

Nota van inlichtingen I - Telefonie met kenmerk 240700012 d.d. 14 november 2024

Vraagnr.	Duidelijke verwijzing naar welk document en vindplaats waar vraag betrekking op heeft	Vraag	Antwoord
1.	Aanbestedingsleidraad, blz. 15, 4.1.2.1. Financiële en economische draagkracht	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. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het overleggen van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
2.	Bijlage 7 – Conformiteitsverklaring	In de Conformiteitsverklaring wordt onder punt 3 verwezen naar GIBIT 2016 die als Bijlage 11 bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd zou zijn. Inschrijver vindt in de Aanbestedingsleidraad en Bijlage 6 enkel de verwijzing terug naar GIBIT 2023. Er is geen Bijlage 11 GIBIT 2016 bijgevoegd. Inschrijver gaat er vanuit dat het hier een verschrijving betreft en gaat er vanuit dat GIBIT 2023 op deze aanbesteding van toepassing is. Is deze aannahme correct?	Deze aannahme is correct.
3.	Aanbestedingsleidraad, blz. 18, 5.1.1. Social Return on Investment	Is opdrachtgeven akkoord, dat indien er geen passende werkgelegenheid is in Ede en omgeving, de SROI op andere locaties en daarmee andere gemeenten wordt ingevuld?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
4.	Aanbestedingsleidraad, blz. 18, 5.1.1. Social Return on Investment	Inschrijver is gewend om SROI bij gemeenten op te voeren in Wizzr en prefereert deze manier van administreren voor de eenduidigheid. Is de opdrachtgever bereid de SROI monitoring via Wizzr te laten verlopen?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

5.	Programma van Eisen, Tabblad Profielen, onder andere regel 17	Inschrijver interpreteert dat alleen daar waar een E of W is ingevuld in kolom D t/m H, deze functionaliteit wordt uitgevraagd. Is dat correct?	Correct, Nummerherkenning (de)blokkeren moet mogelijk zijn
6.	Programma van Eisen, Tabblad Profielen regel 41	Wat wordt bedoelt met "Collectief"?	Collectief kan vervallen
7.	Programma van Eisen, Tabblad SLA regel 47	Is deze SLA een integrale SLA, of betreft dit bijvoorbeeld een platform beschikbaarheid?	Het betreft een integrale SLA
8.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 16 en 62	De medewerker stelt zelf de instellingen in. Kan deze eis worden omgezet in een wens?	Het antwoord is nee.
9.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 26	Inschrijver hanteert een maximale afschaling van 25% van het gecontracteerde maandbedrag gedurende de looptijd van de overeenkomst. Stemt Opdrachtgever hiermee in?	Inschrijver gaat hiermee niet akkoord en handhaven eis.
10.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 24 en 37	De genoemde eisen zijn naar mening van Inschrijver tegenstrijdig met elkaar. Kan Opdrachtgever aangeven wat uw uitgangspunt is t.a.v. kosten van de aangeboden oplossing over de looptijd van de overeenkomst?	Prijsindexatie conform de GIBIT 2023.
11.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 35 en 40	De genoemde eisen zijn naar mening van Inschrijver tegenstrijdig met elkaar. Welk uitgangspunt hanteert u?	Implementatie is fixed fee. Daarmee komt eis 40 te vervallen
12.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 41 en 42	Deze eisen zijn allebei gelijk. Zou er bij eis 42 een andere omschrijving hebben moeten staan?	Kan gelezen worden als dezelfde eis. We gaan omwille van eenduidige de nummering niet aanpassen.
13.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 41	Wenst u uitsluitend ondersteuning bij de migratie naar MS teams calling of ook tijdens de exploitatieperiode?	Dit afhankelijk van het tempo waarin de Gemeente Ede besluit om met Teamscalling te gaan werken. Het besluit om teamscalling te gaan gebruiken is nog niet genomen.
14.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 41	Wenst u MS teams calling zelf te implementeren en/of te beheren of verlangt u dit van de inschrijvende partij?	Gemeente Ede gaat er vanuit dat ze Teams calling zelf implementeert. Aangeboden oplossing moet deze migratie ondersteunen. Het besluit om Teams calling te gaan gebruiken is nog niet genomen.

15.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 44	Is Gemeente Ede in het bezit van MS teams Phone system licenties? Of E5 licenties? Zo niet, moeten deze licenties onderdeel van de aanbidding uitmaken?	Microsoft licenties zijn geen onderdeel van de aanbidding.
16.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 52	Interpreteert Inschrijver het goed dat de voicemail functionaliteit alleen beschikbaar dient te zijn voor binnenkomende gesprekken direct op het 06-nummer en dat alle binnenkomende vaste gesprekken naar een 06-nummer doorgeschakeld worden of terugvallen naar het KCC?	Dat is correct.
17.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 53 en 74	Deze eis lijkt als een wens geformuleerd, zie ook wens 74. Is deze interpretatie correct?	Dient gelezen te worden als EIS (53) om aan te geven wat de mogelijkheden zijn m.b.t voice naar tekst, met de Wens (74) om dit mogelijk te implementeren.
18.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 65	In de eis vraagt u 10GB per medewerker uit en in het prijzenblad vraagt Opdrachtgever 5GB per medewerker uit. Van welke hoeveelheid dient Inschrijver uit te gaan?	U dient 10GB per medewerker te hanteren
19.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 71	Inschrijver biedt de mogelijkheid om de toegang per aansluiting op individuele basis te blokkeren. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord
20.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 84	Inschrijver verwacht dat deze eis als wens geformuleerd dient te worden? Mede gezien de beschrijving bij "K 1.2 Integratiemogelijkheden" onder punt 3 (pagina 21 van de aanbestedingsleidraad) m.b.t. de herinzet van bureautelefoons.	Deze Eis wordt een Wens omdat deze apparatuur end of life is. Mitel 8867i end of life 31 dec 2025 N2 Helios end of life intercom sept 2024 Apparaten die EoL zijn moeten als wens erin komen. Wat stelt de inschrijver voor als alternatief om te gebruiken voor deze apparaten? Wat zijn de kosten en implementatietijd.
21.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 84	De benoemde Mitel toestellen worden niet door Telefonie platform leveranciers ondersteund, waardoor de keuze voor het aan te bieden platform wordt beperkt. Bent u bereid deze eis om te zetten in een wens?	We verwachten dat de leverancier inspanning verricht om deze toestellen te ondersteunen. Op termijn zullen deze toestellen vervangen kunnen worden.
22.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 84	Om te kunnen beoordelen of we aan deze wens kunnen voldoen vernemen wij graag welke type intercoms en firmware/software release deze toestellen zijn voorzien.	N2 Helios is end of life. Alternatief moet een camera hebben en deuren kunnen openen op afstand.
23.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 92	Opdrachtgever eist een calamiteitschakeling die doorschakelt naar een andere organisatie. Inschrijver	Dat is correct.

