

Nota van inlichtingen 2 aanbesteding Telefonie Stichting BOOR			
Datum: 19-12-2025			
Bijlagen: Bijlage C1 herzien - Invulformulier Prijzenblad			
Bijlage C2 herzien - Invulformulier Opties			
Planning nieuw (eerder verzonden 02-12-2025)			
Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Planning en Nota's van Inlichtingen	<p>Vorige week zijn de antwoorden gepubliceerd op de gestelde vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen. Deze vragen van meerdere gegadigden en uw antwoorden hierop zaten in een pdf bestand wat terug te vinden was op Tendermed. Tevens waren een herziene planning (word-document genaamd 'planning nieuw 211125') en herziene pricing sheets ('Bijlage C1 herzien' en 'Bijlage 2 herzien') toegevoegd. In ieder geval sinds gisteren zijn deze documenten niet meer terug te vinden op de logische plekken in Tendermed, te weten bij tabblad 'Documenten' en dan onder Aanbestedingsdocumenten danwel Nota van Inlichtingen. Ook in tabblad 'Vraag en antwoord' is niets meer terug te vinden van (beantwoorde) Nota van Inlichtingen 1. Wel zien wij dat Vragenronde 1 een deadline heeft van morgen (woensdag 3 december 10u00). Het is hiermee niet meer helder wat de status is van de eerdere beantwoording van Nota van Inlichtingen 1, en daarmee is het ook niet helder wat de mogelijkheid is om nadere vragen te stellen over de antwoorden op Nota van Inlichtingen 1. Indien (simpel gezegd) morgenochtend 10u00 de uiterste mogelijkheid is om überhaupt vragen te mogen stellen omtrent deze aanbesteding, dan moet Gegadigde helaas aangeven dat dit veel te kort is. Om tot een goede en volledige beantwoording te komen stelt Gegadigde het volgende voor.</p> <p>1-Zo snel als mogelijk aangeven wat de status is van de eerder (vorige week) verstrekte antwoorden. Zijn die antwoorden nog steeds actueel?</p> <p>2-Als volgt aanpassen van de planning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Nota van Inlichtingen 1 is opnieuw opengesteld, met als einddatum woensdag 3-12 10u00.</li> <li>•Vrijdag 5-12 beantwoording op de volledige Nota van Inlichtingen 1, waaronder (herziene) aanpassing van de planning + duidelijk aangeven welke vragen + antwoorden zijn toegevoegd ten opzichte van de oorspronkelijke vragen en antwoorden van Nota van Inlichtingen 1. Uiteraard ook duidelijk aangeven indien eerder gegeven antwoorden in Nota van Inlichtingen 1 nu van een aangepast antwoord zijn voorzien.</li> <li>•Vrijdag 12-12 deadline voor het indienen van vragen in het kader van de tweede Nota van Inlichtingen.</li> <li>•Vrijdag 19-12 beantwoording van Nota van Inlichtingen 2.</li> <li>•Indienen offerte 16 januari 12u00 2026.</li> </ul>	Zie nieuwe planning 021225
2	Nv1 vraag 12	De vraag gaat over het aantal (toestel)aansluitingen per locatie. U heeft deze vraag (begrijpelijk) anders opgevat. Kunt u alsnog een indicatie geven over het aantal toestellen wat gebruikt gaat worden op de locaties?	Op basis van de aantallen in C1 gaan we gemiddeld uit van 6 vaste toestellen per locatie(93 locaties, 550 vaste toestellen)
3	Nv1 vraag 22	Bedoelt u met dit antwoord dat er hier ook 605 mobiele abonnementen opgeteld moeten worden?	Ja, dat is correct. De vergoeding bestaat dan uit de licentie op het platform incl. mobiel abonnement.
4	Nv1 vraag 21	In deze vraag wordt nadrukkelijk gevraagd of de tennants op dezelfde wijze is gevuld. Dus in iedere tennant staat J. Jansen i.p.v. J. Jansen in tennant 1, Jansen J. in tennant 2 en Jan Jansen in tennant 3. Kunt u deze vraag met ja of nee beantwoorden?	De naamgeving in de Tennants is niet identiek.
