

Nota van Inlichtingen 1 EA Communicatieplatform

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	(project)scope voor de gewenste situatie	<p>In het beschrijvend document wordt in hoofdstuk 2.6 een beschrijving van de huidige situatie weergegeven. De gewenste situatie wordt globaal beschreven in hoofdstuk 2.7. Inschrijving mist echter in deze uitvraag een duidelijk projectscope en afbakening.</p> <p>In het Prijzenblad in bijlage 11 worden maar twee prijzen gevraagd. Een duidelijke afbakening in het Prijzenblad met aantallen en projectscope voor de nieuwe gewenste situatie ontbreekt nog.</p> <p>Kan Aanbestedende dienst aangeven wat precies nu uitgevraagd wordt?</p> <p>Inschrijver heeft het gevoel dat nog veel informatie voor de nieuwe gewenste situatie ontbreekt nog in deze uitvraag. Hoe ziet Aanbestedende dienst dit?</p>	<p>Aantallen staan benoemd in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document. Deze aantallen gelden ook voor de nieuwe situatie (huidige uitvraag). De uitgevraagde prijzen dienen hierop gebaseerd te worden.</p> <p>Het is correct dat er twee prijzen worden uitgevraagd in het prijzenblad. Echter vragen wij, als onderdeel van gunningscriterium K1 ook een nadere specificatie van de TCO kosten uit. Zie hiervoor paragraaf 8.1.4 en 8.1.1.</p> <p>De opdrachtgever heeft voor zijn gevoel zo volledig mogelijk weergegeven wat men wenst af te nemen. Wij willen de huidige situatie graag voortzetten. In de huidige situatie staat wordt dit nader aangevuld, aangepast en gespecificeerd. Kunt u specifiek aangeven welke informatie u nog mist?</p>
2	"Bijlage 12 Tab 2 toegang Eis 1"	In het PvE wordt gesproken over koppelingen met Microsoft Entra ID (voorheen Azure AD). Kunt u aangeven of VRLN eist dat de oplossing ook ondersteuning biedt voor SCIM (System for Cross-domain Identity Management) ten behoeve van automatische gebruikersprovisioning en -deprovisioning?	Dit is geen vaste eis, maar is wel een pré.
3	Beschrijvend document pagina 70 bijlage 10 PvE	Zijn er specifieke eisen of voorkeuren voor de hostinglocatie (bijv. uitsluitend binnen Nederland of binnen de EU)?	Binnen de EU.
4	Beschrijvend document pagina 48 8.1.4 TCO	Dient het SIP-verkeer inclusief nationaal en mobiel verkeer te worden aangeboden (flat fee) of op basis van verbruik?	Opdrachtgever wenst een flat fee per gebruiker.
5	Beschrijvend document pagina 19 2.10 Flexibiliteit	Kunt u akkoord gaan met een maximale licentie afschaling van 10% per jaar?	Akkoord met een maximale afschaling van 10% per jaar voor licenties.

6	Beschrijvend document pagina 17 2.7 Gewenste situatie	Bedoelt u met de beschreven piketfunctionaliteit dat de bereikbaarheid via mobiel onafhankelijk van het Teams/KCC-platform moet blijven? U verwijst immers naar 17 piketgroepen die via het vaste (088-) nummerblok bereikbaar zijn.	De piketfunctionaliteit dient via mobiele telefoon onafhankelijk te zijn van het Teams/KCC-platform. Hierbij is het belangrijk dat piketmedewerkers vanuit hun eigen zakelijke mobiel zich aan kunnen melden voor piket. En waarbij het piketnummer dus uitkomt bij het 06-nummer van diensthebbende persoon. Hierbij zijn we wel opzoek naar een innovatieve oplossing waarbij het inloggen snel en simpel kan. Dus niet d.m.v. het inbellen bij het piketnummer.
7	Beschrijvend document pagina 17 2.7 Gewenste situatie	U geeft aan dat intercomoproepen via het communicatieplatform moeten worden gerouteerd. Kunt u het aantal intercoms en de bijbehorende aansluitingen (SIP?) bevestigen? Betreft dit de vier genoemde locaties (BRW Echt, Roermond, Venlo en GGD Roermond)?	Het gaat hierbij om 4 intercoms. Deze staan bij de locaties BRW Echt, BRW Roermond, BRW Venlo en GGD Roermond. BRW Echt heeft 4 Yealink "W53H" toestellen gekoppeld aan de intercom. BRW Roermond heeft 1 Yealink "SIP-T41S" toestel gekoppeld staan aan de intercom. Echter kan bij BRW Roermond de deur ook geopend worden via de bevelvoerders telefoon (Samsung met een 06-nummer). BRW Venlo heeft 1 Yealink "SIP-T41S" toestel gekoppeld staan aan de intercom. GGD Roermond heeft 2 yealink "W73H" toestellen en 1 "T45W" toestel gekoppeld staan aan de intercom.
8	Beschrijvend document pagina 15 2.7 Gewenste situatie	Bedoelt u met "Teams gecertificeerd" dat zowel de oplossing als de leverancier Teams gecertificeerd dienen te zijn?	Dat is correct.
9	Beschrijvend document pagina 15 2.7 Gewenste situatie	U geeft aan gebruik te willen maken van Forking. Klopt het dat deze oplossing losstaat van de mobiele provider, aangezien mobiele abonnementen (Odido via GT Mobiel 3) buiten scope vallen?	Het staat er niet los van.
10	Beschrijvend document pagina 15 2.7 Gewenste situatie	U geeft bij "Nummers" aan dat u graag twee duizendtallen nummers wilt reserveren. Waarom wilt u de bestaande nummerblokken niet behouden en porteren? Of betreft dit extra te reserveren blokken?	Wij willen inderdaad de bestaande nummerblokken behouden en porteren.

11	Beschrijvend document pagina 15 2.7 Gewenste situatie	Kunt u aangeven op welke termijn VRLN verwacht gebruik te gaan maken van nieuwe communicatiekanalen (bijv. chat, social, WhatsApp)?	De verwachting is in Q1 of Q2 van 2026.
12	Beschrijvend document pagina 15 2.7 Gewenste situatie	U geeft aan gebruik te maken van een omnichannel contactcenter-oplossing. Kunt u aangeven welke kanalen naast telefonie momenteel in gebruik zijn (bijv. chat, e-mail, WhatsApp)?	Op dit moment maken wij alleen gebruik van telefonie binnen de organisatie. Echter begint de vraag vanuit de Business voor een chatfunctie steeds meer te leven . Denk hierbij aan een chatoptie op de website van de GGD. Deze zou dan uit moeten komen bij een agent binnen de contact center oplossing.
13	Beschrijvend document pagina 15 2.7 Gewenste situatie	Is het uitgangspunt dat hetzelfde aantal SIP-trunkkanalen behouden blijft? Zo ja, kunt u het aantal benodigde SIP trunk kanalen doorgeven?	Wij werken op basis van gebruikers en niet op basis van kanalen.
14	Beschrijvend document pagina 14 2.7 Gewenste situatie	Blijven de opgegeven aantallen uit de beschrijving van de huidige situatie gelijk in de gewenste situatie, i.v.m. prijsbepaling en benodigde licenties?	Ja, deze blijven hetzelfde.
15	Beschrijvend document pagina 14 2.7 Gewenste situatie	Kunt u bevestigen dat alle aangegeven functionaliteiten zoals beschreven in de gewenste situatie als eisen moeten worden beschouwd, en niet als wensen?	Ja, deze moeten beschouwd worden als eisen.
16	Beschrijvend document pagina 66 beoordeling	U geeft hier aan dat alle inschrijvingen opnieuw beoordeelt worden wanneer een andere inschrijving ongeldig blijkt te zijn. Tevens geeft u eerder aan dat op basis van een consensus beoordeling punten gegeven worden. Het opnieuw beoordelen geeft de indruk dat u een relatieve beoordeling toepast. Dat u dus de antwoorden van de verschillende aanbieders gaat vergelijken met elkaar en op basis van dit vergelijk punten gaat geven. Kunt u aangeven of de antwoorden vergeleken worden tussen de inschrijvers of dat u elke aanbieder op zichzelf beoordeelt.	Indien er een ongeldige inschrijving blijkt te zijn gedaan, worden de reeds gegeven scores voor de gunningscriteria niet aangepast. Echter zullen de scores voor de prijs opnieuw berekend worden. Indien een ongeldige inschrijving namelijk zou worden meegenomen in de berekening kan dit invloed hebben op de scores van de overige inschrijvers. Een ongeldige inschrijving wordt daarom verwijderd uit de beoordeling.

17	Beschrijvend document pagina 64 beoordeling	U geeft hier aan dat de kwaliteitscriteria beoordeeld worden door ter zake kundige beoordelaars. Zijn deze beoordelaars allen in dienst bij VRLN?	Dat is correct.
18	Beschrijvend document pagina 25 Social Return	U vraagt hier om minimaal 5% van de opdrachtwaarde te verlonen door middel van het inzetten van leden van de genoemde doelgroepen. Aangezien een groot deel van het bedrag bestaat uit het leveren van een oplossing (hardware en software) vragen wij u dit aan te passen naar 2%. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet wilt u dat dan motiveren.	Akkoord. Dit is aangepast in het Beschrijvend document. Het aangepaste document is meegepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen.
19	Bijlage 12 - tabblad 14 Implementatie	Moet het exitplan ook onderdeel zijn van het PvA voor hoofdstuk 8.1.2 (K2 Implementatieplan)? Zo ja, telt dit dan ook mee binnen het maximum aantal pagina's?	Zie paragraaf 8.1.1 van het Beschrijvend document. Uw exit strategie dient u te beschrijven in de uitwerking van gunningscriterium K1. Het daadwerkelijke exit plan hoeft pas na gunning ingediend te worden, gebaseerd op de in de inschrijving beschreven exit strategie.
20	Beschrijvend document, pagina 49, H8.1.2 Implementatieplan	Voor hoofdstuk 8.1.2 (K2 Implementatieplan) geldt nu maximaal 5 pagina's. We verwachten dat we iets meer ruimte nodig hebben om dit goed te kunnen uitwerken. Is het mogelijk om het maximum aantal pagina's aan te passen naar 10?	Wij verruimen het aantal pagina's naar 8. We geven graag wat extra ruimte, maar ontvangen ook graag een to-the-point uitwerking. Dit ook om ons beoordeelinsteam te ontlasten. Dit is aangepast in het Beschrijvend document. Het aangepaste document is meegepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen.
21	Beschrijvend document, pagina 16	U vraagt om een geïsoleerde telefooncentrale. Kan ook worden volstaan met een aparte configuratie binnen het Centraal Communicatieplatform, waarbij we de gestelde eisen (niet bellen naar buiten, fictieve 112 meldkamer) beschikbaar maken?	Dat zou ook volstaan.
22	Beschrijvend document, pagina 10	"U vraagt om aansluiting op het LAN/ WAN van Opdrachtgever én om Redundante inrichting Centraal communicatieplatform. Er wordt niet gevraagd om redundante aansluiting tussen Centraal Communicatieplatform en LAN/ WAN van opdrachtgever. Is deze interpretatie correct? En is deze redundante aansluiting mogelijk wel gewenst?"	Een redundante aansluiting tussen het centraal communicatieplatform en LAN/WAN van Opdrachtgever is gewenst.
23	Bijlage 12 - 3.4 Gegevens koppelingen	U spreekt hier over landelijke systemen waar ons systeem mee moet koppelen. Kunt u aangeven welke systemen dit zijn en hoe deze gekoppeld zijn?	Eis 4 van tabblad 3 uit Bijlage 12 komt te vervallen. Het aangepaste document is meegepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen.
24	Bijlage 12 - 3.8 Gegevens koppelingen	Kunt u aangeven wat u hier met stamtabellen bedoeld?	Eis 8 van tabblad 3 uit Bijlage 12 komt te vervallen. Het aangepaste document is meegepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen.

