



**Gemeente
Haarlem**



**Gemeente
Zandvoort**

Nota van Inlichtingen 2 bij: Vernieuwing Telefonie-omgeving 202538459
Gepubliceerd onder TenderNednummer TN 514208
dd. 25 april 2025

Ref. Nr.	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
192	1	Aanbestedingsleidraad, blz. 22, 4.4 Geschiktheidseis: Financieel 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. Accepteert Aanbestedende dienst de accountantsverklaring van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponeerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
193	1	Nvl 1 - Aangepaste planning	De beantwoording van vragen die in de 2e vragenronde worden gesteld, zijn cruciaal voor het vaststellen van het definitieve design en de aanbidding. De periode tussen het beschikbaar stellen van antwoorden in de 2e ronde van Nvl en de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving is echter zodanig kort dat dit de kwaliteit van de inschrijving aanzienlijk beïnvloed. Kunt u daarom de gestelde vragen in de 2e ronde, per omgaande (binnen max 2 werkdagen) beantwoorden? Zo nee, kunt u ermee instemmen dat de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving met 2 weken wordt verlengd?	De planning zal worden aangepast in TenderNed. Uiterste datum voor het indienen van een inschrijving is nu woensdag 14 mei 2025 om 17:00 uur.
194	1	Nvl 1 - Vraag/antwoord 28	U geeft aan dat de huidige SIP-trunk een dedicated glas SIP (IP) betreft, welke rechtstreeks is verbonden aan de Vodafone router. Dit concept vereist een hardware onderdeel (router) die niet past in de datacenters waar Cloud SBC's zijn geconnecteerd en op uw locatie geplaatst dient te worden. Van uw provider Vodafone is bekend dat zij een innovatie op de roadmap hebben staan waardoor deze router niet meer vereist wordt. Deze zou eind 2025 worden geïntroduceerd. Is aanbestedende dienst bereid om voor een relatief korte periode, een tijdelijke aanpassing in de architectuur toe te staan waarbij de router op klantlocatie komt te staan en waarvandaan de connectie met de Cloud SBC's gemaakt kan worden?	Aanbestedende dienst is bereid de voorgestelde tijdelijke situatie toe te staan en stelt hier de volgende voorwaarden aan: - De voorgestelde tijdelijke situatie duurt tot uiterlijk 1 april 2026. Daarna dient de geëiste definitieve situatie door Inschrijver gerealiseerd te zijn. - Inschrijver staat er voor in dat de voorgestelde tijdelijke situatie geen kwaliteitsverlies oplevert voor de in- en uitgaande telefoongesprekken. - De realisatie van de voorgestelde tijdelijke situatie en overgang naar de definitieve situatie is onderdeel van het project. - De kosten hiervan vallen dus ook binnen de éénmalige diensten (op Prijzenblad specificeren bij 'Overige diensten') en zijn dus geen meerwerk. - Indien Inschrijver gebruik maakt van deze voorgestelde tijdelijke oplossing, dan dient bij Gunningscriterium 2 'Ontwerp' aandacht besteed te worden aan zowel de voorgestelde tijdelijke als aan de definitieve oplossing.

195	1	NVI 1, regel 102Leidraad 2.8 Buiten scope	Aanbieder kan wel voorzien in de coördinatie en de daarmee gepaarde kosten van de verhuizing van de SIP trunk. Aanbieder kan echter geen offerte opvragen bij uw SIP provider, danwel order inschieten en de kosten opnemen voor de migratie van de Vodafone SIP trunk, daar aanbieder hierin geen (contractuele) partij is. Is de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst neemt de éénmalige kosten van de verhuizing, welke Vodafone berekent, voor haar rekening.
196	1	Nvi 1, regel 14 - Bijlage 4. Programma van Eisen 13 Onderhoud, support en SLA Eis nummer 1	Aanbieder kan niet garanderen dat de te gebruiken hardware (toestellen en headsets) gedurende de gehele initiële periode worden voorzien van reguliere en noodzakelijke (security) updates vanuit de hardware leverancier en/of Microsoft. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Indien dit niet mogelijk is dan dienen in ieder geval updates gegarandeerd te zijn t/m 2027. Zie vraag en antwoord 128.