5	Nv1	U stelt in Nv1 dat u presence van gebruikers (mobiel) wilt zien, terwijl ook een gebruiker zijn/haar mobiele nummer moet kunnen presenteren. Bij presentatie van mobiele nummer belt u via het mobiele netwerk dus is presence niet te zien. Hoe moeten we hiermee omgaan? Vervalt deze eis?	Daar waar mogelijk willen we de presence van mobiele gebruikers zoveel mogelijk kunnen zien, zodat bij onnodige telefoontjes naar een in gesprek zijnde medewerker worden voorkomen.
6	Multi-tenant scheiding & encryptie	In verschillende eisen (o.a. IBP-E11 en IBP-W04) wordt een vorm van volledige logische en functionele scheiding beschreven die vooral past bij single-tenant architecture. Kunt u bevestigen dat multi-tenant oplossingen met tenant-isolatie op andere niveaus, gecombineerd met passende veiligheidsmaatregelen, als gelijkwaardig worden beschouwd?	Akkoord
7	Encryptie-eisen inconsistent / te absoluut	IBP-E13 en IBP-W04 lijken te eisen dat alle data te allen tijde versleuteld is. Kunt u bevestigen dat encryptie volgens gangbare industriestandaarden volstaat, waarbij alleen data wordt versleuteld waarvoor dit vanuit risico-, privacy- of compliance-perspectief noodzakelijk is?	Akkoord
8	Verzoek tot interne hoog-risico's gaat verder dan marktconform	IBP-W16 lijkt te vragen om melding van alle intern als "hoog" geclassificeerde risico's. Kunt u bevestigen dat uitsluitend acute, dienst-specifieke risico's die direct impact kunnen hebben op de dienstverlening aan BOOR én niet onmiddellijk kunnen worden opgelost, gedeeld hoeven te worden?	Akkoord
9	Quarterly uitgebreide rapportageverplichtingen	IBP-W10 vraagt om uitgebreide kwartaalrapportages over incidenten, kwetsbaarheden en hardening/patching. Kunt u bevestigen dat standaard auditrapportages (zoals ISO- of onafhankelijke assurance-rapporten) als volwaardig alternatief volstaan?	Akkoord
10	Aanvullende voorwaarden	Kunnen de algemene voorwaarden van de leverancier aanvullend van toepassing zijn voor de dienstverlening in rangorde onder jullie voorwaarden?	Dat is mogelijk
11	Vervolg vraag op vraag 201	<p>Dank voor uw antwoord. Op basis van de huidige informatie is het voor inschrijver niet mogelijk om een correcte prijsopgave te doen, omdat wij niet weten hoeveel scholen enkele locaties hebben en hoeveel locaties de scholengroepen omvatten.</p> <p>Zonder deze aantallen kunnen wij geen juiste inschatting maken, wat kan leiden tot onnodige meerkosten voor Opdrachtgever.</p> <p>Kan Opdrachtgever daarom vóór inschrijving het exacte aantal keuzemenu's per locatie en per scholengroep aanleveren, of ten minste een overzicht van het aantal locaties per type school?</p>	<p>Bij scholen met enkele locaties is een gemiddeld keuzemenu van 3 breed en diep toereikend.</p> <p>Bij scholengroepen (meerdere locaties) is 3-5 breed en 3 diep gangbaar.</p> <p>Primair Onderwijs heeft 60 scholen, 73 locaties, Speciaal Onderwijs 7 scholen, 20 locaties. Voortgezet Onderwijs 5 scholengroepen met 18 locaties.</p>

12	Scope	<p>Op dit moment constateren wij dat er nog enkele onduidelijkheden bestaan in de gestelde eisen en wensen, zoals het exacte aantal nummerblokken, de inventarisatie van huidige apparatuur en een inschatting van het benodigde aantal licenties of persona's. Deze onduidelijkheden lijken een belangrijke reden waarom de Proof of Concept (PoC) voor de opdrachtgever van waarde is. Wij herkennen deze aanpak vaker bij organisaties in het publieke domein. Een mogelijk risico hierbij is echter dat bepaalde elementen – zowel op prijs als op kwaliteit – sterk uiteen kunnen lopen tussen inschrijvers. Dit kan het voor de opdrachtgever lastig maken om een objectieve vergelijking te maken.</p> <p>Ons advies is om in dergelijke gevallen een stap terug te doen en samen met marktpartijen een inventarisatie uit te voeren, bijvoorbeeld via een marktconsultatie. Op die manier kunnen de eisen en wensen concreter worden geformuleerd, waardoor inschrijvingen beter vergelijkbaar zijn. Vervolgens kan een PoC doelgerichter plaatsvinden, met duidelijke afspraken over de exacte deliverables.