale gebruikers-interface. Opdrachtgever wenst deze eis niet aan te passen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In de Aanbestedingsleidraad staat vermeld dat alle media- en call control-verkeer van de clients binnen het systeem (dus ook van de Contact Center-applicatie) dient te verlopen via de Microsoft Teams-client en het Microsoft Teams Phone System-platform. Er zijn meerdere Microsoft Teams gecertificeerde contact center oplossing die niet via de Microsoft Teams client werken. Met deze vermelding worden er een aantal gecertificeerde Microsoft Teams contact Center applicatie uitgesloten en wordt er naar een bepaalde oplossing geschreven. Kan de Aanbestedende Dienst dit in de Aanbestedingsleidraad en in eis 13 (Architectuur en ontwerp) aanpassen zodat meerdere Microsoft Teams gecertificeerde Contact Center oplossingen mogelijk zijn?

Antwoord:

Opdrachtgever zoekt een oplossing waar het Contact Center integraal onderdeel van de Teams-omgeving uitmaakt. De Teams-client is hiermee de integrale gebruikers-interface. Er is hiermee naar een inrichting toegeschreven, maar niet naar een oplossing. Opdrachtgever wenst deze eis niet aan te passen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Projectuitvoering en migratie eis nr 15

Vraag:

Onze ervaring met gelijksoortige projecten is dat implementatietijd afhankelijk is van meerdere factoren. Implementatie binnen zes maanden is reeel, maar dit kan niet gegarandeerd worden dat deze altijd gehaald wordt door factoren die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord deze eis aan te passen naar maximaal negen

maanden?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met het aanpassen van deze eis. Met de winnende partij zullen over factoren buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer nadere afspraken worden gemaakt in het verificatiegesprek.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Projectuitvoering en migratie eis nr 13

Vraag:

De LAN-aansluitingen/patches waar de telefoontoestellen op worden aangesloten zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Daarom stelt Opdrachtnemer voor dat Opdrachtgever zelf de nieuwe toestellen plaatst en oude vervangt. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de werking van de toestellen op het platform. Zelf plaatsen van toestellen maakt de oplossing ook goedkoper. Gaat Aanbestedende Dienst er mee akkoord zelf de toestellen te plaatsen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met het zelf plaatsen en vervangen van de telefoontoestellen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de werking van de toestellen op het platform.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Projectuitvoering en migratie eis nr 11

Vraag:

De nieuwe telefonieoplossing zal in parallel met bestaande omgeving worden opgebouwd en worden getest. In overleg worden de benodigde werkzaamheden gepland. Uitgangspunt is altijdom de last voor de eindgebruikers te minimaliseren. Het niet altijd mogelijk om alle activiteiten in weekend te plannen. Denk aan bijvoorbeeld nummerportering tussen providers. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord dat dit in goed overleg gezamenlijk wordt afgestemd?

Antwoord:

In eis 15.12 heeft Opdrachtgever al aangegeven dat migratiewerkzaamheden in onderling overleg worden ingepland. Als er een afhankelijkheid is van een derde partij én bepaalde migratiewerkzaamheden zijn daardoor niet buiten kantoor tijden dan wel in het weekend in te plannen, dan zal er in onderling overleg een tijdstip voor deze specifieke werkzaamheden worden bepaald. Nummerportering tussen providers is overigens buiten scope van dit project. Opdrachtgever blijft namelijk de huidige SIP-trunks gebruiken.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Projectuitvoering en migratie eis nr 8

Vraag:

De nieuwe telefonieoplossing zal in parallel met bestaande omgeving worden opgebouwd en worden getest. In overleg zal benodigde werkzaamheden worden gepland. Uitgangspunt is altijdom de last voor de eindgebruikers te minimaliseren. Het niet altijd mogelijk om alle activiteiten buiten kantoor tijden te plannen. Gaat Aanbestedende Dienst er mee akkoord dat dit in goed overleg wordt afgestemd?

Antwoord:

In eis 15.12 heeft Opdrachtgever al aangegeven dat migratiewerkzaamheden in onderling overleg worden ingepland. Als er een afhankelijkheid is van een derde partij én bepaalde migratiewerkzaamheden zijn daardoor niet buiten kantoor tijden dan wel in het weekend in te plannen, dan zal er in onderling overleg een tijdstip voor deze specifieke werkzaamheden worden bepaald.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Projectuitvoering en migratie eis nr 3

Vraag:

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen gezamenlijk het projectplan op basis van het ingediende plan tijdens de aanbesteding opstellen. Dit kan formeel pas opgestart worden na ondertekening van de Overeenkomst. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord deze eis aan te passen tot na tekenen Overeenkomst?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord. Eis 15.3 is aangepast.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Projectuitvoering en migratie eis nr 3

Vraag:

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen gezamenlijk het projectplan op basis van het ingediende plan tijdens de aanbesteding opstellen. Dit kan formeel pas opgestart worden na ondertekening van de Overeenkomst. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord deze eis aan te passen tot na tekenen Overeenkomst?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord. Eis 15.3 is aangepast.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Minimaal op te nemen c.q. te verwerken in concept SLA CAT 14 Eis 16

Vraag:

In deze eis wordt verwezen naar eisen 10.16 en 10.17, maar deze zijn echter niet terug te vinden in de documenten. Kan Aanbestedende Dienst aangeven naar welk document verwezen wordt waarin deze eisen staan?

