



**Gemeente
Haarlem**



**Gemeente
Zandvoort**

Nota van Inlichtingen 1 bij: 202538459
Gepubliceerd onder TenderNednummer TN 514208
dd. 3 april 2025

Onderstaande bijlagen zijn toegevoegd aan de beantwoording en vervangen voorgaande versies.
Waar mogelijk zijn de wijzigingen herkenbaar in de documenten aangegeven.

- Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving v1.1
- Bijlage 4. Programma van Eisen v1.1
- Bijlage 5. Concept Overeenkomst v1.1
- Bijlage 7. Prijzenblad v1.1
- Bijlage 8. Concept Wachtkamervereenkomst v1.1

Ref. Nr.	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	1	Eis 1.2	Aanbesteder schrijft hier "De Contact Center-applicatie legt geen beperkingen aan Opdrachtgever op in het aantal te configureren en gelijktijdig te gebruiken callflows, menu's, wachtrijen, (realtime)rapportages, audiobandjes etc." Kan aanbesteder dit expliciet omschrijven wat hier gewenst. Aanbieder biedt onbeperkt aantal ingangen en callflows voor het Contact Center . Is dit akkoord?	De Aanbestedende dienst wil net als in haar huidige systeem vrij zijn om een extra callflow, rapportage etc. aan te maken zonder dat hier extra kosten voor in rekening worden gebracht. In de dynamische omgeving waarin Aanbestedende dienst werkt moet er soms snel een telefonische dienst worden gerealiseerd, b.v. opvang van vluchtelingen uit Oekraïne of een evenement. Dit moet zonder meerkosten mogelijk zijn. Als het systeem van Inschrijver hier geen beperkingen voor kent dan is het akkoord.
2	1	Paragraaf 6.4 Fase 4	In hoofdstuk 6 paragraaf 4 van de aanbestedingsleidraad geeft u het volgende aan: Indien partijen gelijk eindigen geeft het totaal aantal punten op gunningscriterium 4, de doorslag. In de criteria wordt echter geen nummering toegepast. Kunt u voor de zekerheid aangeven welke criterium u hier bedoelt?	De Aanbestedende dienst bedoelt hiermee gunningscriterium 4: Piketnummers.
3	1	paragraaf 2.1.2	In paragraaf 2.1.2 wordt aangegeven dat de implementatie van de automatische uitwisseling van het dagelijkse gegevensbestand t.b.v. klanttevredenheidsonderzoek (KTO) tussen de Contact Center-applicatie en het KTO-dashboard van de firma KCM een mogelijk toekomstige opdracht is. In paragraaf 2.3.3 over voorbereiden, configuratie wordt echter het volgende opgenomen: In samenwerking met Opdrachtgever de gegevensuitwisseling met de firma KCM t.b.v. het KlantTevredenheidsOnderzoek vormgeven en waar mogelijk optimaliseren. Zit dit nu wel of niet in de initiële opdracht?	In de opdracht moet minimaal de huidige gegevensuitwisseling met KCM weer worden gerealiseerd. Bij iedere gegevensuitwisseling moet het team Kwaliteit van Aanbestedende dienst nu echter wat handelingen uitvoeren om het gegevensbestand beschikbaar te maken voor KCM. Aanbestedende dienst ziet graag dat deze handmatige handelingen worden verminderd.
4	1	Paragraaf 2.3.1 Levering	In Paragraaf 2.3.1 staat het volgende: Labelen geleverde apparatuur met nummersticker van Opdrachtgever. In paragraaf 2.3.5 staat hierover dan het volgende: Het vervangen van oude Mitel-toestellen door nieuwe toestellen zal Opdrachtgever uitvoeren. Kunt u specifiek aangeven wat u exact verwacht m.b.t. labelen van apparatuur?	Opdrachtnemer dient de geleverde toestellen uit te pakken en te voorzien van een nummersticker van Aanbestedende dienst. Hierna dient het toestel samen met andere gegevens waaronder het nummer van de sticker te worden geregistreerd in bijgeleverde CMDB-spreadsheet (zie Bijlage 3).

5	1	Paragraaf 2.2.12 Acceptatie van de testopstelling	Wat bedoelt opdrachtgever specifiek met de "complete testopstelling"? Doel is acceptatie van de complete testopstelling, review van opgeleverde documentatie incl. detailontwerp, controle/test van de hardening. De testopstelling wordt binnen de productie-omgeving opgebouwd. Na acceptatie zal naar deze omgeving worden gemigreerd.	De Aanbestedende dienst gaat voor de migratie het complete systeem, wat op basis van de gemaakte ontwerpen gerealiseerd is, onderwerpen aan een acceptatietest. Dit ingerichte systeem wordt gezien als de 'complete testopstelling'.
6	1	Eis 3.4	Aanbieder heeft voor het opslaan van de CDR (Call Detail records) gegevens een SQL server nodig. Kan aanbieder ervan uitgaan dat de Aanbesteder deze ter beschikking stelt?	De Aanbestedende dienst zal geen SQL Server beschikbaar stellen, maar kan wel binnen haar eigen Azure-tenant een SQL-service aanbieden. Aanbestedende dienst verwijst naar eis 3.4; 'De database van de Contact Center-applicatie wordt geplaatst op het platform van Opdrachtnemer of leverancier of met behulp van een af te nemen database-dienst, SQL of PostgreSQL, in de Azure-tenant van Opdrachtgever.'
7	1	Eis 21.4 & 21.5	Aanbieder biedt deze functionaliteit via een Contact Center applicatie, die gebruik maakt van Outlook Web. De gevraagde functionaliteiten worden geleverd door Outlook. Gaat de Aanbesteder akkoord om hiervan gebruik te maken en dat de gevraagde functionaliteit niet direct in de Contact Center Applicatie terugkomt?	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De oplossing dient de gevraagde mailfunctionaliteit te bieden vanuit de interface van de aangeboden Contact Center-applicatie.
8	1	Eis 18.2 Opname	Kan aanbieder ervan uitgaan dat alle agenten in het contact center (KCC, Servicedesk IV en FaZa, WMO en meldkamer) opname functionaliteit moeten krijgen. Als dit niet het geval is kan Aanbesteder dan aangeven hoeveel medewerkers wel opnamefunctionaliteit moeten krijgen?	Nee, de opnamefunctionaliteit is alleen bedoeld voor KCC en meldkamer. Van 37 medewerkers (named user) zullen de gesprekken worden opgenomen.
9	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 1 Algemeen Eis nummer 1	Wij kunnen alleen kosten opnemen waarvoor wij zelf verantwoordelijk zijn. Extra kosten, bijvoorbeeld voor additionele Qlikview licenties, externe software componenten niet door TSV te leveren of hosting kosten bij derden vallen buiten de scope van onze aanbieder. Hetzelfde geldt voor de kosten die externe leveranciers zoals bijvoorbeeld Vodafone vragen voor de werkzaamheden welke als onderdeel van het project kunnen worden gezien. Is dit akkoord?	Dit is deels akkoord. De Aanbestedende dienst kan op basis van de gestelde vraag niet volledig akkoord gaan. Qlikview licenties (zie ook antwoord op vraag 19) en kosten, die externe leveranciers maken n.a.v. directe overeenkomsten met Aanbestedende dienst zoals Vodafone, zijn voor rekening van Aanbestedende dienst. Echter dient de hosting (excl. eventuele database(s) in de Azure tenant van Aanbestedende dienst) onderdeel te zijn van de aanbieder. Alles wat inschrijver aanbiedt en wat wordt uitgevraagd in het kader van de opdracht, dient onderdeel te zijn van de aanbieder inclusief de bijbehorende kosten. Indien Aanbestedende dienst gebruik wilt maken van zijn eigen externe leveranciers is dit uiteraard geen onderdeel van de aanbieder van de inschrijver.
10	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 3 Architectuur en ontwerp Eis nummer 4	De database van de Contact Center-applicatie wordt geplaatst op het platform van Opdrachtnemer of leverancier of met behulp van een af te nemen database-dienst, SQL of PostgreSQL, in de Azure-tenant van Opdrachtgever. Wat is de intentie van deze vraag, wat is het beoogde doel? Kan aanbieder aangeven of deze eis bedoeld is om aan te geven dat er expliciet geen on-premise database mag worden gebruikt voor de callcenter applicatie?	De Aanbestedende dienst eist een Contact Center-applicatie als SaaS-dienst af te nemen. Er mag dus geen on-premise database(server) worden gebruikt.
11	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 3 Architectuur en ontwerp Eis nummer 9	Het systeem ondersteunt IPv6 en IPv4. Vallen fysieke endpoints, zoals bijvoorbeeld toestellen, buiten wat wordt bedoeld met het systeem?	Nee, endpoints zoals toestellen zijn onderdeel van het systeem en dienen ook geschikt te zijn voor zowel IPv4 als IPv6.
12	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 6 Levering Eis nummer 3	Alle geleverde hard- en software dient te vallen onder het aangeboden support-contract. Op endpoints zoals toestellen en/of headsets zit de gebruikelijke garantie van de fabrikant, waarbij de fabrikant bepaald of een defect onder garantie valt of niet, is dit akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat akkoord dat toestellen en headsets onder de gebruikelijke garantie vallen en niet onder het supportcontract.

13	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 9 Documentatie Eis nummer 3	Documenten worden in Word-formaat aan opdrachtgever opgeleverd. Alleen maatwerk documenten, welke door opdrachtnemer specifiek voor opdrachtgever worden opgesteld kunnen in Word worden aangeleverd. Overige documentatie, zoals die worden verstrekt door leveranciers kunnen in andere formaten worden aangeleverd, is dit akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
14	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 13 Onderhoud, support en SLA Eis nummer 1	Alle geleverde hard- en software wordt minimaal voor de maximale duur van de overeenkomst onderhouden, gesupport en voorzien van reguliere en noodzakelijke (security)updates. Op endpoints zoals toestellen en/of headsets zit de gebruikelijke garantie van de fabrikant, waarbij de fabrikant de termijn bepaald. Is dit akkoord?	De Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver dat zij toestellen en headsets aanbiedt welke de gehele initiële periode voorzien kunnen worden van reguliere en noodzakelijke (security)updates.
15	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 26 Telefoontoestel - algemene eisen Eis nummer 11	Het VLAN discovery protocol is een proprietair protocol dat is ontwikkeld door Avaya en daardoor niet op andere merk toestellen wordt gebruikt. Het verzoek is om deze eis te laten vervallen of herschrijven naar een alternatief zoals LLDP-MED.	Als het toestel met LLDP het VLAN kan herleiden is dit akkoord.
16	1	Eis 3.12	Eis 3.12 zegt "Integratie van Microsoft Teams en de Contact Center applicatie is op basis van het Extend- of het Power-model van Microsoft." Microsoft geeft op de site: https://cloudpartners.transform.microsoft.com/contact-center-solutions aan welke door Microsoft gecertificeerde contact center applicatie koppelen volgens het model Connect of Extend. Inschrijver heeft hierover een aantal belangrijke vragen. 1) Kan Aanbestedende Dienst (AD) aangeven waarom deze eis zo gesteld is? 2) AD vraagt een contact center applicatie uit die aan veel (functionele) eisen moet voldoen. Inschrijver voert meerdere (cloud) contact center applicaties. De applicatie die het meest aansluit bij de gestelde wensen en eisen werkt echter op dit moment nog met het bewezen Connect model. Kan AD deze Eis zo wijzigen dat het Connect model van koppelen met MS Teams ook toegestaan is en zodra de aangeboden applicatie beschikbaar komt via het Extend of Power model deze aangeboden wordt aan AD. 3) Indien AD blijft bij deze Eis, sluit AD veel passende geavanceerde contact center applicaties uit. Hoe ziet AD dit?	1. De eis was zo gesteld, omdat Aanbestedende dienst een grote integratie met Microsoft Teams wenst. Aanbestedende dienst heeft echter de eis aangepast en staat een Contact Center-oplossing toe welke voldoet aan het Connect model. Een nieuwe versie 1.1 van PvE is meegeleverd. 2. Aanbestedende dienst heeft eis 3.12 aangepast, maar wenst ook nog steeds een sterk met Microsoft Teams geïntegreerde Contact Center-oplossing. Een Contact Center-oplossing welke zich in de richting van het Extend of Power model ontwikkelt, voldoet dan ook in ruime mate aan de wens van Aanbestedende dienst. 3. Zoals aangegeven heeft Aanbestedende dienst de eis gewijzigd.

17	1	PVECategorie 14: Eis 8	In Eis 8 noemt u een boeteregeling die buitenproportioneel is omvang. 5% van de totale jaarfactuur is bovenmatig en zou meteen iedere marge in de overeenkomst teniet doen. Als het doel van een boete de aansporing van nakoming is, dan is een percentage van de maandfactuur reeds afdoende voor dergelijke standaarddienstverlening. Zou u kunnen instemmen met één van de volgende opties: 5% van de maandfactuur met een maximum van 25% van de maandfactuur OF 0,5% van de jaarfactuur met een maximum van 2,5% van de jaarfactuur?	De Aanbestedende dienst gaat deels akkoord met het voorstel. Oorspronkelijke eis: "Als de boeteclausule in werking is getreden, zal bij een volgend Prio1-incident, waar de afgesproken hersteltijd wederom niet wordt gehaald, voor ieder uur dat het herstel langer duurt, een cumulatieve vermindering van 5% van de totale jaarfactuur van de support plaatsvinden, beperkt tot een maximale vermindering van 25%." Nieuwe eis: "Als de boeteclausule in werking is getreden, zal bij een volgend Prio1-incident, waar de afgesproken hersteltijd wederom niet wordt gehaald, voor ieder uur dat het herstel langer duurt, een cumulatieve vermindering van 0,5% van de totale jaarfactuur van de support plaatsvinden, beperkt tot een maximale vermindering van 5%."
18	1	PVECategorie 3: Architectuur en ontwerp Eis 13	Inschrijver voldoet vanuit de door Inschrijver te leveren applicatie, aan de gestelde eis. Tegelijkertijd wordt de werking van deze functionaliteit bepaald door de werking van MS teams. Inschrijver kan de werking van Microsoft applicaties niet beïnvloeden. Bent u ermee akkoord dat de Inschrijver niet verantwoordelijk is voor de werking en policies van Microsoft?	Als Inschrijver met haar oplossing kan voldoen aan de eis binnen wat Microsoft met Teams mogelijk maakt, dan is dit akkoord.
19	1	PVECategorie 1: Algemeen Eis 1	Inschrijver heeft niet de kennis en rechten in Qlikview. Bent u ermee akkoord dat de kosten hiervoor zich beperken tot het aan te bieden platform waarmee Qlikview samenwerkt?	De kosten v.w.b. Qlikview beperken zich voor Inschrijver tot implementatie en onderhoud van de automatische koppeling om gegevens met het Qlikview-systeem van Aanbestedende dienst uit te wisselen. De koppeling van de Qlikview-gegevens tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst loopt via de servicebus van Aanbestedende dienst. Vanuit de servicebus regelt Aanbestedende dienst dat de gegevens beschikbaar komen in de Qlikview-applicatie.
20	1	Aanbestedingsleidraad 6.2, fase 2	Indien inschrijver niet aan één of meerdere eisen kan voldoen, geldt dit dan als een Knock-Out criterium? Of is dit alleen een Knock-Out als de toelichting ontbreekt?	De Aanbestedende dienst kan bevestigen dat indien een inschrijver niet aan één of meerdere eisen kan voldoen dit ook geldt als Knock-Out criterium.
21	1	PVECategorie 7: Licenties Eis 2	U geeft aan dat het aantal gebruikers kan fluctueren en dat bedragen worden aangepast aan de hand van actuele aantallen. Tegelijkertijd moet Inschrijver een inkoopverplichting aangaan en loopt hierdoor een risico wat wordt ingeprijsd in de totaaloplossing. Bent u bereid om een commitment voor een minimale afnamehoeveelheid af te geven voor de KCC licenties? (Dit commitment bepaalt mede de prijs per licentie)	De Aanbestedende dienst wil een commitment voor minimale afname van 50 named user-licenties afgeven voor de Contact Center-licenties. Aanbestedende dienst geeft tevens aan dat zij in de afgelopen jaren een stabiel aantal gebruikte concurrent use-licenties van de huidige Contact Center-applicatie kende en dat ook het aantal teams wat gebruik maakt van de Contact Center-applicatie niet is veranderd. Aanbestedende dienst verwacht in een jaar voor een korte periode maximaal 10 named user-licenties extra te gebruiken. Er zijn geen plannen om de reguliere teams, welke de Contact Center-functionaliteit nodig hebben, af te schalen.