		kan in deze calamiteitenschakeling voorzien, maar verzorgt Opdrachtgever zelf in afspraken met deze andere organisatie?	
24.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 92	Om de calamiteitenschakeling te kunnen prijzen, verzoekt Inschrijver om het aantal telefoonnummers dat in deze functionaliteit dient te voorzien?	Dit zijn +/- 5 nrs.
25.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 118	De vermelde SLA's sluiten niet aan bij de SLA's die vooraanstaande cloud-platformleveranciers zoals bijvoorbeeld Microsoft accepteren. Bent u bereid om de vermelde SLA's als uitgangspunt te nemen om in de contracteringsperiode te komen tot een definitieve SLA?	Gem. Ede is niet bereid om tijdens de contracterings periode te komen tot een definitieve SLA. Aanbestedende dienst verzoekt om in de tweede vragen ronden te komen met de specifieke SLA /KPI's te benoemen als mogelijk tegenvoorstel.
26.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 121	De vermelde SLA's sluiten niet aan bij de SLA's die vooraanstaande cloud-platformleveranciers zoals bijvoorbeeld Microsoft accepteren. Bent u bereid om de vermelde SLA's als uitgangspunt te nemen om in de contracteringsperiode te komen tot een definitieve SLA?	Gem. Ede is niet bereid om tijdens de contracterings periode te komen tot een definitieve SLA. Aanbestedende dienst verzoekt om in de tweede vragen ronden te komen met de specifieke SLA /KPI's te benoemen als mogelijk tegenvoorstel.
27.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 123	De vermelde SLA's sluiten niet aan bij de SLA's die vooraanstaande cloud-platformleveranciers zoals bijvoorbeeld Microsoft accepteren. Bent u bereid om de vermelde SLA's als uitgangspunt te nemen om in de contracteringsperiode te komen tot een definitieve SLA?	Gem. Ede is niet bereid om tijdens de contracterings periode te komen tot een definitieve SLA. Aanbestedende dienst verzoekt om in de tweede vragen ronden te komen met de specifieke SLA /KPI's te benoemen als mogelijk tegenvoorstel.
28.	Prijzenblad, Tabblad UC functional (regel 37 t/m 52)	Inschrijver doet de aanname dat deze wensen ingevuld moeten worden vanuit het KCC. Is deze aanname juist?	Dat is correct.
29.	Prijzenblad, Invulformulier Vast regel 15 / 16	Hoeveel gelijktijdige gesprekken wenst opdrachtgever te voeren? Dit in verband met het bepalen van de capaciteit.	Aantal SIP gesprekken +/- 500 gesprekken. Er is op dit moment een 10 Mbit lijn beschikbaar. Het gaat om vaste telefonie - Aantal gesprekken en bel minuten internationaal en nationaal, lokaal en naar mobiel In principe onbeperkt. KCC: Met een aantal van 25 agents, zou dit wel het minimale aantal moeten zijn dat gelijktijdig met gesprekken kan voeren met klanten. Daarnaast moet gelijktijdig ook de wachtende klant (voor men een agent te spreken krijgt) ruimte hebben in de centrale. Dit aantal moet onbeperkt zijn.

30.	Prijzenblad, Invulformulier UC Functional regel 8 t/m 12	Maken de KCC Supervisors ook onderdeel uit van de genoemde aantallen "KCC Medewerkers", of komen deze "on-top-off"?	On top-off
31.	Prijzenblad, Invulformulier vast	Inschrijver verzoekt om een opgave van het huidige aantal SIP kanalen en het gemiddelde uitgaande belverbruik (aantal gesprekken en belminuten)? Deze informatie is voor Inschrijver noodzakelijk om een flat-fee te kunnen berekenen, aangezien de flat-fee bepaald wordt aan de hand van het aantal SIP kanalen i.c.m. het gemiddelde belverbruik.	Aantal SIP gesprekken +/- 500 gesprekken. Er is op dit moment een 10 Mbit lijn beschikbaar. We maken op dit moment geen gebruik van SIP Trunks. Belverkeer gaat direct via internet naar buiten naar aanbieder.
32.	Prijzenblad, Invulformulier UC Functional regel 8 t/m 12	Is er sprake van een periode waarin een piekbelasting binnen het KCC plaatsvindt? Zo ja, hoe ziet deze piekperiode eruit?	Er zijn geen uitgesproken pieken gedurende het jaar. Los van calamiteiten die voorkomen.
33.	Prijzenblad, Invulformulier UC Functional regel 8 t/m 12	Indien er sprake is van een piekbelasting in het KCC binnen een bepaalde periode (zie voorgaande vraag), wat is dan het minimaal aantal ingelogde agenten in de overige maanden welke géén piekbelasting hebben?	25 ingelogde agents moet mogelijk zijn.
34.	Prijzenblad, Invulformulier UC Functional regel 8 t/m 12	Inschrijver doet de aanname dat het aantal medewerkers, op basis van "named users" is. Is deze aanname correct?	Dat is correct.
35.	Prijzenblad, Invulformulier vast	Inschrijver stelt na 6 maanden een verkeersevaluatie in, waarna de hoogte van de flat-fee eventueel bijgesteld kan worden. Stemt Opdrachtgever hiermee in?	Nee dit is niet akkoord. Inschrijver ontvangt vooraf inzage in de huidige bel gegevens.
36.	Programma van Eisen, Tabblad Security invulsheet 2.1.9	Inschrijver neemt geen afbakening waar voor alle genoemde eisen in dit tabblad. Echter, genoemde eisen zijn niet (allemaal) voor alle onderdelen/profielen in te vullen, bijvoorbeeld voor mobiele telefonie, maar mogelijk ook andere onderdelen behorende tot de scope in deze uitvraag. Kunt u per eis aangeven voor welk onderdeel/profiel de genoemde eis van toepassing is?	Het Tabblad Security betreft de telefooncentrale.
37.	Programma van Eisen, Tabblad Security invulsheet 2.1.9, eis 6.11	Wat is uw definitie van OTA(P)?	OTAP = Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie A en P omgeving volstaat.
38.	Programma van Eisen, Tabblad Security invulsheet 2.1.9, eis 8.6	Wat wordt bedoeld met DRM / EME afhankelijkheid? Graag een toelichting.	Zie Bijlage Nvl I - Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1.pd

39.	Programma van Eisen, Tabblad Security invulsheet 2.1.9, eis 8.2	Wat wordt bedoelt met W3C compatibiliteit? Graag een toelichting.	Zie Bijlage Nvl I - Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1.pd
40.	Programma van Eisen, Tabblad Profielen, regel 83	Welk zaaksysteem moet er worden geïntegreerd?	Het zaaksysteem in geen onderdeel van de uitvraag. EIS vervalt.
41.	Programma van Eisen, Tabblad Profielen, regel 84	Welk kennissysteem moet er worden geïntegreerd?	Het zaaksysteem is geen onderdeel van de uitvraag. EIS vervalt.
42.	Programma van Eisen, Tabblad Security invulsheet 2.1.9	Wat wordt bedoelt met Systeemisolatie? Graag een toelichting.	Zie Bijlage Nvl I - Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1.pd
43.	Programma van Eisen, Tabblad Security invulsheet 2.1.9	Wat wordt bedoelt met Technische logging? Graag een toelichting?	Zie Bijlage Nvl I - Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1.pd
44.	Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 4	Kan Opdrachtgever toelichten wat u verstaat onder "least privilege"?	Zie Bijlage Nvl I - Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1.pd
45.	Concept overeenkomst, Artikel 8.3	Een vaste prijs voor een periode van 4 + 4x1 jaar zonder mogelijkheid tot prijsaanpassing of indexatie levert gegadigde een niet in te schatten risico op en is daarmee voor gegadigde niet acceptabel. De inkoop van licenties door gegadigde bij vendoren staat vast over de initiële periode van 4 jaar die vastgelegd wordt met Opdrachtgever. Gegadigde kan pas na deze periode en bij eenzijdig verlengen per jaar deze licenties vastleggen bij de vendor voor nog eens 1 jaar. Hier zit voor Inschrijver een onaanvaardbaar risico. Voor andere componenten waaronder de uurtarieven geldt eigenlijk hetzelfde principe: Opdrachtgever geeft inschrijver niet het recht om na einde initiële contractperiode met inflatie correctie te verhogen, terwijl bijvoorbeeld de lonen op basis van de CAO jaarlijks stijgen. Vraag: Is Opdrachtgever bereid de prijsindexatie bepaling zodanig aan te passen dat Inschrijver: • ten aanzien van prijzen een aanpassing mag doorvoeren ter hoogte van de verhoging van de CBS Consumentenprijsindex? • een prijsindexatie mag toepassen ten aanzien van licenties ter hoogte van de verhoging die de vendor	Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen door Leverancier worden aangepast, mits deze aanpassing minimaal één maand voorafgaand is aangekondigd. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het op het moment van aankondiging laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde definitieve prijsindexcijfer dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport (index 2015=100), althans de opvolger daarvan, voor groep J62, althans J6202, over het gehele jaar in vergelijking met het prijsindexcijfer van het jaar daarvoor van diezelfde index. In het geval bovengenoemde prijsindexatie leidt tot een aantoonbaar disproportionele risico voor Opdrachtnemer kan Opdrachtgever op verzoek van Opdrachtnemer en na wederzijdse overeenstemming de prijs na contractperiode van vier jaar aanpassen.