25	2.6 Intercom	U geeft aan dat u op 4 locaties intercom toestellen gebruikt. Kun u aangeven wat het merk en type van deze toestellen is zodat we deze kunnen integreren in de nieuwe telefonieomgeving.	Advitronics type 6 interface.
26	2.6 DECT	U geeft aan dat u Yealink W73H DECT toestellen gebruikt. Kunt u aangeven hoeveel van deze toestellen er worden gebruikt?	5 W73H DECT toestellen.
27	2.6 RCC	Kunt u aangeven hoeveel medewerkers en/of toestellen (met name voor het RCC) er op de tweede redundante telefooncentrale aangemeld moeten kunnen worden? Hoe groot moeten we deze redundante omgeving schalen?	14 toestellen.
28	2.6 Piketdienst	U geeft aan 122 piketdienst gebruikers te hebben. Kunt u aangeven hoeveel collega's u binnen de Piketdienst supervisor rechten wilt geven?	Op dit moment zijn het 12 gebruikers. Echter kan dit in de toekomst wijzigen. Bij iedere piketgroep zal minimaal één supervisor aangewezen worden.
29	Bijlage 10 Programma van Eisen: Eis 13	De eis dat aanvullende kosten alleen worden vergoed na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever kan in de praktijk leiden tot vertragingen, onverwachte extra kosten of situaties waarin snel handelen vereist is. Is het mogelijk deze eis te versoepelen, bijvoorbeeld met een vooraf vastgesteld kader voor urgente uitgaven, zodat de continuïteit niet in gevaar komt?	Opdrachtgever maakt hier na gunning, in onderling overleg met de gegunde leverancier, graag nadere afspraken over.
30	Bijlage 2.A Akkoordverklaring Beschrijvend document en gestelde eisen: Eis 10	De eis dat bij een storing direct het gehele bedrag van de kosten voor levering van de desbetreffende dienst wordt gecrediteerd, ongeacht de omvang of duur van de storing, lijkt niet realistisch. De Gegadigde vraagt aan aanbieder om deze eis te laten vervallen of te herzien.	Voor Opdrachtgever is niet duidelijk naar welke eis (van welk document/bijlage) u verwijst. Kunt u dit nader specificeren?
31	Bijlage 10 Programma van Eisen: Eis 39	aanbestedende dienst hanteert géén afnameverplichting en werkt met fictieve/geschatte aantallen voor gunning. Hoe kan een Gegadigde onder deze voorwaarden een verantwoorde business case maken en het risico op onderbenutting afdekken?	In paragraaf 2.6 staan de huidige aantallen benoemd waarop de Inschrijver zijn inschrijving kan baseren. Wij verwachten in de toekomst in de range van deze aantallen af te nemen. Echter behouden we graag een bepaalde mate van flexibiliteit. Dit omdat personeelsschommelingen, locatiewijzigingen etc. er voor kunnen zorgen dat de aantallen (naar boven of naar beneden) wijzigingen. Opdrachtgever wenst hierop in te kunnen spelen.

32	Bijlage 2.A Akkoordverklaring Beschrijvend document en gestelde eisen: Eis 2	Hoe wordt schadevergoeding bepaald als door een Gegadigde onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt?	Voor Opdrachtgever is niet duidelijk naar welke eis (van welk document/bijlage) u verwijst. Kunt u dit nader specificeren?
33	Bijlage 10 Programma van Eisen: Bijlage 10, eis 38	Eis: Aan de Inschrijving zullen voor de aanvrager van de Inschrijving geen kosten zijn verbonden, ongeacht of de procedure zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst. Deze eis is in tegenstrijd met paragraaf 3.10 Vergoeding kosten Inschrijving beschreven staat.	Dit is niet correct. Eis 38 geeft aan dat er voor de aanvrager (inschrijver) geen kosten zijn aan de inschrijving, ongeacht of de procedure leidt tot het afsluiten van een Overeenkomst. In paragraaf 3.10 staat vermeld dat kosten die door de Inschrijver gemaakt (moeten) worden voor het opstellen van de Inschrijving niet door VRLN worden vergoed. In beide gevallen staat aangegeven dat er geen kosten zijn voor de Opdrachtgever (aanvrager).
34	Bijlage 10 Programma van Eisen: Bijlage 10, eis 35	Eis: De Opdrachtgever is niet gehouden tot betaling van facturen die niet aan de vereisten voldoen. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke vereisten dit zijn?	Zie eis 34. Op alle facturen dient het inkoopordernummer van VRLN te staan. Vóórdat de eerste factuur verstuurd wordt, is er overeenstemming tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de onderwerpen die minimaal op de factuur dienen te staan. Opdrachtgever bespreekt dit graag na gunning met de Opdrachtnemer. Dit omdat ervaring leert dat niet alle wensen van de Opdrachtgever door Opdrachtnemers financiële systeem kunnen worden uitgevoerd.
35	Bijlage 10 Programma van Eisen: Bijlage 10, eis 11	"In de aanbestedingsdocumenten is opgenomen dat de Aanbestedende Dienst medewerkers van de Gegadigde de toegang tot haar gebouwen en terreinen kan ontzeggen indien zij niet (meer) voldoen aan het profiel, ongeschikt of onbekwaam worden geacht, of zich niet houden aan de gestelde voorschriften of gedragsregels. De begrippen "niet voldoen aan het profiel" en "ongeschikt of onbekwaam worden geacht" zijn subjectief en niet objectief toetsbaar, waardoor de bepaling disproportioneel is en ruimte laat voor willekeur. Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze bepaling wordt laten vervallen?"	Niet akkoord. Dit is ter beoordeling van de Opdrachtgever. Indien deze situatie zich zou voordoen zal de Opdrachtgever dit bespreken met de Opdrachtnemer.

36	Bijlage 10 Programma van Eisen: Bijlage 10, eis 12	Hoe kan social return onderdeel uitmaken van de inschrijving wanneer u in paragraaf 2.14 aangeeft dat "In overleg met het coördinatiepunt Social Return zullen afspraken gemaakt worden om te komen tot inzet van social return van uw inschrijving". Kunt u dit nader toelichten?	Het coördinatiepunt social return maakt, in naam van de Opdrachtgever, afspraken met de Opdrachtnemer hoe social return zal worden ingevuld. Het is niet de vraag of social return onderdeel uitmaakt van de opdracht. Echter zal hoe hier invulling aan gegeven zal worden later afgestemd worden.
37	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	<p>"paragraaf 2.14 Social Return. In de paragraaf over Social Return is opgenomen dat bij niet-naleving een boete wordt opgelegd ter hoogte van het verschil tussen de vereiste en uitgevoerde Social Return-verplichting. Tevens wordt vermeld dat verificatie plaatsvindt door het opvragen van contracten en loonstroken.</p> <p>Conform artikel 1.10 Aanbestedingswet en paragraaf 3.9.1 van de Gids Proportionaliteit dienen boetebepalingen in redelijke verhouding te staan tot de aard en omvang van de verplichting. Aangezien Social Return bij deze opdracht een beleidsmatige doelstelling betreft en geen primaire contractuele prestatie, lijkt een directe financiële sanctie niet proportioneel.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de Social Return-verplichting wordt aangemerkt als een inspanningsverplichting en dat in geval van afwijking eerst overleg en herstel mogelijkheden plaatsvinden vóórdat een financiële correctie of boete wordt toegepast?"</p>	In geval van een afwijking zal er een gesprek plaatsvinden tussen Opdrachtgever (en de coördinator social return) om de oorzaak te bespreken. Indien mogelijk wordt een herstel mogelijk toegepast. Het is echter aan de Opdrachtgever om dit te bepalen en een eventuele financiële correctie op toe te passen.
38	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	<p>"In deze paragraaf is opgenomen dat de Aanbestedende Dienst de inzet van Social Return mag verifiëren door het opvragen van contracten en loonstroken. Het delen van dergelijke persoonsgegevens valt onder de werking van de AVG en vereist een specifieke juridische grondslag en verwerkersovereenkomst. Aangezien dit een disproportionele inbreuk op privacy vormt en niet noodzakelijk is voor controle op naleving, lijkt deze bepaling niet uitvoerbaar.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze bepaling buiten toepassing wordt gelaten, en dat verificatie van de Social Return-inzet plaatsvindt via geanonimiseerde rapportages of samenvattende overzichten?"</p>	Verificatie is toegestaan door het gebruik van geanonimiseerde rapportages en overzichten. Echter moet hier duidelijk en zonder twijfel uit blijken dat aan de verplichtingen wordt voldaan. Dit ter beoordeling door de opdrachtgever of haar coördinator social return.

39	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	<p>"paragraaf 2.14 Social Return</p> <p>In deze paragraaf is opgenomen dat de Gegadigde periodiek rapporteert aan de Coördinator Social Return "aan de hand van een vastgesteld format". Dit format is echter niet bijgevoegd of toegelicht. Tevens lijkt rapportage persoonsgegevens te omvatten, waardoor verwerking onder de AVG valt.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welk format wordt gehanteerd (bijv. Wizzr of gemeentelijk SROI-portaal) en bevestigen dat het toegestaan is om in eerste instantie geanonimiseerd te rapporteren? Indien persoonsgegevens moeten worden gedeeld, zal hiervoor een verwerkersovereenkomst worden opgesteld conform de AVG — kan de Aanbestedende Dienst dit bevestigen?"</p>	Momenteel wordt door onze coördinator social return gebruik gemaakt van Wizzr. Indien persoonsgegevens gedeeld moeten worden zal hiervoor een verwerkersovereenkomst worden opgesteld. Zie tevens het antwoord op eis 38.
40	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	<p>"paragraaf 2.14 Social Return. In deze paragraaf is opgenomen dat de inzet van werkzaamheden en mensen uit de Social Return-doelgroep pas mag starten na overleg en goedkeuring van de Coördinator Social Return. Indien deze bepaling letterlijk wordt toegepast, leidt dit in de praktijk tot aanzienlijke procesvertragingen en beperkt het de uitvoeringsvrijheid van de Gegadigde. Controle achteraf op naleving is uitvoerbaar en proportioneel, voorafgaande goedkeuring niet.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat goedkeuring vooraf door de Coördinator Social Return niet noodzakelijk is, en dat toezicht achteraf op de uitvoering volstaat?"</p>	Niet akkoord.