Antwoord:

Deze eisen staan in het PvE. Betreffen eisen 16 en 17 onder categorie 10 Informatiebeveiliging.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Minimaal op te nemen c.q. te verwerken in concept SLAAT CAT 14 PvE eis 15

Vraag:

Gepland onderhoud wordt in 80% van de gevallen 10 werkdagen van tevoren gemeld en 20% van de gevallen 5 werkdagen per email en/of webportaal. Deze updates worden altijd het 3e weekend van de maand gedaan tussen vrijdag 20.00 uur en zondag 00.00 uur. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord vanwege de openingstijden van de meldkamer van Handhaving, maar staat er wel voor open om nadere afspraken hierover te maken bij het vaststellen van de SLA zonder dat onderhoud de dienstverlening van de meldkamer raakt.

De meldkamer van Handhaving is telefonisch open van maandag tot en met zaterdag van 8.30 uur tot 23.00 uur en zondag van 13.00 uur tot 21.15 uur.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Uitvoering

Ref.nr.
72

Onderwerp:

Gunningcriterium 3

Vraag:

"I.o.m. opdrachtgever zal besloten worden of de oplossing zal worden geïmplementeerd binnen het project."

1 - Wat zijn de overwegingen die in de besluitvorming hierover gemaakt worden?

2 - Dient de beschreven oplossing binnen de aangeboden Prijs te worden aangeboden?

3 - Hoe worden de lage kosten en de flexibiliteit ten opzichte van elkaar afgewogen?

4 - Als er een keuze gemaakt moet worden, wat is dan belangrijker: lage kosten of flexibiliteit?

Antwoord:

1. Van belang is in hoeverre de aangeboden oplossing is voor wat Opdrachtgever vraagt, waarbij zowel gebruiksgemak en flexibiliteit voor de meldkamer, selfservice als prijs meewegen.

2. Nee, maar als er extra licenties of wat anders nodig zijn, dan dient u dit wel te specificeren in de uitwerking van het gunningscriterium.

3. Zoals bij antwoord 1 vermeld is het een samenspel van meerdere aspecten.

4. Het gaat hier niet om 'of'.

Opdrachtgever vraagt om een oplossing welke zorgt voor lage kosten én flexibiliteit voor de meldkamer o.a. door inzet van de flexibele schil.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Gunningcriteria

Vraag:

Dient hetgeen in de beantwoording van de drie gunningscriteria is opgenomen, onderdeel te zijn van de aangeboden Prijs?

Antwoord:

Ja, met uitzondering van gunningscriterium 3, zie antwoord vraag 72.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Wachtkamerovereenkomst

Vraag:

Bijlage 6: Conformiteitenverklaring is de enige keer in alle aanbestedingsdocumenten waarin een Wachtkamerovereenkomst wordt genoemd. Er is geen (concept) Wachtkamerovereenkomst bij de aanbestedingsdocumentatie gepubliceerd. Kan Aanbestedende Dienst Bijlage 6 aanpassen door het verwijderen van de passage over de Wachtkamerovereenkomst?

Antwoord:

Dit betreft een omissie. Een Wachtkamerovereenkomst is niet van toepassing en Opdrachtgever zal bijlage 6 aanpassen. Zie bijgevoegde versie 1.1

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Gunningscriterium: Prijs

Vraag:

Wat wordt bedoeld met 'factoren'?

Antwoord:

Opdrachtgever bedoelt met factoren het bewijs waarom dit niet

onrealistische tarieven zijn.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Gunningscriterium: Prijs

Vraag:

- 1 - Wanneer wordt een motivering over waarom er geen sprake is van onrealistische tarieven wel en wanneer niet geaccepteerd door Aanbestedende Dienst?
- 2 - Waaraan dient het gevraagde bewijs te voldoen?
- 3 - Onder welke omstandigheden wordt dit wel geaccepteerd als stavend en onder welke omstandigheden wordt dit niet geaccepteerd als stavend?

Antwoord:

1. Realistisch en marktconform houdt in dat Inschrijver eerlijke, kostendekkende en in de markt gebruikelijke prijzen en kortingspercentages opgeeft, die de basis vormen voor een uitvoerbare overeenkomst. Inschrijver zal om een toelichting gevraagd worden. Indien de toelichting Opdrachtgever niet overtuigt, heeft Opdrachtgever het recht om de Inschrijving terzijde te leggen.
2. Het bewijs is een aanvullende toelichting op hoe het betreffende prijs onderdeel tot stand is gekomen.
3. Opdrachtgever accepteert het bewijs indien dit daadwerkelijk aantoont dat dit voor inschrijver een eerlijke prijs is.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Gunningscriterium: Prijs

Vraag:

- 1 - Wanneer wordt een tarief als abnormaal laag aangemerkt?
- 2 - Hoe is dit voor Inschrijvers ten tijde van het doen van hun Inschrijving vast te stellen?

Antwoord:

1. Inschrijvingen die in de ogen van Opdrachtgever in verhouding tot de uit te voeren diensten en andere Inschrijvingen abnormaal laag lijken.
2. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat zij zelf de markconformiteit

van hun prijzen kunnen bepalen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Gunningscriterium: Prijs

Vraag:

- 1 - Worden Inschrijvingen met tarieven van 0 (nul) Euro te allen tijde als ongeldig aangemerkt en terzijde gelegd?
- 2 - Indien nee, in welke gevallen wel en in welke gevallen niet?

Antwoord:

1. nee, inschrijvingen met tarieven van 0 (nul) Euro worden niet te allen tijde als ongeldig aangemerkt en terzijde gelegd.
2. Indien inschrijver een tarief van 0 (nul) euro aanbied dient deze gemotiveerd te worden.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Gunningscriterium 2: Ontwerp

Vraag:

"... dit dient een volledige lijst van producten incl. model/type, licentie, aantallen etc. te zijn."