22	1	Aanbestedingsleidraad - 5.3 Indienen van vragen en Nota van inlichtingen	In deze paragraaf lijkt een tegenspraak aanwezig: "Als potentiële Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over alle inhoudelijke- en procedurele aspecten van voorliggende Aanbesteding. Vragen en/of opmerkingen kunnen doorlopend gesteld worden aan Aanbestedende dienst via de vraag & antwoord module...." lijkt in tegenspraak met: "De Aanbestedende dienst wil benadrukken dat vragen die gesteld worden in de tweede Nota van inlichtingen enkel dienen te gaan over de vragen en gegeven antwoorden uit de eerste Nota van inlichtingen. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor vragen die niet gerelateerd zijn aan de eerste Nota van inlichtingen niet in behandeling te nemen." Kunt u bevestigen dat we doorlopend vragen kunnen stellen?	De Aanbestedende dienst kan bevestigen dat inschrijver doorlopend vragen kan stellen.
23	1	PVECategorie 1: Algemeen Eis 7	Inschrijver benoemt voor de PoC tijdens de verificatiefase een projectmanager die de regie over het gehele proces uitvoert en het enige aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever. De projectmanager en verdere uitvoering van de PoC worden kosteloos door Inschrijver beschikbaar gesteld. Kan de Opdrachtgever aangeven welke functionaliteiten er aangetoond dienen te worden in de PoC. waarmee de inschrijver weet hoe de PoC opgebouwd dient te worden en op welke locatie, mogelijk op de locatie van de inschrijver?	De Aanbestedende dienst heeft in de leidraad aangegeven dat de PoC zich specifiek zal richten op het aangeboden Contact Center. Hierbij zal met name gekeken worden of de aangeboden Contact Center-applicatie voldoet aan de gestelde eisen. Dit als onderdeel van de verificatie. Opdrachtgever zal een checklist voor de te controleren functionaliteiten conform de gestelde uitvraag aanleveren voor de start van de PoC en checkt dit samen, met de winnende partij. De controle van de PoC zal plaatsvinden op locatie van de Aanbestedende dienst, maar hoeft daar niet opgebouwd te worden. Zie ook antwoord op vraag 106.
24	1	PVECategorie 1: Algemeen Eis 2	Inschrijver doet de aanname dat u met deze eis bedoelt dat alle mutaties (changes) binnen de Contact Center-applicatie, gedurende de contractperiode, zonder meerkosten worden uitgevoerd. Is deze aanname correct? Zo ja, hoeveel mutaties verwacht u gemiddeld per maand uit te voeren?	Deze aanname is correct, maar wel met de kanttekening dat de Aanbestedende dienst dit soort mutaties (b.v. maken van een callflow of aanpassen van een rapportage) zelf gaat uitvoeren. Aanbestedende dienst heeft aangegeven het (functioneel) beheer van de Contact Center-applicatie zelf te willen uitvoeren en daar vallen ook deze mutaties onder. Het aantal mutaties kan Aanbestedende dienst niet voorspellen en zal in de dynamische omgeving waarin zij verkeert, zeer variabel zijn. Om toch een indruk te geven (zonder garanties voor de toekomst) van de mutaties binnen de Contact Center-applicatie (inschatting is een gemiddelde); - Aantal teams wat gebruikt maakt van Contact Center-applicatie is al jaren hetzelfde. Callflows hiervan kennen hooguit 1x per jaar een aanpassing. - Een (tijdelijke) extra wachtrij met stukje callflow komt hooguit 1x per half jaar. Met name als er veel telefoontjes worden verwacht rondom een evenement (b.v. F1 te Zandvoort), een gevoelig politiek besluit (b.v. bezoekersparkeren) of de migratie naar een nieuw systeem met impact voor veel medewerkers. - Realtime dashboard; 1x per jaar. - 1x per maand een aanpassing aan een standaard rapportage van een team. - Tijdelijke mededelingen (audiobestand) activeren. 0 tot meerdere keren per week. - Tijdelijke aanpassing van openingstijden; 1x per maand. - Aanpassen van standaard mailteksten; 1x per 2 weken tot 1x per maand (alleen KCC). - Aanpassen van categorieën/classificaties; 1x per 2 maanden (alleen KCC).

25	1	PVECategorie 6: Levering Eis 3	Alle geleverde hard- en software dient te vallen onder het aangeboden support-contract. Voor headsets en telefoontoestellen is er een levering met eenmalige kosten en een jaar garantie mogelijk, en zitten niet in het support-contract opgenomen. Kan de Opdrachtgever hiermee instemmen?	Dit is akkoord. Zie antwoord op vraag 12.
26	1	Aanbestedingsleidraad - Gunningscriterium 2: Ontwerp Onderdeel van dit ontwerp is; punt3	Voor het Ontwerp; Wat inschrijver exact gaat leveren; dit dient een volledige lijst van producten incl. model/type, licenties, aantallen etc. te zijn. Kan de Opdrachtgever aangeven welke onderstaande aantallen er nodig zijn: - Teams calling users, call queues en auto attendants - SBC SIP-trunk kanalen (gelijktijdige inkomende en uitgaande gesprekken)	Van Inschrijver wordt verwacht dat zij een lijst met producten etc. van de door haar aangeboden oplossing aanlevert. Een lijst welke u ook in een gespecificeerde offerte zou opnemen. Het gaat hier niet om Microsoft Teams Phone System licenties e.d. (regelt Aanbestedende dienst zelf), maar het dient een gedetailleerde lijst te zijn van producten welke onderdeel van uw oplossing zijn, b.v. merk, model en type van een telefoontoestel, subscription/type licentie van de Contact Center-licentie, extra modules vanwege een koppeling of opnamefunctionaliteit.
27	1	Prijzenblad - Tabblad Hard- en software	Wat is het minimale aantal Contact Center medewerkers gedurende de gehele looptijd waarvoor Gemeente Haarlem een commitment kan aangaan? Inschrijver moet een inkoopverplichting aangaan en kan op basis van uw commitment, de risico's beperken, hetgeen de licentieprijs positief beïnvloedt.	Zie antwoord op vraag 21.
28	1	PVECategorie 30: Session Border Controller- clouddienst. Eis 2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de SIP-trunk van de huidige telefonieprovider Vodafone-Ziggo een zelfregistrerende SIP-trunk over internet betreft?	Nee, het is een dedicated glas SIP (IP), welke rechtstreeks is verbonden aan de Vodafone router.
29	1	PVECategorie 29: Headsets voor Contact Center-medewerker. Eis 2	Opdrachtgever eist dat de headsets DECT ondersteunen. Headsets in een KCC worden doorgaans rechtstreeks op de telefoon of de werkplek(laptop) aangesloten zonder tussenstation, ook in verband met de mogelijkheden van thuiswerken. Kan opdrachtgever deze eis toelichten?	De Aanbestedende dienst eist DECT-headsets te gebruiken om in de drukke kantooromgeving interferentie te voorkomen met andere in gebruik zijnde draadloze protocollen. Daarnaast biedt DECT de mogelijkheid voor een Contact Center-medewerker om naar een collega in een andere ruimte te lopen zonder verlies van verbinding.
30	1	PVECategorie 7: Licenties Eis 4	Opdrachtnemer neemt aan dat deze eis alleen van toepassing is op de initiële contracttermijn van 4 jaar. Is deze aanname correct?	Deze aanname is correct. Het kortingspercentage t.o.v. de listprijs dient wel voor de gehele overeenkomst, dus inclusief optionele verlengingen, gelijk te blijven. Bij verlenging wordt de dan geldende listprijs en het vastgestelde kortingspercentage gehanteerd. De winnende partij dient na gunning haar kortingspercentage t.a.v. de gebruikte listprijs af te geven.

31	1	PVECategorie 11: informatie beheer. Eis 3	Alle informatie inclusief alle bewerkingen blijven toegankelijk voor de opdrachtgever, ook na beëindiging van de overeenkomst. Bron: Algemene Inkoopvoorwaarden IT Gemeente Haarlem. Inschrijver kan deze eis niet herleiden uit de Algemene Inkoopvoorwaarden IT Gemeente Haarlem. Kunt u specifieker aangeven wat hier bedoeld wordt?	Het betreft hier een specificatie van artikel 30.4 van de GIBIT 2023. Deze verwijst weer naar 11.1 van de Archiefwet. 30.4 GIBIT 2023 "Indien op het moment van opschorting, opzegging of ontbinding van de Overeenkomst Leverancier archiefbescheiden van Opdrachtgever onder zich heeft die vanwege de plaatsing en inrichting van de ICT Prestatie niet tevens berusten onder de Opdrachtgever als zorgdrager, dan verplicht Leverancier zich te handelen als zou hij een kennisgeving hebben ontvangen onder artikel 11 lid 1 Archiefwet 1995 (ongeacht of de betreffende archiefbescheiden zijn opgenomen in Derdenprogrammatuur)" 11. 1 Archiefwet "Ieder die archiefbescheiden onder zich heeft, is verplicht deze binnen vier weken, nadat hij een daartoe strekkende kennisgeving heeft ontvangen, aan het overheidsorgaan, waaronder zij volgens de bepalingen van deze wet zouden behoren te berusten, voor rekening en risico van dit overheidsorgaan af te staan, teneinde het in de gelegenheid te stellen hiervan een reproductie te vervaardigen." De toegang duurt totdat de informatie is gemigreerd naar een nieuw systeem, of Opdrachtnemer een opdracht van Aanbestedende dienst heeft gekregen om te vernietigen.
32	1	PVECategorie 14: Minimaal op te nemen c.q. te verwerken in concept SLA. Eis 3	Opdrachtnemer is voornemens een Public cloud oplossing aan te bieden waarin het backup systeem anders en beter is ingericht. Kan inschrijver ervan uitgaan dat deze eis alleen van toepassing is op On-premises of Private cloud oplossingen?	Deze eis heeft juist betrekking op de Contact Center-oplossing wat als SaaS-oplossing (public cloud) wordt afgenomen. Aanbestedende dienst staat wel open om verbeteringen t.a.v. de backup van de Contact Center-applicatie na gunning met Opdrachtnemer te bespreken, als in de kern maar voldaan wordt aan deze eis.
33	1	PVECategorie 5: performance Eis 1	Opdrachtnemer is voornemens een (Public) Cloud oplossing te bieden die samenwerkt met de VDI omgeving van Opdrachtgever. De performance zoals 'page load time' is ook afhankelijk van de onderliggende infrastructuur van Opdrachtgever. Verzoek om deze eis daarom te laten vervallen.	De Aanbestedende dienst is zich bewust, dat eigen infrastructuur van invloed is op de gebruikerservaring. Echter, 'Page load time' is onafhankelijk van de infrastructuur van de eindgebruiker en kan worden gemeten via b.v. Google. Aanbestedende dienst gaat deze eis niet laten vallen.
34	1	Prijzenblad - Tabblad Hard- en software	Maakt de Supervisor Contact Center ook onderdeel uit van de hoeveelheid Contact Center Agenten? Of komen deze "on top off?	Deze komen bovenop de hoeveelheid agenten. Het betreffen andere medewerkers.
35	1	Prijzenblad - Tabblad Hard- en software	Maakt de Beheerder Contact Center ook onderdeel uit van de hoeveelheid Contact Center Agenten? Of komen deze "on top off?	Deze komen bovenop de hoeveelheid agenten. Het betreffen andere medewerkers.
36	1	Aanbestedingsleidraad, biz. 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 gedeponneerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?	De Aanbestedende dienst accepteert de accountantsverklaring van de moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponneerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA van uw moedermaatschappij wordt ingediend.