197	1	Nvi-97	Uw antwoord start met negatie van het gestelde, maar bevestigt het vervolgens wel allemaal. Kunt u aangeven waar Inschrijver in de vraagstelling onjuist is?	Zie vernieuwde planning in TenderNed. Hierin is de laatste dag waarop bezwaar gemaakt kan worden donderdag 26 juni 2025.
198	1	Nvi-96	Wat als de derde Inschrijving (enzovoort en zo verder) ook niet voldoet?	De in het antwoord op vraag 96 benoemde procedure zal worden herhaald totdat er een winnaar is of totdat er geen inschrijving meer over zijn om de procedure op te herhalen. In dat laatste geval zal Aanbestedende Dienst op basis van de dan geldende situatie bepalen wat de beste vervolgstappen zijn.
199	1	Nvi-59	Het Programma van Eisen bevat 273 eisen en de PoC duurt 1,5 uur (13.30-15.00 uur). 1 - Dienen alle eisen te worden aangetoond in de van de PoC? 1a – Indien ja, acht Aanbestedende Dienst dat realistisch binnen de gestelde tijd? 1b – Indien nee, expliciet welke eisen dienen wel te worden aangetoond in de PoC?	De PoC heeft Aanbestedende dienst in de aangepaste planning verlengt naar 2 uur. 1. Nee, het gaat met name om de verificatie van de eisen welke gesteld zijn aan het Contact Center. 1a. Nvt 1b. Zoals in het antwoord op vraag 59 is aangegeven betreft de checklist een selectie van de eisen uit het PvE. De PoC zal zich met name richten op de verificatie of voldaan wordt aan de eisen voor de Contact Center-oplossing.
200	1	Nvi-53	Het opstellen en publiceren van een proces verbaal wordt evenmin verboden door de Aanbestedingswet. Vanuit het aanbestedingsbeginsel Transparantie is dit juist zeer wenselijk en derhalve het dringende verzoek aan Aanbestedende Dienst om wel een proces verbaal op te maken en ter beschikking te stellen aan Inschrijvers.	Opdrachtgever is altijd volledig transparant in de gunning-/afwijzingsbrieven waardoor zij deze keuze hebben gemaakt. Echter krijgt Opdrachtgever sterk de indruk dat deze inschrijver hier behoefte aan heeft en daarom zal Opdrachtgever voor deze aanbesteding een proces verbaal opstellen van de kluis opening op TenderNed.
201	1	Nvi-52	De beantwoording van de vraag is onvolledig. Volgaarne ontvangen wij nog antwoord op onderstaande vraag, waarbij Inschrijver zich het recht voorbehoud om over het antwoord nog een vervolgvraag te stellen, aangezien dat in de tweede ronde niet mogelijk was. In Aanbestedingsleidraad Vernieuwing Telefonie omgeving 28-02-2025 Versie 1.0, kenmerk 2025/38459 Paragraaf 6.6. fase 6 verificatie en afsluiten Overeenkomst blz. 32 geeft u tevens aan dat een Inschrijver tijdens de verificatiefase om andere redenen dan "ongeldigheid" kan afvallen. Aan welke andere redenen denkt de aanbestedende dienst dan concreet? Graag een nadere toelichting in deze ter verduidelijking.	Tijdens de verificatie kan worden vastgesteld of beide partijen de voorwaarden op dezelfde wijze geïnterpreteerd hebben. Essentiële wijzigingen zijn in deze fase niet toegestaan. Als tijdens het gesprek blijkt dat de inschrijver de voorwaarden op een andere manier geïnterpreteerd heeft kan deze afvallen. Dit geldt ook indien er onoverkomelijke bezwaren bij (een van de) partijen bestaan. Aanbestedende dienst kan niet uit eigen ervaring voorbeelden geven.