		doorvoert voor de afgenomen licenties? Alternatief is dat er géén sprake kan zijn van éézijdige verlenging maar dat partijen pas dan de Overeenkomst verlengen nadat er wederzijdse overeenstemming is over de prijs na de initiële contractperiode	
46.	Programma van Eisen, Eis 77	Inschrijver merkt op dat de gestelde dekkings- en snelheidseisen onrealistisch hoog zijn en afwijken van hetgeen de RDI (Rijksdienst Digitale Infrastructuur) aan de operators heeft opgelegd. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever zich daarom te committeren aan de DSV (dekkings- en snelheidsverplichting), die door de RDI aan operators heeft opgelegd? Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Eis wordt aangepast. Het mobiele netwerk, waarop de mobiele spraak- en datadiensten worden geleverd, voldoet gedurende de Overeenkomst blijvend aan de eisen op het gebied van dekking zoals die gesteld worden door Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI).
47.	Programma van Eisen, Eis 78	Inschrijver merkt op dat de gestelde dekkings- en snelheidseisen onrealistisch hoog zijn en afwijken van hetgeen de RDI (Rijksdienst Digitale Infrastructuur) aan de operators heeft opgelegd. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever zich daarom te committeren aan de DSV (dekkings- en snelheidsverplichting), die door de RDI aan operators heeft opgelegd? Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie Eis 77.
48.	Programma van Eisen, Eis 81	Inschrijver merkt op dat de gestelde dekkings- en snelheidseisen onrealistisch hoog zijn en afwijken van hetgeen de RDI (Rijksdienst Digitale Infrastructuur) aan de operators heeft opgelegd. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever zich daarom te committeren aan de DSV (dekkings- en snelheidsverplichting), die door de RDI aan operators heeft opgelegd? Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie Eis 77. Prima, zie 46. Conformeren aan RDI
49.	Aanbestedingsleidraad pagina 16 Kerncompetentie 2	Bedoelde u met een aanbestedende dienst in Nederland een aanbestedingsplichtige organisatie zoals bijvoorbeeld een gemeente, waterschap of veiligheidsregio?	Dat is correct.
50.	Aanbestedingsleidraad pagina 16	U verwacht ondersteuning tijdens de migratie naar Teams-calling (PvE eis 41 en 42). Dient de geboden oplossing Microsoft gecertificeerd te zijn en de	Dat is niet noodzakelijk.

	Technische bekwaamheid Kerncompetenties	inschrijver een gold partnership te hebben als onderdeel van de geschiktheid technische bekwaamheid?	
51.	Aanbestedingsleidraad pagina 21 K1.2	Om de integratiemogelijkheden te beschrijven is inzicht nodig in de huidige applicatie architectuur. Kunt u aangeven: Welke Microsoft licenties heeft de gemeente tot haar beschikking? Wat is de looptijd hiervan? Het huidige KennisSysteem is AntwoordPlus. Wat is de omvang van dit systeem (hoeveel KCC of andere medewerkers maken hier gebruik van)? Zijn er in de huidige situatie knel -en aandachtspunten rondom de werking van het KennisSysteem AntwoordPlus? Zijn er nog meer digitaal document- en zaakbeheersysteem systemen aanwezig? Welke vaste bureau telefoons zijn aanwezig en wat is de omvang?	MS licenties behoren niet tot deze uitvraag Zaaksysteem en Kenninssysteem geen onderdeel van e uitvraag. Dit onderdeel komt te vervallen.
52.	Aanbestedingsleidraad pagina 22 K1.3	Kunt u meer inzicht geven in de huidige telefonie omgeving van gemeente Ede? Om een gedegen, op gemeente Ede geënt, plan van aanpak in te dienen met een migratie van de bestaande omgeving naar de nieuwe beoogde telefonievoorzieningen als essentieel onderdeel is inzicht nodig van de huidige situatie. Van welk telefonie platform maakt gemeente Ede nu gebruik? Wat is de globale omvang van dit systeem? Zijn er in de huidige situatie knel -en aandachtspunten rondom de werking van het telefonie platform? Is het huidige platform een cloudplatform (UCaaS)? Maakt de gemeente gebruik van Microsoft Teams voor vergaderen? Maakt de gemeente gebruik van vast - mobiel integratie (mobiel tenzij...) en op welke wijze is dit ingericht	Op dit moment werkt gemeente Ede met : Odido Cloud platform Omvang is conform de uitvraag Vast/mobiel tenzij. MS-Teamvergaderen met een provideroplossing waarbij het vaste nummer op mobiel uitkomt o.b.v. "native dailer" (Oude functionaliteit) Huidige oplossing kent wel een APP waarmee gebeld kan worden en instellingen kunnen worden aangepast en telefoonlijst kan worden uitgevraagd

		(technisch: met een telefonie applicatie of met een provideroplossing waarbij het vaste nummer op mobiel uitkomt o.b.v. "native dailer"?	
53.	Aanbestedingsleidraad pagina 24 K2.2	Kunt u aangeven hoe de huidige spraakgestuurde oplossing is ingezet? Met welke oplossing? Op welke "klantingen"?	Op dit moment wordt gebruik gemaakt van Telecats als spraak herkenning bij KCC
54.	Bijlage 1 - Programma van eisen	Eis 2 Kunt u toelichten wat u bedoelt met een "partnerproduct"?	Partnerproduct wordt gelezen als onderaannemer
55.	Bijlage 1 - Programma van eisen	Eis 14 Kunt u toelichten wat u bedoelt met "IOS functionaliteit" in relatie met conferentie mogelijkheden.	Oplossing moet werken op een IOS platform.
56.	Bijlage 1 - Programma van eisen	Eis 41 en Eis 42 Kunt u deze eisen toelichten? Is Teams calling een oplossingsrichting voor profiel 1 en 4?	Gemeente Ede gaat er vanuit dat ze Teamcalling zelf implementeert. Aangeboden oplossing moet deze migratie ondersteunen. Het besluit om teamscalling gaat gebruiken is nog niet genomen.
57.	Bijlage 1 - Programma van eisen	PvE tablad profielen Waarom is de integratie met O365 Teams voor de KCC medewerker een W (wens) aangezien u een ondersteuning naar een migratie van Teams calling vereist?	Gemeente Ede gaat er vanuit dat ze Teamcalling zelf implementeert. Aangeboden oplossing moet deze migratie ondersteunen. Het besluit om teamscalling gaat gebruiken is nog niet genomen.
58.	Bijlage 1 - Programma van eisen	PvE Tabblad profielen Maakt u reeds gebruik van MS Teams vergaderen en beeldbellen? Zo ja, waarom wenst u een nieuwe beeldbel optie? Zo nee, waarom verwacht u ondersteuning Teams calling zoals vermeld bij PvE eis 41 en 42?	We maken op dit moment wel gebruik van Teams vergaderen. Gemeente Ede gaat er vanuit dat ze Teamcalling zelf implementeert. Aangeboden oplossing moet deze migratie ondersteunen. Het besluit om teamscalling te gaan gebruiken is nog niet genomen.
59.	Bijlage 1 - Programma van eisen	PvE wensen Wens 43 Integratie met O365/ Teams Welke O365 licenties heeft de gemeente tot haar beschikking? Wat is de weging van deze wens?	MS licenties behoren niet tot deze uitvraag