41	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	<p>"paragraaf 2.14 Social Return. In de paragraaf over Social Return is opgenomen dat, aan de hand van het landelijke format van de bouwblokmethodiek, na gunning wordt bepaald hoe SROI wordt ingezet en dat de feitelijke invulling start met een plan van aanpak dat in overleg met de Coördinator Social Return wordt opgesteld. De werkzaamheden en inzet van de doelgroep starten pas na diens goedkeuring.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de concrete invulling van Social Return, inclusief de bouwbloktoeepassing en het plan van aanpak, pas ná gunning en in overleg met de Coördinator Social Return tot stand komt? Dit ter verduidelijking dat paragraaf 2.14 geen inschrijfverplichting bevat, maar uitvoeringseisen die in de contractfase worden uitgewerkt."</p>	Dat is correct. Concrete invullen volgt na gunning en in overleg met de coördinator social return.
42	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	<p>"paragraaf 2.14 Social Return. In het beschrijvend document wordt verwezen naar de landelijke bouwblokmethodiek, aan de hand waarvan bepaald wordt hoe SROI ingezet dient te worden om te voldoen aan de gestelde eis. De bouwblokmethodiek is bekend, maar de waardering (de waarde die aan de bouwblokken wordt toegekend) is in de aanbestedingsstukken niet opgenomen. Zonder deze informatie is het niet mogelijk om de 5%-verplichting reëel te onderbouwen.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke waardering aan de bouwblokken wordt toegekend en of hiervoor reeds een handleiding of richtlijn beschikbaar is?"</p>	<p>Zie het antwoord op eis 18. Het percentage social return is aangepast naar 2%.</p> <p>De VRLN hanteert een SROI-bouwblokkensysteem. Dit systeem verschilt van andere bouwblokkensystemen, aangezien het niet is bedoeld om een waarde toe te kennen aan de inzet van SROI-doelgroepen. In plaats daarvan functioneert het als een keuzemenu van SROI-activiteiten, waaruit de opdrachtnemer kan putten om aan de SROI-eisen te voldoen. De opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om de bouwblokken te combineren, zodat een optimale mix ontstaat die aansluit bij de bedrijfsvoering. Het SROI-bouwblokkensysteem is als bijlage meegepubliceerd met deze Nota.</p>

43	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	<p>"paragraaf 2.14 Social Return. In deze paragraaf is opgenomen dat in overleg met het Coördinatiepunt Social Return afspraken zullen worden gemaakt over de invulling van de Social Return-verplichting.</p> <p>Gezien de aard van dergelijke afspraken en het feit dat deze afhankelijk zijn van de feitelijke uitvoeringsfase, gaat gegadigde ervan uit dat paragraaf 2.14 ter kennisneming is opgenomen en dat de hierin beschreven bepalingen pas na gunning en in overleg met de coördinator worden geconcretiseerd.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de in paragraaf 2.14 genoemde afspraken en verplichtingen pas na gunning en in overleg met het Coördinatiepunt Social Return worden vastgesteld?"</p>	Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de invulling van social return (het "hoe") met de coördinator social return. Echter is hetgeen opgenomen staat in paragraaf 2.14 wel een vereiste en onderdeel van de onderhavige opdracht.
44	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	<p>"In de aanbestedingsdocumenten is opgenomen dat de Gegadigde binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking contact opneemt met de Coördinator Social Return. Gezien de gebruikelijke bezwaarperiode, het contractuele voorbereidingsproces en het feit dat de feitelijke inzet pas na oplevering concreet wordt, lijkt deze termijn niet uitvoerbaar.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de termijn van 10 werkdagen niet geldt direct na opdrachtverstrekking, maar pas na de start of oplevering van de initiële implementatiefase? Dit sluit beter aan bij de uitvoerbaarheid en doelmatigheid van de Social Return-verplichting. Gaat u hiermee akkoord?"</p>	Gegadigde binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking contact opneemt met de Coördinator Social Return. Het betreft hier 10 dagen na het afsluiten van de Overeenkomst. Dan zijn de bezwaarperiode en het contractuele voorbereidingsproces reeds afgerond.
45	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de invulling van de Social Return-verplichting door de Gegadigde zelf wordt bepaald, inclusief keuze van werksoort, locatie en regio, zolang deze binnen de doelstellingen van Social Return valt?	Dit wordt in overleg met de Coördinator social return bepaald. De Opdrachtnemer doet een voorstel voor de invulling en stemt dit af met de coördinator. Deze bepaald of daarmee voldaan wordt aan de voorwaarden van social return.

46	Beschrijvend document: Paragraaf 2.14	<p>"In het beschrijvend document wordt de term "aanneemson" gebruikt bij de verplichting om minimaal 5% te verlonen aan de Social Return-doelgroep. De term "aanneemson" is echter niet gedefinieerd. Paragraaf 2.9 beschrijft dat het plafondbedrag van € 1.000.000 exclusief BTW betrekking heeft op de totale duur van de overeenkomst, inclusief verlengingen.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat met "aanneemson" wordt bedoeld de initiële contractwaarde (exclusief optiejaren)? Gegadigde is van mening dat toepassing van de Social Return-verplichting over nog niet gegunde optiejaren niet evenredig is."</p>	Aanneemson betreft in dit geval de inschrijfprijs van de Opdrachtnemer voor de initiële contractduur van de Overeenkomst (2 jaar) inclusief implementatiekosten. Indien de Opdrachtgever echter ook de optiejaren afneemt dient de Opdrachtnemer aanvullend ook over deze bedragen (inschrijfprijzen) te voldoen aan social return.
47	Beschrijvend document: Bijlage 11	Is aanbestedende dienst bereid om nadere eisen te stellen aan de informatieve kostenopgave, bijvoorbeeld door verplichte opsplitsing per licentie zodat de transparantie en vergelijkbaarheid worden vergroot?	Zie tevens het antwoord op vraag 1. Als onderdeel van gunningscriterium K1 ook een nadere specificatie van de TCO kosten uit. Zie hiervoor paragraaf 8.1.4 en 8.1.1.
48	Beschrijvend document: Bijlage 11	Valt wijzigingen / verandering in gebruikersaantallen, profielen of call center queues onder meerwerk bijv. u wilt 50 extra call center agents erbij? Kunt u aangeven wat allemaal onder meerwerk valt.	Dat valt onder meerwerk.
49	Beschrijvend document: Bijlage 11	In het beschrijvend document wordt aangegeven dat uitsluitend het TCO prijsblad en het uurtarief voor meerwerk beoordeeld worden en dat verdere prijsopgaven (gedetailleerde specificaties als informatieve bijlage) niet worden meegenomen in de beoordeling. Hierdoor ontstaat er te veel beoordelingsruimte en blijft een zuivere vergelijking van inschrijving lastig. Kan aanbestedende dienst overwegen onderliggende informatieve kostenopgave actief mee te nemen in inhoudelijke beoordeling van kwaliteit en risicobeheering? Zo ja, op welke wijze? Zo Nee, waarom is hiervoor gekozen?	Zie antwoord op eis 1 en eis 47. De nadere specificatie van de TCO kosten wordt meegenomen in de beoordeling van gunningscriterium K1.
50	Beschrijvend document: Bijlage 11	De aanbestedende dienst typeert zichzelf als een organisatie in beweging. Als de gebruikersprofielen wijzigen (bijv. meer piket, minder callcenter, meer licenties), hoe wordt dan prijsaanpassingen berekend?	Dit wordt naar rato berekend op basis van de opgegeven prijzen in de nadere specificatie van de TCO kosten.
51	Beschrijvend document: Bijlage 11	De Gegadigde vraagt zich af hoe inschrijvingen beoordeeld worden op prijs-kwaliteit indien twee Inschrijvers dezelfde TCO hebben maar voor een andere kostenopsplitsing hebben gekozen. Kan aanbestedende dienst hier nader uitleg aan geven?	Zie tevens het antwoord op eis 1, 47 en 49. De beoordeling van prijs geschiedt alleen op basis van de prijzen die door de Inschrijver worden vermeld in Bijlage 11. De nadere specificatie van de TCO kosten wordt meegenomen in de beoordeling van K1.

52	Beschrijvend document: Bijlage 11	Bijlage 11 bevat momenteel slechts twee kostenposten: eenmalige en maandelijkse kosten. Deze minimale structuur leidt tot beperkte transparantie over de onderliggende kostenverhouding tussen verschillende aanbieders. Dit kan leiden tot moeilijke evaluatie prijs/kwaliteit, onzekerheid in prijsflexibiliteit en inconsistente prijsmodellen. Bent u zich hiervan bewust?	Zie de eerder gegeven antwoorden op eis 1, 47, 49 en 51. De Opdrachtegever wenst een all-in prijs op basis van hetgeen is uitgevraagd en geeist. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de alles wat nodig is om de gewenste oplossing te realiseren is opgenomen in de aangeboden prijs (dit moet ook blijken uit de nadere specificatie van de TCO kosten). Er mogen door Opdrachtnemer op een later moment geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden voor het leveren van de gevraagde oplossing/invulling van de gestelde eisen.
53	Bijlage 10 Programma van Eisen: Eis 24	Gegadigde maakt een onderscheid tussen incidenten/verstoringen en klachten. Verstoringen worden conform overeengekomen SLA via het incidentenproces opgepakt, waarbij er 24/7 escalatiemogelijkheden zijn. Een klacht is in ogen van Gegadigde een proces dat wordt opgepakt nadat het incident is opgelost en waarbij er gekeken wordt naar de verbeterpunten voor de toekomst. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit proces aansluit bij de vraag?	Dat is correct.
54	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: 14 Implementatie eis 29	Vanuit privacy (In het kader van de AVG) delen wij geen persoonlijke gegevens zoals naam van de beoogde projectmanagers. Wel kunnen wij de CV anonimiseren of generiek profiel /CV aanleveren van onze projectmanagers en specialisten. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord ?	Akkoord.
55	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: 14 Implementatie eis 35 en 36	Gegadigde kan alleen data conversie uitvoeren indien deze door aanbestedende dienst wordt aangeleverd en bruikbaar is voor conversie. Gegadigde is en kan niet verantwoordelijk zijn voor de huidige systemen en gegevens die geconverteerd moeten worden. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord ?	Akkoord.
56	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 8, tabblad 9. SLA Beschikbaarheid	"Onze organisatie voert reeds periodieke technische penetratietesten uit en beschikt over actuele ISO/ISAE-rapportages waarin deze controles zijn opgenomen. Voor een juiste interpretatie en aansluiting op deze bestaande rapportages is het van belang dat de definitie, scope, frequentie en het rapportageformat van de gevraagde EDP-audit worden gespecificeerd. Wij verzoeken u dit nader te specificeren."	Voor standaard rapportages zijn ISO/ISEA voldoende.