202	1	Nvl-52	<p>Uw antwoord stelt u dat in de verificatiefase de Inschrijver aan wie voorlopig gegund is mogelijk "nog bepaalde aanpassingen moet doen in zijn voorstel". Hierbij dient benadrukt te worden dat hierin geen onderscheid gemaakt kan worden tussen essentiële en niet-essentiële wijzigingen, voor zover daar al een onderscheid in te maken is binnen de context van deze aanbesteding. Zowel Aanbestedende Dienst als alle goed geïnformeerde en oplettende Gegadigden weten dat dit binnen de aanbestedingswetgeving absoluut niet geoorloofd is.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat Inschrijvingen na indienen niet meer gewijzigd (mogen) worden?</p>	<p>De Aanbestedende dienst is bekend met wat wel en niet is toegestaan binnen een Europese aanbesteding met betrekking tot het doen van aanpassingen. Tijdens de verificatiefase kan worden vastgesteld of beide partijen de contractuele voorwaarden op dezelfde wijze geïnterpreteerd hebben of dat er, ondanks het eerder stellen van vragen in de Nvl's nog een toelichting noodzakelijk is op de afspraken. Uiteraard zorgt de Aanbestedende dienst hierbij dat een gelijk speelveld tussen aanbieders behouden blijft. De inschrijving kan niet meer worden aangepast.</p>
203	1	Nvl1, antwoord op vraag 58	<p>"Waarbij Aanbestedende dienst akkoord gaat dat Opdrachtnemer spoedonderhoud, na afstemming met Aanbestedende Dienst, zo snel mogelijk kan inplannen."</p> <p>Bij spoedonderhoud is het juist zo dat Opdrachtnemer meteen de acties uitvoert om eventuele stress en dergelijke te voorkomen en/of op te lossen. Afstemming is hierbij niet mogelijk. Zoals benoemd, neemt Opdrachtnemer wel initiatief door het spoedonderhoud direct aan Opdrachtgever te melden per mail. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?</p>	<p>Aanbestedende dienst heeft te maken met telefonische dienstverlening aan burgers en ondernemers, waarbij onderbreking van de dienstverlening gecommuniceerd dient te worden, ook, voor zover mogelijk, bij spoed onderhoud.</p> <p>Aanbestedende dienst zal bij het vaststellen van de definitieve SLA hier nadere afspraken overmaken met Opdrachtnemer.</p>
204	1	Planning	<p>1. In de eerste vragenronde zijn 190 vragen gesteld door verschillende Gegadigden. De ervaring leert dat de tweede vragenronde minimaal 25% van dat aantal vragen oplevert, in dit geval circa 50 vragen met antwoord in de tweede Nvl. De impact daarvan moet allemaal op de juiste zorgvuldige wijze in de inschrijvingen worden verwerkt.</p> <p>2. De publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen staat gepland op vrijdag 25 april, zonder uiterlijk tijdstip. Dat is in de week na Pasen, waardoor er een dag voor de beantwoording van de vragen door Aanbestedende Dienst wegvalt. Het is daarmee niet onaannemelijk dat de tweede Nvl pas in de middag gepubliceerd wordt, waardoor de impact daarvan op de Inschrijvingen pas vanaf maandag 28 april kan worden beoordeeld.</p> <p>3. De Meivakantie is dit jaar van 26 april tot en met 4 mei. Dat is precies de week na de publicatie van de Nota van Inlichtingen. Voor de kwaliteit van de Inschrijvingen die Aanbestedende Dienst van alle Inschrijvers ontvangt, is het preferabel rekening te houden met aangepaste bezetting bij Inschrijvers in deze periode.</p> <p>Op basis van bovenstaande acht Inschrijver het redelijk, billijk en proportioneel dat Aanbestedende Dienst het uiterste moment van indienen van de Inschrijvingen verplaatst naar vrijdag 16 mei 2025 om 12:00 uur. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?</p>	<p>Zie de beantwoording van vraag 193.</p>