- 1 - ""etc."" is een ruim begrip. Kan Aanbestedende Dienst hiervoor een uitputtend overzicht opnemen?

- 2 - Wat is de consequentie wanneer een lijst naar oordeel van Aanbestedende Dienst onvolledig is?

Antwoord:

1. Opdrachtgever kan hier niet een uitputtend overzicht van geven. De lijst dient dusdanig gespecificeerd te zijn dat zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer exact hetzelfde beeld hebben wat Opdrachtnemer precies gaat leveren.
2. Als voor Opdrachtgever bij beoordelen van het gunningscriterium de aangeleverde lijst als onvolledig wordt beoordeeld dan werkt dit door in de beoordeling. Eventueel kunnen hier in het verificatiegesprek vragen over gesteld worden

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. 80
Onderwerp: Beoordelingscommissie

Vraag:

- 1 - Uit hoeveel personen bestaat de beoordelingscommissie?
- 2 - Welke functies hebben elk van deze personen?
- 3 - Is er een hiërarchische verhouding tussen personen in de beoordelingscommissie?
- 4 - In welke gevallen en/of omstandigheden worden leden van de beoordelingscommissie vervangen?
- 5 - Tot in welke fase van het beoordelingsproces kan dit?
- 6 - Wat zijn de gevolgen voor de reeds doorlopen fases van het beoordelingsproces indien een of meerdere leden van de beoordelingscommissie worden vervangen?
- 7 - Op welke wijze worden wijzigingen in de samenstelling van de beoordelingscommissie met Inschrijvers gedeeld?
- 8 - Beoordelen alle leden van de beoordelingscommissie alle onderdelen van het gunningscriterium "Kwaliteit"?

Antwoord:

Voor het beoordelen van het onderdeel "Kwaliteit" heeft Opdrachtgever een beoordelingscommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit vertegenwoordigers, disciplines en/of functies, van diverse geledingen van Opdrachtgever, vanuit de afdeling Informatie Voorziening. Er is geen hiërarchische verhouding tussen deze personen. . Aanbestedende dienst kan leden van de beoordelingscommissie wijzigen of laten vervangen in het geval van onvoorziene omstandigheden. De beoordelingscommissie zal begeleid worden door de inkoopadviseur. Op straffe van uitsluiting is het niet toegestaan om in het kader van de aanbestedingsprocedure contact te zoeken met leden van de beoordelingscommissie om informatie te krijgen (in welke vorm dan ook). Indien in de beoordelingsperiode er een wijziging plaats gaat vinden zal Opdrachtgever de inschrijvers hierover informeren middels de berichten box op TenderNed. De beoordeling vindt eerst individueel plaats, door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk voor alle kwaliteitsonderdelen. Vervolgens worden de definitieve cijfers per Inschrijver in consensus vastgesteld en daarna worden de prijzen geopend op TenderNed.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Fase 6

Vraag:

Onderdeel van de aanbestedingsdocumenten is een concept Overeenkomst met de daarbij van toepassing verklaarde Inkoopvoorwaarden van Aanbestedende Dienst. Inschrijvers kunnen vragen stellen over deze Overeenkomst en Inkoopvoorwaarden, om zo eventuele aanpassingen en/of aanvullingen in de Overeenkomst te laten doorvoeren. Bij het indienen van de Inschrijving, gaat elke Inschrijver onverkort akkoord met de Overeenkomst en Inkoopvoorwaarden, aangevuld met de wijzigingen uit de Nota van Inlichtingen. Hoe kan dan alsnog blijken dat er geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 53.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Fase 6

Vraag:

- 1 - Hoe voorkomt Aanbestedende Dienst dat de nadere informatie die Inschrijver moet overleggen/uitleggen, niet een aanpassing van de aangeboden oplossing is?
- 2 - Hoe voorkomt Aanbestedende Dienst dat beantwoorden van vragen die nog opheldering behoeven, niet een aanpassing van de aangeboden oplossing is?
- 3 - Wat zijn de onoverkomelijke bezwaren waardoor een Inschrijver in deze fase nog kan afvallen?

Antwoord:

Tijdens de verificatie kan worden vastgesteld of beide partijen de voorwaarden op dezelfde wijze geïnterpreteerd hebben. Essentiële wijzigingen zijn in deze fase niet toegestaan. Als tijdens het gesprek blijkt dat de inschrijver de voorwaarden op een andere manier geïnterpreteerd heeft en niet bereid is aanpassingen te doen kan deze afvallen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Fase 5

Vraag:

1 - Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het gunningsvoornemen aan alle Inschrijvers, alle door de aanbestedingswetgeving voorgeschreven informatie bevat?
2 - Is Aanbestedende Dienst zich er daarbij van bewust dat de bezwaartermijn (stand-still) pas start op het moment dat de afgewezen Inschrijver alle door de aanbestedingswetgeving voorgeschreven informatie bevat?

Antwoord:

1) en 2). Ja dit kan Opdrachtgever bevestigen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Fase 2

Vraag:

"...dan wel waar bij één (1) of meer eiden de gevraagde toelichting ontbreekt, worden ongeldig verklaard en terzijde gelegd". Voor zowel desbetreffende Inschrijver als voor Aanbestedende Dienst is het een gemis indien een Inschrijving door het abuisievelijk ontbreken van een toelichting op een eis wordt uitgeloten. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat een Inschrijving volledig is wanneer deze alle "In te dienen stukken bij Inschrijving" bevat?

Antwoord:

Ja, dat kan Opdrachtgever bevestigen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Beoordelingsprocedure

Vraag:

"Indien de Inschrijving onvolledig is of afwijkt van de voorschriften, beoordeelt Aanbestedende Dienst of de Inschrijving mag worden aangevuld.""