57	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 38, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Wij doen risicogebaseerde pentests bij livegang, na wijzigingen en jaarlijks, plus wekelijkse scans op externe systemen. Kan de Aanbestedende Dienst uitleggen wat bedoeld wordt met “alle extern toegankelijke systemen”, zodat de scope en frequentie afgestemd kunnen worden?	<p>Alle IT-systemen of onderdelen van een netwerk die vanaf het internet of andere externe netwerken bereikbaar zijn, dus niet alleen binnen de interne (afgesloten) bedrijfsomgeving.</p> <p>☞ Concreet gaat het bijvoorbeeld om:</p> <p>Webapplicaties en websites die publiek toegankelijk zijn;</p> <p>VPN- of remote-access servers (zoals Citrix, RDP, of SSL-VPN);</p> <p>E-mailservers (bijv. Exchange Online, mail gateways);</p> <p>API-endpoints die extern kunnen worden benaderd;</p> <p>Cloud-omgevingen of diensten die buiten het interne netwerk draaien, zelfs als deze worden gehost door een derde partij.</p> <p>De eis betekent dus dat al deze systemen — alles wat van buitenaf te bereiken is — wekelijks op kwetsbaarheden wordt gescand, ook wanneer ze bij een externe leverancier of in de cloud zijn ondergebracht.</p>
58	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 33, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de specifieke bewaartermijnen en archiefs-chema's door de aanbestedende dienst worden aangeleverd, en de leverancier uitsluitend verantwoordelijk is voor veilige uitvoering van bewaren vernietigingsfuncties binnen de overeengekomen scope?	Dat is correct.
59	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 30, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Wij hanteren veilige ontwikkelprocessen (SDLC), hardening, pentests, en CSP/DC-attestaties. Zijn samenvattingen en derdenattestaties voldoende voor bewijs?	Dat is voldoende.
60	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 29, tabblad 6. Inf. Beveiliging	<p>"Onze infrastructuur ondersteunt redundante dataopslag over fysiek gescheiden locaties, afgestemd op de gekozen dienst en architectuur.</p> <p>Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst om de RTO/RPO-doelstellingen en de in-scope datasets en omgevingen te bevestigen, zodat de architectuur hierop optimaal kan worden ingericht."</p>	Zie hiervoor eis 4 en 5 op tabblad 9 van Bijlage 12.

61	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 28, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Wij zijn ISO/IEC 27001:2022 gecertificeerd en leveren assurance-rapporten (ISAE 3000). Accepteert de Aanbestedende Dienst dit?	Dat wordt geaccepteerd.
62	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 26, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Onze logbestanden zijn beschermd tegen manipulatie via rolmodellen, tamper-evident maatregelen en WORM-opties. Absolute onveranderlijkheid kan afhankelijk zijn van het gebruikte platform. Voor afstemming is het van belang te weten of de Aanbestedende Dienst WORM-opslag als harde eis beschouwt of als één van de toegestane beveiligingsopties.	WORM is geen harde eis. De eis is dat de loggegevens onveranderbaar opgeslagen zijn.
63	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 25, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Datum en gebruikers-ID worden bij registratie vastgelegd, maar het tonen op het scherm hangt af van de module. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven voor welke modules dit zichtbaar moet zijn?	De strekking van deze eis dat in het logbestand bij elk registratieonderdeel de datum en auteurnaam geplaatst wordt. Hoeft niet altijd op het scherm getoond te worden
64	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 24, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Onze oplossing ondersteunt filtering via SIEM en exports. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat filtering via exports en rapportages voldoende is?	Dat is correct.
65	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 22, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Onze systemen houden een gedetailleerde audittrail bij van alle toegangen tot het IV-systeem. Deze gegevens kunnen veilig worden gedeeld via extracten of dashboards, conform security- en privacyrichtlijnen. Om aansluiting te waarborgen met de verwachting van de Aanbestedende Dienst, is het wenselijk dat de scope, het formaat en de toegangsprocedure voor het delen van auditinformatie worden gespecificeerd. Kunt u dit aanleveren?	De scope is in principe de gehele audittrail. Aanbieding via een dashboard dat ter geschikking wordt gesteld aan de CISO/ISO/PO en FG is goed. Toegang via inlog en MFA.
66	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 16, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Kan de Aanbestedende Dienst een globaal architectuuroverzicht en bijbehorende BIV-assumpties delen, zodat wij kunnen controleren dat onze oplossing geen invloed heeft op de BIV?	BIV assumpties op het platform: maximaal BBN1 bedrijfsvertrouwelijk.

67	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 11, tabblad 6. Inf. Beveiliging	"Gegadigde voldoet aan de NIS2-richtlijn, waarin onderscheid wordt gemaakt tussen een early-warning binnen 24 uur en een volledige incidentmelding binnen 72 uur. Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de meldtermijnen worden afgestemd op de NIS2-kaders (early warning 24 uur; volledige melding 72 uur) en dat het klantmeldvenster (24 uur vs. 24-48 uur) wordt geconcretiseerd? Tevens verzoeken wij om te bevestigen dat het meldkanaal loopt via de aangewezen CISO-contactpersoon of een gelijkwaardig beveiligingspunt."	Ja, meldtermijnen conform de NIS2-kaders is afdoende. Klantmeldvenster is dan gelijk aan de NIS2-kaders dus 24 uur. Informatieveiligheidsincident meldingen lopen via de CISO. Datalek meldingen direct aan de FG.
68	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 7, tabblad 6. Inf. Beveiliging	Kan de Aanbestedende Dienst uitleggen welke aanbestedende dienst-encryptiestandaarden en welke KMS/HSM-verwachtingen gelden? En is het akkoord als wij AES-256 gebruiken met KMS- of HSM-beheer, zolang dit past binnen BIO- en ISO-27001-regels?	AES-256 met KMS beheer met toepassing van de ISO-27001 regels is afdoende.
69	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 6, tabblad 6. Inf. beveiliging	Kan de Aanbestedende Dienst specificeren welke aanbestedende dienst-encryptiestandaarden worden bedoeld, aangezien deze niet nader zijn gedefinieerd in de aanbestedingsdocumenten, en bevestigen dat marktconforme standaarden zoals TLS 1.2/1.3 en AES-256 volstaan voor relevante processen? Tevens verzoeken wij om te bevestigen dat deze eis kan worden beperkt tot data- en interfacestromen met verhoogd risico, conform het proportionaliteitsbeginsel.	Ja, de eis kan proportioneel worden toegepast. De verplichting tot het garanderen van vertrouwelijkheid tijdens datatransport geldt in ieder geval voor alle data- en interfacestromen die vertrouwelijke, gevoelige of persoonsgebonden informatie bevatten, dan wel een verhoogd risico kennen. Voor overige stromen wordt passende, risicogebaseerde beveiliging toegepast
70	Beschrijvend document: Bijlage 10, eis 9	"In Bijlage 10, eis 9, is bepaald dat alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op locaties van de Aanbestedende Dienst in het bezit moeten zijn van een geldige, originele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), niet ouder dan zes maanden bij aanvang van de werkzaamheden. In de praktijk wordt een VOG standaard gevraagd voor functies met een verhoogd integriteitsrisico of waar medewerkers toegang hebben tot vertrouwelijke informatie of kritieke locaties. Voor andere functies is dit doorgaans niet proportioneel of noodzakelijk. Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de VOG-verplichting uit Bijlage 10 uitsluitend geldt voor medewerkers die op locatie werkzaamheden verrichten met toegang tot vertrouwelijke gegevens, systemen of ruimtes, en dat deze eis niet van toepassing is op overige functies zonder dergelijk risico, zodat de proportionaliteit en uitvoerbaarheid behouden blijven?"	Een VOG is vereist voor medewerkers van de Opdrachtnemer die op locatie van de Opdrachtgever werkzaamheden verrichten met toegang tot vertrouwelijke gegevens, systemen of ruimtes, of voor medewerkers van Opdrachtnemer die toegang krijgen tot vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever of een verhoogd integriteitsrisico hebben.

71	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Bijlage 12	<p>"In bijlage 12, 6. Inf. beveiliging eis 35, is bepaald dat voor alle medewerkers een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) vereist is. Deze bepaling lijkt breder te zijn dan gebruikelijk binnen aanbestedingen van vergelijkbare aard.</p> <p>Conform het proportionaliteitsbeginsel dient de reikwijdte van een dergelijke verplichting in redelijke verhouding te staan tot het beoogde doel – namelijk het waarborgen van integriteit bij medewerkers die toegang hebben tot vertrouwelijke gegevens of kritieke systemen.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de VOG-eis wordt beperkt tot medewerkers die daadwerkelijk werken met vertrouwelijke informatie of functies met een verhoogd integriteitsrisico, zodat de uitvoeringslast beperkt blijft tot functies waarvoor dit aantoonbaar noodzakelijk is, conform gangbare marktpraktijk?"</p>	Zie het antwoord op eis 70.
72	Beschrijvend document: 8.1.3 Adoptieplan	Verzoek om maximaal aantal pagina's voor adoptieplan te verhogen naar 10.	<p>Wij verruimen het aantal pagina's naar 8. We geven graag wat extra ruimte, maar ontvangen ook graag een to-the-point uitwerking. Dit ook om ons beoordelinsteam te ontlasten.</p> <p>Dit is aangepast in het Beschrijvend document. Het aangepaste document is meegepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen.</p>
73	Beschrijvend document: 8.1.2 K2: Implementatieplan	Verzoek om maximaal aantal pagina's voor implementatieplan te verhogen naar 15.	Zie het antwoord op eis 20.