60.	Bijlage 1 - Programma van eisen	Wens 74 Wat is de weging van deze wens? Wens 94 Wat is de weging van deze wens? Wens 95 Wat is de weging van deze wens? Wens 105 Wat is de weging van deze wens? Wens 107 Wat is de weging van deze wens? Wens 111 Wat is de weging van deze wens?	Er is geen weging van deze wensen.
61.	Bijlage 1 - Programma van eisen	PvE Tabblad profielen U eist bij een integratie tussen de KCC medewerker en een App? Welke App bedoelt u?	Huidige oplossing kent een APP waarmee gebeld kan worden en instellingen kunnen worden aangepast en telefoonlijst kan worden uitgevraagd.
62.	Bijlage 2 - Prijzenblad	Tabblad UC functional. Rij 9 Profiel KCC zijn concurrent of named agenten?	Named agenten
63.	Bijlage 1, PVE, vraag 41	Wordt er gekoppeld met Teams via een Direct Routing interface of via een bestaande SBC?	Deze koppeling is nog niet gerealiseerd en maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding.
64.	Aanbestedingsleidraad, p. 21, K1.2	Kunt u documentatie verstrekken over de mogelijkheden die (Zaaksysteem) Antwoordplus aan derden biedt om een integratie te realiseren?	Dit onderdeel vervalt.
65.	Bijlage 1, PVE, Nr Blokken	Als de verbinding wordt verhuisd naar het datacenter van aanbieder, zijn de hiermee samenhangende kosten (verbinding, rackspace, trunk, firewall, energie) voor rekening van Opdrachtgever?	We vragen Telefonie uit. Nee dit is onderdeel van de opdracht. Kosten moet in de calculatie van de opdracht nemer worden meegenomen.
66.	Bijlage 1, Nr Blokken	Bij welke Operator is nu uw infrastructuur belegd?	Odido
67.	Bijlage 1, Nr Blokken	Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer niet gebonden is aan de bestaande infrastructuur voor vaste telefonie?	Deze vraag is niet relevant wij besteden telefonie aan.
68.	Aanbestedingsleidraad, K1.2	U maakt gebruik van een Citrix VDI omgeving en wil voor de telefonie over naar MS Teams. Is de Gemeente ermee bekend dat MS Teams binnen Citrix i.c.m. Phone Systems zware eisen stelt aan de Citrix omgeving en dat niet alle functionaliteiten van MS Teams hierin	Ja dit maakt verder geen onderdeel uit van de aanbidding. Gemeente Ede implementeert MS-Teams phone zelf.

		beschikbaar zijn, en dat hiervoor een speciale versie van Teams benodigd is?	
69.	Aanbestedingsleidraad, K1.2	Wordt MS Teams in lokaal op de werkplek van de kantoormedewerkers geïnstalleerd of wordt deze bijvoorbeeld via Citrix VDI aangeboden?	Ja lokaal, maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding
70.	Aanbestedingsdocument blz 6. Hoofdstuk 1.7	We hebben kennis genomen van de uitleg en de argumenten van gemeente Ede om het bestek niet op te splitsen in mobiele telefoondiensten en de communicatiesoftware. Bent u op basis van onderstaande reden bereid om het bestek alsnog te splitsen in 2 gedeelten? - De impact van het aantal mobiele- en data abonnementen op de totaalprijs is dermate bepalend voor de gunning, dat daarmee de kans groot is dat de software selectie ongeschikt raakt en dat gemeente Ede niet gegarandeerd de beste software oplossing krijgt.	Aanbestedende dienst heeft een weloverwogen keuze gemaakt voor de vorm van de aanbesteding en de opdracht en is niet bereid om de opdracht in percelen te verdelen.
71.	Bijlage 8	Op formulier bijlage 8 staat bijlage 13 vermeld; Is dit een schrijffout?	Dat is correct.
72.	Bijlage 1, PVE, kolom E	Een gedeelte van kolom E van dit formulier lijkt beschermd en de cellen daardoor niet invulbaar. Zou u dit willen aanpassen?	Kolom E aangepast in versie 20241022 PVE_1.1.xlsx
73.	Bijlage 1, PVE, vraag 17	Kunt u de rollen benoemen die momenteel betrokken zijn bij de diensten die in scope van uw aanvraag vallen?	U wordt gevraagd dit in te vullen.
74.	Bijlage 1, PVE, vraag 21	Hoeveel vaste toestellen betreft het en op welke wijze zijn deze momenteel aangesloten op het netwerk?	+/- 20 stuks
75.	Bijlage 1, PVE, vraag 24	Kunt u bevestigen dat prijsindexatie van toepassing is na een initiële contractperiode van twee jaar? Zo ja, gaat u akkoord met de CPI?	zie het antwoord op vraag 45.
76.	Bijlage 1, PVE, vraag 36	Bedoelt u 'productenblad'?	Prodtenblad = Productenblad
77.	Bijlage 1, PVE, vraag 38	Inschrijver factureert mobiele telefoniediensten vanuit een ander systeem dan het communicatieplatform. Gaat u akkoord met 2 facturen?	Akkoord mits er wordt voldaan aan de facturatie eisen en het facturatieproces en het overzichtelijk is wat en waarvoor er wordt gefactureerd.

78.	Bijlage 1, PVE, vraag 39	Kunt u deze vraag nader toelichten? Van welke doorkiesnummers maakt u gebruik / wilt u gebruik maken en zijn dit kosten plichtige nummers?	Doorkies nrs staan in het nr. plan 0800 nrs zijn extern. (zitten niet in het nr plan)
79.	Bijlage 1, PVE, vraag 44	Voor Teams-Calling is Phone licentie nodig. Kunt u bevestigen dat de aanschaf hiervan buiten de scope van de aanbesteding valt?	Aanschaf van Microsoft licenties valt buiten scope.
80.	Bijlage 1, PVE, vraag 50	Kunt u nader specificeren wat u met HD voice bedoelt?	Met HD Voice wordt de codec G.722 bedoeld. We zien dat er in de markt betere / efficiëntere codecs zijn voor dezelfde kwaliteit. Dit is ook prima, maar de minimale kwalitatieve lat ligt op G.722
81.	Bijlage 1, PVE, vraag 84	Kunt u informatie verstrekken over het merk en type intercoms dat u inzet en de koppelvlakken van de intercoms?	N2 Helios
82.	Bijlage 1, PVE, vraag 85	Beschouwt u de in vraag 84 genoemde devices als endpoints? Zo ja, bieden deze de mogelijkheid tot het tonen van een telefoonlijst?	Nee
83.	Bijlage 1, PVE, vraag 87	U schrijft "Enkel de beheerder kan aan de beheerkant de random opgeslagen gesprekken terugluisteren. Overige rollen als: medewerker of supervisor heeft geen toegang tot de random opgeslagen gesprekken." Inschrijver biedt de functionaliteit voor het terugluisteren en analyseren van gesprekken een 'supervisor module'. Daarin kunnen de toegangsrechten voor medewerkers worden beperkt tot de eigen gesprekken. De beheer rechten voor het terugluisteren door supervisors en medewerkers is voorbehouden aan de beheerder in de beheerapplicatie. Gaat u hiermee akkoord, en zo niet, wilt u nader toelichten waarom niet?	Ja, Laatste punt moet gelezen worden als Enkel de beheerder kan aan de beheerkant de random opgeslagen gesprekken terugluisteren. Overige rollen als: medewerker of supervisor heeft geen toegang tot de random opgeslagen gesprekken m.u.v. eigen gesprekken. De beheerder heeft als enige de toegang tot de random opgeslagen gesprekken en kan deze terugluisteren en downloaden. Indien als extra een autorisatie gegeven kan worden aan medewerkers/supervisor, is dat goed. Kan deze medewerker de gesprekken dan aan de front end of back end deze gesprekken terugluisteren? Anders gezegd; hebben ze een agent omgeving waarin ook de gesprekken terug te vinden zijn of gebeurt dit vanuit de beheeromgeving.
84.	Bijlage 1, PVE, vraag 116	Kunt u specifiek toelichten welke eisen u stelt aan de WFM en SDM rapportages?	U wordt gevraagd inzicht te geven
85.	Bijlage 1, PVE, vraag 123	Inschrijver maakt gebruik van een ticketsysteem dat voorziet in 4 of 5 prioriteitsniveaus. Is dit voor opdrachtgever akkoord?	een toelichting op dit ticketsysteem is gewenst en kan in de volgende Nota worden gedeeld.