37	1	Aanbesteding in 2024	De Aanbestedingsleidraad zegt in hoofdstuk 1.2 "Opdrachtgever heeft in het voorjaar van 2024 ook een aanbesteding voor telefonie gedaan. Deze aanbesteding heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. ..." Kan Aanbestedende dienst aangeven welk gewenste resultaat concreet niet gehaald is en waarom niet?	Tijdens de implementatie is duidelijk geworden dat het samenstel van uitgevraagde functionaliteiten niet realiseerbaar conform planning was.
38	1	PVECategorie 8: Facturatie Eis 5	Betreft deze werkwijze uitsluitend eenmalige kosten, of dient Opdrachtnemer dit ook te doen voor maandelijks of jaarlijks terugkerende kosten?	Dit geldt voor alle genoemde kosten. Aanbestedende dienst is bereid om na gunning nadere afspraken met de winnende partij over facturering te maken.
39	1	PVECategorie 8: Facturatie Eis 3	In het PvE staat vermeld dat Opdrachtnemer de volgende kostenposten apart dient te factureren, ook wanneer facturatiemomenten samenvallen. Omdat deze werkwijze afwijkt van onze standaardprocedure (waarbij dergelijke posten doorgaans gecombineerd op één factuur worden opgenomen), willen wij voor de zekerheid bevestigen of deze eis strikt geldt voor alle genoemde posten, of dat bepaalde posten alsnog gecombineerd kunnen worden. Kunt u aangeven of het volledig apart factureren van alle genoemde kostenposten inderdaad noodzakelijk is?	Het apart factureren is in principe noodzakelijk, aangezien Aanbestedende dienst bij de verwerking in de financiële administratie gebonden is aan regelgeving welke dit vereist. Wel is Aanbestedende dienst bereid om na gunning nadere afspraken met de winnende partij over facturering te maken.
40	1	5.3 Indienen van vragen en Nota van inlichtingen	Door de inperking die Aanbestedende Dienst aan Gegadigden oplegt om in tweede vragenronde alleen vragen over de eerste Nota van Inlichtingen (Nvl) te willen beantwoorden, handelt zij in strijd met het transparantiebeginsel, als een van de fundamenteën van Europese aanbestedingen. Het transparantiebeginsel vereist dat alle Inschrijvers gelijke kansen krijgen en op gelijke wijze worden behandeld. Door de tweede vragenronde te beperken tot alleen vragen over de eerste Nvl, kan dit bepaalde Inschrijvers bevoordelen ten opzichte van anderen. Potentiële Inschrijvers die later zijn ingestapt of die aanvullende vragen hebben op basis van nieuwe informatie uit latere Nvl's, worden benadeeld doordat ze geen mogelijkheid krijgen om deze vragen te stellen. 1. Onderschrijft Aanbestedende Dienst deze zienswijze? a. Zo nee, wat maakt dat de eis wel in overeenstemming met het transparantiebeginsel? b. Zo ja, staat Aanbestedende Dienst nieuwe vragen in de tweede vragenronde toe? Beperking van de tweede vragenronde kan resulteren in minder Inschrijvers die deelnemen aan de Aanbesteding. Sommige Gegadigden kunnen afgeschrikt worden als ze het gevoel hebben dat ze geen adequate informatie hebben om een concurrerende Inschrijving in te dienen. Minder concurrentie kan leiden tot minder gunstige voorwaarden voor Aanbestedende Dienst en de marktwerking verstoren. 2. Onderschrijft Aanbestedende Dienst deze zienswijze? a. Zo nee, wat maakt dat de eis wel in overeenstemming met het transparantiebeginsel? b. Zo ja, staat Aanbestedende Dienst nieuwe vragen in de tweede vragenronde toe?	De Aanbestedende dienst onderschrijft deze zienswijze en staat nieuwe vragen toe.

41	1	5.3 Indienen van vragen en Nota van inlichtingen	Met het oog op het indienen van een goede Inschrijving, wenst de Inschrijver duidelijk te begrijpen wat de Aanbestedende Dienst beoogt. Vragen spelen een cruciale rol bij het verduidelijken van onduidelijkheden in de aanvraag. Daarnaast gebruikt de Inschrijver vragen om eventuele fouten en tegenstrijdigheden in de documentatie aan te kaarten, zoals discriminerende elementen, buitensporige eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria. Dit stelt de Aanbestedende Dienst in staat om dergelijke aspecten te verbeteren of aan te passen via de Nota van Inlichtingen. Deze aspecten blijven ook van toepassing op de Nota's van Inlichtingen. 1. Hoe zorgt de Aanbestedende Dienst ervoor dat Gegadigden optimaal gebruik kunnen maken van alle vragenrondes, zonder dat zij de mogelijkheid hebben om vragen te stellen over nieuwe onderwerpen in de tweede vragenronde? 2. Als de Aanbestedende Dienst niet akkoord gaat met het toestaan van vragen over nieuwe onderwerpen in de tweede Nota van Inlichtingen, wat is dan de overweging van de Aanbestedende Dienst om dit niet toe te staan? 3. Hoe rechtvaardigt de Aanbestedende Dienst deze beslissing in het licht van de Grossmann-jurisprudentie, waaruit blijkt dat het niet stellen van vragen kan leiden tot het verlies van rechten? 4. Hoe verhoudt deze beslissing zich volgens de Aanbestedende Dienst tot de Gids Proportionaliteit, waarin wordt gesteld dat "Het disproportioneel is om het niet stellen van een vraag automatisch te laten leiden tot het verval van het recht om het onderwerp alsnog aan de orde te stellen"? 5. Indien de Aanbestedende Dienst ervoor kiest om nieuwe onderwerpen waarover in de tweede Nota van Inlichtingen geen vragen zijn beantwoord, te aanvaarden, accepteert de Aanbestedende Dienst dan dat er aannames, voorwaarden en uitgangspunten van toepassing zullen zijn die voor rekening van de Aanbestedende Dienst zullen komen, zonder dat dit leidt tot uitsluiting van Inschrijvers/Gegadigden?	Zie antwoord vraag 40.
42	1	Document Bijlage 5 Overeenkomst Vernieuwing Telefonie omgeving - Artikel 13 lid 6 Garantie	Inschrijver kan niet instemmen met een dergelijke bepaling aangaande het vooraf moeten vragen van toestemming aan de aanbestedende dienst alvorens Inschrijver in het kader van het beheren en onderhouden van een telefonie cloudoplossing en het zo snel mogelijk oplossen van incidenten, dan pas kan starten met incidentmanagement. Indien er sprake is van een dergelijk groot incident zullen meerdere klanten hierdoor worden geraakt. Inschrijver zal een dergelijke beslissing altijd zelfstandig nemen om de dienstverlening "up to date" te houden en problemen zoveel als mogelijk te mitigeren. Producten en diensten zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd, hetgeen betekent dat Inschrijver ook zelfstandig beslist over hoe, waar en welke maatregelen genomen worden om de SaaS oplossing en storingsen zo snel mogelijk op te lossen. Het is dan ook niet werkbaar om telkens voorafgaand toestemming te moeten vragen aan individuele klanten. Verzoek is dan ook dat u dit toestemmingsvereiste laat vallen. Graag uw reactie in deze.	De Aanbestedende dienst zal directe voorafgaande toestemming laten vervallen, maar benadrukt wel dat Leverancier eerst in overleg moet treden met de de Aanbestedende dienst over mogelijke vervolgstappen. De Aanbestedende dienst past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
43	1	Document Bijlage 5 Overeenkomst Vernieuwing Telefonie omgeving - Artikel 3 lid 6 en 7 Voorwerp van de Overeenkomst	Inschrijver kan niet instemmen met een dergelijke bepaling aangaande het vooraf moeten vragen van toestemming als gevolg van haar beslissing om apparatuur te wisselen danwel te wijzigingen. Inschrijver zal een dergelijke beslissing altijd nemen om de dienstverlening "up to date" te houden. Producten en diensten zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd, hetgeen betekent dat Inschrijver ook zelfstandig beslist over het tijdig vervangen van apparatuur vanwege technologische ontwikkelingen welke simpelweg gebeuren in de telecomindustrie. Het is dan ook niet werkbaar om telkens voorafgaand toestemming te moeten vragen aan individuele klanten. Verzoek is dan ook dat u dit toestemmingsvereiste laat vallen. Graag uw reactie in deze.	De Aanbestedende dienst wenst vooraf tijdig geïnformeerd te worden over een eventuele wisseling of wijziging van de apparatuur en haar zienswijze hierop te kunnen geven.

44	1	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 - Artikel 29 Informatiebeveiliging	Inschrijver begrijpt dat Aanbestedende dienst normen wenst te hanteren omtrent de informatiebeveiliging, echter Inschrijver wil erop wijzen dat er altijd sprake moet kunnen zijn en ruimte is voor overleg omtrent de in dit artikel opgenomen normen. Inschrijver heeft voor haar dienstverlening en de dienstverlening van derden diverse certificeringen tot haar beschikking op het gebied van informatiebeveiliging. Inschrijver beschikt ook over een beveiligingsplan. Dergelijke certificeringen hebben overlap met onder ander de Gemeente ICT-kwaliteitsnormen. Hoe gaat de Aanbestedende dienst hiermee om?	Normen hanteren omtrent de informatiebeveiliging is geen wens van Aanbestedende dienst maar een eis. Gemeenten moeten hun informatie beveiligen. Wanneer Aanbestedende dienst de te beschermen informatie uitbesteedt aan Opdrachtnemer, die mogelijk ook derde partijen betreft om diensten of producten te leveren, wil ze dat haar informatie aantoonbaar veilig blijft. En dit gedurende de looptijd van het contract. Hiertoe vraagt Aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer om in de contractbepalingen aan te geven volgens welke normen de informatie veilig wordt gehouden en hoe ze dat jaarlijks bij Aanbestedende dienst aantoonbaar maakt. Het kunnen tonen van certificaten wekt vertrouwen, maar is geen garantie dat er bij voortdurend veilig wordt gewerkt. Afspraken hierover worden vastgelegd in het verificatiegesprek na gunning.
45	1	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 - Artikel 25 controlerecht en medewerking audits bij Opdrachtgever	Inschrijver kan niet instemmen met het feit dat de Aanbestedende dienst op basis van dit artikel op ieder moment en zonder enige beperking audits kan laten uitvoeren binnen de organisatie van Inschrijver en binnen de organisatie van eventuele derden. Voor de uitgevraagde dienstverlening zal Inschrijver namelijk als reseller van de betreffende telefonieoplossing van de SaaS dienst optreden. Dit gelet op de impact van dergelijke audits op de dagelijkse bedrijfsvoering van Inschrijver en van derden. Op verzoek kan eventueel wel inzage worden gegeven in bescheiden die betrekking hebben op de te leveren Diensten en Transitie. Inschrijver verzoekt dit artikel overeenkomstig te wijzigen, dan wel dit artikel in zijn geheel buiten toepassing te verklaren. Graag uw reactie in deze.	De Aanbestedende dienst zal terughoudend gebruik maken van dit artikel en altijd eerst in overleg treden met Opdrachtnemer over de nodige te leveren bescheiden.
46	1	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 - Artikel 24.11 sub v Ontbinding	Indien er sprake zou zijn van een dergelijke situatie, dan acht Inschrijver het niet redelijk dat dit een ontbindingsgrond oplevert voor Aanbestedende dienst. Immers een wijziging in de zeggenschap heeft geen gevolgen voor de dagdagelijkse operationele uitvoering van de dienstverlening en contracten. Bent u daarom bereid om dit artikel te schrappen? Zo niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.	De Aanbestedende dienst schrapt deze bepaling niet, maar zal -indien de situatie zich voordoet- terughoudend zijn in het toepassen van de bepaling en in overleg treden met Opdrachtnemer
47	1	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 - Artikel 16 lid 4 Aansprakelijkheid	Inschrijver wenst deze vrijwaring eveneens te beperken tot de in de hoofdovereenkomst opgenomen maximumbedragen. Gaat u hiermee akkoord? Tevens wenst inschrijver dat u opneemt dat de vrijwaring komt te vervallen indien er sprake is van medeschuld danwel opzet aan de zijde van Opdrachtgever. Accepteert u deze wijziging? Indien niet, dan wijst Inschrijver erop dat een onbeperkte vrijwaring niet acceptabel is voor Inschrijver.	De Aanbestedende dienst accepteert deze wijziging en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
48	1	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 - Artikel 8 in zijn geheel Gemeente ICT-kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen en normen	Inschrijver begrijpt dat Aanbestedende dienst deze normen wenst te hanteren, echter Inschrijver wil erop wijzen dat er altijd sprake moet kunnen zijn en ruimte is voor overleg omtrent de in de artikel opgenomen normen. Inschrijver heeft voor haar dienstverlening en de dienstverlening van derden diverse certificeringen tot haar beschikking op het gebied van kwaliteit. Dergelijke certificeringen hebben overlap met onder ander de Gemeente ICT-kwaliteitsnormen. Hoe gaat de Aanbestedende dienst hiermee om?	De gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zijn leidend voor Aanbestedende dienst.
49	1	Bijlage 1 Algemene Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 - Artikel 4 lid 1 Uitvoering van de Overeenkomst	Inschrijver is van mening dat het beginsel dient te zijn dat termijnen pas fataal zijn als partijen daarover overeenstemming hebben bereikt. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet waarom niet? Graag een nadere toelichting.	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

50	1	Aanbestedingsleidraad Vernieuwing Telefonie omgeving 28-02-2025 Versie 1.0, kenmerk 2025/38459 Paragraaf 6.8 Beoordelingscommissie blz. 34	Kunt u concreet aangeven uit hoeveel leden de beoordelingscommissie bestaat en tevens beschrijven over welke expertise deze leden beschikken? Graag uw reactie.	Voor het beoordelen van het onderdeel "Kwaliteit" heeft Aanbestedende dienst een beoordelingscommissie samengesteld per onderdeel. Deze commissie bestaat uit drie (3) vertegenwoordigers, disciplines en/of functies, van diverse geledingen van Opdrachtgever, vanuit de afdeling Informatie Voorziening en Interne Dienstverlening.
51	1	Aanbestedingsleidraad Vernieuwing Telefonie omgeving 28-02-2025 Versie 1.0, kenmerk 2025/38459 Paragraaf 6.6 Proof of Concept blz. 32	Indien de voorlopige nummer 1 niet succesvol de Proof of concept (POC) heeft doorlopen, welke concrete objectieve criteria gelden er om deze succesvol te laten zijn? Om ervoor te zorgen dat inschrijvers gelijk en transparant behandeld worden verzoekt inschrijver om tijdens de vragenronde deze genoemde criteria bekend te maken en te publiceren. Graag uw medewerking in deze.	Zie antwoord op vraag 23.
52	1	Aanbestedingsleidraad Vernieuwing Telefonie omgeving 28-02-2025 Versie 1.0, kenmerk 2025/38459 Paragraaf 6.6. fase 6 verificatie en afsluiten Overeenkomst blz. 32	Het lijkt erop dat de aanbestedende dienst gedurende deze verificatiefase een nieuwe onderhandelingsronde toestaat met betrekking tot de Overeenkomst en onderdelen van de overeenkomst. Dit kan en mag uiteraard niet de bedoeling zijn. Immers de Overeenkomst en bijlagen zijn uitvoerig ter sprake gekomen tijdens de vragenrondes. Na sluiting van de vragenrondes en indiening van de Inschrijvingen kunnen er geen materiële wijzigingen daarna plaatsvinden met betrekking tot de contractuele voorwaarden van de overeenkomst. Dit staat op gespannen voet met het transparantiebeginsel en het gelijkheidsbeginsel. Kunt u bevestigen dat deze ronde louter en alleen gebruikt zal worden voor formele doeleinden en er dus louter en alleen geverifieerd wordt en gevraagd wordt om bijvoorbeeld de Inschrijving te verduidelijken? Graag een nadere toelichting hoe Aanbestedende dienst deze fase correct en juist gaat uitvoeren, conform de hierboven genoemde aanbestedingsprincipes. In deze paragraaf 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 verificatiefase worden de beoordelingsresultaten besproken, geeft Aanbestedende dienst aan waar de Opdrachtnemer nog bepaalde aanpassingen moet doen in zijn voorstel en worden de contractvoorwaarden doorgenomen. Tijdens deze fase kan worden vastgesteld of beide partijen de voorwaarden op dezelfde wijze geïnterpreteerd hebben. Essentiële wijzigingen in het voorstel zijn in deze fase niet toegestaan.
53	1	Aanbestedingsleidraad Vernieuwing Telefonie omgeving 28-02-2025 Versie 1.0, kenmerk 2025/38459 Hoofdstuk 6 De Beoordelingsprocedure blz. 31	Wordt er een proces-verbaal op gemaakt en ter beschikking gesteld aan de Inschrijvers, zodra de digitale kluis is geopend? Dit in het kader van transparantie. Graag uw reactie.	Een proces verbaal is niet verplicht volgens de Aanbesteding wet. Aanbestedende dienst stelt dan ook geen proces verbaal op na opening van de kluis.
54	1	Aanbestedingsleidraad Vernieuwing Telefonie omgeving 28-02-2025 Versie 1.0, kenmerk 2025/38459 Paragraaf 5.11 Stoppen aanbesteding blz. 28	Het al dan niet staken van een aanbesteding is een recht dat de aanbestedende dienst heeft, echter een dergelijk besluit dient altijd door de Aanbestedende dienst uitgelegd en gemotiveerd te worden in het kader van transparantie en de motiveringsplicht. Onderschrijft Aanbestedende dienst deze beginselen en erkent Aanbestedende dienst dat deze beginselen van toepassing zijn bij een besluit tot het stopzetten van de aanbesteding? Zo niet, dan ontvangt de potentiële inschrijver een nadere toelichting waarom deze beginselen niet van toepassing zijn.	De Aanbestedende dienst erkent dat deze beginselen van toepassing zijn.