</p> <p>Vraag aan opdrachtgever: Zou het helpen om gezamenlijk te kijken hoe we de vraagstellingen en eisen verder kunnen verduidelijken, zodat deze optimaal aansluiten op de behoeften van medewerkers, eindgebruikers, scholieren en ouders/verzorgenden?</p>	<p>BOOR heeft nav een aantal vragen bestoten de eis van een PoC (SD 25) te laten vervallen. Binnen de reguliere contract vorming, oplevering en service acceptatie proces zijn er voldoende mogelijkheden om de belangen van Aanbestedende dienst te borgen ten aanzien van levering en het zich zonodig kunnen terugtrekken uit een contract bij tekortschietingen van haar leverancier.</p> <p>We hebben het prijzenblad aangepast, zodat u als aanbieder de prijs per 10-tal en 100-tal kunt opnemen, aangevuld met mogelijke kortingen.</p>
13	Vervolg vraag op vraag 192	Opdrachtgever geeft aan ervan uit te gaan dat bestaande deuringercoms hergebruikt kunnen worden. Inschrijver kan deze verantwoordelijkheid niet nemen zonder dat de technische specificaties van de te hergebruiken apparatuur beschikbaar zijn. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat Inschrijver geen verantwoordelijkheid draagt voor het functioneren van bestaande apparatuur zonder deze specificaties? Zo nee, dan verzoekt Inschrijver om vóór inschrijving de volledige specificaties van de her te gebruiken deuringercoms aan te leveren.	Akkoord
14	TP-IM1 Vervolg vraag op vraag 16	Ter voorkoming van disproportionele implementatiekosten voortvloeiend uit eis TP-IM1, verzoekt inschrijver om de invulling van de nazorgdagen op een alternatieve wijze te mogen vormgeven. Ter indicatie: 111 locaties à 8 uur vertegenwoordigen 888 uur aan inzetbare kosten, hetgeen een aanzienlijke kostenpost kan vormen. Inschrijver stelt voor om deze nazorg te realiseren via online sessies, combinatietrainingen op 3-5 geografische locaties of een train-de-trainer aanpak, waarbij de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Mag inschrijver derhalve afwijken van de voorgeschreven 111 fysieke nazorgdagen en deze op een efficiëntere wijze invullen? Nadere specificatie van deze aanpak zal worden opgenomen in de toelichting	Aanbestedende dienst gaat akkoord met aanpassingen hierop. Nazorg mag tevens via online sessies, combinatietrainingen op 3 tot 5 geografische locaties en/of via een train-de-trainer aanpak. U mag derhalve afwijken van 111 nazorgdagen. De kosten voor nazorg zijn onderdeel van de implementatiekosten.
15	Vervolg vraag op vraag 18 - C1Tabblad Telefonieplatform	Het opnemen van het afkoppelen en afvoeren van bestaande apparatuur in de scope brengt aanzienlijke risico's met zich mee. Opdrachtgever geeft geen inzicht in de bestaande apparatuur en types waardoor opdrachtnemer geen betrouwbare inschatting kan maken in de aard en omvang van deze apparatuur. Wij adviseren om deze activiteit buiten scope te laten of te kiezen voor een minder intensieve aanpak, bijvoorbeeld door apparatuur reeds afgekoppeld te verzamelen op enkele aangewezen locaties (3-5) waar opdrachtnemer deze ophaalt. Is de opdrachtgever bereid een dergelijke aanpak te overwegen, en zo ja, in welke vorm?	Daartoe zijn wij bereid. Verzamelen op maximaal 3 locaties lijkt hierin een pragmatische aanpak
16	1.7, vervolgvraag op vraag 106	Het lijkt erop dat per abuis niet inhoudelijk geantwoord is op de eerder gestelde vraag 106 in de eerste NvI:  Opdrachtgever geeft aan geen afnameverplichting te willen. Gezien de grootte van de scope zou de inschrijver willen verzoek om dit te heroverwegen en in ieder geval voor Primair- en Speciaal Onderwijs alsmede BOOR Services wel een afname verplichting te overwegen. Gebruikelijk is een omzet percentage van bijvoorbeeld 90% op de TCO van de inschrijving.	De aantallen zoals vermeld in het prijzenblad C1 zijn de reële aantallen voor SBAO, SO en BOOR Services en afwijkingen zullen beperkt zijn. Voor deze onderdelen is er sprake van een overeenkomst na gunning obv van de aantallen in Prijzenblad C1 rekening houden met een flexibiliteit van 15%.
