

Nota van inlichtingen II - Telefonie met kenmerk I240700012 d.d. 28 november 2024

Vraagnr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Vraag en antwoord 90	Inschrijver heeft berekend dat het gemiddelde verbruik per aansluiting nog geen 3,2GB per abonnement (spraak abonnement en data-only) bedraagt, terwijl Opdrachtgever 10GB uitvraagt. Inschrijver verzoekt deze hoeveelheid te heroverwegen, aangezien 10GB de prijs van de voorstellen onnodig opdrijft. Dit is niet in het voordeel van Opdrachtgever. Inschrijver stelt daarom voor om 5GB aan te bieden. Stemt Opdrachtgever hiermee in?	De 10GB blijft gehandhaafd.
2.	Vraag en antwoord 31 en 91	Om de hoogte van de flat-fee voor vaste telefonie te kunnen berekenen, verzoekt Inschrijver nogmaals om een opgave van het gemiddelde vaste telefonie verkeer in Nederland per maand. Inschrijver ontvangt graag een opgave met minimaal de volgende informatie: - Aantal gesprekken naar vaste nummers - Aantal minuten naar vaste nummers - Aantal gesprekken naar mobiele nummers - Aantal minuten naar mobiele nummers Zonder deze informatie is het voor Inschrijver niet mogelijk een aanbod te kunnen doen.	Aan deze nota van inlichtingen zijn rapportages toegevoegd.
3.	Vraag en antwoord 18	Indien Opdrachtgever vasthoudt aan een hoeveelheid van 10GB per medewerker, dan verzoekt Inschrijver het prijzenblad overeenkomstig aan te passen.	Aan deze nota van inlichtingen is een nieuw prijzenblad toegevoegd.
4.	Vraag en antwoord 9	Inschrijver verzoekt uw antwoord te heroverwegen. Afschalen met 15% op jaarbasis en een initiële looptijd van 48 maanden met 4 maal één jaar verlengingsmogelijkheden is niet marktconform en geeft een onacceptabel en onaanvaardbaar risico voor Inschrijver, zie ook motivatie bij vraag 45. Inschrijver verzoekt nogmaals om een maximale afschaling van 25% van het gecontracteerde maandbedrag gedurende de looptijd van de overeenkomst, ten gevolge van groei of krimp.	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

		Enige uitzondering hierop zijn technology swaps en/of het KCC. Mocht Opdrachtgever meer af willen schalen, dan stelt Inschrijver zich flexibel op en treden partijen in overleg. Stemt Opdrachtgever hiermee in?	
5.	Vraag en antwoord 88	Inschrijver hanteert een functie hersteltijd bij een P1 van 4 klokuren met een norm van 80%. Bent u bereid dit aan te passen?	De prioriteiten en responsetijden worden als volgt gewijzigd: • Prio 1 (Calamiteit) Responsetijd <15 min. - Functiehersteltijd 3 klokuren • Prio 2 Responsetijd <15 min. - Functiehersteltijd 8 klokuren • Prio 3 Responsetijd <3 uur. - Functiehersteltijd 24 werkuren
6.	Vraag en antwoord 36	Opdrachtgever stelt dat Inschrijver vooraf inzage krijgt in de huidige gegevens. Inschrijver verzoekt vriendelijk om deze inzage ook op voorhand te ontvangen, zodat wij in staat zijn de hoogte van de flat-fee te bepalen en deze op te nemen in het prijzenblad. Kunt u deze verbruiksopgave bij de 2de Nota van Inlichtingen verschaffen? Zie vraag 2 voor de minimale gegevens.	Zie het antwoord op vraag 2.
7.	Vraag en antwoord 29, 31 en 131	Oplossing van Inschrijver gaat uit van een SIP trunk voor de ontsluiting van gesprekken naar het openbare telefonie netwerk. Om de capaciteit (= het aantal gelijktijdige gesprekken op één moment) te kunnen bepalen, verzoekt Inschrijver nogmaals op een opgave van het aantal telefonie kanalen voor het gelijktijdig aantal gesprekken?	Gemeente Ede maakt geen gebruik meer van SIP trunks. Spraakverkeer gaat over een datalijn (internet) en wordt afgewikkeld over de internetlijn van de gemeente Ede.
8.	Vraag en antwoord bij 52	Kan Opdrachtgever toelichten wat u bedoelt “met een provideroplossing waarbij het vaste nummer op mobiel uitkomt “o.b.v. “native dialer” (oude functionaliteit)” en dan met name “oude functionaliteit?”	U dient ‘(oude functionaliteit)’ te lezen als huidige functionaliteit. De functionaliteit die gevraagd wordt staat in de PvE.