205	1	Planning	<p>In de planning zoals opgenomen in het document 'Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving v1.1.pdf' staat het 'Beschikbaar stellen nota van inlichtingen (2de ronde)' op vrijdag 25 april 2025. De 'Uiterste inleverdatum van de Inschrijvingen' staat in dezelfde planning op dinsdag 6 mei 2025 om 12:00 uur. Dit is echter niet in lijn met de Richtlijn 2014/24/EU en de Aanbestedingswet 2012. In Verordening 1182/71/EG is immers bepaald dat wanneer de laatste dag van een termijn valt op een feestdag of een zaterdag of zondag, de termijn afloopt op de volgende werkdag om 24:00 uur. Dat houdt in dat in de planning van deze aanbesteding donderdag 12 mei geldt als dag 0 en dat maandag 5 mei de laatste dag van de van de termijn van 10 dagen is. Aangezien dit een nationale feestdag betreft (zie ook: https://haarlem.nl/onze-openingsdagen-op-en-rond-pasen-en-pinksteren), eindigt de termijn op dinsdag 6 mei 24:00 uur en kan woensdag 7 mei als vroegste datum dienen voor de Uiterste inleverdatum Inschrijvingen.</p> <p>Kan Aanbestedende Dienst Uiterste inleverdatum Inschrijvingen verplaatsen naar woensdag 7 mei 2025 12:00 uur?</p>	<p>Zie de beantwoording van vraag 193.</p>

206	1	Licenties 7.1	In de eis wordt gesteld dat de opdrachtgever de mogelijkheid moet hebben om het aantal benodigde licenties van de Contact Center-applicatie zowel op- als af te schalen. Voor het opstellen van een financieel solide business case willen wij graag verduidelijking vragen over de mate van afschaling. Is het voor opdrachtgever acceptabel dat het aantal licenties met maximaal 20% per contractjaar kan worden afgeschaald, mits dit vooraf wordt aangekondigd?	Aanbestedende dienst gaat akkoord dat het aantal licenties per contractjaar met maximaal 20% kan worden afgeschaald.
207	1	Aanbestedingsleidraad Vernieuwing Telefonie omgeving 28-02-2025 Versie 1.0, kenmerk 2025/38459 Paragraaf 6.6 Proof of Concept blz. 32	In de antwoorden in Nota van Inlichtingen 1 nummer 23, 51 en 59 wordt de vraag over welke concrete criteria worden gebruikt voor de PoC niet beantwoord. Aanbestedende Dienst geeft aan dat de checklijst met de voorlopige winnaar zal worden gedeeld voor dat de PoC gaat plaatsvinden. In het kader van uw verplichting als Aanbestedende Dienst om zorg te dragen voor een gelijk speelveld en transparant handelen, is vereist dat deze informatie vooraf beschikbaar wordt gesteld. Derhalve het dringende verzoek de checklijst voor de PoC bij de tweede Nota van Inlichtingen te publiceren, zodat Inschrijvers weten waarop zij in de PoC getoetst worden.	Zoals in het antwoord op vraag 59 is aangegeven betreft de checklist een selectie van de eisen uit het PvE. Het PvE is al gepubliceerd. De PoC zal zich met name richten op de verificatie of voldaan wordt aan de eisen voor de Contact Center-oplossing.
208	1	Architectuur en ontwerp 3.18	Opdrachtnemer heeft geen verantwoordelijkheid voor de werkplek van Aanbestedende Dienst en kan geen support geven op VDI werkplekken. De acceptatie van de oplossing wordt uitgevoerd op een niet-virtualiseerde werkplek. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Aanbestedende dienst vraagt geen support op VDI-werkplekken, maar vraagt wel te voldoen aan eis 3.18.
209	1	Derde vragenronde	Gezien het aantal vragen dat gesteld is bij de eerste Nvl zou de Inschrijver graag een derde vragenronde willen om een goed uitgewerkt voorstel te kunnen aanbieden. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
210	1	Session Border Controller-clouddienst 30.3	In de eerst Nvl gaat de Aanbestedende dienst niet akkoord met de oplossing om een nieuwe SBC te implementeren bij de nieuwe SIP leverancier. Met het antwoord wat op deze vraag wordt gegeven sluit de Aanbestedende dienst de drie telecombédrijven in Nederland uit. De in de eerste vragenronde voorgestelde oplossing is reeel. Kan Aanbestedende Dienst dit alsnog toestaan?	Aanbestedende dienst kan zich niet vinden in de wijze waarop Inschrijver zaken voorstelt. Zoals in de leidraad is vermeld, is de levering van een SIP-trunk buiten scope van de Opdracht (par. 2.8). Aanbestedende dienst wenst de huidige nog lopende overeenkomst van haar SIP-trunk te respecteren en dus is de levering van een SIP-trunk buiten scope. Daarmee sluit Aanbestedende dienst geen partijen uit. Zie ook de beantwoording van vraag 194.