17	Vervolg vraag op vraag 79 / PVE - TP-RB1	Dank voor uw toelichting. Indien het doel primair rapportage is, zou het voor u acceptabel zijn om dit onderdeel uit de eis te halen en zelf te realiseren door bijvoorbeeld call detail records (CDR) te analyseren op herhaalde nummers, in plaats van dat dit als standaard functionaliteit in onze oplossing aanwezig is? Wij geven dit aan omdat Inschrijver het jammer zou vinden om op basis van dit ene punt een 'no bid' te moeten overwegen, terwijl er mogelijk een werkbaar alternatief is	Opdrachtgever wil deze gegevens graag op een zo eenvoudig mogelijke manier kunnen inzien / achterhalen. Via eenvoudige rapportage wenst men de kwaliteit van dienstverlening van zowel KCC als Servicedesk te bewaken en ook inzicht te hebben in aantallen en soorten inkomende gesprekken. Achterhalen via CDR's (vraagt toch een actie vanuit de Opdrachtgever) is een mogelijkheid, is echter niet optimaal en heeft geen directe voorkeur.
18	Vervolg vraag op vraag 90	Wij kunnen ons voorstellen dat het voor een correcte en transparante prijsopgave essentieel is om vooraf inzicht te hebben in de exacte nummers en nummerblokken die geporteerd moeten worden per locatie. Op dit moment lijkt deze informatie niet beschikbaar, terwijl de zittende partij deze gegevens waarschijnlijk wel kent. Dit kan leiden tot een ongelijk speelveld en beïnvloedt de vergelijkbaarheid van inschrijvingen. Kan de opdrachtgever deze informatie alsnog vóór inschrijving beschikbaar stellen, zodat alle partijen onder gelijke voorwaarden kunnen offeren? Zo nee, kunt u aantonen hoe Opdrachtgever dit gelijke speelveld dan wel kan garanderen?	In het herziene prijzenblad C1 is opgenomen welke stuksprijzen inschrijver hanteert. Hierdoor is een gelijkspeelveld geborgd
19	Vervolg vraag 77 - MT-10	Vervolg vraag op vraag 77 uit de eerste NvI: Is de opdrachtgever zich ervan bewust dat niet elk type device geschikt is voor VAMO, en dat de opdrachtnemer zonder inzicht in de door de opdrachtgever gebruikte devices hierover geen uitspraak kan doen?	We vragen van u als inschrijver aan te geven op welke smartphones uw oplossing toepasbaar is, dus Android en/of Apple (welke minimale versie) en uw aanbod verder te baseren op de gevraagde aantallen.

20	Tabblad Opties, vervolgvraag op vraag 105	Dit is een vervolgvraag op vraag 105 uit de eerste NvI. Is het akkoord dat inschrijver verwijst naar een bijlage waar alle kosten buiten bundel overzichtelijk worden gemaakt? Deze verschillen, zoals opgemerkt in NvI 1, namelijk per land (of per zone). Eventueel zou het ook kunnen worden toegevoegd bij in de bijlage bij opties maar dat zou betekenen dat er meerdere regels in het bestand moeten worden aangemaakt. Is de inschrijver vrij om dat te doen?	Het toevoegen van een bijlage met alle gespecificeerde 'buitensbundel' kosten is akkoord. Dit zal niet worden meegenomen in de beoordeling.