86.	Bijlage 1, PVE, vraag 139	Kunt u bevestigen dat het in deze vraag over een P1 storing gaat (een storing met de hoogste prioriteit)?	Dat bevestigt aanbestedende dienst.
87.	Bijlage 1, SLA parameters	Mogen wij ervan uitgaan dat uw helpdesk 1e lijns support biedt aan de interne organisatie?	Dat is correct.
88.	Bijlage 1, SLA parameters	Wij verwachten dat de incidentmeldingen die u bij ons inlegt soms van complexere aard zijn. Een functiehersteltijd van 2 uur bij een P1 of 4 uur bij een P2 is daarom niet altijd realistisch. Bent u bereid om de Norm aan te passen naar 90%?	Nee Gem. Ede is niet bereid om tijdens de contracterings periode te komen tot een definitieve SLA. Aanbestedende dienst verzoekt om in de tweede vragen ronden te komen met de specifieke SLA /KPI's te benoemen als mogelijk tegenvoorstel.
89.	Bijlage 1, SLA parameters	Bent u bereid om de responstijden en de functiehersteltijden te differentiëren per producttype (mobiele telefonie vs. communicatieplatform)?	We handhaven de uitvraag. Gem. Ede is niet bereid om tijdens de contracterings periode te komen tot een definitieve SLA. Aanbestedende dienst verzoekt om in de tweede vragen ronden te komen met de specifieke SLA /KPI's te benoemen als mogelijk tegenvoorstel.
90.	Bijlage 2, invulformulier mobiel. Aanbestedingsleidraad	Kunt u informatie verstrekken over het huidige dataverbruik van uw mobiele- en data abonnementen over de afgelopen 3 maanden?	Ja
91.	Bijlage 2, invulformulier vast. Aanbestedingsleidraad	Kunt u informatie verstrekken over het huidige verbruik over de afgelopen 3 maanden?	Ja
92.	Bijlage 2, Invulformulier UC functionaliteit	Kunt u voor het Invulformulier UC functionaliteit, voor alle profielen, een overzicht geven van het historisch gebruik van de licenties over de afgelopen 12 maanden? Wilt u daarbij uitgaan van daadwerkelijk gebruik?	Aanbestedende dienst geeft hier geen gehoor aan.
93.	Bijlage 1, security leeswijzer 2.1.9	Kunt u het "aansluitvoorwaarden document" verstrekken?	Zie Bijlage Nvl I - Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1.pdf
94.	Prijzenblad	Inschrijver levert een telefonieoplossing, vaste telefonie en klant contact centrum, die gaat een internetverbinding (Over the top) en niet via een dedicated SIP trunk. Inschrijver gaat ervan uit dat Internet Connectiviteit geen onderdeel uitmaakt van deze Telefonie aanbesteding. Gaat opdrachtgever akkoord dat op basis van bovenstaande argumentatie inschrijver een 0 tarief invult bij de uitgevraagde siptrunks?	Alle partijen kunnen gebruik maken van de internetverbinding. Connectiviteit is dan geen onderdeel van de uitvraag.

95.	PVE eis 24	Deze eis is acceptabel voor de gecommitteerde periode van 4 jaar waarop tevens de inschrijfsom is gebaseerd. Inschrijver acht het onredelijk om ook niet gecommitteerde verlengingsjaren hieraan toe te voegen. Dit valt niet te rijmen met de realiteit waarin Inschrijver te maken heeft met stijgende kosten voor bijvoorbeeld energie en arbeid. Het is wenselijk een wederzijds acceptabele voorziening op te nemen waarbij prijsindexatie na 4 jaar mogelijk moet zijn. Is Opdrachtgever bereid een dergelijk artikel op te nemen in de overeenkomst?	Zie het antwoord op vraag 45.
96.	PVE eis 27	In beginsel kan Inschrijver instemmen met deze eis maar stelt dat in voorkomende gevallen aanpassingen in de facturatie klant overschrijdend van aard kunnen zijn. In deze gevallen kan nakoming niet volledig kan worden gegarandeerd. Kan Opdrachtgever instemmen dat de eis iets wordt genuanceerd waarbij leesbaarheid en controleerbaarheid van de factuur voor Opdrachtgever geborgd dient te blijven bij wijzigingen?	Zie het antwoord op vraag 77.
97.	PVE eis 35	Op basis van de in deze aanbesteding beschikbaar gestelde informatie komt een inschrijving en inschrijfsom tot stand. Als tijdens de implementatie fase afwijkingen worden geconstateerd, dient het mogelijk te zijn om meer (of minder) uren in rekening te brengen. Deelt Opdrachtgever deze zienswijze?	Meer/minderwerk kan enkel en alleen na overleg met opdrachtgever en schriftelijk akkoord hierop in rekening worden gebracht.
98.	PVE eis 41	Gaat het hier om een intentieverklaring vanuit Inschrijver en kan de ondersteuning middels een marktconforme meerwerk offerte ter acceptatie worden aangeboden?	Zie het antwoord op vraag 97.
99.	PVE eis 42	Gaat het hier om een intentieverklaring vanuit Inschrijver en kan de ondersteuning middels een marktconforme meerwerk offerte ter acceptatie worden aangeboden?	Zie het antwoord op vraag 97.
100.	PVE eis 69	Inschrijver kan alleen simkaarten leveren waarop een abonnement actief is of ter vervanging van een defecte of verloren simkaart. Bedoelt Opdrachtgever hier een	Dat is akkoord.