9.	Vraag en antwoord bij 13, 14, 15, 50, 52, 56, 57, 58, 59. 63, 68, 69 en 79	Zowel in het Programma van Eisen als in de kwalitatieve gunningcriteria hint Opdrachtgever naar een MS Teams Calling oplossing. Dit wordt ook als zodanig geïnterpreteerd door verschillende potentiële inschrijvers. Opdrachtgever geeft aan dat deze beslissing nog niet genomen is, maar dat Opdrachtnemer tijdens de contractfase ondersteuning moet kunnen bieden naar Teams Calling. Kan Opdrachtgever aangeven hoe u dit voor ogen hebt en hoe verwacht u dat Opdrachtnemer hierop dient te anticiperen?	Het besluit om met Teams Phone/Calling te gaan werken is nog niet genomen. Mogelijke implementatie hiervan zal pas na een succesvolle M365 implementatie gebeuren, dus na 2026. Opdrachtgever zal opdrachtnemer tijdig informeren. Wij vragen uw aanbieding zo op te stellen dat een overgang naar Teams Phone / Calling binnnen de looptijd van het contract mogelijk is en aan te geven hoe u hierbij kunt ondersteunen. U mag er hierbij van uitgaan dat u de connectiviteit blijft leveren.
10.	Vraag en antwoord bij 13, 14, 15, 50, 52, 56, 57, 58, 59. 63, 68, 69 en 79	Zowel in het Programma van Eisen als in de kwalitatieve gunningcriteria hint Opdrachtgever naar een MS Teams Calling oplossing. Dit wordt ook als zodanig geïnterpreteerd door verschillende potentiële inschrijvers. Opdrachtgever geeft aan dat deze beslissing nog niet genomen is, maar dat Opdrachtnemer tijdens de contractfase ondersteuning moet kunnen bieden naar Teams Calling. Staat Opdrachtgever open om bij aanvang van de contractfase over te stappen naar Teams Calling en zo niet, kunt u dit dan motiveren?	Het besluit om met Teams Phone/Calling te gaan werken is nog niet genomen. Mogelijke implementatie hiervan zal pas na een succesvolle M365 implementatie gebeuren, dus na 2026. Opdrachtgever zal opdrachtnemer tijdig informeren. Wij vragen uw aanbieding zo op te stellen dat een overgang naar Teams Phone / Calling binnnen de looptijd van het contract mogelijk is en aan te geven hoe u hierbij kunt ondersteunen. U mag er hierbij van uitgaan dat u de connectiviteit blijft leveren.
11.	Vraag en antwoord bij 129	Indien u openstaat voor een aanbod o.b.v. Teams Calling verzoeken wij deze gerelateerde eis (60) te herzien c.q. om te zetten naar een wens. Stemt u hiermee in?	Zie het antwoord op vraag 10.
12.	Vraag en antwoord bij 8	Indien u openstaat voor een aanbod o.b.v. Teams Calling verzoeken wij deze gerelateerde eisen (eis 16 en 62) te herzien c.q. om te zetten naar een wens. Stemt u hiermee in?	Zie het antwoord op vraag 10.
13.	Vraag en antwoord bij 21	De inzet van bestaande Mitel toestellen op een nieuw telefonieplatform, is niet altijd mogelijk én beperkt aanzienlijk de keus voor een nieuw platform. Tevens geldt dat in het zeer schaarse geval dat dit wel mogelijk is, dit altijd inspanning vereist, onder andere voor upgraden van firmware. Het vervangen van toestellen geeft een veel ruimere platformkeus en/of kan goedkoper zijn dan het handhaven van bestaande Mitel toestellen. Dringend advies is dan ook om handhaving van Mitel toestellen als wens om te zetten.	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 Wat stelt de inschrijver voor als alternatief om te gebruiken voor deze apparaten? Benoem in het Plan van Aanpak het overnemen of vervangen van de toestellen, waarbij beiden opties vanuit perspectief van aanbestedende dienst acceptabel zijn.
14.	Vraag en antwoord bij 21	Op welke wijze kunnen wij de kosten voor vervanging dan wel aanpassing van de toestellen in het prijzenblad verwerken?	In dit stadium hoeft aanbestedende dienst deze prijzen niet te ontvangen.