211	1	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 7 Gunningscriteria	<p>Hoofdstuk 7.1 zegt: "... De gunningscriteria 1 t/m 4 mogen in totaal maximaal 18 pagina's bevatten, enkelzijdig, lettergrootte 10, regelafstand 1, exclusief planning in de vorm van een Gantt Chart en concept SLA, maar inclusief een optioneel voorblad en inhoudsopgave..."</p> <p>De minimaal te beschrijven punten voor deze vier te beschrijven gunningscriteria omvat drie pagina's (pag. 36 t/m 39 van de Aanbestedingsleidraad.</p> <p>Inschrijver is op voorhand van mening dat het omschrijven van gevraagde vier beschrijvingen (Projectplan, Ontwerp, Flexibele schil meldkamer Handhaving en Piketnummers), met tenminste een beschrijving van de grote hoeveelheid vereiste punten in maximaal 18 pagina's onmogelijk is. Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's.</p> <p>Dringend verzoek: Kan Aanbestedende Dienst (AD) akkoord gaan met een beschrijving van gevraagde gunningscriteria, in een document/documenten van maximaal totaal 30 pagina's, excl. voorblad en inhoudsopgave, Gantt Chart en concept SLA?</p> <p>Inschrijver zal inspanningen doen om het aantal pagina's zo beperkt mogelijk te houden.</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord en houdt vast aan de beantwoording van vraag 72 waarin voorblad en inhoudsopgave buiten de 18 pagina's vallen.
212	1	PvE Eis 17.19	<p>Eis 17.19: "De definitie van (sub)categorieën is gekoppeld aan een callflow. Voor iedere callflow dienen dus andere (sub)categorieën te kunnen worden gedefinieerd."</p> <p>Kan AD verder toelichten wat er bedoeld wordt met (sub)categorieën?</p>	<p>Een categorie wordt ook wel wrap up-code of classificatie genoemd. Het betreft een soort label wat een Contact Center-agent na afhandeling van een telefoongesprek of email aan het item kan toewijzen, zodat hier later rapportages van gemaakt kunnen worden. Per callflow moeten specifieke (sub)categorieën beschikbaar zijn, zodat het KCC over andere (sub)categorieën kan beschikken als de meldkamer Handhaving. Voorbeelden voor hoofd- en subcategorieën; een telefoongesprek ging over een vastzittende klep van een afvalcontainer. De agent registreert als hoofdcategorie Afval en als subcategorie Afvalcontainer.</p> <p>Een mail ging over een kapvergunning van een boom. De mail kan het KCC zelf beantwoorden namens de afdeling VTH (vergunningen, toezicht en handhaving). De Contact Center-agent registreert als hoofdcategorie VTH en als subcategorie Kapvergunning.</p>
213	1	PvE Eis 20.1	<p>Eis 20.1: "Opdrachtgever kan de gegevens voor historische rapportages via Olikview automatisch via een koppeling 1x per dag na werktijd ophalen."</p> <p>De beoogde oplossing voorziet in het koppelen van systemen d.m.v. Rest-API's. SOAP wordt niet ondersteund door de beoogde oplossing. Voorziet opdrachtgever in een integratie service welke een vertaalslag kan maken tussen beide technieken?</p>	<p>De oplossing dient te voorzien in koppelvlakken op basis van REST-API of SOAP. REST-API voldoet dus aan de eis van de Aanbestedende dienst.</p> <p>Aanbestedende dienst beschikt over een middle ware-oplossing waarmee de koppeling gerealiseerd wordt.</p>
214	1	PvE Eis 20.4	<p>Eis 20.4: "Opdrachtgever kan t.b.v. het KCC en op basis van de geselecteerde gegevens rapportages maken welke inzicht geven per gemeente, telefoonnummer (14023, 023-5115115 etc.), gekozen menuoptie en/of geregistreerde (sub)categorie."</p> <p>Kan AD verder toelichten wat er bedoel wordt met (sub)categorieën?</p>	Zie antwoord op vraag 212.