		tweede simkaart bijbehorende een bestaande abonnement?	
101.	PVE eis 77	Opdrachtgever benoemt, anders dan bij eis 80, verder geen verplichtingen voor dekking binnen de eigen panden. Is dit buiten scope?	Nee. Indoor dekking zit in scope van de uitvraag
102.	PVE eis 87	Deze eis is voor Inschrijver onduidelijk. Het eerste en laatste voorbeeld lijken elkaar tegen te spreken. Ligt het accent op het laatste voorbeeld op het feit dat alleen de beheerder RANDOM opgeslagen gesprekken kan terugluisteren van MEERDERE medewerkers? Indien niet, dan graag een toelichting aangezien de medewerker namelijk altijd zijn of haar eigen gesprekken zal kunnen naluisteren naast eventueel een beheerder.	Laatste punt moet gelezen worden als Enkel de beheerder kan aan de beheerkant de random opgeslagen gesprekken terugluisteren. Overige rollen als: medewerker of supervisor heeft geen toegang tot de random opgeslagen gesprekken m.u.v. eigen gesprekken. Gezien de centrale moet voldoen aan AVG normen worden enkel random gesprekken opgeslagen. De medewerker is eigenaar van zijn/haar eigen gesprek, maar de toegang hiervoor ligt bij de beheerder.
103.	PVE eis 88	In het tabblad Profielen onderwerp Beschikbaarheid - geautomatiseerd en handmatig, wordt deze functionaliteit geëist voor de KCC medewerker. Inschrijver ondersteunt geen automatische wijziging van de beschikbaarheid. Kan dit specifieke element als wens worden aangemerkt? Inschrijver kan namelijk wel verwoorden hoe zij een automatische weergave van de beschikbaarheidsstatus kan realiseren. Dit bevat echter elementen die buiten de directe scope zijn van deze aanbesteding. Is Opdrachtgever hier toe bereid?	Kunt u de vraag beter duiden of verwijzen naar de juiste EIS.
104.	PVE eis 88	Tabblad Profielen Integratie met Zaaksystemen is een vrij breed gestelde eis. Om welk zaaksysteem of systemen gaat het hier precies?	Zaaksysteem is geen onderdeel van de uitvraag
105.	PVE eis 88	Tabblad Profielen Integratie met VDI. De beoogde KCC applicatie van Inschrijver kan prima integreren met een VDI omgeving. Echter Inschrijver zal spraak buiten de VDI omgeving afhandelen. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de eis gericht is op het feit dat de KCC	KCC applicatie draait buitende VDI

		applicatie vanuit de VDI omgeving toegankelijk dient te zijn?	
106.	PVE eis 88	Tabblad Profielen Integratie met Apps. Het is voor Inschrijver onduidelijk wat nu precies wordt verwacht. Kan Opdrachtgever aangeven welke apps en wat voor type integratie dan wordt verwacht? Wellicht aan de hand van de apps die Opdrachtgever nu gebruikt.	Bedoeld wordt dat u aangeeft met welke App's geïntegreerd zou kunnen worden.
107.	PVE eis 91	In de bereikbaarheidsoplossing van Inschrijver kunnen medewerkers zich zelfstandig aan- en afmelden. Ook als zij de laatste zijn binnen een huntgroep. In voorkomende gevallen dat een inkomend gesprek wordt aangeboden aan een lege huntgroep dan zal het gesprek automatisch worden doorgeschakeld naar het volgende telefoonnummer in het bereikbaarheidsplan. Dit kan bijvoorbeeld het telefoonnummer zijn van de in dienst zijnde piketmedewerker op basis van een rooster. Oo kan worden ingesteld dat een beheerder een notificatie ontvangt als het aantal medewerkers in een huntgroep op nul staat. Kan Opdrachtgever aangeven dat de beschreven alternatieven worden beschouwd als acceptabel?	Dat is acceptabel
108.	PVE eis 99	Inschrijver kan niet volledig aan deze eis voldoen. De aangeboden KCC applicatie voorziet in de mogelijkheid om te kunnen meeluisteren maar kent geen toestemmingselement in deze functionaliteit. Uiteraard kunnen medewerkers via een ander communicatie kanaal (bijvoorbeeld chat) dit onderling afstemmen zodat met medeweten wordt meegeluisterd. Accepteert Opdrachtgever deze afwijking?	Zonder autorisatie met iedereen kunnen meeluisteren is onacceptabel. Wedervraag: Heeft de medewerker, binnen uw applicatie, autorisatie nodig van de beheerder, voordat het meeluisteren geactiveerd kan worden?
109.	PVE eis 102	Is de aanname van Inschrijver correct dat bij bullit 4 (2e lijn, 1e lijn in de wacht) feitelijk Warm doorverbinden wordt bedoeld? Indien niet, dan graag een toelichting hoe Inschrijver dit dient te lezen.	Dieper dan enkel Warm doorverbinden; 1 ^e lijn in de wacht op moment dat ruggespraak met 2 ^e lijn (backoffice) plaatsvindt. Na overeenstemming tussen KCC Agent en 2 ^e lijn voor overname van gesprek, dient mogelijkheid voor Warm doorverbinden te zijn.
110.	PVE eis 102	Het is voor Inschrijver onduidelijk wat nu wordt bedoeld met herkenningstoon/signaal op het moment van	Op het moment dat KCC agent een gesprek doorverbind (bij warm doorverbinden) aan 2 ^e lijn (backoffice), dient er

		doorverbinden. Deze functionaliteit maakt geen onderdeel uit van de beoogde oplossing. Kan dit specifieke onderdeel worden geschrapt?	een herkenningstoon te horen te zijn voor de backoffice medewerker. Dit zodat duidelijk is dat er een 'nieuwe' lijn (gesprek met KCC agent geëindigd, gesprek met klant live) actief is.
111.	PVE eis 103	Ten aanzien van bullit punt 1. oplossing van Inschrijver biedt gesprekken altijd aan op basis van longest idle. Eventueel wordt eerst gekeken naar skill level of kan naar specifieke groepen of subgroepen van medewerkers worden gerouteerd. Gevoelsmatig voldoet Inschrijver aan de verwachtingen van Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Dat bevestigt aanbestedende dienst.
112.	PVE eis 112	Dient deze eis te worden gelezen vanuit het Train de trainers principe?	Afhankelijk het materiaal dat ter beschikking wordt gegeven.
113.	PVE eis 112	De Quick Start Guide is niet in HTML beschikbaar maar in PDF. Kan de eis hierop worden aangepast?	PDF converteren naar HTML? Enkel akkoord als de Quick Start Guide geïntegreerd kan worden binnen ServicepleinOnline.
114.	PVE eis 112	Accepteert Opdrachtgever dat in voorkomende gevallen handleidingen en instructies in de Engelse taal zijn opgemaakt?	Nee, Alle handleiding en instructies dienen in het Nederlands te zijn (of te vertalen)
115.	PVE 118	De openingtijden van de helpdesk van Inschrijver zijn van 8:00 - 17:30 uur. Kan de SLA hierop worden aangepast?	Aanbestedende dienst is niet bereid om tijdens de contracterings periode te komen tot een definitieve SLA. Aanbestedende dienst verzoekt om in de tweede vragen ronden te komen met de specifieke SLA /KPI's te benoemen als mogelijk tegenvoorstel.
116.	PVE 118	Inschrijver maakt onderscheid tussen een Servicedesk die tijdens kantoor tijden open is en een Incidentendesk waar 24 uur per dag incidenten kunnen worden aangemeld. Dient Inschrijver de verwachtingen bij Servicedesk in deze context te lezen als Incidentendesk?	Dit is correct
117.	PVE 118	Inschrijver streven er ten alle tijde naar om kritische incidenten binnen 4 uur op te lossen. Servicelevels zijn ingericht ter bescherming van de voortgang van de bedrijfsvoering van klanten. Om hiervoor te kunnen zorgdragen heeft Inschrijver aan de hand van ervaring	Aanbestedende dienst is niet bereid om tijdens de contracterings periode te komen tot een definitieve SLA. Aanbestedende dienst verzoekt om in de tweede vragen ronden te komen met de specifieke SLA /KPI's te benoemen als mogelijk tegenvoorstel.