15.	Vraag en antwoord bij 29, 33 en 34.	U geeft aan voor KCC: minimaal 25 ingelogde agenten. Het aantal Named users is 63+3. Uw antwoord suggereert dat het aantal van 25 ingelogde agenten, tijdens piekbelasting betreft. Is deze samenvatting correct?	Voor KCC, ja, max. 25 tot 30 ingelogde agenten.
16.	Vraag en antwoord bij 29, 33 en 34.	Graag vernemen wij het gemiddelde aantal ingelogde agenten, gespecificeerd per maand zodat wij een goed beeld krijgen om de best passende aanbidding samen te stellen.	Momenteel gemiddeld 25 actieve medewerkers per maand. Dat is de reden waarom dit als minimum is genoemd tijdens de vorige uitvraag.
17.	Vraag en antwoord bij 41	Uw antwoord verwijst naar zaakstelsysteem terwijl de vraag is gesteld over een kennisstelsysteem. Wat is juist?	Het kennisstelsysteem is geen onderdeel van de uitvraag. EIS vervalt.
18.	Vraag en antwoord bij 40 en 41	U geeft aan dat deze eisen vervallen. Hiermee loopt u het risico dat u een aanbidding krijgt en accepteert die mogelijk de benoemde koppelingen/integraties niet ondersteunt. Hierdoor kunt u deze mogelijkheid gedurende de gehele contracttermijn wellicht niet implementeren. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
19.	Vraag en antwoord bij 58	In artikel 1.6 van de aanbestedingsleidraad geeft u het volgende aan: <i>“Opdrachtgever wil de telefonie voor zowel KCC als de kantooromgeving als geheel aanbesteden. De totale oplossing bestaat uit mobiele telefonie (ongeveer 2100 (beschikbare nrs in nr.blokken) mobiele spraak/data abonnementen), vaste telefonie (connectiviteit) en een bereikbaarheidsfunctionaliteit (voor ongeveer 1500 medewerkers) die als één geheel functioneert. De oplossing dient als clouddienst te worden aangeboden. De totale oplossing wordt uitgevraagd inclusief projectmanagement voor implementatie en een SLA voor service / beheer gedurende de totale looptijd van het contract.”</i> Tegelijkertijd geeft u in uw antwoord aan: <i>“Gemeente Ede gaat er vanuit dat ze Teamcalling zelf implementeert. Aangeboden oplossing moet deze migratie ondersteunen. Het besluit om teamcalling te gaan gebruiken is nog niet genomen.”</i> Deze punten zijn tegenstrijdig met elkaar. Indien Inschrijver gedurende de gehele contractperiode de gecontracteerde diensten conform artikel 1.6 van de aanbestedingsleidraad afneemt dan zijn er 2 mogelijkheden denkbaar:	Het besluit om met Teams Phone/Calling te gaan werken is nog niet genomen. Mogelijke implementatie hiervan zal pas na een succesvolle M365 implementatie gebeuren, dus na 2026. Opdrachtgever zal opdrachtnemer tijdig informeren. Wij vragen uw aanbidding zo op te stellen dat een overgang naar Teams Phone / Calling binnens de looptijd van het contract mogelijk is en aan te geven hoe u hierbij kunt ondersteunen. U mag er hierbij van uitgaan dat u de connectiviteit blijft leveren. Wij kunnen ons voorstellen dat aanpassingen in contract en SLA nodig zijn bij een overgang naar Teams Phone / Calling en dat dit tot extra werkzaamheden leidt.