55	1	Aanbestedingsleidraad Vernieuwing Telefonie omgeving 28-02-2025 Versie 1.0, kenmerk 2025/38459 Paragraaf 4.5 Geschiktheidseis: blz. 22	Ter verduidelijking wenst Inschrijver te weten of het overleggen van een verzekeringscertificaat volstaat als bewijs van afdoende verzekerd te zijn. Een dergelijk certificaat is gebruikelijk om te overleggen als bewijsmiddel in dit soort aanbestedingsprocedures. Graag uw toelichting in deze?	De Aanbestedende dienst kan bevestigen dat een verzekeringscertificaat volstaat.
56	1	Aanbestedingsleidraad Vernieuwing Telefonie omgeving 28-02-2025 Versie 1.0, kenmerk 2025/38459 - Paragraaf 3.3. Verwerkersovereenkomst blz. 20	Ten behoeve van de te leveren diensten is Inschrijver niet te kwalificeren als ""Verwerker"" maar als ""Verantwoordelijke"". Een eventuele toepasselijkheid van deze paragraaf en het model van de VNG is daarom niet nodig indien beide partijen ""Verantwoordelijke"" zijn. De ""Verantwoordelijke"" is degene die de doelen van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vaststelt en de ""Verwerker"" is degene die door de ""Verantwoordelijke"" wordt ingeschakeld om de verwerking uit te voeren. Omwille van het feit dat Inschrijver zelf vaststelt hoe zij de persoonsgegevens verwerkt, zal Inschrijver fungeren als ""Verantwoordelijke"". Zo bepaalt ook Richtlijn 95/46/EG dat de aanbieder van telecommunicatiediensten zal worden beschouwd als ""Verantwoordelijke"" voor de verwerking van aanvullende persoonsgegevens voor zover deze noodzakelijk zijn voor de werking van de dienst. Aangezien persoonsgegevens door Inschrijver slechts verwerkt worden voor eigen doeleinden, alsmede ten behoeve van de werking van de dienst en Inschrijver ten behoeve van haar Diensten zelf de partij is die de (essentiële) middelen zal vaststellen ten behoeve van de gegevensverwerking, zal Inschrijver in de relatie tot aanbestedende dienst als ""Verantwoordelijke"" dienen te worden beschouwd. Vanzelfsprekend zal Inschrijver in haar rol als ""Verantwoordelijke"" persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens en Telecommunicatiewet. Op grond van voorgaande verzoekt Inschrijver hier dus rekening mee te houden. Mocht deze rol anders zijn of worden dan dienen partijen daarover in overleg te treden en mogelijk een Verwerkersovereenkomst te sluiten. Gaat u hiermee akkoord?	Voor een deel van de opdracht geldt dat Aanbestedende dienst verwerkingsverantwoordelijke is en inschrijver verwerker. Voor dit deel dient daarom een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten. Dit betreft de opnamefunctionaliteit: het opnemen van gesprekken van meldkamer en KCC t.b.v. trainings- en kwaliteitsdoeleinden. De opnamefunctionaliteit is onderdeel van de opdracht en dient als functionaliteit aangeboden te worden in de Contact Center-applicatie (SaaS-dienst).
57	1	PvE Eis 14.4	Inschrijver hanteert standaard dienstverlening en bijbehorende SLA voor de diensten. Deze Servicelevels zijn ingericht ter bescherming van de voortgang van de bedrijfsvoering van Opdrachtgevers. Om hiervoor te kunnen zorgdragen hebben Leveranciers aan de hand van ervaring en analyse Service Levels vastgesteld die realistisch, geborgd en in lijn zijn met afhandelen van storingen met eventuele partners. Leveranciers hebben hun organisatie en processen zodanig ingericht om deze dan ook goed te kunnen bewaken. Inschrijver hanteert de volgende incident oplostijden: Prioriteit 1 (Critical): 6 uur in 95% van de gevallen Prioriteit 2 (High): 8 uur in 95% van de gevallen Prioriteit 3 (Medium): 12 kantooruren in 95% van de gevallen Prioriteit 4 (Low): 40 kantooruren in 95% van de gevallen. Gaat Opdrachtgever akkoord met de bovenstaande oplostijden?	De Aanbestedende dienst gaat deels akkoord met het voorstel. Zie herformulering. Prio1 (calamiteit): 30 minuten reactietijd. 4 uur hersteltijd in 95% van de gevallen Prio2 (hoog): 2 uur reactietijd. Hersteltijd volgende werkdag in 95% van de gevallen. Andere meldingen (Prio3/Prio4; middel/laag): 8 uur reactietijd. Hersteltijd binnen 5 werkdagen in 95% van de gevallen.

58	1	PvE Eis 14.14	Opdrachtnemer meldt haar onderhoud 10 werkdagen van te voren. Bij spoedonderhoud zal Opdrachtnemer dit zo snel mogelijk doen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Gezien het kunnen inplannen van gepland onderhoud blijft Aanbestedende dienst blijft bij haar eis: "..... Dit gepland onderhoud wordt bij voorkeur één (1) maand van tevoren bekend gemaakt en vindt plaats tussen 23:30 uur 's avonds en 7:00 uur 's ochtends of zondag vóór 12.00 uur. Afspraken omtrent downtime worden opgenomen in de SLA." Waarbij Aanbestedende dienst akkoord gaat dat Opdrachtnemer spoedonderhoud, na afstemming met Aanbestedende dienst, zo snel mogelijk kan inplannen.
59	1	Proof of Concept	"Opdrachtgever zal een checklist voor de te controleren functionaliteiten conform de gestelde uitvraag aanleveren voor de start van de PoC en checkt dit samen, met de Opdrachtnemer." Inschrijver doet het verzoek om deze lijst te delen als Nvl 1 wordt gepubliceerd. Er dient voor Inschrijvers een transparant en gelijk speelveld gewaarborgd te worden. Aanbestedende Dienst is daar verantwoordelijk voor, daarom het verzoek om deze checklist te publiceren. Graag uw medewerking in deze?	De PoC is geen onderdeel van de beoordeling van de inschrijving maar is onderdeel van de verificatie. In de PoC zal met name geverifieerd worden of de aangeboden Contact Center-oplossing voldoet aan het PvE. Dit PvE is al gepubliceerd.
60	1	Eis 22.2	1. Hoe zijn de huidige KTO onderzoeken ingericht? 2. Kan de Opdrachtgever deze gegevens verstrekken om de inschrijvers zodoende inzicht te geven welke functionaliteit minstens benodigd is?	1. Per gemeente worden dagelijks Excelbestanden uit Qlikview (BI applicatie) gedownload. Deze bestanden worden handmatig bewerkt. Er vindt een splitsing plaats (Terugbelverzoek/Doorverbonden en Zelf afgehandeld) en een berekening om 75% van het totaal aantal contacten te benaderen. De bestanden met de te benaderen contacten worden in de KCM applicatie geupload. 2. Zie bijlage 2 'Beschrijving huidige telefonieomgeving' onder paragraaf 4.3.6 (pagina 21 en 22)
61	1	Eis 21.5	Het is best-practice om contactmomenten op te slaan in een CRM-/Zaaksysteem dat bedoeld is om een volledig beeld te geven van de contactmomenten. Wat is de verwachting wat er met e-mails gebeurt wanneer deze zijn afgehandeld door de applicatie?	De verwachting is dat emails na afronding tot maximaal een jaar beschikbaar blijven in de applicatie. Deze behoren in dat jaar terug te vinden te zijn via een zoekfunctie, zie Programma van Eisen, eis 21.5 en 21.6.
62	1	Eis 16.4	De eis stelt dat het proces van aankondigen, registreren, uitnodigen en eventueel terugkijken van cursussen en webinars plaatsvindt via de Haarlem Academie (Studytube) en het intranet van de opdrachtgever. Aangezien opdrachtnemer geen toegang heeft tot deze systemen, kan Aanbestedende Dienst verduidelijken op welke wijze toegang voor opdrachtnemer wordt geregeld?	Vermoedelijk bedoelt Inschrijver eis 16.5 en niet 16.4 Deze werkzaamheden vragen een goede samenwerking met medewerkers van Aanbestedende dienst, in het bijzonder Haarlemse academie en mogelijk ook afdeling Communicatie. Aanbestedende dienst stelt voor om tijdens het project met Haarlemse Academie hierover de activiteiten af te stemmen en afspraken te maken. Medewerkers van Haarlemse Academie zullen daarna de publicatie e.d. binnen Studytube verzorgen.
63	1	Eis 9.5	Inschrijver zou graag zien dat Opdrachtgever de eis verduidelijkt. Voorstel voor aangepaste formulering: "Opdrachtgever wordt eigenaar van alle documentatie en ontwerpen die specifiek voor deze opdracht zijn opgesteld, met uitzondering van door opdrachtnemer gebruikte standaardmethodieken, templates en intellectuele eigendommen die reeds voor deze opdracht bestonden." Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Nee, Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord, omdat voor Aanbestedende dienst niet duidelijk is welke documentatie daarmee door Inschrijver wordt uitgesloten. Wel wil Aanbestedende dienst aangeven dat het haar gaat om het eigenaarschap van alle documentatie en ontwerpen welke specifiek voor deze Opdracht worden gemaakt.

64	1	Eis 9.1	In de praktijk is het gebruikelijk dat technische documentatie voor beheerders, zoals handleidingen, configuratiegidsen en API-referenties, in het Engels wordt aangeleverd. Dit sluit beter aan bij internationale IT-standaarden en fabrikantdocumentatie. Is Aanbestedende Dienst bereid om toe te staan dat technische documentatie voor beheerders in het Engels wordt aangeleverd, terwijl eindgebruikersdocumentatie in het Nederlands blijft?	De Aanbestedende dienst maakt onderscheid tussen documentatie en handleidingen. Eis 9.1 gaat over documentatie welke tijdens het project wordt gemaakt. Handleidingen ziet Aanbestedende dienst als documenten welke standaard door de leverancier(s) van applicatie/hardware wordt geleverd (al dan niet als onlinedocumentatie). Voor technische handleidingen is Aanbestedende dienst akkoord als deze voor beheerders in het Engels is. Voor eindgebruikers dienen handleidingen inderdaad in het Nederlands te zijn.
65	1	14.14 Minimaal op te nemen c.q. te verwerken in concept SLA	Inschrijver hanteert een aankondigingstermijn van tien werkdagen voor geplande werkzaamheden. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 58.
66	1	Telefoontoestel - algemene eisen 26.4	Inschrijver wil een toestel aanbieden dat POE Class 3 (IEEE802.3af) ondersteunt. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Een toestel met PoE IEEE802.3af, wat maximaal 15.4 Watt vraagt, voldoet aan de eis.
67	1	Telefoontoestel werkplek 27.6	"Via het telefoontoestel kan zonder authenticatie het alarmnummer 112 gebeld worden." Deze functionaliteit heeft Microsoft Teams toestel niet, geen enkele Inschrijver kan hieraan voldoen. Kan Aanbestedende Dienst deze eis laten vervallen?	De Aanbestedende dienst gaat akkoord om deze eis te laten vervallen. PvE is aangepast. Versie 1.1 is meegeleverd.
68	1	6.6 Fase 6: Verificatie en afsluiten Overeenkomst	"In geval van het afvallen van een Inschrijver wegens andere redenen dan ongeldigheid, zal een bespreking met de als tweede geëindigde Inschrijver belegd worden."" Bij het toekennen van het aantal punten op het Gunningscriterium Prijs wordt de Prijs van een Inschrijver vergeleken met de laagste aangeboden Prijs van een van de Inschrijvers. Daarmee zijn de scores van alle Inschrijvingen gerelateerd aan de Inschrijving met de laagste Prijs. In het geval dat de Inschrijving met de laagste Prijs voor de voorlopige gunning in aanmerking komt, maar afvalt wegens andere redenen dan ongeldigheid en de bespreking met de als tweede geëindigde Inschrijving wordt belegd, dan kan het zo zijn dat dit niet de Inschrijver met dan de EMVI is, aangezien er wordt vergeleken met een Inschrijving die ter zijde is gelegd. Dat wordt voorkomen wanneer Aanbestedende Dienst – na ter zijde legging van een Inschrijving wegens andere reden dan ongeldigheid – de ranking opnieuw vaststelt door de score op het gunningscriterium (laagste) Prijs op basis van de dan overgebleven Inschrijvingen te berekenen (Fase 3). - Is Aanbestedende Dienst bereid dit aan te passen in de procedure zodat zij te allen tijd beoordeeld op basis van BPKV en daarmee gunt aan de EMVI? - Zo nee, wat is daarvan de onderbouwing?	De Aanbestedende dienst is bereid dit aan te passen in de procedure zodat zij te allen tijd beoordeeld op basis van BPKV en daarmee gunt aan de EMVI.