74	Beschrijvend document: Bijlage 1 (Checklist Inschrijving), Bijlage 12 (Eisen aan IV-systemen) en paragraaf 7.1 (Reikwijdte en dynamisch karakter Bijlage 12)	<p>"In Bijlage 1 wordt verwezen naar Bijlage 12 (Eisen aan IV-systemen), waarin Gegadigdes per eis 'ja' of 'nee' dienen in te vullen. Tegelijkertijd wordt in paragraaf 7.1 van het Beschrijvend Document aangegeven dat Bijlage 12 een dynamisch document betreft, waarvan voor aanvang van iedere aanschaf wordt bepaald welke eisen relevant zijn voor het betreffende product of de dienst.</p> <p>Gezien deze toelichting achten wij het niet proportioneel om reeds in de inschrijvingsfase Bijlage 12 volledig in te vullen, omdat de relevantie van de eisen en de gevolgen van een 'nee'-antwoord niet duidelijk zijn, terwijl het document bovendien niet specifiek is toegespitst op deze aanbesteding.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat Bijlage 12 in deze fase uitsluitend als informatief document wordt beschouwd, en dat het invullen ervan niet verplicht is en geen consequenties heeft voor de geldigheid van de inschrijving, totdat na gunning in overleg tussen aanbestedende dienst en de Gegadigde de relevante eisen definitief worden vastgesteld, conform paragraaf 7.1?"</p>	Voorafgaand aan publicatie van onderhavige aanbesteding is reeds bepaald welke eisen uit ons standaard document van toepassing zijn op deze aanbesteding. Het document is hierop aangepast. Alle eisen die momenteel zijn opgenomen in bijlage 12 worden door Opdrachtgever van toepassing geacht voor deze aanbesteding en dienen door Inschrijvers beantwoord te worden.
75	Beschrijvend document: paragraaf 2.13 (Vertrouwelijkheid gegevens en informatiebeveiliging) en paragraaf 7.1 (Eisen aan IV-systemen / Bijlage 12)	<p>"In paragraaf 2.13 wordt gesteld dat de Aanbestedende Dienst het document "Eisen aan IV-systemen" (Bijlage 12) hanteert en dat leveranciers hieraan moeten voldoen. In paragraaf 7.1 wordt echter toegelicht dat Bijlage 12 een dynamisch document betreft, waarvan per aanschaf wordt bepaald welke eisen relevant zijn voor het betreffende product of de betreffende dienst.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de eisen uit Bijlage 12 enkel van toepassing zijn indien en voor zover deze aantoonbaar relevant zijn voor de aard en scope van deze aanbesteding, en dat de definitieve lijst van toepasselijke eisen na gunning in overleg met de Gegadigde wordt vastgesteld, conform de toelichting in paragraaf 7.1?"</p>	Zie het antwoord op vraag 74.

76	Bijlage 10 Programma van Eisen: Commerciële eisen Eis 31	Gegadigde is bereid mee te denken als het gaat om facturatie, echter functioneert Gegadigde niet als kroeg. Een jaar kosten op laten lopen om die rekening aan het einde van het jaar af te betalen, is voor geen enkel bedrijf voordelig. Is aanbestedende dienst bereid om dit gedeelte als wens op te nemen in deze aanbesteding?	Indien de Opdrachtgever met jaarfacturen wenst te gaan werken dan houdt dit het volgende in. De Opdrachtgever vraagt voorafgaand aan het nieuwe jaar een jaarfactuur vraagt aan de Opdrachtnemer. Deze wordt vervolgens door 12 (indien maandelijks betaald wordt) of door 4 (indien per kwartaal betaald wordt) gedeeld. Na afloop van iedere maand/kwartaal wordt automatisch een evenredig deel betaald aan de Opdrachtnemer. Facturen/kosten worden dus niet een heel jaar opgespaart, maar per maand of kwartaal betaald o.b.v. de jaarfactuur.
77	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: 11.11	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat een tactisch overleg, danwel managersoverleg, plaats vindt met contactpersonen en directie van aanbestedende dienst en niet met (eind) gebruikers?	Dit vindt plaats met contactpersonen en de eventuele manager van de afdeling, maar geen directie.
78	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: 11.8	Kan aanbestedende dienst bevestigen dat een operationeel overleg, danwel gebruikersoverleg, plaats vindt met contactpersonen van aanbestedende dienst en niet met (eind) gebruikers?	Correct. Operationeel overleg vindt plaats met contactpersonen van de Opdrachtgever.
79	Bijlage 10 Programma van Eisen: Eis 29	Kan aanbestedende dienst aangeven waarom er wordt gerefereerd naar eis 36?	In plaats van een referentie naar eis 36 wordt hier eis 27 bedoeld. Het beschrijvend document is op basis hiervan aangepast en meegepubliceerd met deze nota van inlichtingen.
80	Bijlage 10 Programma van Eisen: Eis 27,managementin formatie en performance management	In managementrapportage van Gegadigde worden geen kosten per locatie opgenomen. Is het voor aanbestedende dienst akkoord om alle kosten (per locatie) op de factuur te specificeren?	Akkoord.
81	Bijlage 9 Verklaring Middelen Derde:	"Onze organisatie valt onder een holding die jaarlijks een geconsolideerde jaarrekening publiceert en waarbij een 403-verklaring (artikel 2:403 BW) is gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat het overleggen van deze 403-verklaring, volstaat ter vervanging van Bijlage 9 – Verklaring financiële draagkracht?"	Dat is akkoord.

82	<p>Bijlage 2.B Akkoordverklaring contractuele bepalingen: paragraaf 2.4 (Vragen en proactieve houding Gegadigdes), paragraaf 3.3 (Planning) en Bijlage 2B (Verklaring inzake vragenronde)</p>	<p>"In Bijlage 2B verklaart de Gegadigde zich akkoord met het feit dat slechts één vragenronde mag worden benut voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen. Tegelijkertijd wordt in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend Document gesteld dat van Gegadigdes een proactieve houding wordt verwacht bij het stellen van vragen, en blijkt uit de planning (paragraaf 3.3) dat een tweede vragenronde is opgenomen in het aanbestedingsproces.</p> <p>Deze bepalingen, en in het bijzonder de bepaling in Bijlage 2B, zijn onderling tegenstrijdig en bovendien disproportioneel, aangezien de beperking tot één vragenmoment Gegadigdes feitelijk de mogelijkheid ontnemt om verduidelijkingsvragen te stellen naar aanleiding van nieuwe informatie die door de Aanbestedende Dienst wordt verstrekt in de laatste Nota van Inlichtingen.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de bepaling in Bijlage 2B, waarin de vragenmogelijkheid wordt beperkt tot één ronde, komt te vervallen, zodat Gegadigdes conform de eigen oproep tot een proactieve houding en de opgenomen tweede vragenronde ook nadere verduidelijkingsvragen kunnen stellen naar aanleiding van de laatste Nota van Inlichtingen?</p> <p>Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst om een eventuele wijziging of verduidelijking hierover reeds in de eerste Nota van Inlichtingen te publiceren, zodat Gegadigdes tijdig hun inschrijving kunnen afstemmen."</p>	<p>Verduidelijkingsvragen m.b.t. de antwoorden gegeven in de eerste nota van inlichtingen zijn toegestaan. Echter is het niet toegestaan om vragen op te sparen tot de tweede nota van inlichtingen, welke ook al in de eerste nota van inlichtingen gesteld hadden kunnen worden. Dit om vertraging van het proces zover als mogelijk te kunnen voorkomen. De nota's van inlichtingen worden niet opgenomen in Bijlage 2b. De volgorde van de nota's zijn wel opgenomen in bijlage 3a waaraan gerefereerd wordt in bijlage 2b.</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

83	Bijlage 2.A Akkoordverklaring Beschrijvend document en gestelde eisen: Bijlage 2A (Akkoordverklarin g)	<p>"In Bijlage 2A wordt de Gegadigde gevraagd een akkoordverklaring te ondertekenen waarin wordt bevestigd dat deze akkoord gaat met het Beschrijvend Document (inclusief bijlagen) en de daarin genoemde voorwaarden. De Nota van Inlichtingen wordt hierin echter niet genoemd, terwijl in paragraaf 2.5 van het Beschrijvend Document is bepaald dat de Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel vormt van het Beschrijvend Document en bij strijdigheid voorrang heeft.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de Nota van Inlichtingen wordt toegevoegd aan de lijst van documenten waarmee de Gegadigde zich in Bijlage 2A akkoord verklaart, zodat de juridische samenhang en documenthiërarchie volledig correct is vastgelegd?"</p>	Zie het antwoord op vraag 82.
84	Beschrijvend document: paragrafen 8.1.1 t/m 8.1.3 (Kwaliteitscriteria K1-K3)	<p>"In de paragrafen 8.1.1 t/m 8.1.3 is opgenomen dat de Aanbestedende Dienst bevoegd is om de uitwerking van de kwaliteitscriteria door Gegadigde te laten verduidelijken middels een demo en/of presentatie, waarbij de initiële score na verduidelijking kan worden bijgesteld.</p> <p>Wij merken op dat de beoordeling volgens de aanbestedingsstukken plaatsvindt op basis van het gepubliceerde gunningsmodel en de in paragraaf 8.2 beschreven beoordelingswijze (score per criterium volgens het puntenmodel). Het aanpassen van een score na een verduidelijking of demo valt daar niet onder en vormt feitelijk een wijziging van de beoordelingssystematiek.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de beoordeling uitsluitend plaatsvindt op basis van het in hoofdstuk 8 opgenomen gunningsmodel en beoordelingskader, en dat de in paragrafen 8.1.1 t/m 8.1.3 opgenomen zinsnede over score-aanpassing komt te vervallen?"</p>	Scores voor de inschrijvingen worden bepaald op basis van hetgeen benoemd staat in de gunningstabel in paragraaf 8.1. Het beschrijvend document is op basis hiervan aangepast en meegepubliceerd met deze nota van inlichtingen.
85	Beschrijvend document: paragrafen 8.1.1 t/m 8.1.3 (Beoordeling kwaliteitscriteria K 1-K3)	Is de Aanbestedende Dienst bereid het maximaal aantal pagina's voor K1, K2 en K3 te verruimen naar respectievelijk 15, 15 en 10 A4, zodat Gegadigdes in staat worden gesteld om de gevraagde toelichting in overeenstemming met het eigen beoordelingskader "praktisch toepasbaar, inzichtelijk, overtuigend en realistisch" uit te werken?	Zie het antwoord op eis 20 en eis 72. Het aantal pagina's voor gunningscriterium K1 wordt verruimd naar 10. We geven graag wat extra ruimte, maar ontvangen ook graag een to-the-point uitwerking. Dit ook om ons beoordelinsteam te ontlasten.