		1. indien Gemeente Ede een telefonie platform anders dan TeamsCalling contracteert, dan zal er gedurende de gehele contractperiode géén migratie naar TeamsCalling plaatsvinden, of; 2. er wordt direct en op basis van deze aanbesteding, een telefonie platform op basis van TeamsCalling gecontracteerd. De totale oplossing wordt gecontracteerd inclusief projectmanagement, implementatie en een SLA voor service / beheer gedurende de totale looptijd van het contract. Op welke wijze moeten wij uw uitvraag en totale beantwoording lezen? Zijn zowel voornoemde mogelijkheid 1 als 2 een optie? Graag duidelijkheid zodat wij de juiste aanbieding kunnen doen.	
20.	Vraag en antwoord bij 74	Betreffen dit de vaste Mitel 6867i toestellen?	Dat is correct.
21.	Vraag en antwoord bij 41	In aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 5.3.1., K1.2 wordt gevraagd om te beschrijven welke mogelijkheden er zijn ten aanzien van de integratie met een Kennissysteem zijn. Echter, deze eis is in de NvI, vraag 41 vervallen. Hoe gaat Gemeente Ede hier in de beoordeling mee om? Wordt hier, ondanks dat deze eis is vervallen, toch op beoordeelt?	Dit onderdeel vervalt uit de beoordeling.
20.	Uw toelichting "Nota van inlichtingen 2024-11-13-1"	Kunt u aangeven wanneer wij de nieuwe planning mogen verwachten?	Deze is opgenomen in het dashboard van TenderNed. Voor de volledigheid is de huidige planning aan deze nota van inlichtingen toegevoegd.
21.	Uw antwoord op vraag 7	Kunt u toelichten wat u bedoelt met "integrale" in de context van de SLA. En waar ligt de demarcatie tussen de aangeboden oplossing en uw bestaande infrastructuur?	1 SLA voor de gehele oplossing. De demarcatie ligt daar waar het programma van eisen stopt.
22.	Uw antwoord op vraag 11	Eis 40 heeft ons inziens betrekking op meerwerk. Meerwerk kan bijvoorbeeld ontstaan uit arbeid buiten de scope van een opdracht. Fixed fee heeft ons inziens betrekking op werkzaamheden binnen de scope van een opdracht. Is deze stelling juist en blijft daarmee eis 40 bestaan?	Dat is correct.

23.	Uw antwoord op vraag 13	Kunt u uw antwoord toelichten? Microsoft Teamscalling voorziet voor een gedeelte uw beoogde telefonievoorziening. De aanschaf van een "2de" cloud telefonie platform met deze functionaliteiten zou voor een gedeelte een onnodig investering zijn als u besluit gebruik te maken van Microsoft Teamscalling.	Wij nemen kennis van uw stelling/visie.
24.	Uw antwoord op vraag 14	Kunt u toelichten wat de aangeboden oplossing moet ondersteunen bij de eventuele migratie naar Microsoft Teams calling.	Op dit moment niet bekend. Zie het antwoord op vraag 9.
25.	Uw antwoord op vraag 15	Kun u toelichten welke Microsoft Teams licenties de gemeente Ede in het bezit heeft ten tijde van de beoogde looptijd van de telefonie uitvraag. Deze licentie is van invloed voor de aangeboden oplossing en integratie met Microsoft.	De huidige Microsoft Licenties hebben geen invloed op gevraagde oplossing. Uw inschrijving dient een totaal werkende telefonie oplossing te zijn.
26.	Uw antwoord op vraag 16	Kunt u het antwoord toelichten? Indien u geen voicemail op vaste nummers wordt verwacht beperkt u de bereikbaarheid op deze nummers. Het gebruik van alleen 06 nummers in het publieke domein rade wij ook af gezien het verschillende karakter van 06 en vast nummers zoals bijvoorbeeld +14 0318 , 0318680911, groepsnummers, etc.	Het gesprek op een vast nr. wordt aangeboden op een mobiel device. Op doorkies nummers van individuele medewerkers zit geen voicemail, deze vallen terug naar het KCC. De voicemail functionaliteit zit alleen achter het 06 nr.
27.	Uw antwoord op vraag 17	Welke waarde kent u toe indien de inschrijver voice naar tekst aanbiedt binnen de scope van de opdracht.	U kunt deze mogelijkheid meenemen in het pva dat onderdeel uitmaakt van de beoordeling.
28.	Uw antwoord op vraag 20	Kunt u een exacte opgave geven voor herinzet van toestellen. Dit is namelijk van invloed op de aangeboden licenties en bijbehorende prijs.	Zie antwoord op vraag 13. Het betreft 20 toestellen.
29.	Uw antwoord op vraag 23	In het kader van een SPoC-dienstverlening zijn wij benieuwd naar welke organisatie er wordt ingeschakeld bij een calamiteit. De bereikbaarheid van deze organisatie heeft namelijk ook invloed op de bereikbaarheid van gemeente Ede in deze situatie.	Gem. Ede schakelt door naar verschillende nrs.(gemeentes, GRIP, ect. afhankelijk van de calamiteit.
30.	Uw antwoord op vraag 28	U antwoord spreekt het antwoord bij 64 (integratie zaaksysteem) tegen, kunt u dit toelichten?	Koppeling met een Zaak- en Kenninssysteem zijn geen onderdeel van de uitvraag.