		en analyse servicelevels vastgesteld welke realistisch zijn, geborgd en in lijn met afhandelen van storingen met eventuele partners. Inschrijver en haar beoogde partner hebben hun organisatie en processen zodanig ingericht om deze dan ook te goed kunnen bewaken. Wanneer klanten wensen hiervan af te wijken, heeft dat invloed op deze ingerichte processen en daarmee dus ook invloed op de eventuele snelheid van afhandeling van incidenten. In lijn met eis 123 hanteert Inschrijver bij Major incidenten een oplostijd van 4 uur, bij medium 8 kantooruren en bij een low incident 40 kantooruren. Is Opdrachtgever bereid de SLA hierop aan te passen?	
118.	PVE eis 127	Inschrijver kan niet instemmen met deze eis. Het is te onduidelijk in welke situaties Opdrachtgever zich hierop kan beroepen. Er zal te alle tijden een mate flexibiliteit naar elkaar mogelijk moeten zijn zonder dreiging van financiële sancties. Of kan Inschrijver ook voor het bijstellen van gemaakte afspraken door toe doen van Opdrachtgever haar kosten tegen deze condities in rekening brengen?	Deze EIS komt te vervallen
119.	PVE eis 134	Een beheerportal zal beschikbaar zijn maar is niet bedoeld of ingericht om de SLA en DAP te beheren. Kan Opdrachtgever deze eis toelichten zodat de behoefte wellicht duidelijker wordt?	Het betreft hier niet het beheer van de SLA/DAP in de portal. De portal moet wel voldoen aan de gestelde eisen aan de SLA/DAP/PvE
120.	PVE eis 135	Inschrijver maakt onderscheid tussen een Servicedesk (Helpdesk) en een Incidentendesk. De Servicedesk is volledig op de hoogte van de contractuele afspraken met Opdrachtgever of heeft direct toegang tot deze informatie. De Incidentendesk van Inschrijver heeft kennis van zaken van de eigen dienstverlening maar zal op hoofdlijnen kennis hebben van specifieke klantsituaties. Zeker bij incidenten zal Opdrachtgever een rol vertegenwoordigen om de oorzaak zo snel	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

		mogelijk te identificeren. Accepteert Opdrachtgever deze nuance?	
121.	PVE eis 136	Inschrijver biedt een beheeromgeving aan met selfservice functionaliteiten zodat beheerders juist zelfstandig en plaats onafhankelijk het beheer kunnen verzorgen. Als deze eis gelezen dient te worden dat Inschrijver de best mogelijke ondersteuning dient te bieden aan de beheerders dan kan zij instemmen met de eis. Als deze eis gelezen dient te worden dat Inschrijver de beheer werkzaamheden van de Opdrachtgever dient uit te voeren dan kan zij hierin niet mee instemmen mits het prijzenblad hierop wordt aangepast. Kan Opdrachtgever toelichten wat haar zienswijze hierop is?	In Eigen beheer aanbestedende dienst: - Aanvragen en opzeggen van profielen en licenties - Administratieve werkzaamheden zoals naamswijzigingen - Wijzigen van een profiel - Gebruikersvragen - Storingsmeldingen worden door gebruikers gemeld bij het Serviceplein van de Gem. Ede. Daarna door de beheerder doorgezet naar servicedesk van de provider
122.	PVE eis 139	Communicatie rondom storingen geschiedt met de aanmelder van het incident. Eventuele communicatie met andere medewerkers anders dan de aanmelder berust bij Opdrachtgever. Inschrijver kan hier niet van afwijken in haar incidentmanagement processen. Kan Opdrachtgever de eis hierop aanpassen?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
123.	PVE tabblad Security invulsheet	Inschrijver ontvangt graag de bijbehorende bijlage Aansluitvoorwaarden.	De Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1.pdf zijn als bijlage aan deze nota van inlichtingen toegevoegd.
124.	Planning	Inschrijver werkt samen met een partner om tot een inschrijving te komen. Binnen de beschikbare tijd zijn zoveel mogelijk vragen geformuleerd gebaseerd op een beoogde oplossing richting. Het is echter niet uit te sluiten dat antwoorden van Opdrachtgever invloed hebben op deze oplossingsrichting en dat hieruit dat enkele nieuwe vragen kunnen ontstaan. Is Opdrachtgever bereid om ook nieuwe vragen te accepteren in de tweede vragenronde?	Enkel die vragen die het doen van een inschrijving in de weg staan.
125.	Verificatiedemo	Om de juiste verwachtingen bij Opdrachtgever te managen wenst Inschrijver het volgende te benoemen. Het is uitsluitend mogelijk om elementen van de	Aanbestedende dienst erkent dit en zal hier rekening mee houden.

		aangeboden oplossing te toetsen aan het programma van eisen die zonder migratie inspanningen kan worden verricht. Denk hierbij aan functionaliteiten die doormiddel van nader te implementeren koppelingen pas mogelijk zijn. Kan Opdrachtgever aangeven dat zij hier rekening mee houdt?	
126.	SROI	Het zuiver bepalen van de loonsom in deze aanbesteding is vrij lastig dan wel arbitrair. Is Opdrachtgever bereid haar verwachting te wijzigen naar 3% van de inschrijfsom? Daarmee is voor alle betrokkenen duidelijk om welk bedrag het gaat.	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
127.	PVE eis 77	De gemeente Ede is gezegend met een groot oppervlakte dat wordt aangemerkt als Natura 2000 gebied. Binnen dit gebied stelt Inschrijver vast dat zij (logischerwijs) niet aan deze norm kan voldoen omdat zij van overheidswege wordt beperkt om extra opstelpunten te plaatsen. Naar verwachting geldt dit ook voor andere providers. Dit heeft invloed in het behalen van de gestelde minimale normen in deze eis. Kan de eis daarom worden beoordeeld met uitsluiting van de oppervlakte van Natura 2000 binnen de gemeente Ede?	RDI richtlijnen hanteren. Het spreekt voor zich dat in Natura 2000 gebieden geen masten geplaatst kunnen worden.
128.	PVE eis 58	Deze eis kan niet volledig door Inschrijver worden ingevuld. De beoogde oplossing voorziet in een beheerdersapplicatie maar niet in het kunnen faciliteren van een network trace vanuit deze applicatie. Is Opdrachtgever dit deel te schrappen?	Netwerktrace kan als wens worden beschouwd. Wel dient de inschrijver te beschrijven hoe networkissues kunnen worden opgespoord zonder de mogelijkheid voor het maken van traces.
129.	PVE eis 60	De functionaliteit dat een beheerder op basis van tijdvakken de nummerpresentatie kan beïnvloeden wordt niet ondersteund. Inschrijver belegt dit bewust bij de eindgebruiker die vanuit een applicatie op het mobiele toestel of softphone kan instellen. Is Opdrachtgever bereid dit deel van de eis te laten vervallen?	De eis blijft gehandhaafd.
130.	Prijzenblad	De pricing van de te leveren componenten voor de gevraagde oplossing is inclusief SIP trunk naar de Telefonieoplossing. Is het daarmee dan toegestaan om	Aanbestedende dienst bevestigt dit.