86	<p>Beschrijvend document: paragraaf 8.1.1 (Beoordeling kwaliteitscriterium K1)</p>	<p>In deze paragraaf is opgenomen dat de Aanbestedende Dienst bevoegd is om de uitwerking van K1 door Gegadigde te laten verduidelijken middels een demo en/of presentatie, waarbij de initiële score na deze verduidelijking kan worden bijgesteld.</p> <p>Wij merken op dat, indien een demo of presentatie invloed heeft op de uiteindelijke score, deze dan feitelijk onderdeel vormt van het gunningsmodel en niet slechts van de toelichting op een kwaliteitscriterium. Conform het transparantie- en gelijkheidsbeginsel (artikel 1.9 Aanbestedingswet 2012) en vaste jurisprudentie (HvJ EU, SAG ELV Slovensko C-599/10), dienen alle beoordelingsaspecten, inclusief eventuele demo's, vooraf duidelijk te zijn beschreven, voorzien van een weging, doel en beoordelingswijze.</p> <p>Wij begrijpen dat het doel van een demo doorgaans verificatief van aard is; echter, indien de demo mede bepalend is voor de uiteindelijke score, kwalificeert dit als een wezenlijke wijziging van het gunningsmodel die enkel toelaatbaar is indien dit vooraf kenbaar is gemaakt. Een demo mag slechts worden gebruikt voor verificatie van de reeds ingediende inschrijving, en niet om de inhoud of kwaliteit ervan opnieuw te laten beoordelen.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst toelichten waaruit de bedoelde demo bestaat, op welke beoordelingsaspecten deze betrekking heeft en welke weging hieraan wordt toegekend binnen het gunningsmodel? Indien geen afzonderlijke beoordeling of weging plaatsvindt, is de Aanbestedende Dienst bereid om deze zin te laten vervallen? Indien u instesmt kunt u tevens bijlage 10 hierop aanpassen ivm de minimale vereisten om POC kosten te benoemen).</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 84. Een demonstratie/presentatie maakt geen onderdeel uit van de gunningscriteria.</p>
----	------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

87	Beschrijvend document: Hoofdstuk 5, paragraaf 5.1	<p>De in deze paragraaf opgenomen passages over de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden lijken niet volledig in overeenstemming met de wettelijke systematiek van de Aanbestedingswet 2012 en de werking van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).</p> <p>Wij wijzen erop dat het UEA het exclusieve instrument is waarmee Gegadigdes verklaren of één of meer uitsluitingsgronden op hen van toepassing zijn. De beoordeling van uitsluitingsgronden dient derhalve uitsluitend plaats te vinden binnen de kaders van de Aanbestedingswet 2012 en het daarin voorgeschreven UEA-proces.</p> <p>Voorts bepaalt de wet dat bij de facultatieve uitsluitingsgronden van artikel 2.87 Aw 2012 geen automatische uitsluiting kan volgen, maar dat de aanbestedende dienst een individuele proportionaliteitstoets uitvoert. Daarnaast verplicht artikel 2.87a Aw 2012 de aanbestedende dienst om Gegadigdes de mogelijkheid te bieden zelfreinigende maatregelen aan te dragen voordat tot uitsluiting kan worden overgegaan.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat de in paragraaf 5.1 beschreven bepalingen dienovereenkomstig zullen worden toegepast, zodat uitsluiting uitsluitend kan plaatsvinden indien en voor zover dit rechtstreeks voortvloeit uit de Aanbestedingswet 2012 en het UEA?</p>	<p>Opdrachtgever acht de facultatieve uitsluitingsgronden algemeen van aard en toepasbaar op de onderhavige opdracht.</p> <p>Kunt u aangeven welke facultatieve uitsluitingsgronden u niet van toepassing acht en dit nader toelichten?</p>
88	Beschrijvend document: paragraaf 3.10 (Vergoeding kosten Inschrijving) en paragraaf 3.23 (Intrekken aanbestedingsprocedure)	<p>In paragraaf 3.10 staat dat bij een laattijdige intrekking van de aanbesteding door de Aanbestedende Dienst een onkostenvergoeding kan worden overwogen, afhankelijk van de aard, het stadium en de omstandigheden.</p> <p>In paragraaf 3.23 staat echter dat bij het intrekken van de aanbestedingsprocedure geen enkele aansprakelijkheid bestaat en geen vergoeding wordt uitgekeerd.</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat in geval van een laattijdige intrekking van de aanbesteding de bepaling uit paragraaf 3.10 prevaleert, en dat dan – afhankelijk van de omstandigheden – een billijke onkostenvergoeding voor Gegadigdes kan worden toegekend?</p>	<p>Er vindt geen onkostenvergoeding plaats indien de aanbesteding door Opdrachtgever wordt ingetrokken. Het beschrijvend document is op basis hiervan aangepast en meegepubliceerd met deze nota van inlichtingen.</p>

89	Beschrijvend document: 3.8 inhoud inschrijving	In paragraaf 3.8 staat vermeld dat “over demo- en test-modellen aparte afspraken zullen worden gemaakt.” Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze bepaling per abuis is opgenomen?	Correct. Het beschrijvend document is op basis hiervan aangepast en meegepubliceerd met deze nota van inlichtingen.
90	Beschrijvend document: 3.7 Indienen Inschrijving	In paragraaf 3.7 staat vermeld dat de inschrijvingen na sluiting van de aanbesteding door twee medewerkers van de Aanbestedende Dienst digitaal worden geopend via de aanbestedingskluis van TenderNed, en dat deze opening rechtsgeldig wordt ondertekend. Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat van deze opening een proces-verbaal wordt opgesteld en dat dit proces-verbaal, conform de gebruikelijke transparantie-vereisten, wordt gedeeld met de Gegadigdes (bijvoorbeeld via TenderNed of per e-mail), zodat zij kennis kunnen nemen van de formele vastlegging van de opening van de inschrijvingen?	Dat is correct.
91	Beschrijvend document: 3.7 Indienen Inschrijving	In paragraaf 3.7 staat: “Door het indienen van een Inschrijving verklaart een Gegadigde zich onverkort en zonder enig voorbehoud akkoord met de toepassing van de in dit Beschrijvend Document (inclusief bijlagen) genoemde administratieve, juridische en andere voorwaarden.” Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze bepaling wordt gelezen met inachtneming van het feit dat de Nota van Inlichtingen wijzigingen en aanvullingen doorvoert in de aanbestedingsdocumenten, en dat de Gegadigde zich derhalve akkoord verklaart met het Beschrijvend Document zoals gewijzigd en aangevuld door de Nota('s) van Inlichtingen, conform de rangorde van documenten zoals opgenomen in de conceptovereenkomst?	Dat is correct.

92	Beschrijvend document: 3.2 Contactpersoon aanbestedende dienst	<p>In paragraaf 3.2 staat vermeld dat “de Aanbestedende Dienst aanbestedende dienst is en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een werkgroep geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de Aanbestedende Dienst.”</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst aangeven uit welke functies of disciplines deze werkgroep bestaat, en of deze werkgroep tevens fungeert als beoordelingsteam voor de inschrijvingen binnen de EMVI-systematiek?</p>	De leden van de werkgroep zijn tevens de leden van het beoordelingsteam. Zij zijn allemaal in dienst van de opdrachtgever en werken voor de afdeling Informatievoorziening en Technologie. In de dagelijkse praktijk zijn zij betrokken bij de werking van het communicatieplatform. Specifieke functies delen wij niet om de privacy van onze medewerkers te bewaken.
93	Beschrijvend document: Beschrijvend Document – paragraaf 2.15 (Contract- en relatiemanagement) en Bijlage 12 – Eisen aan IV-systemen, tabblad “SLA algemeen”	<p>In paragraaf 2.15 staat dat partijen na gunning gezamenlijk een voortgangsrapportage en KPI-set ontwikkelen waarin de prestaties worden gemonitord. In Bijlage 12, tabblad “SLA algemeen”, staat dat “in de SLA nadere afspraken worden gemaakt over de afhandeling van supportaanvragen” en dat “de SLA voor ondertekening van de overeenkomst klaar dient te zijn.”</p> <p>Vraag: Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat zowel de SLA als de bijbehorende prestatie- en rapportageafspraken uit paragraaf 2.15 pas na gunning in overleg tussen partijen worden opgesteld?</p>	Akkoord.
94	Beschrijvend document: Paragraaf 2.15	<p>In paragraaf 2.15 van het Beschrijvend Document wordt beschreven dat de overeenkomst na de initiële looptijd kan worden ontbonden indien sprake is van ondermaats presteren, bijvoorbeeld wanneer dit drie kwartalen op rij in de voortgangsrapportages is benoemd.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat ontbinding in een dergelijk geval niet automatisch plaatsvindt, maar pas na ingebrekestelling en het bieden van een redelijke termijn om te herstellen, conform artikel 6:265 BW en de gebruikelijke proportionaliteit binnen overheidsopdrachten?</p> <p>Deze verduidelijking is van belang om zeker te stellen dat de ontbindingsclausule evenwichtig wordt toegepast en de Gegadigde gelegenheid heeft om tekortkomingen te herstellen.</p>	Dat is correct. Echter betreft ontbinding na drie kwartalen waarin ondermaats gepresteerd is. Opdrachtnemer ontvangt na het eerste ondermaatse kwartaal al een herstelmogelijkheid. Indien er dan nog twee kwartalen volgen waaraan niet wordt voldaan aan de gestelde afspraken, dan wordt dit gezien als tekortkomingen binnen de geboden herstelperiode.

95	Beschrijvend document: Paragraaf 3.1	<p>In paragraaf 3.1 wordt vermeld dat “met name nu gewerkt wordt met het UEA” de inspanning voor Gegadigdes beperkt is.</p> <p>Vraag: Bedoelt de aanbestedende dienst hiermee dat voor deze aanbesteding uitsluitend het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) hoeft te worden ingediend, en dat overige verklaringen en/of bewijsmiddelen geen onderdeel vormen van de inschrijving?</p>	In bijlage 1 staat aangegeven welke documenten bij Inschrijving ingediend moeten worden en welke documenten na gunning ingediend moeten worden.
96	Beschrijvend document: Paragraaf 3.1	<p>In paragraaf 3.1 (Europese openbare aanbestedingsprocedure) van het Beschrijvend Document staat de volgende zin: “Daarnaast is aanbestedende dienst van mening dat het opstellen van een Inschrijving voor deze aanbestedingsprocedure – met name nu gewerkt wordt met het UEA – niet een dermate grote inspanning voor de Gegadigdes oplevert, dat zij gehouden is om een Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te organiseren.”</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze zin per abuis is opgenomen, aangezien in het document op meerdere plaatsen wordt vermeld dat het gaat om een Europese openbare aanbesteding zonder selectiefase, en een verwijzing naar een niet-openbare procedure in dit kader niet van toepassing.</p>	Paragraaf 3.1 is deels aangepast. Echter is de door u aangegeven zin niet per abuis opgenomen. Deze zin betreft extra onderbouwing voor de keuze van een openbare Europese aanbestedingsprocedure.
97	Beschrijvend document: Paragraaf 2.15	<p>In paragraaf 2.15 van het Beschrijvend Document wordt verwezen naar een kansen- en risicodossier waarin Gegadigdes wordt gevraagd risico's en kansen te benoemen. Tegelijkertijd staat in het Beschrijvend Document dat de gunning plaatsvindt op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI), waarbij uitsluitend de drie kwaliteitscriteria K1 t/m K3 worden beoordeeld.</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat voor deze aanbesteding uitsluitend wordt gegund op basis van de drie EMVI-kwaliteitscriteria en dat het kansen- en risicodossier geen onderdeel vormt van de beoordelingssystematiek, noch invloed heeft op de score- of wegingsmethodiek, aangezien dit dossier niet is opgenomen in het gunningsmodel?</p>	Dat is correct. Het beschrijvend document is op basis hiervan aangepast en meegepubliceerd met deze nota van inlichtingen.