31.	Uw antwoord op vraag 29	Klopt het volgende? Uitgaande van uw antwoord en het aantal in het prijzenblad: 63 named agenten waarvan 25 concurrent. U geeft aan dat u +/- 500 gelijktijdige gesprekken voert. Het opgegeven aantal van 500 gelijktijdige gesprekken lijkt te hoog, aangezien vergelijkbare gemeente met 1.500 gebruikers doorgaans 100 tot 300 gesprekken ondersteunen op basis van gebruikelijke belprofielen en verkeersmodellen zoals Erlang. Klopt dit aantal? Bent u ervan bewust dat de huidige 10 Mbit lijn niet geschikt is voor het opgegeven aantal?	Het aantal gelijktijdige gesprekken kan worden bijgesteld naar 100 tot 300.
32.	Uw antwoord op vraag 31	Klopt u berekening? Het is namelijk niet mogelijk om 500 gelijktijdige gesprekken over een 10 Mbit internet lijn te voeren. Klopt het dat u huidige provider voor telefonie Odido is?	Het aantal gelijktijdige gesprekken kan worden bijgesteld naar 100 tot 300. De huidige provider is Odido.
33.	Uw antwoord op vraag 53	Behoort de vervanging van het Telecats systeem tot de scope van de opdracht?	Dit behoort niet tot de scope van de opdracht.
34.	Uw antwoord op vraag 55	Welke conferentie mogelijkheden bedoelt u? Audio, Video of beide? En hoe ziet u dit in relatie met Microsoft Teams?	Enkel audio.
35.	Uw antwoord op vraag 60	Indien inschrijver deze wensen kan invullen welke waarde kent u dan toe?	De wensen dienen in het plan van aanpak opgenomen te worden.
36.	Uw antwoord op vraag 61	Bedoelt u in het antwoord dat de huidige APP op het mobiele toestel is geïnstalleerd en dat deze APP gehandhaafd moet blijven? Voldoet een andere APP die aansluit op het PvE ook? U antwoord bepaalt of wij wel of niet schrijven.	De huidige oplossing is gebaseerd op de native dailer, waarbij de vast mobiel functionaliteit in het netwerk van Odido is geïntegreerd. Opdrachtgever staat open voor een andere oplossing/app.
37.	Uw antwoord op vraag 101	Maakt u momenteel al gebruik van een indoordekking oplossing? En zo ja, kan deze gebruikt worden voor de nieuwe aangeboden oplossing? Zo nee, om indoordekking aan te kunnen bieden is een onsite meting nodig om de oplossing met omvang te kunnen bepalen. Bent u zich dat bewust en op welke wijze kunnen wij een meting uitvoeren ruim voor het moment van een eventuele definitieve inschrijving?	Met de huidige oplossing is er indoor dekking in het raadhuis. Op verzoek kan er geschouwd worden. Gezien de planning dit z.s.m via TenderNed aan te geven.
38.	Uw antwoord op vraag 109	Kunt u uw antwoord verder toelichten? U beschrijft namelijk het proces van warm doorverbinden. Wij begrijpen niet wat u met "dieper" bedoelt.	U mag dieper lezen als <i>warm</i> .