215	1	Eis 21.8	<p>Eis 21.8: "Opdrachtgever kan binnen de Contact Center-applicatie rapportages maken van aantallen binnengekomen en afgehandelde mails, per gemeente, per geregistreerde hoofdcategorie en subcategorie, weergegeven per uur, dag, week en/of maand."</p> <p>De beoogde oplossing biedt de mogelijkheid om data in te zien op een interval van een half uur, dag(en), week(en), maand(en). Dus geen hele uren. Is dat akkoord voor AD?</p>	Aanbestedende dienst is akkoord.
216	1	PvE Eis 21.9	<p>Eis 21.9: "Opdrachtgever kan binnen de eigen BI-applicatie Olikview van opdrachtgever rapportages maken van aantallen binnengekomen en afgehandelde mails, per gemeente, per geregistreerde hoofdcategorie en subcategorie, weergegeven per uur, dag, week en/of maand. Opdrachtnemer levert via de Olikview-koppeling de benodigde gegevens hiervoor aan."</p> <p>BI-applicatie Olikview heeft de mogelijkheid om middels de Rest-API's van de aangeboden oplossing de benodigde informatie op te vragen. Gaat AD akkoord met voorgestelde werkwijze?</p>	<p>Als Inschrijver kan koppelen op basis van REST API dan voldoet Inschrijver aan eis 3.15.</p> <p>Olikview is echter een intern systeem van Aanbestedende dienst en de koppeling zal dan ook altijd via de middleware-oplossing van Aanbestedende dienst gerealiseerd worden.</p>
217	1	VDI-desktops en realtime applicaties zoals bijv. MS Teams (Phone)	<p>Bijlage 2 zegt in 2.11: "De standaard werkplek bestaat uit een combinatie van laptops met Windows 11 en virtuele Windows 10-desktops via VMware Horizon. Lokaal op de laptop draaien Office 365-applicaties inclusief Microsoft Teams. ..."</p> <p>Eis 3.18: zegt "De client-applicatie moet voor de medewerkers op Windows 10 en hoger én Non-persistent VDI desktops (VMware Instant Clone met Windows 10 en hoger) kunnen werken. Opdrachtgever draagt zorg voor Microsoft Teams media optimization."</p> <p>Gebruik van Virtual Desktop Infrastructure (VDI), (w.o. Citrix, MS Azure Virtual Desktop, VMware Horizon) en real-time applicaties draaien onder VDI, zoals Teams / Teams Phone en KCC applicaties, zijn vaak niet "elkaars beste vrienden".</p> <p>Enige uitdagingen en (functionele) beperkingen bij gebruik van real-time applicaties zoals MS Teams (Phone) onder VDI zijn o.a. beschreven door Microsoft op de url: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/vdi-2</p> <p>Is Aanbestedende dienst zich hiervan bewust?</p> <p>Hoe ziet de roadmap eruit voor de werkplekken met virtuele Windows 10-desktops via VMware Horizon?</p>	<p>Aanbestedende dienst is zich hiervan bewust.</p> <p>Dit is ook de reden dat één van de activiteiten uit de opdracht is; "In samenwerking met Opdrachtgever de meest optimale wijze voor de betreffende medewerker bepalen waarop de Contact Center-applicatie i.c.m. PC/laptop, virtuele desktop, headset en telefoon kan worden gebruikt."</p> <p>In de huidige situatie is het zo dat (nog) een behoorlijk deel van de (legacy) applicaties alleen binnen VDI beschikbaar is. Tegelijkertijd heeft Aanbestedende dienst ook gekozen voor een werkplek-concept met laptops en dockingstations, waarbij thin clients zijn vervangen. Er bestaat dus een hybride situatie van Fat-client en VDI. Deze zal zeker nog jaren bestaan, waarbij ook de virtuele desktop zal migreren naar Windows 11. Daarnaast oriënteert Aanbestedende dienst zich op een transitie richting cloud.</p>

218	1	Planning Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen	<p>De planning zegt:</p> <p>Vragenronde 2 Bekendmaken Nvl op 25 april 2025 (week 17)</p> <p>Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen op 6 mei 2025 om 12:00 uur (begin week 19)</p> <p>Week 18 is mei vakantie.</p> <p>De offerteaanvraag omvat een voor Aanbestedende dienst bedrijfs-kritisch systeem en een omvangrijk traject.</p> <p>I.v.m. de vakantieperiode van onze betrokken consultants in week 18 en het nastreven van absolute kwaliteit, hierbij het dringende verzoek om de uiterste datum voor inlevering van inschrijvingen te wijzigen naar dinsdag 20 mei 2025 23:59 uur.</p>	Zie de beantwoording van vraag 193.