69	1	6.6 Fase 6: Verificatie en afsluiten Overeenkomst	"Indien niet succesvol zal de Inschrijving terzijde worden gelegd en de PoC plaatsvinden met de eerstvolgende Inschrijver in rangorde." Bij het toekennen van het aantal punten op het Gunningscriterium Prijs wordt de Prijs van een Inschrijver vergeleken met de laagste aangeboden Prijs van een van de Inschrijvers. Daarmee zijn de scores van alle Inschrijvingen gerelateerd aan de Inschrijving met de laagste Prijs. In het geval dat de Inschrijving met de laagste Prijs voor de voorlopige gunning in aanmerking komt, maar niet slaagt voor de PoC, dan wordt deze Inschrijving ter zijde gelegd. Als dan de opdracht (voorlopig) gegund wordt aan de nummer twee van de initiële ranking, dan kan het zo zijn dat dit niet de Economisch Meest Voordelig Inschrijving, aangezien er wordt vergeleken met een Inschrijving die ter zijde is gelegd. Dat wordt voorkomen wanneer Aanbestedende Dienst – na ter zijde legging van een Inschrijving wegens het niet doorstaan van de PoC – de ranking opnieuw vaststelt door de score op het gunningscriterium (laagste) Prijs op basis van de dan overgebleven Inschrijvingen te berekenen (Fase 3). - Is Aanbestedende Dienst bereid dit aan te passen in de procedure zodat zij te allen tijd beoordeeld op basis van BPKV en daarmee gunt aan de EMVI? - Zo nee, wat is daarvan de onderbouwing?	De Aanbestedende dienst is bereid dit aan te passen in de procedure zodat zij te allen tijd beoordeeld op basis van BPKV en daarmee gunt aan de EMVI.
70	1	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 7 Gunningscriteria	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat er gebruik gemaakt wordt van één Office 365 tenant?	Gemeente Zandvoort en gemeente Haarlem werken met één Microsoft tenant.
71	1	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 7 Gunningscriteria	De uitgevraagde piketnummers bij gunningscriterium 4 kunnen niet ingevuld worden met de standaard Microsoft Teams Calling oplossing terwijl dit wel wordt gevraagd. Inschrijver wil graag voor dit gunningscriteria een veilige en gecertificeerde oplossing aan de Aanbestedende Dienst aanbieden. Mag Inschrijver een piketdienst met standaard Microsoft Teams functionaliteit in plaats van maatwerk bij dit gunningscriteria beschrijven?	Aan Inschrijver wordt gevraagd om in het gunningscriterium een oplossing op basis van Microsoft Teams uit te werken, dus als Inschrijver dit met standaard Microsoft Teams functionaliteit kan realiseren is dit akkoord.
72	1	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 7 Gunningscriteria	Voor de beantwoording van Kwaliteitsgunningscriteria 1 tot en met 4 mag in totaal maximaal 18 pagina's bevatten, enkelzijdig, lettergrootte 10, regelafstand 1, inclusief een optioneel voorblad en inhoudsopgaven. Voor een professionele beantwoording waarin de meerwaarde voor Aanbestedende Dienst getoond kan worden, heeft Inschrijver minimaal 30 pagina's nodig. Gaat de Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het ophogen naar 30 pagina's. Aanbestedende dienst accepteert wel 18 pagina's exclusief een optioneel voorblad en inhoudsopgaven.
73	1	Session Border Controller-clouddienst 30.3	Telefonieproviders leveren een SAAS telefoniedienst waarbij de SIP-trunk onderdeel is van de dienst. Op de Session Border Controller kan geen andere SIP-trunk dan die van de telecomprovider zelf gekoppeld worden. Het is natuurlijk wel altijd mogelijk om een andere Session Border Controller met een andere SIP-trunk te koppelen aan de telefoniedienst van Aanbestedende Dienst. Deze eis is vooral van toepassing indien de SBC lokaal bij de Aanbestedende Dienst geplaatst wordt. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord, want Aanbestedende dienst eist een telecomprovider-onafhankelijke SBC-clouddienst.
74	1	Telefonie - algemeen 23.10	Deze eis is onduidelijk. Inschrijver biedt een piketdienst waarin de medewerker zelf kan instellen om wel deel te nemen of niet deel te nemen. De piketgroep is bereikbaar via een vastnummer. In dien een andere medewerker piketdienst heeft, meldt deze zich aan bij de piketgroep. De medewerker heeft wel de Teams-app en een vast telefoonnummer nodig om gebruik te maken van deze dienst. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Via het piketnummer wordt de medewerker via Teams gebeld. Als men daarvoor een vast nummer nodig heeft om dit werkend te krijgen dan gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord.
75	1	Telefonie - algemeen 23.7	In de eis 23.5 wordt gevraagd om de volgende optie met betrekking tot nummerweergave in te kunnen stellen "Weergave nummer naar keuze". Dit is alleen mogelijk met de vaste nummers die aan de telefonie SIP-trunk zijn gekoppeld. Gaat de Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

76	1	Telefonie - algemeen 23.5	Het nummerplan van een Microsoft Teams Calling configuratie is gelijk aan het PSTN nummerplan. Indien er gebruik wordt gemaakt van meerdere nummerblokken waarbij er dezelfde vier laatste digits gebruikt worden is dit niet mogelijk. Gaat de Aanbestedende Dienst ermee akkoord om dit tijdens de implementatie te bespreken?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
77	1	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 22.2	Waaraan moet het Excel-exportbestand voldoen voor het KTO dashboard van de firma KCM?	Zie bijlage 2 'Beschrijving huidige telefonieomgeving' onder paragraaf 4.3.6 (pagina 21 en 22)
78	1	Contact Center - Qlikview-koppeling 20.6	Wil de Aanbestedende Dienst gebruik maken van een template of wil de Aanbestedende dienst zelf de rapportages bouwen en onderhouden?	Waarschijnlijk is er een misverstand bij Inschrijver over wat Aanbestedende dienst vraagt t.a.v. de Qlikview-koppeling. Aanbestedende dienst maakt en onderhoudt zelf de historische rapportages in Qlikview op basis van de gegevens welke via de koppeling worden aangeleverd. Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de gevraagde gegevens via de koppeling worden aangeleverd, zodat in de Qlikview de juiste rapportages door Aanbestedende dienst kunnen worden gemaakt.
79	1	Contact Center - Qlikview-koppeling 20.5	Wil de Aanbestedende Dienst gebruik maken van een template of wil de Aanbestedende dienst zelf de rapportages bouwen en onderhouden?	Zie antwoord op vraag 78.
80	1	Contact Center - Qlikview-koppeling 20.4	Wil de Aanbestedende Dienst gebruik maken van een template of wil de Aanbestedende dienst zelf de rapportages bouwen en onderhouden?	Zie antwoord op vraag 78.
81	1	Contact Center - Qlikview-koppeling 20.3	Wil de Aanbestedende Dienst gebruik maken van een template of wil de Aanbestedende dienst zelf de rapportages bouwen en onderhouden?	Zie antwoord op vraag 78.
82	1	Contact Center - Qlikview-koppeling 20.1	Welke koppelingen ondersteunt Qlikview (sFTP / API / etc)?	Zoals in eis 3.15 is aangegeven lopen systeemkoppelingen met interne systemen van Aanbestedende dienst, zoals Qlikview via de servicebus van Aanbestedende dienst. Qlikview doet dus geen rechtstreekse bevraging van de Contact Center-gegevens. Aanbestedende dienst communiceert op basis van REST api of SOAP. Indien het niet anders kan, is SFTP toegestaan, maar dit is minder wenselijk.
83	1	Contact Center - dashboard (realtime) 19.1	De gegevens van "langste wachttijd per wachtrij", "totaal aantal telefoontjes per wachtrij" en "aantal opgehangen telefoontjes per wachtrij" zit gebruikelijk in een historische rapportage. Indien dit real-time wordt bedoeld, kan Aanbestedende Dienst aangeven in welk tijdblok dit zichtbaar moet zijn?	Langs wachtende per wachtrij', is degene die op dat moment het langst in de wachtrij staat. 'Totaal aantal telefoontjes per wachtrij' is het aantal telefoontjes dat op die dag is afgerond per wachtrij. Het 'aantal opgehangen telefoontjes per wachtrij' is het aantal telefoontjes dat op de betreffende dag in de wachtrij is terecht gekomen, en die opgehangen zijn voordat er is opgenomen.
84	1	Contact Center - algemeen 17.2	Een aantal Certified Contact Center Solutions hebben een bewuste keuze gemaakt om de webbased SaaS-applicatie niet in Teams te integreren vanwege de afhankelijkheid naar de applicatie. Indien de aangeboden oplossing alleen te benaderen is via het web, is dat akkoord voor Aanbestedende Dienst?	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Microsoft Teams is voor Aanbestedende Dienst de aangewezen oplossing voor communicatie en samenwerken. Aanbestede dienst kiest vanuit gebruiksgemak bewust ervoor om het aantal gebruikersinterfaces voor de Contact Center-medewerkers te beperken door Teams als hub naar andere apps te gebruiken.

85	1	Cursussen, training on the job en instructievideo's 16.3	Inschrijver maakt ook gebruik van externe trainers en die gaan niet akkoord met het maken van opnames van webinars bedoelt voor training. Mocht deze eis blijven bestaan dan wordt hiervoor een meerprijs berekend. Gaat de Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Indien Inschrijver meent hogere kosten te moeten rekenen vanwege het inschakelen van externe trainers, dan dient ze dit binnen haar prijsopgave in het prijzenblad te verwerken.
86	1	Cursussen, training on the job en instructievideo's 16.2	Inschrijver maakt ook gebruik van externe trainers en die gaan niet akkoord met het maken van opnames van webinars bedoelt voor training. Mocht deze eis blijven bestaan dan wordt hiervoor een meerprijs berekend. Gaat de Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Indien Inschrijver meent hogere kosten te moeten rekenen vanwege het inschakelen van externe trainers, dan dient ze dit binnen haar prijsopgave in het prijzenblad te verwerken.
87	1	Documentatie 9.7	Een Engelstalig gedetailleerd ontwerp wordt overgedragen na decharge van het project, indien dit vertaald dient te worden blijft de Engelse versie leidend. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
88	1	Documentatie 9.6	Inschrijver gaat er vanuit dat de gestelde "hardening" eis betrekking heeft op de hardware componenten van de aangeboden telefoniedienst. Kan de Aanbestedende Dienst dit bevestigen?	De hardening eis is van toepassing op alle componenten die betrekking hebben op de aangeboden telefoondienst, componenten zijn o.a. hardware (apparaten), systemen, applicaties.
89	1	Architectuur en ontwerp 3.18	Er wordt een geïntegreerde Teams-app uitgevraagd. Echter, sommige Certified Contact Center Solutions hebben de bewuste keuze gemaakt om de webbased SaaS-applicatie niet in Teams te integreren vanwege de afhankelijkheid van die applicatie. Gaat Aanbestedende Dienst ermee akkoord dat als alternatief de oplossing alleen te is benaderen via het web?	De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Microsoft Teams is voor Aanbestedende Dienst de aangewezen oplossing voor communicatie en samenwerken. Aanbestede dienst kiest vanuit gebruiksgemak bewust ervoor om het aantal gebruikersinterfaces voor de Contact Center-medewerkers te beperken door Teams als hub naar andere apps te gebruiken.
90	1	Architectuur en ontwerp 3.13	Opdrachtgever biedt een Microsoft gecertificeerd contactcenter aan waarin de Microsoft Teams status van de medewerkers wordt getoond. Het is ongebruikelijk en daarmee niet-standaard mogelijk om de status van een callcenter agent vanuit een Microsoft Teams omgeving op te vragen. Kan de opdrachtgever de eis hierop aanpassen?	Nee, Aanbestedende dienst gaat de eis niet aanpassen. Aanbestedende dienst vraagt een geïntegreerde Teams-Contact Center-oplossing, welke juist deze mogelijkheid wel biedt en wat ook technisch zonder meer mogelijk is.
91	1	Architectuur en ontwerp 3.12	Het Extend model heeft nadelen door beperkte fall-back scenario's bij storingen of kwaliteitsgaranties. Bij een standalone Contact Center-oplossing die eigen SIP-trunks en call control kan beheren is het risico (kans x impact) veel lager. Staat Aanbestedende Dienst het aanbieden van het Connect-model met een Certified Contact Center Solution toe?	Aanbestedende dienst staat een Contact Center-oplossing toe welke voldoet aan het Connect model en past eis 3.12 hierop aan. Een nieuwe versie 1.1 van PvE is meegeleverd. Aanbestedende dienst deelt echter niet de mening, welke Inschrijver heeft over het Extend model. Aanbestedende dienst vraagt uitdrukkelijk om een sterk met Microsoft Teams geïntegreerde Contact Center-oplossing.
92	1	PvE Algemeen 1.2	Hoeveel medewerkers gaan de genoemde functionaliteiten van eis 1.2 gebruiken?	De Aanbestedende dienst begrijpt de vraag niet van Inschrijver. Als inschrijver vraagt naar het aantal medewerkers wat de Contact Center-applicatie als agent gaat gebruiken dan is dat 70 (gelijk aan aantal named user-licenties wat uitgevraagd wordt in het prijzenblad). Als Inschrijver bedoelt voor hoeveel medewerkers b.v. extra callflows zullen moeten worden gemaakt, dan is dat nu niet te zeggen. Aanbestedende dienst kan niet voorzien voor welke speciale doeleinden in de toekomst nodig zijn. Zo kon Aanbestedende dienst niet voorzien dat er vluchtelingen vanuit Oekraïne opgevangen moesten gaan worden en dat hier tijdelijk een telefoondienst voor moest worden opgezet. Wel kan Aanbestedende dienst aangeven dat het aantal teams wat nu van de huidige Contact Center-applicatie gebruik maakt al jaren niet gewijzigd is.