- 1 - In welke gevallen mag een Inschrijving wel en in welke gevallen mag een Inschrijving niet worden aangevuld?
- 2 - Is dit vooraf vastgesteld, waarmee objectiviteit gewaardborgd is?
- 3 - Hoe zijn hier de voorwaarden voor bepaald?
- 4 - Wordt deze informatie, in lijn met het transparantie beginsel, met alle Inschrijvers gedeeld?

Antwoord:

Opdrachtgever kan verzoeken gegevens aan te vullen of te verbeteren. Het moet bij een dergelijke aanvulling gaan om gegevens die objectief dateren van voor het einde van de inschrijvingstermijn. Indien dit van toepassing is zal dit conform transparantie beginsel, met alle Inschrijvers worden gedeeld.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Proces Verbaal van opening

Vraag:

Ontvangen alle Inschrijvers een Proces Verbaal van opening van de kluis op TenderNed waarin is opgenomen hoeveel Inschrijvingen zijn ingediend en wie deze Inschrijvers zijn?

Antwoord:

Een proces verbaal is niet verplicht volgens de Aanbesteding wet. Opdrachtgever stelt dan ook geen proces verbaal op na opening van de kluis.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Akkoordverklaring voorschriften

Vraag:

Tot wanneer behoudt Aanbestedende Dienst zich het recht voor om "alsnog te verzoeken binnen zeven (7) dagen officiële bewijsstukken te overleggen"?

Antwoord:

Zoals aangegeven in de inleiding van paragraaf 5 van de aanbestedingsleidraad geldt een periode van 7 werkdagen voor de Aanbestedende dienst.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. 88
Onderwerp: Opening Inschrijvingen

Vraag:

Indien een Inschrijving niet volledig en/of consistent is, dan is het redelijk en billijk dat Aanbestedende Dienst daarop informatie bij desbetreffende Inschrijver inwint. Het is echter om meerdere reden bezwaarlijk wanneer een Inschrijver uitgesloten kan worden op basis van ""algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie"".

1 - Hierin zit de assumptie opgesloten dat ""algemeen bekende marktinformatie"" ook ""betrouwbare informatie"" is, hetgeen in een markt met meerdere concurrenten niet te garanderen is. Hoe reflecteert Aanbestedende Dienst hierop?

2 - Wanneer is marktinformatie algemeen bekend? Hoe wordt dat bepaald en door wie wordt dat vastgesteld?

3 - Wanneer is informatie betrouwbaar? Hoe wordt dat bepaald en door wie wordt dat vastgesteld?

4 - Hoe voorkomt Aanbestedende Dienst dat een Inschrijver niet wordt uitgesloten op basis van onjuiste en/of onvolledige (betrouwbare) marktinformatie?

5 - Is Aanbestedende Dienst bereid ""algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie"" te laten vervallen?

Antwoord:

De Opdrachtgever is bereid deze zinsnede te laten vervallen. De Aanbestedingsleidraad wordt aangepast in versie 1.1.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Proces

Ref.nr. 89
Onderwerp: Kerncomopetenties

Vraag:

"In scope van deze opdracht zijn dan ook voornamelijk medewerkers welke gebruik maken van Contact Center-functionaliiteit dan wel lid zijn van een ringgroep. De inschatting is dat het hier maximaal om 350 medewerkers gaat." Voor het aantonen van een Kerncompetentie wordt als referentie gevraagd "een (semi)overheidsorganisatie met een omvang van minimaal 400 medewerkers." Daarmee is de referentie groter in omvang dan de scope van onderhavige aanbesteding. Daarbij stelt Gids Proportionaliteit

Voorschrift 3.5 G-2: "De aanbestedende dienst vraagt niet dat referentieprojecten een waarde hebben van meer dan 60% van de raming van de onderhavige opdracht." Dat maakt is de maximale omvang voor het referentieproject derhalve 210 medewerkers. Kan Aanbestedende Dienst de gevraagde kerncompetentie daarop aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever zal de kerncompetentie aanpassen en het aantal verlagen naar 210 medewerkers. Zie leidraad V1.1

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Kerncomopetenties

Vraag:

Inschrijvers wordt gevraagd twee referenties van voltooide projecten te overleggen waarin Inschrijver in beide referenties "zowel ontwerp van, implementatie van én migratie maar Microsoft Teams Phone System op basis van direct routing heeft uitgevoerd." Hoe verhoudt dit zich tot Gids Proportionaliteit Voorschrift 3.5 G-1 waarin wordt gesteld: "De aanbestedende dienst vraagt maximaal één referentie per benoemde kerncompetentie."?

Antwoord:

Opdrachtgever vindt het proportioneel hoe zij dit heeft uitgevraagd. Wel heeft Opdrachtgever de kerncompetentie aangepast n.a.v. vraag 128 en vraag 89.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving; 8.1 Gunningscriteria, gesloten vragen

Vraag:

Vraag 2 luidt: "Heeft Inschrijver als Microsoft-specialisatie 'Bellen voor Microsoft Teams'?" (Bij een positief antwoord dient de specialisatie van de Inschrijver zichtbaar te zijn op de Microsoft-website)

Gaat aanbestedende dienst voor toekenning van dit criterium akkoord met

het Microsoft certificaat "Contact Center Solution certified for Microsoft Teams"?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving; 3.2.8 Selfservice en automatisering

Vraag:

Kunt u voorbeelden geven van de te automatiseren beheertaken zoals u deze voor ogen heeft?

Antwoord:

Allereerst ziet Opdrachtgever hier ook een proactieve rol voor Opdrachtnemer in weggelegd door zelf taken aan te dragen welke geautomatiseerd kunnen worden.