219	1	Projectscope / Prijzenblad	<p>Kan AD aangeven hoeveel gebruikers per organisatie (gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort) gaan bellen met MS Teams Phone in de nieuwe situatie?</p> <p>Hoeveel gebruikers (bijv. gebruikers waarvoor het voldoende is dat deze alleen op 06-nr. bereikbaar zijn) gebruiken wel MS Teams maar zonder de de Teams Phone Standaard licentie in de nieuwe situatie per organisatie?</p>	<p>Zoals in par. 2.1 van de leidraad is aangegeven is de inschatting dat maximaal 350 medewerkers Teams Phone System gaan gebruiken.</p> <p>De rest van de medewerkers (in- en extern) gebruikt alleen Teams.</p>
220	1	Microsoft licenties	<p>Bijlage 2.12 Microsoft Teams ".. De omgeving kent ruim 2000 gebruikers met een Teams-licentie. .."</p> <p>Welke/hoeveel MS Licenties heeft AD beschikbaar voor de nieuwe situatie (bijv. E3 met Phone Standaard add-on of E5)?</p>	<p>Aanbestedende dienst gebruikt E5-licenties voor haar medewerkers.</p> <p>Het is beleid van Aanbestedende dienst om alleen medewerkers welke 'vaste telefoon-functionaliteit' nodig hebben de Teams Phone System-functionaliteit toe te wijzen; standaard mobiel tenzij.</p> <p>N.B. levering van Microsoft-licenties is buiten scope van de opdracht.</p>
221	1	PvE Eis 30.2	<p>PvE Eis 30.2: "De Session Border Controller moet aan een SIP-trunk van de huidige telefonieprovider VodafoneZiggo koppelen."</p> <p>De praktijk leert dat als organisatie met Microsoft Teams gaan bellen, intern en in de keten, er vaak significant minder netlijnen nodig zijn dan in de voorgaande situatie. Veel communicatiesessies gaan met gebruik van Microsoft Teams namelijk niet meer via de netlijnen, maar over het Internet.</p> <p>Is het akkoord dat Inschrijver een initiële capaciteit hanteert op de SBC van 100 gelijktijdige spraakkanalen naar de SIP-trunk van Vodafone?</p> <p>Deze capaciteit is gedurende de looptijd van de overeenkomst onbeperk af- en op te schalen m.b.t. het aantal gelijktijdige kanalen. Inschrijver rapporteert periodiek de piekbelasting hiervan aan AD.</p>	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord dat de capaciteit initieel 100 gelijktijdige spraakkanalen naar de SIP-trunk van Vodafone biedt als Inschrijver dit zonder meerkosten kan ophogen naar 120 (maximale capaciteit SIP-trunk).</p> <p>Het betreft hier dus externe spraakkanalen, in- en uitgaand.</p>
222	1		<p>Nvl 1 vraag/antwoord 62 gaat in op het aantal contact center gebruikers. Het antwoord op vraag 62 geeft aan: 50 named users als commitment voor minimale afname, op basis waarvan eventueel minderverbruik niet verrekend zal worden. Wellicht bedoelt u hier 50 concurrent users in lijn met het prijzenblad? Indien dat niet zo is wat is dan de minimum commit voor concurrent users voor de gehele initiële contractduur?</p>	<p>Vermoedelijk bedoelt Inschrijver hier vraag/antwoord 21 en niet 62.</p> <p>De commitment van 50 geldt voor minimale afname named user licenties. In het prijzenblad blijft de uitvraag op 70 named users staan en voor concurrent use op 50.</p> <p>Als minimale commitment voor concurrent use geeft Aanbestedende dienst 35 af.</p>

**** einde*****