39.	Uw antwoord op vraag 131	Kunt u uw antwoord verder toelichten? Een SIP trunk is de verbinding tussen de openbare infrastructuur en een communicatie platform zoals vermeld in uw prijzenblad bij "invulformulier vast" rij 15 en 16	Gemeente Ede maakt geen gebruik meer van SIP trunks. Spraakverkeer gaat over een datalijn (internet) van de gemeente Ede.		
40.	Bijlage 1, PVE, vraag 87	Gaat u ermee akkoord dat het communicatieplatform de beller de optie biedt om te kiezen dat het gesprek niet wordt opgenomen?	Dat ligt eraan wanneer deze optie wordt aangeboden en de aard/verloop van het gesprek. De agent moet ten alle tijden de mogelijkheid hebben het gesprek op te nemen. Rekening houdend met de AVG regels.		
41.	Bijlage 1, PVE, vraag 87	Wat bedoelt u met 'random'?	Willekeurig. Niet alle gesprekken mogen worden opgenomen volgens de AVG wet. Daar moet een telefooncentrale aan voldoen. Het systeem moet dus zelf random gesprekken selecteren die worden opgenomen.		
42.	Bijlage 1, PVE, vraag 51	Kunt u ons wat meer duidelijkheid verschaffen wat u bedoelt met "het moet mogelijk zijn om vanuit de KCC-Tool te kunnen koppelen met externe telefoonboeken (api koppelingen)"?	Het gaat hier om koppelen en synchroniseren. Het telefoonboek van de gemeente Ede dient ook beschikbaar te zijn voor de KCC oplossing		
43.	NVI1, Antwoord 85 NVI1; Bijlage1, PVE, vraag 123 SLA Parameters	Wij lichten ons ticketsysteem nader toe: Op hoofdlijnen verloopt de servicedesk ondersteuning en communicatie bij incidenten als volgt: • Incidenten kunnen worden ingelegd via onze service portal. Standaard vindt de communicatie plaats via ingelegde tickets en een specifiek ticketnummer, waardoor de tickets tussen collega's van onze Servicedesk overdraagbaar zijn. • Incidenten worden ingedeeld in vier categorieën: 'low', 'normal', 'high' en 'emergency'. Tickets worden doorgaans direct door ons opgepakt en afhankelijk van de prioriteit binnen de responstijd afgehandeld. De communicatie en terugkoppeling verloopt via het ticket, zodat de historie voor iedereen zichtbaar is. • Er is een escalatieprocedure voor incidenten die bijzondere aandacht nodig hebben. Incidenten worden in de volgende impactniveaus ingedeeld: <table><tr><td>Prioriteit melding</td><td>Impact</td></tr></table>	Prioriteit melding	Impact	Zie het antwoord op vraag 5.
Prioriteit melding	Impact				