Opdrachtgever denkt zelf aan nummer uitgiften en verwijderen, benutten van selfservice portal, gebruiker zelfstandig meldtekst laten maken en wijzigen, de gebruiker moet zelf In en uit de ringgroep kunnen, doorschakeling maken en aanpassen. Daarnaast geautomatiseerde rapportages maken van telefoonverkeer.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving; 3.1.2 Mogelijk toekomstige Opdrachten

Vraag:

Kunt u aangeven met welke partij u werkt ten aanzien van het KTO? Heeft u overwogen om de betreffende export te automatiseren?

Antwoord:

Opdrachtgever werkt met KCM voor het KTO.

Automatisering bleek in het huidige systeem niet mogelijk, maar als export geautomatiseerd kan worden is dat zeker wenselijk.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving; 3.2.1 Infrastructuur

Vraag:
Kunt u informatie verstrekken over de maandelijkse hoeveelheid gesprekken die via de SIP-trunk lopen? Idem t.a.v. het piekverkeer op een drukke dag?

Antwoord:
Opdrachtgever heeft geen gegevens over maandelijks gebruik, omdat de telefoonkosten op basis van flat fee worden gefactureerd.
Bij 120 lijnen zijn er tijdens pieken op een drukke dag ca 30 tegelijk actief.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving; 8.1 Gunningscriteria, gesloten vragen

Vraag:
Vraag 1 luidt: "Is Inschrijver Microsoft Oplossingspartner voor modern werk? (Bij een positief antwoord dient de partnerstatus van Inschrijver zichtbaar te zijn op de Microsoft-website)"

Inschrijver is geen Microsoft Solution Partner (we verkopen geen Microsoft licenties).

We zijn wel Microsoft ISV (we maken en verkopen op Microsoft gebaseerde software oplossingen) en beschikken over de consultants die opgeleid en gelicenseerd zijn om MS Teams oplossingen te implementeren.

Aangezien de scope van uw aanbesteding over het laatste gaat, willen we u vragen om vraag 1 van het gunningscriterium 'gesloten vragen' als volgt aan te passen. In aanbestedende dienst hiertoe bereid?

"Is Inschrijver Microsoft Oplossingspartner voor modern werk en/of Microsoft ISV?

(Bij een positief antwoord dient de partnerstatus van Inschrijver zichtbaar te zijn op de Microsoft-website en/of dient de ISV status aangetoond te worden)

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving; 3.2.1 Infrastructuur

Vraag:

U wenst de bestaande SIP-trunks te hergebruiken. Gaat u akkoord met het on premise plaatsen van de SBC door Inschrijver?

Zo ja, dan dient hiervoor een restore test gedaan te worden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De geleverde SBC dient als virtuele appliance op VMware Infrastructuur van Opdrachtgever te gaan draaien. De bestaande SIP-trunks (VodafoneZiggo en Odido) dienen aangesloten te worden op deze SBC. Met het on premise plaatsen van de SBC is Opdrachtgever verantwoordelijk voor backup en restore van dit component op appliance-niveau. Een restore test van de SBC is onderdeel van de opdracht (zie par. 3.3.3 van de Aanbestedingsleidraad).

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Bijlage 5 - Concept overeenkomst telefonie-omgeving v1.0

Vraag:

Pag 19, art 16.2: Is Opdrachtgever het eens met de toevoeging: "Voor zover Opdrachtnemer reeds aantoonbaar kosten heeft gemaakt voor deze opdrachten zal Opdrachtgever deze aan Opdrachtnemer vergoeden."

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

98 Bijlage 5 - Concept overeenkomst telefonie-omgeving v1.0

Vraag:

Pag 19, art 16.2: Is Opdrachtgever het eens met de toevoeging: “Voor zover Opdrachtnemer reeds aantoonbaar kosten heeft gemaakt voor deze opdrachten zal Opdrachtgever deze aan Opdrachtnemer vergoeden.”

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 97.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:

Pag 28, art 25.11: Opdrachtnemer kan de mogelijke toekomstige kosten in dit verband niet vooraf inschatten en verzoekt Opdrachtgever derhalve dit artikel te schrappen.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord en neemt het niet van toepassing zijn van artikel 25.11 AIV op in de conceptovereenkomst na de beantwoording van de tweede NvI.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:

Pag 25, art 23.11.e: Opdrachtnemer acht deze bepaling disproportioneel en verzoekt Opdrachtgever derhalve dit artikel te schrappen.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 46.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:

Pag 23, art 22.7: Opdrachtnemer acht deze bepaling disproportioneel en verzoekt Opdrachtgever dit aan te passen. Het begrip "afwijking" is subjectief en kan bovendien ten gevolge van aanpassingen en updates van licentievoorwaarden in de loop der tijd ontstaan.

Antwoord:

Opdrachtgever deelt deze mening niet en zal dit artikel niet aanpassen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:

Pag 22, art 21.6: Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever hieraan toe te voegen: ", behalve als dat in rechte wordt afgedwongen", dan wel woorden van die strekking.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met de toevoeging 'behalve als dat in rechte wordt afgedwongen' en neemt dat op in de concept overeenkomst na beantwoording van de tweede NvI.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:

Pag 16, art 20.5: zie eerdere vraag bij artikel 15.3.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 107.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Juridisch

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:
Pag 18, art 16.3.c: klopt deze verwijzing naar artikel 20.8?

Antwoord:
In plaats van artikel 20.8 moet hier artikel 13 en artikel 20.9 worden gelezen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:
Pag 17, art 16.1: welk artikel 22.9 wordt hier bedoeld?