98	Beschrijvend document: paragraaf 2.7 Gewenste situatie en doelstellingen - Pagina 20 - Intercoms via Communicatie platform	Kan aanbestedende dienst een opgave doen van het merk en type intercoms dat gebruikt wordt? Kan aanbestedende dienst tevens bevestigen dat Gegadigdes niet verantwoordelijk zijn voor de juiste werking van de Intercoms maar alleen analoog op IP/SIP koppelvlak hoeven te leveren waarop VRNL of haar leverancier de Intercoms op aansluit/aanmeld?	Dat is correct. Zie tevens het antwoord op vraag 25 voor de type intercoms.
99	Beschrijvend document: paragraaf 2.7 Gewenste situatie en doelstellingen - Pagina 20 - Intercoms via Communicatie platform	Hier vraagt de aanbestedende dienst om oproepen vanaf een intercom uit te laten komen op DECT terwijl er in de rest van het document niet om DECT wordt gevraagd. Er staat juist dat het primaire device Teams is met een vast mobiel koppeling. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat DECT geen gevraagde functionaliteit is in de nieuwe situatie?	DECT wordt enkel en alleen gebruikt in combinatie met intercoms. Bij het gebruik van een intercom is een Microsoft Teams oplossing niet wenselijk. Dus DECT is wel een gevraagde functionaliteit binnen onze nieuwe situatie.

100	Beschrijvend document: Paragraaf 7.1 en bijlage 12	<p>In paragraaf 7.1 van het Beschrijvend Document wordt aangegeven dat het document “Eisen aan IV-systemen” (Bijlage 12) een dynamisch document betreft met algemene eisen die door de aanbestedende dienst kunnen worden aangepast of aangevuld, bijvoorbeeld op basis van nieuwe wet- en regelgeving of organisatorische vereisten. In dezelfde paragraaf staat dat “voor aanvang van iedere aanschaf wordt bepaald welke eisen uit het document relevant zijn” voor het gewenste product of de gewenste dienst.</p> <p>Kan aanbestedende dienst toelichten wat met “voor aanvang van iedere aanschaf” wordt bedoeld? Begrijpen wij goed dat hiermee wordt bedoeld dat na gunning, maar vóór de implementatie, in overleg met de aanbestedende dienst wordt vastgesteld welke onderdelen uit Bijlage 12 van toepassing zijn?</p> <p>Kan aanbestedende dienst daarnaast bevestigen dat Bijlage 12 bedoeld is als algemeen referentiekader voor informatiebeveiliging en beheer, waarbij de specifieke eisen per opdracht na gunning gezamenlijk worden afgestemd op de aard en omvang van onze (te leveren) dienst?</p>	Zie het antwoord op vraag 74.
101	Beschrijvend document: 2.7 Gewenste situatie en doelstellingen	<p>In het Beschrijvend Document wordt onder “Gewenste situatie en doelstellingen” en “Flexibiliteit” vermeld dat aanbestedende dienst tijdens de looptijd van de overeenkomst wil kunnen inspelen op nieuwe technieken en mogelijkheden die door de Gegadigde worden aangeboden.</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit soort toekomstige uitbreidingen of aanpassingen niet binnen de huidige opdracht vallen, maar als meerwerk of wijziging van de opdracht zullen worden beschouwd, waarbij de bijbehorende kosten in overleg worden vastgesteld?</p> <p>Deze verduidelijking helpt om goed te begrijpen hoe aanbestedende dienst omgaat met technologische ontwikkelingen of uitbreidingen tijdens de looptijd, en of dit binnen of buiten het plafondbedrag valt.</p>	Aanbestedende dienst bevestigt dat dit soort toekomstige uitbreidingen of aanpassingen niet binnen de huidige opdracht vallen, maar als meerwerk of wijziging van de opdracht zullen worden beschouwd, waarbij de bijbehorende kosten in overleg worden vastgesteld.

102	Beschrijvend document: 3.1 Europese openbare aanbestedingsprocedure	<p>In het Beschrijvend Document staat dat aanbestedende dienst voorafgaand aan deze aanbesteding een [marktverkenning] of [marktconsultatie] heeft uitgevoerd.</p> <p>Kan aanbestedende dienst aangeven welke van beide feitelijk is uitgevoerd en op welke wijze de bevindingen daarvan hebben bijgedragen aan de keuze voor de Europese openbare procedure?</p> <p>Daarnaast vernemen wij graag of de uitgangspunten en resultaten van deze marktverkenning of marktconsultatie – zoals het aantal geraadpleegde partijen, de gehanteerde onderzoeksvragen en de belangrijkste conclusies – beschikbaar zijn of kunnen worden samengevat, zodat Gegadigdes een goed beeld krijgen van de proportionaliteit en achtergrond van de gekozen procedure.</p>	Paragraaf 3.1 is deels aangepast. Er heeft op voorhand van deze aanbesteding geen marktconsultatie of -verkenning plaatsgevonden.
103	Beschrijvend document: Begrippenlijst	<p>In het Beschrijvend Document staat vermeld dat de Gegadigde zelf moet beschikken over een referentieopdracht die door hemzelf is uitgevoerd.</p> <p>Tegelijkertijd vermeldt de begrippenlijst bij “Samenwerkingsverband” dat ondernemers binnen een samenwerkingsverband één of meerdere onderaannemers kunnen inschakelen bij het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.</p> <p>Kan aanbestedende dienst toelichten hoe deze twee passages zich tot elkaar verhouden?</p> <p>En kan aanbestedende dienst bevestigen dat het is toegestaan om, indien van toepassing, een referentie van een onderaannemer of samenwerkingspartner mee te nemen, mits wordt aangetoond dat deze partij daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken zal zijn?</p> <p>Deze verduidelijking helpt ons om goed af te stemmen hoe we de referentie-eis het beste kunnen invullen en voorkomt misverstanden over de manier waarop ervaring mag worden aangetoond.</p>	<p>De Inschrijver kan gebruik maken van samenwerkingsverbanden of onderaannemers voor het voldoen aan de geschiktheidseisen.</p> <p>Indien de Inschrijver hier gebruikt van maakt voor (een deel van) de opdracht, dan dient deze onderaannemer ook daadwerkelijk ingezet te worden bij de uitvoering van dat deel van de opdracht waarbij de referentie van deze onderaannemer is gebruikt.</p> <p>Ter verduidelijking: Indien de referentie van een onderaannemer wordt gebruikt voor de uitvoering van onderdeel X van de opdracht, dan moet de desbetreffende onderaannemer ook daadwerkelijk onderdeel X van de opdracht gaan uitvoeren. Onderdeel X mag dan vervolgens niet door de hoofdaannemer of een andere onderaannemer uitgevoerd worden.</p>

104	Beschrijvend document: Begrippenlijst	<p>In het Beschrijvend Document wordt Bijlage 10 aangeduid als het Programma van Eisen met knock-out-eisen.</p> <p>Bijlage 12 (“Eisen aan IV-systemen”) wordt omschreven als een dynamisch document met gemeentelijke IV-kaders.</p> <p>Kan aanbestedende dienst toelichten wat precies het onderscheid is tussen deze twee bijlagen en in hoeverre de eisen uit Bijlage 12 juridisch bindend zijn voor de beoordeling van de inschrijving?</p> <p>Kan aanbestedende dienst daarnaast bevestigen dat de eisen uit Bijlage 12 niet als knock-out-eisen worden beschouwd, maar dienen als achterliggend referentiekader voor informatiebeveiliging, interoperabiliteit en beheer tijdens de uitvoering van de opdracht?</p>	<p>Zowel bijlage 10 als bijlage 12 betreffen eisen die als knock-out criteria dienen.</p> <p>Bijlage 12 wordt voorafgaand aan een publicatie van een aanbesteding door Opdrachtgever aangepast afgestemd op de onderhavige opdracht. Daarom wordt bijlage 12 een dynamisch document genoemd.</p>
105	Beschrijvend document: Begrippenlijst	<p>In het Beschrijvend Document is opgenomen dat het plafondbedrag € 1.000.000 exclusief btw bedraagt voor de totale looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingen.</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat dit plafondbedrag uitsluitend betrekking heeft op de werkzaamheden die in de scope van de opdracht vallen, en dat eventueel meerwerk of aanvullende opdrachten (zoals uitbreidingen, extra locaties of wijzigingen op verzoek van aanbestedende dienst) buiten dit plafondbedrag vallen en separaat verrekend worden?</p> <p>Dit is belangrijk om te voorkomen dat de uitvoering van onvoorziene of nieuwe werkzaamheden tot overschrijding van het plafondbedrag leidt, wat onduidelijkheid kan geven over verrekening of uitvoeringsplicht.</p>	<p>Eventueel meerwerk of aanvullende opdrachten vallen niet binnen het opgegeven plafondbedrag.</p>
106	Beschrijvend document: Kwaliteitsgunning criteria	<p>In de beschrijving van Bijlagen 13, 14 en 15 (uitwerking van K1, K2 en K3) lijkt te staan dat deze documenten apart moeten worden ondertekend.</p> <p>Klopt het dat elke bijlage apart ondertekend moet worden? En zo ja, kunt u uitleggen waarom dat nodig is?</p> <p>Meestal is het namelijk voldoende dat alleen het UEA wordt ondertekend, omdat daarmee de hele inschrijving officieel is.</p> <p>Wij willen daarom graag weten of aanbestedende dienst ermee akkoord is dat alleen het UEA wordt ondertekend, en dat de uitwerkingen van K1, K2 en K3 zonder aparte handtekening mogen worden toegevoegd.</p>	<p>Opdrachtgever ontvangt graag ook een handtekening op de uitwerking van K1, K2 en K3. Zij wenst dit omdat de beoordeling mede gebaseerd wordt op deze documenten.</p>

107	Beschrijvend document: Nota van Inlichtingen	<p>In paragraaf 3.6 stelt de Aanbestedende Dienst dat in de tweede Nota van Inlichtingen geen nieuwe vragen meer mogen worden gesteld, behoudens indien deze niet al in de eerdere Nota gesteld hadden kunnen worden.</p> <p>Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze bepaling niet beoogt af te wijken van het Grossmann-arrest (C-230/02), in die zin dat Gegadigdes nog steeds gerechtigd zijn om:</p> <p>vragen te stellen die voortvloeien uit antwoorden in de eerste Nvl,</p> <p>vragen die ontstaan door nieuwe of gewijzigde informatie (zoals aanpassingen of verduidelijkingen door aanbestedende dienst zelf), en</p> <p>vragen die noodzakelijk zijn om een duidelijke, transparante en proportionele inschrijving te kunnen indienen?</p> <p>En is aanbestedende dienst, gelet op de proportionaliteits- en transparantiebeginselen (artikelen 1.8, 1.9 en 1.10 Aanbestedingswet 2012), bereid om deze beperking te laten vervallen, zodat relevante nieuwe of verduidelijkende vragen ook in de tweede Nota van Inlichtingen kunnen worden ingebracht?</p>	Zie het antwoord op vraag 82.
108	Beschrijvend document: paragraaf 2.7 Gewenste situatie en doelstellingen	<p>aanbestedende dienst vermeld in hoofdstuk 7.1 van het beschrijvend document dat leveranciers moeten voldoen aan het document "eisen aan IV-systemen" en vermeld dat deze eisen deels voortkomen uit NEN 7510 en de BIO. Gegadigde heeft geen uitleg gevonden van de term IV-systeem maar kijkend naar de eisen in het document lijkt het niet van toepassing te zijn op het onderwerp van de aanbesteding namelijk een telefonievoorziening zoals ook benoemd in oa de Geschiktheidseis 3: referenties. Dit blijkt onder andere uit eis 10 op het tabblad 1 beschrijvend document waar over medische gegevens van cliënten wordt gesproken. Een telefonievoorziening slaat geen medische gegevens op, hooguit contactgegevens van cliënten en hulpverleners. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst dan ook om, zoals wordt vermeld in de derde paragraaf van hoofdstuk 7.1, te bepalen welke eisen relevant zijn voor de aan te schaffen telefonievoorziening. Gegadigde ontvangt deze lijst graag als aangepaste bijlage 12.</p>	Zie tevens het antwoord op vraag 74. Kunt u aangeven welke eisen er volgens u niet van toepassing zijn op de onderhavige aanbesteding?