		<table><tr><td>P1</td><td>Primaire processen functioneren (nagenoeg) niet (>50% van de organisatie)</td></tr><tr><td>P2</td><td>Primaire processen ondervinden op grotere schaal hinder (<50% van de organisatie)</td></tr><tr><td>P3</td><td>Primaire processen ondervinden op beperkte schaal hinder (enkele individuele incidenten van gelijke aard)</td></tr><tr><td>P4</td><td>Primaire processen ondervinden nagenoeg geen hinder (individuele incidenten)</td></tr></table> Inschrijver werkt met het TOPdesk ticketsysteem waartoe uw servicemedewerkers toegang krijgen.	P1	Primaire processen functioneren (nagenoeg) niet (>50% van de organisatie)	P2	Primaire processen ondervinden op grotere schaal hinder (<50% van de organisatie)	P3	Primaire processen ondervinden op beperkte schaal hinder (enkele individuele incidenten van gelijke aard)	P4	Primaire processen ondervinden nagenoeg geen hinder (individuele incidenten)	
P1	Primaire processen functioneren (nagenoeg) niet (>50% van de organisatie)										
P2	Primaire processen ondervinden op grotere schaal hinder (<50% van de organisatie)										
P3	Primaire processen ondervinden op beperkte schaal hinder (enkele individuele incidenten van gelijke aard)										
P4	Primaire processen ondervinden nagenoeg geen hinder (individuele incidenten)										
44.	NVI 1, antwoord 88; Bijlage 1, SLA_ parameters	Desgevraagd doen wij onderstaand tegenvoorstel aangaande de SLA parameters/KPI's: Responstijden In 100% van alle P1 en P2 gevallen; overige gevallen 90% P1: binnen 30 minuten P2 binnen 45 minuten P3: binnen 4 uur P4: binnen 48 uur Functioneel hersteltijden P1: 100% binnen 3 uur P2: 100% binnen 16 uur P3: 100% binnen 32 uur P4: binnen 10 werkdagen	Zie het antwoord op vraag 5.								
45.	Bijlage 1, tabblad “SLA parameters, Hoofdstuk release management”	U schrijft in Bijlage 1, PVE, eis 7 “Het is vereist dat geboden oplossing wordt aangeboden als een SaaS /Cloud dienst.” Het release management da bij een SaaS/ Cloud dient is dat deze op regelmatig basis geüpdatet wordt zodat u altijd verzekerd bent van up-to-date software. Gaat u ermee akkoord dat u ermee akkoord dat u niet met de meest recente software werkt?	Aanbestedende dienst stemt hier niet mee in.								

46.	NVI1 antwoord 17; Programma van Eisen, Tabblad PvE, Eis 53 en 74	Inschrijver kan niet voldoen aan voicemail-to-tekst. Wilt u deze eis omzetten in een wens?	De eis blijft gehandhaafd.
47.	PVE tablad security invulblad 2.1.9 eis 6.11	Worden hiermee twee omgevingen bedoeld of moet er een mogelijkheid worden gecreëerd waarbij configuraties getest kunnen worden.	Er dient een aparte acceptatie omgeving te zijn naast de productie omgeving.
48.	Bijlage 1 Programma van Eisen vraag 24 & 37	Hoe verhoudt deze clause zich tot de wettelijke eisen van redelijkheid en billijkheid in contractuele relaties? Wat gebeurt er als een wijziging in de leveringsvoorwaarden noodzakelijk is door overmacht of onvoorziene omstandigheden? Is er een standaardprocedure om dit op te lossen? Kunnen er situaties worden voorzien waarin Gemeente Ede redelijkerwijs verplicht is om een wijziging met een beperkte prijsverhoging te accepteren, bijvoorbeeld in geval van externe factoren zoals inflatie of andere verhoogde kosten? Denk hierbij aan bijvoorbeeld de voorgenomen prijsverhogingen van Microsoft. Op welke juridische gronden kan Gemeente Ede besluiten dat de prijs en/of levertijd onredelijk zijn, en hoe wordt deze beoordeling objectief gemaakt?	Bewijslast in deze ligt bij de opdrachtnemer. In het geval de lasten voor de leverancier aantoonbaar disproportioneel zijn en in het geval er aantoonbaar sprake is van een Force Majeur, zal Opdrachtnemer in overleg treden (initieëren) met Opdrachtgever om redelijkerwijs een oplossing te vinden.
49.	Bijlage 1 Programma van Eisen vraag 77,78,81	Gemeente Ede lijkt met deze eis te streven naar een bepaald niveau van netwerkdekking en -kwaliteit, wat begrijpelijk is gezien de behoefte aan betrouwbare communicatie- infrastructuur. Als de inschrijver echter niet zelf de provider is en afhankelijk is van een derde partij (de telecomprovider), kan het voor hem onmogelijk zijn om dergelijke garanties af te geven. Gezien wij als inschrijver niet zelf de netwerkprovider zijn maar afhankelijk zijn van externe telecomproviders, hoe verwacht Gemeente Ede dat wij garanties kunnen afgeven over aspecten die buiten onze directe controle vallen? Is Gemeente Ede bereid om deze eis te herzien in termen van 'streven naar' in plaats van 'garanderen'? Bijvoorbeeld door het	Aanbestedende dienst handhaaft deze eis.