93	1	Projectuitvoering en migratie 15.10	Werkzaamheden worden in overleg gepland en waar nodig zo veel mogelijk buiten kantooruren gepland. Buiten kantoor tijden is niet altijd noodzakelijk of mogelijk. Gaat opdrachtnemer er mee akkoord dat deze werkzaamheden in goed overleg afgestemd en gepland worden?	De Aanbestedende dienst gaat ermee akkoord dat dit in overleg wordt ingepland, maar houdt er wel aan vast dat geplande werkzaamheden niet de telefonische dienstverlening van beide gemeenten mag verstoren tijdens openingstijden. Aanbestedende dienst wijst hierbij uitdrukkelijk op de ruimere openingstijden van de meldkamer.
94	1	Projectuitvoering en migratie 15.8	Werkzaamheden worden in overleg gepland en waar nodig zo veel mogelijk buiten kantooruren gepland. Buiten kantoor tijden is niet altijd noodzakelijk of mogelijk. Gaat opdrachtnemer er mee akkoord dat deze werkzaamheden in goed overleg afgestemd en gepland worden?	Zie antwoord op vraag 93.
95	1	Projectuitvoering en migratie 15.13	Het opleveren van een project met deze omvang is zeker mogelijk binnen de gestelde zes maanden na start van het project. In praktijk is het halen van de doorlooptijd veelal afhankelijk van benodigde informatie of besluitvorming vanuit opdrachtgever die nodig is voor de uitrol. Uitloop door toedoen van opdrachtgever valt buiten de gestelde zes maanden. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst beseft dat het halen van de doorlooptijd van vele factoren afhankelijk is en dat een deel daarvan buiten de invloedssfeer van Inschrijver ligt. Met de winnende partij kunnen hierover in het verificatiegesprek nadere afspraken worden gemaakt.
96	1	Proof of Concept	In de bezwaartermijn wordt van de Inschrijver - aan wie Aanbestedende Dienst voornemens is de Opdracht te gunnen - verwacht dat zij een PoC uitvoert. Als deze niet succesvol is, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd en de PoC plaatsvinden met de eerstvolgende Inschrijver in rangorde. 1. Wordt de betreffende Inschrijving bij een onsuccesvolle PoC ongeldig verklaard? 2. Zo nee, waarom niet? 3. Zo ja, waarom wel? 4. Gaat na het toekennen van de voorlopige gunning aan de eerstvolgende Inschrijver in de rangorde de bezwaartermijn opnieuw lopen? 5. Zo nee, waarom niet? 6. Wat is de procedure als na de eerste ook de tweede partij aan wie voorlopig gegund is de PoC niet succesvol weet te doorlopen?	Wanneer de Poc niet geslaagd is zal de aanbestedende dienst de inschrijving terzijde leggen en de voorlopige gunning intrekken. Na het toekennen van de voorlopige gunning aan de eerstvolgende Inschrijver in de rangorde zal de bezwaartermijn opnieuw gaan lopen en de Aanbestedende dienst zal deze procedure opnieuw uitvoeren indien de tweede inschrijving ook niet voldoet.
97	1	Planning	In de planning staat op vrijdag 30 mei de voorlopige gunning gepland. Zaterdag 31 mei is daarmee dag 1 van de 20 dagen van de bezwaartermijn. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat donderdag 19 juni de 20e en laatste dag van de bezwaartermijn is?	Nee, dat is niet correct. Zaterdag 31 mei 2025 is inderdaad de eerste dag van de bezwaartermijn. Donderdag 19 juni 2025 is dan de laatste dag waarop bezwaar kan worden gemaakt.
98	1	Telefonie	Kunt u informatie verstrekken over de maandelijkse hoeveelheid gesprekken die via de SIP-trunk lopen? Idem t.a.v. het piekverkeer op een drukke dag?	De Aanbestedende dienst heeft geen gegevens over maandelijks gebruik, omdat de telefoonkosten op basis van flat fee worden gefactureerd. Bij 120 lijnen zijn er tijdens pieken op een drukke dag ca 30 tegelijk actief.
99	1	SLA Bij gepland onderhoud (nr 14, regel 136)	Welke afweging heeft opdrachtgever gemaakt om zo ver buiten de kantoor tijden te eisen voor de geplande werkzaamheden? Bij vergelijkbare klanten (andere gemeenten) voeren wij werk uit tussen 20-07 en in het weekend. Staat opdrachtgever open voor verruiming van deze tijden? Opdrachtgever zal hier geen last van ondervinden	De Aanbestedende dienst heeft een meldkamer met ruime openingstijden. Hierop is deze eis afgestemd. Voor zover onderhoudswerkzaamheden de telefonische dienstverlening van de meldkamer niet raken, kunnen hier met Aanbestedende dienst nadere afspraken over worden gemaakt bij het vaststellen van de SLA.
100	1	SLA Bij gepland onderhoud (nr 14, regel 136)	Klopt de vraag van de opdrachtgever dat er binnen de beschikbaarheidspercentages onderhoud gepland moet worden, of bedoel men dit niet (normaal stellen wij gepland onderhoud buiten beschikbaarheid.)	De Aanbestedende dienst stelt dat downtime door gepland onderhoud geen invloed heeft op het beschikbaarheidspercentage.
101	1	Algemeen - leidraad	Welk Zaaksysteem gebruikt opdrachtgever? En is het de bedoeling dat hiermee een koppeling komt, zodat informatie direct bij de juiste zaak terecht komt.	De Aanbestedende dienst vraagt niet om een koppeling met een zaaksysteem.

102	1	Leidraad 2.8 Buiten scope	U geeft aan een lopende sip trunk te hebben, in het plaatje staat dat dit Vodafone is. Neemt de opdrachtgever de verhuizing voor de SIP trunks voor zijn rekening richting een nieuw datacenter?	Migratie (verhuizing) van de SIP-trunk is onderdeel van de Opdracht (zie par. 2.3.5 van de leidraad).
103	1	Leidraad 2.2.8 Eenvoudigere callflows	Is het correct om ervanuit te gaan dat de gemeente callflows zelf migreert naar MS team phone sytem, aangezien opdrachtgever het beheer uitvoert ban MS teams	Nee, dit is niet correct. Ontwerp, implementatie/migratie van de eenvoudigere callflows, welke in Microsoft Teams gaan draaien, is ook onderdeel van de Opdracht en dient ook in het detailontwerp te worden uitgewerkt (zie par. 2.3.2 van de leidraad). Wel zal Aanbestedende dienst na het project deze omgeving (met support van Opdrachtnemer) zelf gaan beheren.
104	1	Leidraad 2.2.4 Klanttevredenheidsonderzoek	U geeft aan een export bestand te willen voor het KTO dashboard in KCM, is het niet veel waardevoller om een directe koppeling te bewerkstelligen? Als opdrachtgever een actieve koppeling met KCM bezit, hoe wordt dit beoordeeld?	Als Opdrachtnemer een actieve koppeling met KCM weet te realiseren dan is dit een pré, omdat dit zorgt voor een optimalisatie van de huidige situatie met handmatige handelingen en upload van gegevens.
105	1	Leidraad - Gunningscriterium 4: Piketnummers	U stelt dat de piketnummers in MS teams uitgevoerd dienen te worden. Opdrachtnemer heeft een uitgebreidere piketnummer oplossing met ons eigen platform buiten Teams. Onze eigen piketnummer oplossing is uitgebreider, dus in ons eigen platform en buiten teams. Wordt dit geaccepteerd door opdrachtgever?	Nee, dit wordt door Aanbestedende dienst niet geaccepteerd.
106	1	Leidraad – Fase 6: Verificatie en afsluiten overeenkomst – Proof of concept	Wat verwacht opdrachtgever van de Poc, moet het koppelen met uw systemen of is een algemeen demo systeem waarop alles wordt getoond en gesimuleerd vanuit de opdrachtnemer voldoende?	In de verificatiefase gebruikt Aanbestedende dienst de PoC om met name te controleren of de aangeboden Contact Center-applicatie voldoet aan de gestelde eisen. Tijdens de PoC mag de beoogde Opdrachtnemer een algemeen demo-systeem gebruiken en hoeven er nog geen werkende koppelingen te zijn met de omgeving van Aanbestedende dienst. Binnen het algemeen demo-systeem dient de gevraagde functionaliteit te worden getoond.
107	1	Teams Toestellen	De opdrachtgever beheert volledig de Teams omgeving, incl aanschaf licenties. Opdrachtnemer heeft in deze opzet geen mogelijkheid om de toestellen te beheren, kan de opdrachtgever in overweging nemen om deze Toestellen uit de aanbesteding te halen ?	Nee, Opdrachtnemer hoeft deze toestellen niet direct te beheren, maar dient deze wel te leveren.
108	1	Informatiebeveiliging	Eis 3 : Gaat de opdrachtgever akkoord met een vereenvoudigd model waarbij er onderscheid is tussen leesrechten en schrijfrechten (Creeren, wijzigen en verwijderen)	De autorisaties dienen rol gebaseerde autorisatie te zijn. De autorisatie dienen per gebruikersrol, per groep, per team ingericht te worden. Binnen de rollen kunnen verschillende werkzaamheden verricht worden, hierdoor is het nodig om per rol te kunnen inrichten of de betreffende rol mag creëren, wijzigen of verwijderen. De vereenvoudigd model zal hiermee niet volstaan.
109	1	Programma van eisen - Contact Center - mailafhandeling	Eis 1: Onze cloud architectuur ondersteund geen directe koppeling met een on-premise Exchange omgeving. Biedt de hybride Exchange omgeving van de opdrachtgever het gebruik van MSGraph om mails te lezen.	Aangezien de betreffende mailboxen binnen de hybride omgeving in Exchange Online komen te staan, is dit waarschijnlijk wel mogelijk. Aanbestedende dienst kan dit in haar huidige omgeving echter nu niet verifiëren.
110	1	Programma van Eisen - Contact Center - algemeen	Eis 1 : Kan opdrachtgever deze eis verduidelijken, nader specificeren wat er gecertificeerd moet zijn? Wordt hiermee bedoeld dat opdrachtnemer in deze lijst moest staan als gecertificeerde Teams contact center leverancier? Teams Contact Center - Microsoft Teams Microsoft Learn	Het klopt inderdaad dat de Contact Center-applicatie opgenomen moet zijn in de lijst op de website van Microsoft.

111	1	Programma van Eisen - Architectuur en ontwerp	Eis 12: Onze gecertificeerde Teams oplossing voor het callcentre gaat uit van het Connect Model, met een Direct Routing Trunk. Accepteert de opdrachtgever dit model ?	Aanbestedende dienst staat een Contact Center-oplossing toe welke voldoet aan het Connect model en past eis 3.12 hierop aan. Een nieuwe versie 1.1 van PvE is meegeleverd.
112	1	Eis 3 (architectuur en ontwerp)-12	"Wil gemeente Haarlem alle KCC-functionaliteiten volledig in Microsoft Teams onderbrengen o.b.v. van een extended koppeling, met de bijbehorende afhankelijkheid en beschikbaarheid van Teams, en daarmee ook de risico's die deze integratie met zich meebrengt? Of wordt ook een Microsoft-gecertificeerde variant geaccepteerd, waarbij het KCC, altijd gegarandeerd bereikbaar blijft? Met deze oplossing blijft het contactcenter zelfstandig en robuust, zonder risico's bij storingen of wijzigingen binnen Teams, terwijl de samenwerking met de backoffice efficiënt verloopt via presence en doorverbindmogelijkheden. Daarnaast is het goed om in overweging te nemen dat de keuze voor de Extended-variant de gemeente zich beperkt in het aantal inschrijvers, terwijl de Microsoft (connect, SBC) gecertificeerde variant zorgen een ruimer aanbod inschrijvers met een stabiel en robuust contactcenter met geïntegreerde Teams-backofficefunctionaliteiten, conform uw vereisten in 30 (Session Border Controller-clouddienst) -6."	Aanbestedende dienst staat een Contact Center-oplossing toe welke voldoet aan het Connect model en past eis 3.12 hierop aan. Een nieuwe versie 1.1 van PvE is meegeleverd. Aanbestedende dienst deelt echter niet de mening, welke Inschrijver heeft over het Extend model. Aanbestedende dienst vraagt uitdrukkelijk om een sterk met Microsoft Teams geïntegreerde Contact Center-oplossing.
113	1	"Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving v1.0 Pagina 24 Kerncompetentie 2"	Volstaat een referent waarbij de SBC dienst in een Private Cloud omgeving beschikbaar is gesteld? D.m.v. de Private omgeving is namelijk de beschikbaarheid van telefonie nog beter gewaarborgd.	Nee, een dergelijke referentie volstaat niet, want een SBC in een Private Cloud en wijkt teveel af van de uitgezette Opdracht.
114	1	"Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving v1.0 . Pagina 39 Gunningscriterium 4: Piketnummers"	"U verwacht een oplossing voor de piketdiensten o.b.v. Microsoft Teams functionaliteit. Gezien het karakter van een piketdienst biedt inschrijver een oplossing die volledig onafhankelijk van Microsoft Teams werk. Volstaat zo'n oplossing? En zo nee, kunt u toelichten waarom u dit op Microsoft Teams vereist."	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord, want dit past niet binnen de scope van de opdracht.
115	1	"Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving v1.0 . Pagina 17 Doel 2.4"	U geeft aan dat u met de opdracht o.a. de knelpunten van de huidige telefonie omgeving wil wegnemen. Kunt u dit verder specificeren? Zijn er bijvoorbeeld ook knelpunten in de huidige KCC oplossing?	De Aanbestedende dienst heeft de knelpunten van de huidige omgeving beschreven in Bijlage 2.
116	1	Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving v1.0 1.2 Aanpassingen na eerdere aanbesteding	Alleen de VodafoneZiggo SIP-trunk van Opdrachtgever blijft in gebruik en moet gemigreerd wordenWat wordt bedoeld met migreren?	Met migreren wordt bedoeld het verhuizen naar een cloud SBC-dienst en weer werkend maken van de SIP-trunk.
117	1	Bijlage 7 - Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat het Prijzenblad het enige document van de inschrijving is dat (digitaal) ondertekend dient te worden?	De Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
118	1	Bijlage 7 - Prijzenblad	Kunt u aangeven welk bedrag in Gunningscriterium 6 in de TenderNed omgeving moet worden overgenomen uit het Prijzenblad? Betreft dit het bedrag uit cel D40 of cel D42 van tabblad Prijsinvalformulier?	Het betreft de te beoordelen prijs in cel D42.