21	104 - Informatiebeveiliging en privacy	Kan Opdrachtgever bevestigen dat Inschrijver logbestanden alleen deelt bij incidenten met directe impact op Opdrachtgever en dat afwijkingen op de bewaartermijn zijn toegestaan indien dit wettelijk vereist is?	Akkoord
22	104 - Informatiebeveiliging en privacy	Inschrijver deelt geen pentest- en kwetsbaarhedenrapportages, risicoanalyses of periodieke rapportages met klanten, maar biedt wel SOC2 type II, ISO 27001/27701 en RVIT-compliance als assurance. Kan Opdrachtgever expliciet bevestigen dat deze alternatieven volstaan en dat aanvullende rapportage- en delingsverplichtingen uit het IBP-document komen te vervallen?	BOOR houdt vast aan het delen van resultaten uit pentesten
23	Document IBP - 104	Opdrachtgever stelt dat voor het klantportaal van Inschrijver als verwerker optreedt en dat het IBP-document volledig van toepassing is. Wij verzoeken Opdrachtgever te bevestigen dat de verwerkersovereenkomst en de toepassing van het IBP-document uitsluitend gelden voor die onderdelen van de dienstverlening waar Inschrijver daadwerkelijk als verwerker optreedt (zoals het klantportaal), en niet voor de gehele telefoniedienstverlening waar Inschrijver verwerkingsverantwoordelijke is.	BOOR kan dit bevestigen
24	Vervolgvraag vraag 26 - Overeenkomst 5.3 sub b	Wij begrijpen dat Opdrachtgever flexibiliteit wil behouden bij fusie, splitsing of overdracht van activiteiten. Tegelijkertijd achten wij het onredelijk dat een voortijdige beëindiging onder deze omstandigheden volledig voor rekening van de Opdrachtnemer komt, terwijl deze omstandigheden uitsluitend aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen. Het hanteren van een ontbindingsrecht zonder enige vorm van compensatie staat op gespannen voet met het beginsel van redelijkheid en billijkheid (art. 6:248 BW) en kan leiden tot disproportionele schade voor de Opdrachtnemer, die investeringen heeft gedaan op basis van een meerjarige overeenkomst. Kunt u bevestigen dat in plaats van een kosteloze ontbinding, een regeling wordt opgenomen waarbij Opdrachtnemer een redelijke vergoeding ontvangt voor aantoonbare kosten en investeringen die niet meer kunnen worden terugverdiend door de voortijdige beëindiging? Dit zou een evenwichtige oplossing bieden die recht doet aan de belangen van beide partijen.	BOOR kan dit bevestigen
25	Vervolgvraag vraag 28 - artikel 22 Verwerkersovereenkomst	Wij nemen kennis van uw toelichting dat er onderdelen van de dienstverlening kunnen zijn waarin Opdrachtgever het doel en de middelen bepaalt, zoals het klantportaal. Ons standpunt blijft echter dat voor het overgrote deel van de dienstverlening – waaronder verkeersgegevens, facturatie en netwerkbeheer – de aanbieder optreedt als verwerkingsverantwoordelijke en niet als verwerker. Dit volgt uit de Telecommunicatiewet en de AVG, waarin de aanbieder zelfstandig de doeleinden en middelen van deze verwerkingen bepaalt. Een generieke verwerkersovereenkomst die ziet op de gehele dienstverlening achten wij daarom niet passend en juridisch onjuist, omdat deze impliciet zou suggereren dat de aanbieder ook voor deze wettelijke verwerkingen slechts “in opdracht” handelt. Kunt u bevestigen dat een eventuele verwerkersovereenkomst uitsluitend betrekking zal hebben op die specifieke onderdelen waarin Opdrachtgever daadwerkelijk het doel en de middelen bepaalt (zoals het klantportaal), en dat deze overeenkomst niet van toepassing zal zijn op de wettelijke verwerkingen waarvoor de aanbieder verwerkingsverantwoordelijke is?	BOOR kan dit bevestigen
26	Vervolgvraag vraag 31 - AIV 13.8	Uw antwoord mist een uitleg. Waarom acht Opdrachtgever het redelijk dat een wijziging in de zeggenschap reden is voor contractontbinding, zonder dat sprake is van verzuim van Opdrachtnemer? Inschrijver verzoekt Opdrachtgever deze bepaling te schrappen, omdat het niet redelijk geacht wordt een overeenkomst voortijdig te beëindigen indien Opdrachtnemer alle verplichtingen uit de overeenkomst nakomt.	Voor een organisatie als Opdrachtgever is het mogelijk dat wijziging in zeggenschap als gevolg heeft dat bestaande contracten ontbonden dienen te worden. In dat geval zal naar alle redelijkheid en billijkheid worden gehandeld en proportioneel worden omgegaan met gemaakt investeringen, kosten en eventuele schade.