Antwoord:
In plaats van artikel 22.9 moet hier artikel 20.9 worden gelezen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:
Pag 16, art 15.3: Waarom claimt Opdrachtgever gratis gebruik van aanvullingen op bestaande Programmatuur voor haarzelf en andere gebruikers? Opdrachtnemer acht dit een ontoelaatbare inmenging in zijn verdienmodel en verzoekt Opdrachtgever dan ook deze bepalingen te schrappen.

Antwoord:
Opdrachtgever gaat akkoord op deze bepalingen te schrappen en neemt het niet van toepassing zijn van artikel 15.3 AIV op in de conceptovereenkomst na de beantwoording van de tweede NvI.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:
Pag 16, art 15.3: welk artikel 17.4 wordt hier bedoeld?

Antwoord:
De zinsnede "een aanvulling op bestaande Programmatuur heeft ontwikkeld waarop artikel 17.4, althans een daarmee vergelijkbare bepaling," is niet van toepassing.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:
Pag 9, art 9.5: Opdrachtnemer kan deze rol alleen vervullen met een mandaat van Opdrachtgever voor het uit haar naam inschakelen van deze betrokken partijen (waar Opdrachtnemer immers meestal geen relatie mee heeft). Kan Opdrachtgever dat toezeggen?

Antwoord:
Dit kan Opdrachtgever toezeggen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:
Pag 14, art 12.8: TER OVERWEGING (dan wel anders formuleren): onze gebruikerslicenties zijn afhankelijk van het aantal gebruikers. Is Opdrachtgever het ermee eens dat zulke wijzigingen in de licenties in de direct opvolgende maand ingaan in plaats van éénmaal per jaar op 1 januari?

Antwoord:

Opdrachtgever is het ermee eens dat dat zulke wijzigingen in de licenties in de direct opvolgende maand ingaan en dat de verrekening jaarlijks plaatsvind.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:

Pag 7, art 7.1: Een fatale termijn kan ingrijpende gevolgen hebben, zoals het zonder ingebrekestelling eenzijdig opzeggen van de Overeenkomst. Door dit hier zo breed te definiëren, kan elke (minuscule) afspraak tussen partijen als een fatale termijn geïnterpreteerd worden (bijvoorbeeld "wij zullen u morgen een mail sturen"). Opdrachtnemer stelt voor dit te beperken tot alleen de overeengekomen eindleveringstermijn. Weliswaar wordt dit deels door artikel 8.5 ondervangen, maar nog niet bevredigend. Immers, nu zijn nog steeds alle overeengekomen termijnen fataal, m.u.v. tussentijdse opleverdata. Andere overeengekomen termijnen (zoals voornoemd mail voorbeeld) kunnen dus nog steeds als fataal aangemerkt worden. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord. Het niet nakomen van minuscule afspraken zullen niet worden geïnterpreteerd als een fatale termijn. Partijen zullen hierover in de SLA proportionele afspraken maken.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
111

Onderwerp:
Bijlage 1 - Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

Vraag:

Pag 5, art 3.2: waarom verwijst Opdrachtgever hier naar artikel 19.1?

Antwoord:

Opdrachtgever verwijst via artikel 3.2. naar het gehele artikel 19.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage 5 - Concept overeenkomst telefonie-omgeving v1.0

Vraag:

Pag 20, art 19: Bijlage 7 is niet een Geheimhoudingsverklaring maar een model voor referentieprojecten. Voor zover wij overzien is er een geheimhoudingsclausule in de algemene inkoopvoorwaarden opgenomen en is er niet een aparte Bijlage daarvoor. Is Opdrachtgever het daarmee eens?

Antwoord:

Opdrachtgever is het hiermee eens.

Percelen:

P1 1 perceel

Beantwoord op:

14 feb. 2024

Label:

Juridisch

Ref.nr.

113

Onderwerp:

Bijlage 5 - Concept overeenkomst telefonie-omgeving v1.0

Vraag:

Pag 12, art 8.1: Opdrachtgever stelt "De Licentie kan door Leverancier niet worden beëindigd". Is Opdrachtgever het met Opdrachtnemer eens dat dit niet geldt voor licenties op basis van een abonnement?

Antwoord:

Opdrachtgever is het hiermee eens.

Percelen:

P1 1 perceel

Beantwoord op:

14 feb. 2024

Label:

Juridisch

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Bijlage 5 - Concept overeenkomst telefonie-omgeving v1.0

Vraag:

Pag 9, art 3.6: Opdrachtgever beperkt hier de consequenties van wijzigingen tot alleen de kosten. Echter, is Opdrachtgever het ermee eens dat ook andere consequenties mogelijk zijn, zoals - maar niet beperkt tot - wijzigingen in de planning?

Antwoord:

Opdrachtgever onderschrijft dit.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

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

Vraag:
Pag 9, art 3.5: Opdrachtnemer acht het in deze omstandigheid redelijk dat reeds door haar gemaakte kosten m.b.t. de Prestatie door Opdrachtgever worden vergoed. Is Opdrachtgever het daarmee eens?

Antwoord:
Opdrachtgever is het hier niet mee eens.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 116 **Onderwerp:**
Bijlage 5 - Concept overeenkomst telefonie-omgeving v1.0

Vraag:
pag 8, art 2.1.g: Voor zover wij overzien is er een geheimhoudingsclausule in de algemene inkoopvoorwaarden opgenomen en is er niet een aparte Bijlage daarvoor. Is Opdrachtgever het daarmee eens?