119	1	Bijlage 7 - Prijzenblad	In tabblad Hard- en software wordt op regel 32 een prijs gevraagd voor koppeling naar Exchange on premises. Onze oplossing werkt samen met Exchange Online. Kan dit aangepast worden?	De omschrijving is aangepast en een nieuwe versie van het Prijzenblad (v1.1) wordt aangeleverd.
120	1	Bijlage 7 - Prijzenblad	In tabblad Prijsinvulformulier: cel B38 worden de jaarlijkse softwarekosten onterecht al voor 4 jaar meegenomen en vervolgens naar cel D38 weer keer 4 jaar gedaan. Hierdoor komt de totaal inschrijfsom onterecht te hoog uit. Kan dit aangepast worden?	De Aanbestedende dienst heeft dit in zowel cel B38 als B39 gecorrigeerd. Een nieuwe versie van het Prijzenblad (v1.1) is meegeleverd.
121	1	Bijlage 4 - PvE - eis 21.5	Omdat de email inhoudelijk afgehandeld wordt binnen Microsoft Outlook, kan er gebruik gemaakt worden van de uitgebreide zoekfuncties binnen Outlook zelf. Reeds verwerkte emails door het contact center krijgen tags in Outlook, zodat het contact center en de agenten weten welke contactmomenten er eerder zijn geweest. Gaat u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
122	1	Bijlage 4 - PvE - eis 21.4 en 21.7	De beoogde oplossing van inschrijver integreert met de web versie van Outlook en Exchange Online voor het afhandelen van emails door contact center medewerkers. Dit houdt in dat zodra de inkomende email in de contact center oplossing is geaccepteerd door een agent, de email en de reply in Outlook Online geopend worden. Hierdoor kan er gebruik gemaakt worden van de eigen huisstijl zoals deze in Outlook gebruikt wordt en zijn standaard antwoorden uitgerust met de standaard reply template die beschikbaar is in Outlook. Bent u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
123	1	Bijlage 4 - PvE - eis 19.6	De oplossing van inschrijver voorziet in dashboard voor aan de wand en het beschikbaar stellen van realtime KCC gegevens direct in de contact center applicatie voor gebruikers. Echter kan alleen de layout van de dashboards aan de wand op maat worden aangepast. bent u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.
124	1	Bijlage 4 - PvE - eis 17.2	De oplossing van inschrijver wordt enkel en alleen aangeboden als een geïntegreerde Teams applicatie. Verzoek is om het woord 'en' te vervangen door 'of' zodat inschrijver een geldige inschrijving kan doen. Bent u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst is akkoord met enkel een geïntegreerde Teams-applicatie. Aanbestedende dienst past eis 17.2 als volgt aan; De geleverde Contact Center-applicatie dient in ieder geval aangeboden te worden als geïntegreerde Teams-app. Aanvullend op de geïntegreerde Teams-app is een webbased SaaS-applicatie (te benaderen via een browser) toegestaan. Een nieuwe versie 1.1 van PvE is meegeleverd.
125	1	Bijlage 4 - PvE - eis 23.12	Om aan deze eis te kunnen voldoen, dient de gebruiker te beschikken over een Teams Phone licentie. In de leidraad H2.1 staat benoemd dat "Daarnaast heeft Opdrachtgever besloten om standaard aan medewerkers alleen een mobiel nummer toe te wijzen. Indien het voor de werkzaamheden van de medewerker noodzakelijk is dan krijgt de medewerker ook een vast toestelnummer toegewezen en zal de medewerker gebruik gaan maken van dit nieuwe systeem.". Als je wilt kunnen voldoen aan de gestelde eis 23.12 dient dus iedereen met een lang of kort telefoonnummer een phone licentie te krijgen en dat is tegenstrijdig met wat in H2.1 benoemd staat. Verzoek is dan ook om eis 23.12 te laten vervallen.	De Aanbestedende dienst laat de eis niet vervallen. Deze eis geldt echter alleen voor medewerkers welke volgens hfdst. 2.1 in de leidraad moeten beschikken over Teams Phone System en waar dus een vast toestelnummer voor noodzakelijk is.
126	1	Leidraad - H2.2.6 en Bijlage 4 - PvE - eis 21.1	In 2.2.6 staat "Opdrachtgever is in staat om een hybride Exchange-omgeving te realiseren waarbij de betreffende mailboxen tijdens de implementatie van dit project op Exchange Online worden geplaatst. Het is aan Opdrachtnemer om deze koppeling met Exchange (Online) verder werkend te maken." echter staat in de PvE 21.1 "... Het is aan Opdrachtnemer om deze koppeling met hybride Exchange-omgeving verder werkend te maken.". Inschrijver gaat ervan uit dat de omschrijving in 2.2.6 goed is en dat dit in het PvE niet goed is overgenomen. Inschrijver biedt namelijk een oplossing die integreert met Exchange Online. Bent u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst is hiermee akkoord en heeft eis 21.1 voor de betreffende zin gelijk gemaakt aan de leidraad. V1.1 van PvE wordt meegeleverd.

127	1	Leidraad H7.1	In 7.1 staat onder gunningscriterium 3 vermeld dat in het beveiligingsbeleid geen algemene (niet aan een persoon gebonden) account is toegestaan. Dit biedt in de praktijk een uitdaging voor het gebruik van telefoontoestellen in algemene ruimtes (common area phones) zoals noodtoestellen, wandtoestellen, toestellen in vergaderruimtes, etc. Deze maken gebruik van Microsoft accounts en licenties die juist niet gebonden zijn aan een persoon. Ditzelfde geldt ook voor het gebruik van generieke wallboards in het KCC waarvoor vanuit veiligheid en AVG een Microsoft Entra gebruikersnaam en wachtwoord benodigd is om in te loggen. Kan opdrachtgever voor deze specifieke zaken een uitzondering in het beveiligingsbeleid maken?	De Aanbestedende dienst gaat akkoord om voor specifieke gevallen uitzonderingen te maken door b.v. resource accounts te gebruiken.
128	1	Leidraad H2.2.9 en Bijlage 4 - PvE - eis 13.1	In 2.2.9 wordt gesteld dat beheer en onderhoud van telefoontoestellen bij de opdrachtgever ligt. In PvE 13.1 staat vereist dat alle geleverde hard- en software moet worden onderhouden, gesupport en voorzien van updates voor de maximale duur van de overeenkomst. Inschrijver gaat er dan ook vanuit dat toestellen en headsets uitgesloten zijn van de eis 13.1. Mede ook omdat support op toestellen en headsets afhankelijk zijn van fabrikant en Microsoft. Huidige toestellen zijn slechts tot 15 augustus 2027 ondersteund door Microsoft (https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/devices/teams-phones-certified-hardware?tabs=certified-phones) en dat is korter dan de beoogde looptijd van het gevraagde contract. Daardoor kan inschrijver hierop ook geen garanties geven voor ondersteuning voor de gehele looptijd van het contract. Bent u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
129	1	Leidraad H2.1, 2.5 en Bijlage 4 - PvE - eis 23.4	In 2.1 wordt beschreven dat iedereen een mobiel nummer krijgt en alleen die gebruikers die lid zijn van het contact center of ringgroepen een phone licentie krijgen in Teams. In 2.5 staat dat iedere medewerker met zijn oorspronkelijke toestelnummer bereikbaar moet zijn in teams gekoppeld aan zijn/haar mobiel nummer. In PvE 23.4 staat ook vereist dat alle medewerkers hun toestelnummer moeten behouden. Dit lijkt tegenstrijdig aangezien elke gebruiker met een vast toestelnummer in teams ook een phone licentie nodig heeft. Inschrijver gaat ervanuit dat de beschrijving in 2.1 correct is en dat alleen deze gebruikers een vast nummer met eventueel een verkort nummer krijgen. Alle gebruikers met alleen een mobiel nummer krijgen geen phone license en krijgen daardoor ook geen vast telefoonnummer en geen verkort nummer. Kunt u dit bevestigen?	De Aanbestedende dienst kan dit bevestigen. Net als in de leidraad mag Inschrijver dit in het PvE lezen dat als er over 'alle medewerkers', 'iedere medewerker' of 'alle gebruikers' wordt gesproken dat het gaat om medewerkers/gebruikers waar een vast toestelnummer voor noodzakelijk is.
130	1	Leidraad H1.2	Wat zijn de voornaamste redenen dat de gunning in 2024 is herzien en de aanbesteding opnieuw is gepubliceerd met de genoemde aanpassingen?	Tijdens de implementatie is duidelijk geworden dat het samenstel van uitgevraagde functionaliteiten niet realiseerbaar conform planning was.
131	1	Leidraad H7 - documentgrootte	U stelt hier: "De gunningcriteria 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." Ter verificatie, u zegt hiermee dus dat voorblad en inhoudsopgave onderdeel van het maximum van 18 pagina's?	Zie antwoord vraag 72.
132	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 31.3	Leverancier acht deze wijziging niet redelijk en verzoekt u dit artikel te verwijderen. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord. De Aanbestedende dienst past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
133	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 26.1	Leverancier levert onder andere producten en/of software van derde partijen conform de (licentie)voorwaarden van deze derde partijen. Bent u zich ervan bewust dat deze (licentie)voorwaarden van toepassing zullen zijn op de overeenkomst?	Aanbestedende dienst is zich hiervan bewust en ontvangt deze gaarne van Inschrijver.

134	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 17.1	Leverancier gaat ervan uit dat dit artikel ziet op de in artikel 16.1 GIBIT bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade. Klopt deze aanname?	Deze aanname klopt.
135	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 17.1	De aansprakelijkheid ziet op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd: De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?	Aanbestedende dienst is niet bereid de suggestie van Inschrijver om de totale cumulatieve aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade over te nemen. De Aanbestedende dienst stelt volgende tekstvoorstel voor: "Aansprakelijkheid van Partijen voor de volgende indirecte schade, te weten, gederfde winst en gemiste besparingen, is nadrukkelijk uitgesloten". De Aanbestedende dienst past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
136	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 16.3	Leverancier acht het redelijk dat in dit geval wordt opgezegd. Bent u bereid dit aan te passen?	De Aanbestedende dienst is hier niet toe bereid.
137	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 13.2	Leverancier ziet graag toegevoegd dat leverancier geen garantie verstrekt in geval van gebreken die het gevolg zijn van normale slijtage, onoordeelkundig of ondeskundig gebruik met inbegrip van gebrekkig onderhoud of overige omstandigheden die niet aan leverancier kunnen worden toegerekend. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
138	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 12.4	Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
139	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 12	Bedoelt u met de SLA hetzelfde als met het Support en onderhoudscontract? SLA is namelijk niet gedefinieerd en Support en onderhoudscontract wel.	Dat klopt.
140	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 10.3	Opdrachtnemer ziet de tekst graag gewijzigd in: "Het risico van het geleverde gaat over op opdrachtgever na aflevering. Het eigendom van het geleverde gaat over op opdrachtgever na betaling van de desbetreffende factuur." Bent u bereid dit aan te passen?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
141	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 09.7	Kan leverancier een exemplaar ontvangen van deze huisregels?	Na gunning zal Aanbestedende dienst Opdrachtnemer inlichten over de beveiligingsprocedures en huisregels van de relevante locaties.
142	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 08.6	Leverancier is van mening dat dit gebruiksrecht veel te ruim is omschreven en kan hier niet mee in stemmen. Opdrachtgever mag die handelingen verrichten die ingevolge de auteurswet zijn toegestaan en krijgt slechts die gebruiksrechten die in de (licentie)voorwaarden van die derden partijen aan de opdrachtgever worden toegekend. Bent u bereid dit aan te passen?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
143	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 08.3	Leverancier ziet dit artikel graag verwijderd. In artikel 20.4 GIBIT is dit reeds geregeld en beperkt tot maatwerk, hetgeen volgens leverancier redelijker is. Bent u bereid dit artikel te verwijderen?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
144	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 08.2	Indien het een licentie van derden betreft, is leverancier afhankelijk van deze derden. Het is de ervaring van leverancier dat deze derden geen toestemming geven tot het verrichten of doen verrichten van auteursrechtelijke bevoegdheden. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?	De Aanbestedende dienst is bereid licenties van derden uit te sluiten en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.

145	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 08.1	Leverancier levert onder andere producten en/of software van derde partijen conform de (licentie)voorwaarden van deze derde partijen. Bent u zich ervan bewust dat deze (licentie)voorwaarden van toepassing zullen zijn op de overeenkomst?	De Aanbestedende dienst is zich hiervan bewust.
146	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 04.2	Leverancier stelt voor deze bepaling zo aan te passen dat in alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim komt nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Bent u bereid dit over te nemen?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
147	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 03.1	Leverancier stelt voor deze bepaling zo aan te passen dat in alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim komt nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Bent u bereid dit over te nemen?	Zie beantwoording vraag 146.
148	1	Bijlage 5 - Concept Overeenkomst - art. 02.5	Om onduidelijkheden te voorkomen, ziet leverancier graag deze bepaling verwijderd. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
149	1	Bijlage 8 - Concept Wachtkamerovereenkomst - art. 1.7	Leverancier gaat ervan uit dat de afwijkingen, zoals overeengekomen in de NvI, tevens van toepassing zijn op deze overeenkomst. Kunt u bevestigen dat deze aannname correct is?	De Aanbestedende dienst kan deze aanname bevestigen.
150	1	Bijlage 8 - Concept Wachtkamerovereenkomst - art. 1.6	Leverancier acht het redelijk dat de duur van de nieuwe overeenkomst gelijk is aan de duur van de initiële overeenkomst, namelijk 4 jaar. De prijzen van leverancier zijn immers gebaseerd op een looptijd van 4 jaar en het zou hierdoor onredelijk zijn als de looptijd bijvoorbeeld 3,5 jaar is. Bent u bereid dit aan te passen?	De Aanbestedende dienst is bereid dit aan te passen en past de wachtkamerovereenkomst hierop aan.
151	1	Aanbestedingsleidraad par. 3.2	Leverancier levert onder andere producten en/of software van derde partijen conform de (licentie)voorwaarden van deze derde partijen. Bent u zich ervan bewust dat deze (licentie)voorwaarden van toepassing zullen zijn op de overeenkomst?	De Aanbestedende dienst is zich hiervan bewust.
152	1	GIBIT 2023 - art. 25.1	Mag leverancier ervan uitgaan dat de onafhankelijke derde in onderling overleg tussen partijen wordt benoemd teneinde de 'onafhankelijkheid' te garanderen?	Dat klopt.
153	1	GIBIT 2023 - art. 25.1	Leverancier ziet graag een beperking van één audit per jaar toegevoegd aan dit artikel gelet op de impact van een audit op de organisatie. Bent u daartoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
154	1	GIBIT 2023 - art. 24.12	Leverancier acht de laatste zin niet redelijk aangezien het hier kennelijk ook kan gaan om 'medeschuld'. In dat geval is het redelijk dat er naar rato van ieders schuld financieel wordt afgerekend. Bent u daartoe bereid?	De Aanbestedende dienst is bereid in geval van 'medeschuld' in overleg te gaan en eventueel naar rato af te rekenen.
155	1	GIBIT 2023 - art. 24.11	Leverancier is van mening dat de situaties onder v) en vi) geen enkel effect behoeven te hebben op de uitvoering van de opdracht/dienst. Bent u bereid deze te verwijderen?	De Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.
156	1	GIBIT 2023 - art. 24.11	Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om leverancier zolang in onzekerheid te laten.	Mocht de situatie zich voordoen, dan zal de Aanbestedende dienst tijdig met Opdrachtnemer in overleg om tot een realistisch tijdsplan te komen voor ontbinding van de overeenkomst.