27	Vervolgvraag vraag 32 - AIV 13.2	Wij begrijpen dat BOOR flexibiliteit wil behouden, maar een opzegmogelijkheid zonder concrete voorwaarden blijft voor ons als leverancier een groot risico. Het hanteren van enkel een verwijzing naar “redelijkheid en billijkheid” biedt onvoldoende zekerheid en kan leiden tot willekeur. Kunt u bevestigen dat opzegging uitsluitend zal plaatsvinden bij zwaarwegende bedrijfsbelangen, zoals beëindiging van activiteiten of ingrijpende reorganisatie, en dat in die gevallen een redelijke vergoeding wordt toegekend voor aantoonbare investeringen en kosten die niet meer kunnen worden terugverdiend? Dit waarborgt een evenwichtige verdeling van risico's en doet recht aan de langdurige samenwerking die partijen beogen.	BOOR kan dit bevestigen
28	Vervolgvraag vraag 33 - 13.1 AIV	Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever een recht tot opschorting van haar betalingen wenst wanneer deze van mening is dat de factuur onjuist of de Prestatie ondeugdelijk is. Inschrijver is van mening dat een dergelijk recht wel verband moet houden met dat deel van de verbintenissen die door Inschrijver niet (geheel) of niet behoorlijk zou zijn nagekomen, aangezien de overeenkomst wederkerig is, in de zin dat Opdrachtnemer de (hoofd)verbintenis op zich neemt een Dienst te leveren en Opdrachtgever daartegenover de (hoofd)verbintenis op zich neemt op op tijd te betalen. Is Opdrachtgever bereid dit artikel als zodanig aan te passen? Inschrijver verneemt voorts graag waarom het herhaaldelijk niet voldoen aan de betalingsverplichting niet automatisch gezien kan worden als verzuim.	Ja daartoe is opdrachtgever bereid. Wanneer blijkt dat bij herhaling niet aan betalingsverplichting wordt voldaan buiten schuld om van opdrachtgever geldt dat niet als verzuim.

29	Vervolg vraag 37 - AIV 7.3	Inschrijver constateert dat Opdrachtgever geen antwoord heeft gegeven op de vraag welke boetes dit betreft. Kan Opdrachtgever alsnog specificeren om welke boetes het gaat? Daarnaast verzoekt Inschrijver Opdrachtgever het eerdere standpunt te heroverwegen, aangezien het onredelijk is dat boetes die Opdrachtgever contractueel met derden is overeengekomen, voor rekening van Opdrachtnemer komen. Is Opdrachtgever bereid deze boetes uit te zonderen van de bepaling?	Nee, wanneer door verzuim van opdrachtnemer schade en/of boete ontstaat bij een derde partij verbonden aan opdrachtnemer, zal deze als directe schade en/of boete worden doorbelast aan opdrachtnemer. Wel acht de opdrachtnemer het risico klein en zal er naar alle redelijkheid en billijkheid met het artikel worden omgegaan
30	Vervolg vraag 25 - AIV 7.1	Inschrijver waardeert dat Opdrachtgever akkoord gaat met de afbakening van het begrip schade en de uitsluiting van indirecte schade. Wel blijft er zorg over de hoogte van de aansprakelijkheidsstaffels zoals opgenomen in de AIV. Deze bedragen lijken niet proportioneel in verhouding tot de beoogde contractwaarde en het risico. Is Opdrachtgever bereid de staffels te herzien en een maximum te hanteren dat aansluit bij de jaarlijkse opdrachtwaarde, zodat dit in redelijkheid en billijkheid blijft?	De staffels zijn in de ogen van de opdrachtnemer proportioneel.
31	Vervolg vraag 40 - AIV 3.7	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever het eerdere antwoord te heroverwegen. Het buiten toepassing verklaren van artikel 3.7 draagt bij aan een stabiele samenwerking en stelt Inschrijver in staat een gunstigere inschrijfprijs te hanteren, wat ook in het voordeel van Opdrachtgever is. Is Opdrachtgever bereid dit standpunt opnieuw te beoordelen?	Artikel blijft van toepassing met de toevoeging dat opdrachtgever, bij verzuim van opdrachtnemer, naar alle redelijkheid en billijkheid zal handelen indien de situatie zich voordoet.