Antwoord:
Opdrachtgever is het hiermee eens.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr. 117 **Onderwerp:**
Bijlage 5 - Concept overeenkomst telefonie-omgeving v1.0

Vraag:
pag 8, art 2.5: Mag Opdrachtnemer aannemen dat alle vermeldingen in NvI's automatisch inhouden dat van lager geschikte documenten wordt afgeweken, ook al wordt dat niet expliciet vermeld?

Antwoord:
Ja, daar mag Opdrachtnemer van uitgaan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Bijlage 5 - Concept overeenkomst telefonie-omgeving v1.0

Vraag:
pag 8, art 2.1.f: Wat bedoelt Opdrachtgever met “Bijlage 6: Omvang van de prestatie”?

Antwoord:
Dit betreft een omissie Opdrachtgever past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
119

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving; 3.3.3 Voorbereiding, configuratie, hardening en documentatie

Vraag:
U schrijft "In samenwerking met servers/componenten". Op welke on premise servers doelt u?

Antwoord:
Voor zover Opdrachtgever dit nu kan overzien gaat dit om de SBC en evt. de managementsoftware van de telefoons.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, blz 11, 3.2 Gewenste situatie, als gevolg van deze aanbesteding

Vraag:
De Session Border Controller is een virtuele appliance op VMware Infrastructuur van opdrachtgever. Vraag: staat de opdrachtgever beheer via

Internet toe?

Antwoord:

Rechtstreeks beheer via internet op de SBC staat Opdrachtgever niet toe. Beheer via internet is wel mogelijk door gebruik te maken van het leveranciersportaal van Opdrachtgever, welke volgens de geldende overheidsnormen met MFA beveiligd is. Na verzoek aan de Opdrachtgever wordt toegang vrijgegeven.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
121

Onderwerp:

PvE, Categorie 1: Algemeen, eis 4

Vraag:

Inschrijver kan niet voorzien welke functionaliteit Microsoft Teams in de toekomst biedt. De inschrijver kan bij het ontwerp en de implementatie van het systeem maximaal rekening houden met de bekende situatie op het moment van implementatie. Is dit akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
122

Onderwerp:

PvE, Categorie 16: Cursussen, training on the job en instructievideo's, eis 3

Vraag:

Inschrijver kan geen afstand doen van eigendomsrechten van al bestaande trainingsmateriaal, Instructievideos en opnamemateriaal of materiaal die inschrijver niet specifiek en samen met de Opdrachtgever maakt. Kunt u de eis hierop aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft eis 16.3 in nieuwe versie PvE 1.1 aangepast.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

123

Onderwerp:

PvE, Categorie 3: Architectuur en ontwerp, eis 13

Vraag:

Inschrijver biedt een contactcenter oplossing die Microsoft Teams gecertificeerd is. De oplossing kent ook een integratie met Microsoft Teams en wordt zo binnen de Microsoft Teams-client geïntegreerd dat de medewerker binnen de Microsoft Teams Cliënt de contactcenter applicatie kan bedienen. De contactcenter applicatie kent echter andere maar ook de benodigde aanvullende media en call controls . Opdrachtnemer is voornemens een (Public) cloud KCC oplossing aan te bieden waarmee het verkeer via Teams gaat maar de call control en functionaliteit van het contact center via een embedded client wordt afgehandeld. Staat Opdrachtgever deze constructie toe met het oog op deze eis?

Antwoord:

Opdrachtgever zoekt een oplossing waar het Contact Center integraal onderdeel van de Teams-omgeving uitmaakt. De Teams-client is hiermee de integrale gebruikers-interface. Opdrachtgever wenst deze eis niet aan te passen.

Percelen:

P1 1 perceel

Beantwoord op:

14 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

124

Onderwerp:

PvE, Categorie 14: Minimaal op te nemen c.q. te verwerken in concept SLA, eis 3

Vraag:

Opdrachtnemer is voornemens een (Public) Cloud oplossing aan te bieden waarin het backup systeem anders en beter is ingericht. Kan inschrijver ervan uitgaan dat deze eis alleen van toepassing is op on-premises of Private cloud oplossingen?

Antwoord:

Deze eis heeft juist betrekking op de Contact Center-oplossing wat als SaaS-oplossing (public cloud) wordt afgenomen.

Opdrachtgever staat wel open om verbeteringen t.a.v. de backup van de Contact Center-applicatie na gunning met Opdrachtnemer te bespreken, als in de kern maar voldaan wordt aan deze eis.

Percelen:

P1 1 perceel

Beantwoord op:

14 feb. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

125

Onderwerp:

PvE, Categorie 27: Headsets voor Contact Center-medewerker, eis 2

Vraag:

Opdrachtgever eist dat de headsets DECT ondersteunen. Headsets in een KCC worden doorgaans rechtstreeks op de telefoon of de werkplek(laptop) aangesloten zonder tussenstation, ook in verband met de mogelijkheden van thuiswerken. Kan opdrachtgever deze eis toelichten?

Antwoord:

De huidige headsets voor de Contact Center-medewerkers zijn op basis van DECT. Opdrachtgever heeft voor de nieuwe headsets ook bewust voor DECT gekozen vanwege het verminderde risico op interferentie in een drukke kantoor- (en stads-)omgeving en de grote afstand welke een Contact Center-medewerker van zijn werkplek kan weglopen zonder dat de verbinding wordt verbroken.

Percelen: P1 1 perceel**Beantwoord op:** 14 feb. 2024**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

126

Onderwerp:

PvE, Categorie 11: Informatie beheer, eis 3

Vraag:

Alle informatie inclusief alle bewerkingen blijven toegankelijk voor de opdrachtgever, ook na beëindiging van de overeenkomst. Bron: Algemene Inkoopvoorwaarden IT Gemeente Haarlem. Inschrijver kan deze eis niet herleiden uit de Algemene Inkoopvoorwaarden IT Gemeente Haarlem. Kunt u specifieker aangeven wat hier bedoeld wordt?