		voor deze specifieke kosten een 0 Euro bedrag in te vullen?	
131.	Profielen	Wat wordt er met de E (Eis) bedoeld op regel 42 onder "Overige" bij Nummerplan en SIP Trunks?	We maken geen gebruik van SIP trunks
132.	Eis 53	De tekst suggereert dat hier een open antwoord dient te worden gegeven. Moet eis 53 daarom worden gelezen als een wens?	De EIS is dat u aangeeft wat de mogelijkheden zijn.
133.	Eis 84	Kan opdrachtgever merk/types en versie van Intercoms opgeven?	2N Helios
134.	Prijzenblad	Bij eis 65 wordt gesproken over 10GB maar het prijzenblad vermeld 5GB. Kan Opdrachtgever aangeven welke hoeveelheid leidend is?	Inhoud 10 GB is leidend
135.	Prijzenblad	De onder A vermelde gesprekskosten dienen als flat fee te worden opgenomen. Kan daarmee gesteld worden dat het spraakabonnement bij Vast Kosten dan ook gelezen dient te worden als Spraakabonnement NL en EU?	NL en EU is gelijk, ervanuit gaande dat Gem. Ede een abonnement heeft dat in EU geldig is.
136.	Aanbestedingsleidraad , Hoofdstuk 5.3 Kwalitatieve subgunningscriteria.	De totaal maximale korting klopt niet. Hier staat € 1.750.000 en moet opgeteld € 1.700.000 zijn. Kan aanbestedende dienst dit aanpassen?	Voor het beoordelen zal gebruik gemaakt worden van de maximale kortingen per gunningscriterium. De totale korting is dus maximaal € 1.700.000.-
137.	Programma van eisen, PVE. Eis 41 en 42.	Eis 41 en 42 staan dubbel in programma van eisen. Kan aanbestedende dienst dit aanpassen?	Kan gelezen worden als dezelfde eis. Omwille van eenduidige nummering wordt het programma van eisen niet aangepast.
138.	Programma van eisen , Security invulsheet 2.1.9.	Bij 5.3 staat, gebruik van e-mail. Kan aanbestedende dienst toelichten wat hier mee precies bedoeld wordt?	Zie Bijlage Nvl I - Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1.pdf
139.	Programma van eisen , Security invulsheet 2.1.9.	Bij 8.3 staat, uitsluiting RDP protocol. Kan aanbestedende dienst toelichten wat hier mee precies bedoeld wordt?	Zie Bijlage Nvl I - Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1.pdf
140.	Bijlage 2, Prijzenblad, invulformulier vast.	Bij de totale kosten voor 4 jaar staat een fout in de formule. Hier staat $=((H10+H19)*3+H25$ en aangezien het over een periode van 4 jaar gaat moet de formule $=((H10+H19)*4+H25$ zijn. Kan aanbestedende dienst dit aanpassen?	Bij deze nota van inlichtingen is een gecorrigeerd prijzenblad toegevoegd.

Nummer	Artikel	Tekstsuggesties/-voorstellen	Reactie
1.	Artikel 8.3	Wijzigen in: “De overeengekomen prijzen kunnen aangepast worden op de volgende gronden: 1. is per 1 juni van elk jaar gerechtigd de prijzen en tarieven te verhogen, volgens de CBS Consumentenprijsindex over de voorgaande periode 1 januari – 31 december; 2. indien de inkoopkosten voor Leverancier meer dan 5% stijgen als gevolg van stijgingen in de inkooprijzen voor hardware of als gevolg van stijging van de energieprijzen.” Vaste tarieven zijn in de huidige tijd niet meer redelijk. Kunt u instemmen met deze regeling?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.
2.	Artikel 15.4	Toevoegen: “Betaalde boetes komen in mindering op terzake van hetzelfde feit verschuldigde schadevergoeding.” Cumulatie van boete en schade is onredelijk. Daarnaast vraagt Leverancier zich in goede gemoede af of een boete BTW plichtig is. Het is immers geen dienst? Welke toegevoegde waarde wordt geleverd?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
3.	GIBIT 2023, Artikel 3 lid 2i)	Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
4.	GIBIT 2023, Artikel 3 lid 3	Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

		Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	
5.	GIBIT 2023, Artikel 16	Artikel 16 in zijn geheel vervangen door: 16.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 16.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 16.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 16.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 16.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade. 16.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

		functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 16.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel. 16.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden. Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?	
6.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.4.2 sub i)	Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.

7.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art. 5.6	"Inschrijver kan de eigendom van zaken pas over laten gaan, indien ook Opdrachtgever aan haar (betalings) verplichtingen heeft voldaan en niet al bij levering. Inschrijver stelt daarom voor de eerste zin van dit artikel als volgt aan te passen: " Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats bij Acceptatie door Opdrachtgever en na ontvangst van betaling van de factuur bij levering." Is deze aanpassing akkoord voor Opdrachtgever?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
8.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.9.2	Dit artikel gaat er vanuit dat ieder Gebrek wordt veroorzaakt door Inschrijver. In de praktijk kan de oorzaak uiteraard ook aan Opdrachtgever dan wel een derde partij onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden toegerekend. Is Opdrachtgever bereid dit artikel wederkerig te maken?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in, met een bewijslast voor opdrachtnemer.
9.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.9.5	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijding zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Aanbestedende dienst stelt het volgende voor: Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel in <i>merendeel</i> te wijten zijn aan het handelen van Leverancier.
10.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art. 12	Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Indien er sprake is van overmacht dan dient de leverancier dit aan te tonen.
11.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.16	Kan Opdrachtgever bevestigen dat artikel 16 van de GIBIT 2023 komt te vervallen, nu de aansprakelijkheids- en vrijwaringsverplichtingen van Partijen reeds zijn opgenomen in	De overeenkomst prevaleert boven de gestelde voorwaarden.

		artikel 15 van de Overeenkomst, welk artikel met voorrang geldt?	
12.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.18.4	Inschrijver wenst dit artikellid buiten toepassing te verklaren. Bij elke aanbesteding wordt de uiteindelijke inschrijving van Inschrijver afgestemd op de specifieke aanbestedingsstukken. In andere aanbestedingstrajecten, met andere aanbestedende diensten (waaronder mogelijk andere gemeenten of aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden) kunnen voor Inschrijver mogelijk andere voorwaarden acceptabel zijn, of niet. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Aanbestedende dienst volgt de redenering van gegadigde, echter staat deze de toepassing van het artikel niet in de weg. Het artikellid blijft gehandhaafd.
13.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.19.3	Inschrijver wenst de volgende toevoeging op te nemen ten aanzien van dit artikel: "De beperkingen ten aanzien van aansprakelijkheid zoals tussen Partijen overeengekomen in de Overeenkomst, zijn van overeenkomstige toepassing op dit artikel 19.3." Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
14.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.20	Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht. Inschrijver stelt voor om artikel 17 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: "Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen." Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

15.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.4	Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.	Aanbestedende dienst stemt hiermee in
16.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.9 jo 24.10	Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in. Per situatie zal aanbestedende dienst afwegen of alsnog een periode van herstel gegeven wordt.
17.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.11 sub v. en vi.	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.
18.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.11 sub ix.	Inschrijver wenst bij dit artikel - in lijn met artikel 2.87a Aw 2012 - de volgende toevoeging op te nemen: “Opdrachtgever zal niet overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst indien Leverancier toereikend bewijs aanlevert waaruit blijkt dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, als bedoeld in artikel 2.87a Aw 2012.” Gaat u daarmee akkoord?	Aanbestedende dienst stemt hier mee in.
19.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.24.12	Inschrijver verzoekt dit artikel 24.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet. Gaat u daarmee akkoord?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
20.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Art.28.1	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en	Aanbestedende dienst begrijpt de relatie niet tussen het voorbeeld van facturatie en onderhavige aanbesteding in relatie tot de AVG. Opdrachtgever is immers de enige die facturen zal ontvangen voor de geleverde dienstverlening. Aanbestedende dienst beschouwt opdrachtnemer als

		verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	verwerker voor het uitvoeren van de opdracht. Indien gegadigde dat anders ziet, dan ontvangt aanbestedende dienst graag een opdracht specifieke onderbouwing of voorbeeld(en).
21.	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 Hoofdstuk III Art.31 t/m 36	Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?	Deze artikelen blijven gehandhaafd voor het KCC deel van de opdracht.

Bijlagen:

- Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1
- Prijzenblad