		vereisen van een commitment om met een provider samen te werken die een bepaalde dekking nastreeft?	
50.	Vervolg op vraag 115	Om aansluiting te vinden met de eigen serviceorganisatie verzoekt Inschrijver om de openingstijden Helpdesk benoemd in de SLA te wijzigen van Werkdagen (ma t/m vr), 07:00 tot 22:00 uur naar Werkdagen (ma t/m vr), 07:00 tot 17:30 uur. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
51.	Vervolg op vraag 117	Om aansluiting te vinden met de eigen serviceorganisatie verzoekt Inschrijver de volgende aanpassing in de SLA over te nemen: Prio 1 (Calamiteit), Responsetijd 15 min. - Functiehersteltijd 4 klokuren Prio 2, Responsetijd 30 min. - Functiehersteltijd 8 werkuren Prio 3 (per mail), Responsetijd 60 min. - Functiehersteltijd 40 werkuren Is Opdrachtgever bereid deze aanpassingen over te nemen?	Zie het antwoord op vraag 5.
52.	Vervolg op vraag 5	Het voorstel van de vraagsteller bevat bedragen die ten aanzien van de beoogde jaarvergoeding een significantere verslechtering zijn ten opzichte van de GIBIT. Is Opdrachtgever bereid om in plaats van EUR 1.000.000 per gebeurtenis en EUR 2.000.000 per jaar de oorspronkelijke beperking te hanteren? Dat wil zeggen tot twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis en de totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen).	Dat is akkoord.

53.	Vervolg op vraag 117	De verwachtingen van Opdrachtgever ten aanzien van Changemanagement zijn haalbaar wanneer sprake is van standaard selfservice handelingen vanuit de beheerportal. Kan Opdrachtgever deze verwachtingen ook vanuit dit perspectief invullen? Indien niet, dan ziet Inschrijver graag een nuance bij een “Wijziging op bestaande aansluiting” omdat geen rekening wordt gehouden met de complexiteit van de wijziging wanneer deze niet als een standaard change kan worden beschouwd. Is Opdrachtgever bereid daarin mee te gaan?	Met de huidige inzichten kan aanbestedende dienst niet bepalen of al het change management past binnen de selfservice portal.
54.	Aansluitvoorwaarden Cloudgebaseerde Diensten 2.9.1	Inschrijver kan voor het belangrijkste deel aansluiting vinden bij deze voorwaarden. Het is echter niet mogelijk om onvoorwaardelijk op alle genoemde (deel)eisen ten aanzien van deze aansluitvoorwaarden in te stemmen. In welke mate accepteert Opdrachtgever dat enkele eisen niet of niet volledig kunnen worden nagekomen?	Aangezien niet is aangegeven om welke eisen het gaat, kan aanbestedende dienst hier geen antwoord op geven en blijven de eisen gehandhaafd.
55.	Prijzenblad	Het antwoord op vraag 134 lijkt niet verwerkt in het nieuwste prijzenblad waar nog 5GB staat opgenomen. Kunt u deze hierop aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 3.

Planning:

Activiteit	Data
Sluitingsdatum en –tijdstip indienen inschrijving, uiterlijk (via de kluis in TenderNed)	13 december 2024, 23:59 uur
Opening kluis TenderNed	Na sluitingstijdstip
Uitnodigen, in aanmerking komende, inschrijvers voor demonstraties, uiterlijk	20 december 2024
Demonstraties met sleutelfunctionarissen (zie hoofdstuk 5)	07 januari 2025
Uitslag beoordeling inschrijvingen en voorgenomen gunning, uiterlijk (via TenderNed) (daarna standstill 20 dagen),	15 januari 2025
Definitieve gunning vanaf (via TenderNed)	05 februari 2025
Afronden sluiten overeenkomst	z.s.m. na definitieve gunning.
Start uitvoering werkzaamheden	Zie programma van eisen (PvE).
Oplevering werkzaamheden	Zie programma van eisen (PvE).