Antwoord:

Het betreft hier een specificatie van artikel 36.4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden IT van de gemeente Haarlem. Deze verwijst weer naar 11.1 van de Archiefwet.

36.4 Algemene Inkoopvoorwaarden IT gemeente Haarlem

“Indien op het moment van opschorting, opzegging of ontbinding van de Overeenkomst Leverancier archiefbescheiden van Opdrachtgever onder zich heeft

die vanwege de plaatsing en inrichting van de ICT Prestatie niet tevens berusten onder de Opdrachtgever als zorgdrager, dan verplicht Leverancier zich te handelen

als zou hij een kennisgeving hebben ontvangen onder artikel 11 lid 1 Archiefwet 1995 (ongeacht of de betreffende archiefbescheiden zijn

opgenomen in Derdenprogrammatuur).”

11. 1 Archiefwet

“Ieder die archiefbescheiden onder zich heeft, is verplicht deze binnen vier weken, nadat hij een daartoe strekkende kennisgeving heeft ontvangen, aan het overheidsorgaan, waaronder zij volgens de bepalingen van deze wet zouden behoren te berusten, voor rekening en risico van dit overheidsorgaan af te staan, teneinde het in de gelegenheid te stellen hiervan een reproductie te vervaardigen.”
De toegang duurt totdat de leverancier de informatie heeft gemigreerd naar een nieuw systeem, of een opdracht van ons heeft gekregen om te vernietigen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
127

Onderwerp:
PvE, Categorie 5: Performance, eis 1

Vraag:

Opdrachtnemer is voornemens een (Public) Cloud oplossing te bieden die samenwerkt met de VDI omgeving van Opdrachtgever. De performance zoals 'page load time' is ook afhankelijk van de onderliggende infrastructuur van Opdrachtgever. Verzoek om deze eis daarom te laten vervallen.

Antwoord:

Opdrachtgever is zich bewust, dat eigen infrastructuur van invloed is op de gebruikerservaring. Echter, 'Page load time' is onafhankelijk van de infrastructuur van de eindgebruiker en kan worden gemeten via b.v. Google. Opdrachtgever wenst deze eis niet te laten vallen.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
128

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

Vraag:

Inschrijver heeft ruime ervaring op het gebied van leveren , beheren en onderhouden van SBC's. Echter heeft een inschrijver geen referentie waarbij wij zowel het ontwerp van, implementatie van én migratie naar Microsoft

Teams Phone System op basis van direct routing hebben uitgevoerd ,als een SBC hebben geleverd die op de VMware Infrastructuur van de referent draait. Is het akkoord dat de inschrijver voor de levering en onderhoud en support van de SBC een aparte refentie aanlevert?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat in zoverre akkoord dat de referentie een fysieke of virtuele versie van de aangeboden SBC mag zijn. Dit is ook aangepast in v1.1 van de leidraad.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
129

Onderwerp:

PvE, Categorie 3: Architectuur en ontwerp, eis 11

Vraag:

Inschrijver biedt een Public Saas oplossing aan, deze oplossingen kenmerken zich in het voor alle gebruikers beschikbaar stellen van functionaliteit. Opdrachtgever kan bepalen bepaalde functionaliteit wel of niet te gaan gebruiken. Opdrachtgever kan niet bepalen dat bepaalde functionaliteit binnen een Public Saas systeem beschikbaar komt. Kunt u bevestigen dat bij deze eis met deze nuance rekening is gehouden.

Antwoord:

Opdrachtgever is zich bewust, dat Public SaaS inhoudt, dat er generieke functionaliteit geboden wordt. De oplossing van Opdrachtnemer dient in ieder geval de gevraagde functionaliteit te bieden.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:

PvE, Categorie 13: Onderhoud, support en SLA, eis 4

Vraag:

De derdelijns support van Microsoft Teams-telefonie-omgeving is 5 dagen x 9 uren bereikbaar, waarbij minimum eisen voor de SLA van toepassing zijn. In Bijlage 2. 'Beschrijving huidige telefonie-omgeving v1.0' punt 2.12 schrijft u dat er ruim 2000 gebruikers met een Microsoft Teams licentie zijn. Inschrijver heeft een 2e en 3e lijn support fee per user. Kunt u aangeven hoeveel medewerkers in de nieuwe situatie gebruik gaan maken van Micosoft Teams Direct Routing/ Microsoft Teams Calling, inclusief KCC

medewerkers?

Antwoord:

Inschrijver kan uitgaan van maximaal 350 medewerkers, welke in de nieuwe situatie gebruik gaan maken van Micosoft Teams Direct Routing/ Microsoft Teams Calling, inclusief Contact Center medewerkers.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

131

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, blz. 22, 5.4 Geschiktheidseis: Financieel en economische draagkracht

Vraag:

Inschrijver maakt gebruik van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij en publiceert geen zelfstandige cijfers.

Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria.

Accepteert Aanbestedende dienst de accountantsverklaring van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponeerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

Percelen: P1 1 perceel

Beantwoord op: 14 feb. 2024

Label: Proces

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Relevante ontwikkeling

Vraag:

Aanvulling vanuit Opdrachgever!

Antwoord:

Opdrachtgever is voornemens om de Exchange on premise-omgeving op termijn te migreren naar Exchange Online.

Naar verwachting start dit project op zijn vroegst in de 2e helft van 2024.

Percelen: P1 1 perceel
Beantwoord op: 14 feb. 2024
Label: Inhoud