157	1	GIBIT 2023 - art. 24.10	Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
158	1	GIBIT 2023 - art. 24.2	Leverancier acht een opzegtermijn van 18 maanden onredelijk en ziet "achttien (18) maanden" graag vervangen door een termijn van "zes (6) maanden". Bent u hiertoe bereid?	Het betreft hier een overeenkomst voor bepaalde tijd, waardoor 24.2 niet van toepassing is, met betrekking tot de zinsnede inzake overeenkomsten voor onbepaalde tijd.
159	1	GIBIT 2023 - art. 23.1	Leverancier ziet graag toegevoegd dat opdrachtgever de reden voor vervanging aan leverancier kenbaar maakt. Bent u daartoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
160	1	GIBIT 2023 - art. 20.8	Leverancier acht deze bepaling niet redelijk aangezien het gaat om een 'beweerdelijke' schending die nog niet is komen vast te staan. Daarnaast kan de aansprakelijkstelling op onjuiste gronden zijn gebaseerd. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?	De Aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid.
161	1	GIBIT 2023 - art. 20.6	Leverancier ziet graag "te harer keuze" vervangen door "te zijner keuze" zodat dit in lijn is met "voor zijn rekening" Daarnaast is het redelijk dat de keuze bij leverancier ligt. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
162	1	GIBIT 2023 - art. 20.6	Leverancier acht het niet redelijk dat in het geval een dergelijke situatie dreigt dit artikel al van toepassing zou zijn en ziet graag dat de zin "of een dergelijke situatie dreigt" verwijderd wordt. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst zal bij een dreigende situatie zo spoedig mogelijk in overleg treden met Leverancier om tot een oplossing te komen.
163	1	GIBIT 2023 - art. 20.5	Tekstvoorstel: Toevoegen "Op deze vrijwaring zijn de beperkingen van aansprakelijkheid als genoemd in artikel 16.3 en 16.4 van toepassing." Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
164	1	GIBIT 2023 - art. 20.5	Leverancier stelt voor artikel 16.3 en 16.4 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
165	1	GIBIT 2023 - art. 20.5	Leverancier ziet deze bepaling graag beperkt tot de door leverancier ontwikkelde ICT Prestaties. Bent u daartoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hier niet toe bereid.
166	1	GIBIT 2023 - art. 20.5	Leverancier levert onder andere producten van derde partijen. Leverancier is van mening dat deze vrijwaring in beginsel alleen kan worden verstrekt door de eigenaar / fabrikant van de hardware en/of software. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?	De Aanbestedende dienst is hier niet toe bereid.
167	1	GIBIT 2023 - art. 20.4	Leverancier doet niet bij voorbaat afstand van zijn persoonlijkheidsrechten, die van zijn werknemers of derden, maar maakt daarover graag per geval concrete afspraken. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid.

168	1	GIBIT 2023 - art. 20.3	Leverancier verleent gebruiksrechten op eigen software en op software van derde partijen op basis van zijn eigen (licentie)voorwaarden c.q. (licentie)voorwaarden van derde partijen. Dit is ook gebruikelijk in de branche. Kunt u hiermee instemmen?	De Aanbestedende dienst kan hiermee instemmen en wenst dan wel de eigen licentievoorwaarden van de Leverancier als die van de derde partijen in te kunnen zien.
169	1	GIBIT 2023 - art. 19.2	Leverancier ziet graag aan dit artikel toegevoegd dat onder overmacht in ieder geval wordt verstaan pandemie, overheidsmaatregelen, grondstoffentekort, transportproblemen, overmacht aan de zijde van toeleveranciers, terrorisme, oorlog, oproer, natuurrampen en andere onvoorziene omstandigheden. Bent u hiermee bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
170	1	GIBIT 2023 - art. 18.4	De offerte van leverancier en daarmee de overeenkomst(en) bevatten vertrouwelijke informatie die specifiek is gedeeld met de betreffende gemeente voor een specifieke scope. Leverancier acht deze bepaling dan ook niet redelijk en verzoekt u vriendelijk deze bepaling te verwijderen. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord, maar zegt wel toe prudent met de informatie om te gaan en, alvorens deze mogelijk te verstrekken, in overleg te treden met Leverancier.
171	1	GIBIT 2023 - art. 17.2	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. Leverancier zal zijn makelaar vragen een bewijs van verzekering door middel van een certificaat te verstrekken. Wij gaan ervan uit dat wij hiermee kunnen volstaan. Klopt deze aanname?	Deze aanname klopt.
172	1	GIBIT 2023 - art. 17.1	Ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf heeft leverancier verzekeringen uitgenomen op condities die voor zijn bedrijf te doen gebruikelijk zijn. Leverancier zal deze verzekeringen ten behoeve van deze overeenkomst in stand houden. De verzekeringen zijn echter gebaseerd op de vragen/tekstvoorstellen, zoals geformuleerd bij artikel 16.2 t/m 16.5. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	De Aanbestedende dienst is bereid hiermee in te stemmen.
173	1	GIBIT 2023 - art. 16.6	Hoewel Leverancier bereid is een dergelijke vrijwaring te aanvaarden, dient deze wel gemaximeerd te worden. De laatste zin van dit artikel is wat leverancier betreft niet akkoord. Leverancier stelt voor de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 16.3 en 16.4 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Leverancier, komen ten laste van Leverancier. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid van toepassing.	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
174	1	GIBIT 2023 - art. 16.5	Voorstel om volgende tekst toe te voegen: "Indien en voor zover de aanspraken op schadevergoeding bestaan uit verhaal van een aan de toezichthoudende autoriteit betaalde geldboete die geheel of gedeeltelijk toerekenbaar is aan de Leverancier is deze aansprakelijkheid gemaximeerd tot de bedragen zoals benoemd in de tabel behorende bij artikel 3.3 - boetebandbreedtes van de Boetebeleidsregels Autoriteit Persoonsgegevens van 6 juni 2023 zoals gepubliceerd in de Staatscourant Nr 34541 d.d.12 december 2023." Bent u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
175	1	GIBIT 2023 - art. 16.5	Voorstel om volgende tekst toe te voegen: "De in dit artikel bedoelde beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel." Bent u hiermee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

176	1	GIBIT 2023 - art. 16.5	Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade te aanvaarden. Leverancier ziet graag dat de bepalingen onder i), iii) en iv) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 16.3 en 16.4 vallen. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende gaat hiermee akkoord en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
177	1	GIBIT 2023 - art. 16.4	Hoewel aansprakelijkheid voor overige schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis met een maximum per jaar betreft het een erg forse aansprakelijkheid ten opzichte van de opdrachtwaarde. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Jaarvergoeding per jaar ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?	De Aanbestedende dienst is hiertoe bereid, met de beperking dat met betrekking tot gevolgschade/indirecte schade enkel gederfde winst en gemiste besparingen wordt uitgesloten.
178	1	GIBIT 2023 - art. 16.2	Leverancier acht het redelijk dat hij in alle gevallen eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?	De Aanbestedende dienst stemt hiermee in.
179	1	GIBIT 2023 - art. 11.5	Leverancier acht de laatste zin onredelijk en stelt voor deze zin te verwijderen. Bent u hiertoe bereid?	De Aanbestedende dienst maakt hier nadere afspraken over met Leverancier.
180	1	GIBIT 2023 - art. 11.2	Bent u bereid de facturatietermijnen niet volledig af te stemmen op dit generieke artikel, maar een facturatieschema passend bij deze dienstverlening af te stemmen na gunning?	Aanbestedende dienst heeft in de concept overeenkomst (bijlage 5) al een aangepast facturatieschema opgenomen (zie art. 15 lid 2).
181	1	GIBIT 2023 - art. 5.6	Vendoren leveren vaak onder eigendomsvoorbehoud. Bent u bereid de laatste zin te verwijderen?	De Aanbestedende gaat hiermee akkoord en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
182	1	GIBIT 2023 - art. 5.6	Leverancier ziet de tekst graag gewijzigd in: Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats bij Acceptatie en na volledige betaling door Opdrachtgever. Bent u bereid dit aan te passen?	Aanbestedende dienst is bereid dit aan te passen.
183	1	GIBIT 2023 - art. 5.2	Leverancier stelt voor de zinsnede 'Dit laat de ... onverlet' te verwijderen, doch in ieder geval een nieuwe termijn te stellen voor de Aflevering. Kunt u hiermee instemmen?	De Aanbestedende gaat hiermee akkoord en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
184	1	GIBIT 2023 - art. 4.1 en 4.2	Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen? Ons voorstel is om volgende tekst toe te voegen: In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.	De Aanbestedende gaat hiermee akkoord en past de conceptovereenkomst na beantwoording van de tweede NvI hierop aan.
185	1	GIBIT 2023 - art. 1.17	Kunt u specificeren wat bedoeld wordt met 'diverse tools voor gemeenten'?	Deze kunnen worden teruggelezen op www.gibit.nl
186	1	Planning	De sluitingsdatum voor inschrijving staat nu gepland op 29 april 2025. Deze datum valt midden in de meivakantie periode. Dit brengt voor diverse partijen wellicht personele uitdagingen met zich mee. Bent u bereid de sluitingsdatum over de meivakantie periode heen te tillen en de sluitingsdatum te met anderhalve week te verplaatsen naar 9 mei?	De planning is aangepast in TenderNed gezien de benodigde extra tijd voor de beantwoording van deze nota van inlichtingen. De nieuwe sluitingsdatum is dinsdag 6 mei 2025.

187	1	Aanbestedingsleidraad Telefonie-omgeving v1.07.1 Gunningscriteria Gesloten vragen	De aanbestedingsstukken stellen dat de inschrijver als Microsoft Oplossingspartner specifiek gecertificeerd moet zijn. Aangezien het aan te bieden contactcenterplatform Microsoft-gecertificeerd is en volledig voldoet aan de gestelde eisen, willen wij graag verduidelijking over de noodzaak van een certificering op inschrijversniveau. Zou een certificering van het platform in plaats van de inschrijver ook als voldoende worden beschouwd?	Nee, het is een pré voor Inschrijver als deze ook de gevraagde certificering en daarmee expertise van haar organisatie kan aantonen.
188	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 3 Architectuur en ontwerp Eis nummer 12	In eis 3.12 wordt gesteld dat de integratie van Microsoft Teams en de Contact Center applicatie dient plaats te vinden op basis van het Extend- of Power-model van Microsoft. Volgens de informatie op de Microsoft-website (https://cloudpartners.transform.microsoft.com/contact-center-solutions) worden Microsoft gecertificeerde contact center applicaties gekoppeld volgens de modellen "Connect" of "Extend." Wij verzoeken een gemotiveerde uitleg waarom specifiek het Extend- of Power-model wordt voorgeschreven voor deze integratie, in plaats van het Connect-model, dat eveneens gecertificeerd is door Microsoft.	Aanbestedende dienst staat een Contact Center-oplossing toe welke voldoet aan het Connect model en past eis 3.12 hierop aan. Een nieuwe versie 1.1 van PvE is meegeleverd.
189	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 3 Architectuur en ontwerp Eis nummer 12	De eis 3.12 die de integratie van Microsoft Teams met de contact center oplossing op basis van specifieke Microsoft-modellen (Extend of Power) voorschrijft, kan de keuzevrijheid voor potentiële aanbieders mogelijk beperken. Gezien de wet- en regelgeving omtrent Europese aanbestedingen, met name de principes van non-discriminatie, gelijke behandeling en transparantie, verzoeken wij een toelichting op hoe deze eis zich verhoudt tot de geldende aanbestedingsregels. Specifiek willen wij weten of deze beperking in de eisen in overeenstemming is met de EU-richtlijnen voor aanbestedingen, die vereist dat criteria zo neutraal mogelijk worden geformuleerd om een breed scala aan oplossingen mogelijk te maken, zonder onterecht aanbieders uit te sluiten.	Aanbestedende dienst heeft besloten om eis 3.12 aan te passen (zie o.a. vraag 188) en een Contact Center-oplossing toe te staan op basis van het Connect model . Hierdoor zijn er ook meer oplossingen vanuit de markt mogelijk.
190	1	Bijlage 4. Programma van Eisen 10 Informatiebeveiliging Eis 1 tot en met 24	In de aanbestedingsdocumenten zien wij geen specifieke eisen die betrekking hebben op de beveiliging van het in te zetten cloudplatform. Vanuit onze ervaring met andere overheidsorganisaties is het essentieel dat cloudoplossingen voldoen aan strikte beveiligingsstandaarden, zoals SOC-2 en ISO-27001, om de veiligheid van gevoelige gegevens en operationele processen te waarborgen. Gezien het belang van het voldoen aan deze normen voor de bescherming van gegevens en de integriteit van het systeem, verzoeken wij de opdrachtgever om de eis van SOC-2-certificering op te nemen als minimale vereiste voor het cloudplatform dat wordt ingezet voor deze aanbesteding. Wij geloven dat dit niet alleen bijdraagt aan de beveiliging, maar ook een belangrijk onderscheidend voordeel biedt voor de opdrachtgever bij de selectie van de juiste oplossing. Indien de opdrachtgever van mening is dat deze eis niet van toepassing is, verzoeken wij om een gemotiveerde onderbouwing van deze keuze.	De GIBIT 2023 is van toepassing op deze aanbesteding, in artikel 29.2 wordt verwezen naar de verwerkersovereenkomst, bij bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst kan inschrijver aangeven welke passende niveau van informatiebeveiliging wordt toegepast door inschrijver. Aanbestedende dienst werkt conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en daarmee volstaat de ISO 27001 norm of een vergelijkbare norm. Bij toereikendheid kan inschrijver aangeven in bezit te zijn van een ISAE 3402/3000 type 2 verklaring. Een ISAE 3402/3000 type 2 verklaring volstaat wanneer er voldoende relevante beheersdoelstellingen (controls) zijn opgenomen die betrekking hebben op informatiebeveiliging en die door een onafhankelijke auditor is getoetst en effectief zijn bevonden in de laatste audit.
191	1	Vertraging eerste nota.	Vertraging eerste nota.	Volgens de planning wordt vandaag de eerste Nvl gepubliceerd helaas heeft de Aanbestedende dienst meer tijd nodig om bepaalde vragen te beantwoorden. Daarom is er besloten om de publicatie van de Nvl-antwoorden uit te stellen tot medio volgende week. Excuses voor het ongemak.

**** einde*****