109	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Algemeen - eis 4	Naar welke welke wettelijke eisen wordt hier verwezen?	De standaard wet- en regelgeving zoals AVG, Nis2 bepalingen.
110	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: tabblad 3. Gegevenskoppelingen	Deze eis is zo algemeen gesteld dat Gegadigde geen inschatting kan maken van de noodzakelijke werkzaamheden en dito kosten. Gegadigde ontvangt graag een gedetailleerde opgave van de bestaande koppelingen die ze moet onderhouden. In die opgave moet minimaal worden vermeld om welke koppeling het gaat, het doel van de koppeling, het koppelvlak van de koppeling, welke aanpassingen moeten worden doorgevoerd en de frequentie waarop deze aanpassing moet worden doorgevoerd. Als aanbestedende dienst niet bij machte is om deze opgave te verstrekken dan verwacht Gegadigde dat deze eis komt te vervallen.	Hier worden bedoeld de eventuele koppelingen die gerealiseerd moeten worden als gevolg van deze aanbidding. Dit kan per aangeboden oplossing verschillen.
111	Beschrijvend document: paragraaf 2.7 Gewenste situatie en doelstellingen	Gegadigde constateert dat aanbestedende dienst niet constitent is in haar uitvraag. Dit is met name merkbaar waar het gaat over de manier waarom de medewerkers en call center agenten gaan bellen. Zo wordt het uitgangspunt benoemd dat medewerkers gaan bellen met hun mobiele toestel waarop middels forking een 088 nummer uitkomt en is aanbestedende dienst voor call centers op zoek naar een programma dat kan samenwerken met Microsoft Teams. Vervolgens wordt gemeld dat de bestaande DECT omgeving gebruikt moet worden voor Intercom oproepen, dat er 100 vaste toestellen in gebruik zijn voor consultatiebureaus en kazernes en dat voor de call centers er noodscenario's dienen te zijn voor het geval de applicatie of vaste telefoons eruit liggen. Kan aanbestedende dienst duidelijk aangeven wat nou het primaire end user device is voor de medewerker en de Call Center agent? Hierbij merkt Gegadigde op dat het gebruik van vaste toestellen en DECT niet meer gebruikelijk is en ook niet aansluit bij de visie zoals wij denken dat aanbestedende dienst die uitsprekt in haar aanbesteding.	Primair is het persoonlijke 088-nummer dat gekoppeld wordt aan de medewerkers bij indiensttreding. Dit telefoonnummer is gekoppeld aan de applicatie Microsoft Teams. DECT wordt enkel en alleen gebruikt voor de intercoms op de locaties.
112	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: 7. Functioneel beheer	Kan aanbestedende dienst aangeven welke bedrijfsregels zij hanteren voor de werkprocessen?	Is van toepassing als de aanbieder een applicatie aanbiedt als onderdeel van deze aanbesteding en de aanbesteder via deze applicatie toegang wil verschaffen tot data. Bedrijfsregels zijn hier niet van toepassing.

113	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Tabblad 15 Archivering	Kan aanbestedende dienst aangeven wat zij verstaan onder informatieobjecten? Dit staat bij meerdere eisen opgenomen (nr. 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 24, 25, 26, 29, 30, 31 en 32).	Een informatie-object is een logisch samenhangend geheel van attributen en kenmerken die in deze samenhang gearchiveerd moet kunnen worden. Deze eis is niet van toepassing bij deze aanbesteding.
114	Beschrijvend document: Pag. 16 Piketdienst	Zijn er voor elk van de 17 piketgroepen 1 of meerdere telefoonnummers in gebruik?	Er zijn voor elk van de 17 piketgroepen 1 telefoonnummer in gebruik.
115	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: ewis 1 tabblad 11. SLA Wijzigingen Eis 1	Gegadigde zal een mutatie als het gaat om wijzigingen als gevolg van aantallen gebruikers de eerstvolgende maand factureren. Echter in de situatie dat Aanbestedende dienst een mutatie aanvraagt op (bijvoorbeeld) 21 maart en Gegadigde dit in maart doorvoert, zal deze mutatie in April wordt gefactureerd. April zal hierdoor technisch gezien in Q2 vallen, niet in Q1. Gaat Aanbestedende akkoord met deze werkwijze?	Akkoord.
116	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 5, tabblad, 10. SLA incidenten en problemen	De eerstelijns supportdesk van Gegadigde zal de initiële vastlegging doen van een incidentclassificatie. Indien aanbestedende dienst naderhand een wijziging op de initiële classificatie wil doen, kan hierover contact worden opgenomen met de servicemanager van de Gegadigde. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord.
117	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 3, tabblad 9. SLA Beschikbaarheid	Klantspecifieke wijzigingen worden altijd in overleg met aanbestedende dienst gepland. Regulier onderhoud wordt gemeld via het klantenportaal van Gegadigde en wordt in de regel uitgevoerd tussen 00:00 en 06:00 uur zonder vooraf overleg met aanbestedende dienst en zonder een akkoord van aanbestedende dienst te vragen. Het is ook niet redelijk (proportioneel) dit van aanbieders te verwachten. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord en zo nee waarom niet?	Akkoord.
118	Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eis 8 en 9, tabblad 10. SLA incidenten en problemen	Gegadigde stelt na elke P1 een Problem op met daar ook uit voortvloeiend een Root Cause Analysis. Opdrachtnemer draagt zelf zorg dat oplostijden niet buiten SLA lopen, wanneer dit wel gebeurt, neem Opdrachtnemer contact op met aanbestedende dienst. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord.

119	<p>Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eisen betreffende klachten, managementinformatie en performance management Eis 26 / tabblad 9. SLA Beschikbaarheid Eis 4 / Eis 5-8 tabblad 10. SLA incidenten en problemen</p>	<p>Gegadigde werkt met een alternatieve incidentclassificatie die zich in de praktijk heeft bewezen aan al haar klanten. Deze classificaties bieden een effectieve en betrouwbare afhandeling van storingen en past bij de hoge eisen van onze klanten. Gegadigde hanteert de onderstaande classificaties:</p> <p>P1 (Critical): De totale dienst of het onderliggende netwerk of platform is zwaar verstoord. Hierbij zijn alle diensten verstoord die gebruik maken van het onderliggende netwerk of platform, en dus niet beschikbaar voor de eindgebruikers.</p> <p>P2 (High): Een groot deel van de dienst of onderliggende netwerk of platform is zwaar verstoord waardoor een groot deel van de medewerkers niet meer kan werken.</p> <p>P3 (Medium): Er is een deel (< 20%) van de Dienst of het onderliggend Netwerk of platform verstoord, maar de meeste Eindgebruikers kunnen wel gebruik maken van de Dienst, al is dat misschien met minder performance.</p> <p>P4 (Low): Er is een Incident waarbij de dienstverlening licht verstoord is. Een P4 storing is een Incident die een beperkte tot minimale impact heeft en waarbij gebruikers alleen 'cosmetisch' ongemak ondervinden.</p> <p>Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?</p>	Akkoord.
120	<p>Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eisen betreffende klachten, managementinformatie en performance management Eis 26 / tabblad 9. SLA Beschikbaarheid en Eis 4 / tabblad 10. SLA incidenten en problemen Eis 5-8</p>	<p>Gegadigde werkt met een marktconforme SLA die zich in de praktijk heeft bewezen aan al haar klanten. Deze SLA biedt een effectieve en betrouwbare afhandeling van storingen en past bij de hoge eisen van onze klanten. De SLA bevat de volgende reactietijden en hersteltijden:</p> <p>P1: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% ≤ 6 uur.</p> <p>P2: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% ≤ 6 uur.</p> <p>P3: Reactietijd binnen 1 kantooruur, hersteltijd 95% ≤ 12 kantooruren.</p> <p>P4: Reactietijd binnen 1 kantooruur, oplostijd 95% ≤ 6 werkdagen.</p> <p>Kan de aanbestedende dienst akkoord kunnen gaan met deze marktconforme SLA-afspraken? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom niet?</p>	Akkoord.

121	Beschrijvend document paragraaf 2.9 plafondbedrag	<p>Om realistische en marktconforme inschrijvingen te bevorderen, constateren wij dat het gestelde plafondbedrag van € 1.000.000,- exclusief BTW beperkt is in verhouding tot de volledige gevraagde scope, de contractduur van vijf jaar (inclusief verlengingen) en de vereiste kwaliteit en compliance-eisen.</p> <p>Op basis van een interne voorcalculatie achten wij dit bedrag krap om de volledige vraag van de Aanbestedende Dienst te realiseren zonder concessies te doen aan continuïteit, kwaliteit en naleving van wettelijke verplichtingen (BIO/NIS2).</p> <p>Daarbij merken wij op dat volgens paragraaf 7.1 de eisen uit Bijlage 12 – Eisen aan IV-systemen een dynamisch karakter hebben en door de Aanbestedende Dienst kunnen worden uitgebreid of aangevuld. Dit verhoogt de kans op extra inspanningen en kosten gedurende de looptijd, wat bij het huidige plafondbedrag niet is verdisconteerd.</p> <p>Wij adviseren de Aanbestedende Dienst om, mede vanuit het proportionaliteitsbeginsel (artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012) en ter waarborging van een level playing field, het plafondbedrag te heroverwegen en te verhogen naar € 1.500.000,- exclusief BTW.</p> <p>Dit biedt ruimte voor marktconforme, duurzame en toekomstbestendige dienstverlening, inclusief eventuele aanvullende eisen zoals bedoeld in paragraaf 7.1.</p>	<p>Niet akkoord. Het plafondbedrag van € 1.000.000,- is gebaseerd op basis van de huidige uitgaven en de huidige uitvraag. Er is slechts door één leverancier aangegeven een verhoogd plafondbedrag te wensen. Daardoor oordeelt Opdrachtgever dat er voldoende leveranciers in de markt zijn die voor het gestelde plafondbedrag kunnen leveren wat de Opdrachtgever heeft uitgevraagd. Het plafondbedrag wordt niet aangepast.</p>
-----	---------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------