32	Bijlage IBP - IBP-W03 en IBP-W04	Wij zien dat de eisen IBP-W03 (Koppelingen tussen bron- en doelsystemen BOOR) en IBP-W04 (Hardening en scheiden van (virtuele) machines) niet van toepassing zijn op de oplossing. Kunt u bevestigen dat deze eisen inderdaad niet gelden en dus niet van toepassing zijn?	Dit kan BOOR bevestigen
33	1. Aansprakelijkheid, Enreach: Artikel 12.2 ARBIT: Artikel 26 BOOR: Artikel 7	Is Stichting BOOR bereid om de aansprakelijkheidslimieten zoals opgenomen in artikel 12.2 van de Enreach-voorwaarden te accepteren, gezien deze marktconform zijn en aansluiten bij de omvang van de dienstverlening? Indien hogere limieten worden verlangd (zoals opgenomen in ARBIT artikel 26 en BOOR artikel 7), kan Stichting BOOR toelichten waarom deze noodzakelijk zijn voor deze opdracht?	Artikel 7 van de AIV BOOR blijft overanderd van kracht, Arbit is niet meer van toepassing
34	2. Opzegging en Ontbinding, Enreach: Artikel 11.1 t/m 11.4 ARBIT: Artikel 30 BOOR: Artikel 13	Is Stichting BOOR bereid om de opzeg- en ontbindingsgronden uit artikel 11 van de Enreach-voorwaarden te hanteren, en alleen aanvullende gronden op te nemen indien deze strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht (zoals in ARBIT artikel 30 en BOOR artikel 13)?	Artikel 13 van de AIV BOOR blijft overanderd van kracht, Arbit is niet meer van toepassing
35	3. Intellectuele Eigendom, Enreach: Artikel 9.1 t/m 9.3 ARBIT: Artikel 8 BOOR: Artikel 15	Is Stichting BOOR bereid om de IE-constructie uit artikel 9 van de Enreach-voorwaarden te accepteren, mits het gebruiksrecht voldoende is voor de uitvoering van de opdracht? Kan BOOR toelichten waarom overdracht van IE-rechten noodzakelijk zou zijn (zoals in ARBIT artikel 8 en BOOR artikel 15)?	Artikel 15 van de AIV BOOR blijft overanderd van kracht, Arbit is niet meer van toepassing
36	4. Service Levels, Enreach: Artikel 4.2, 4.6, 4.7 ARBIT: Artikel 76 BOOR: Artikel 16	Is Stichting BOOR bereid om de bepalingen uit artikel 4 van de Enreach-voorwaarden te accepteren, en eventuele aanvullende eisen in overleg te bepalen (zoals in ARBIT artikel 76 en BOOR artikel 16)?	Artikel 16 van de AIV BOOR blijft overanderd van kracht, Arbit is niet meer van toepassing
37	5. Aanvullend van toepassing verklaren Enreach-voorwaarden, Enreach: Artikel 2.3 ARBIT: Artikel 2, 36 BOOR: Artikel "Algemene Inkoopvoorwaarden" en "Toepasselijkheid"	Enreach hanteert algemene voorwaarden die specifiek zijn toegesneden op haar dienstverlening en de aard van de geleverde ICT-diensten. Is Stichting BOOR bereid om, naast de eigen inkoopvoorwaarden en ARBIT, de algemene voorwaarden van Enreach aanvullend van toepassing te verklaren op de overeenkomst na gunning, voor zover deze niet strijdig zijn met de aanbestedingsdocumenten en de inkoopvoorwaarden van BOOR?	Daartoe zijn wij bereid

	<p>NVI 1 vraag 132, diverse eisen, diverse NVI 38 antwoorden (deel 1 van 2)</p>	<p>T.a.v. benoemde profielen gelden dan volgens Aanbestedende dienst de volgende benoemde en onbekende aantallen (DEEL 1 van 2)</p> <p>1. NVI 1 vraag 16 benoemt dat er 73+20=93 schoollocaties zijn [die meedoen in de primaire BOOR (Aanbestedende dienst) groep] en dat de 5 'optionele' VO scholen in totaal 18 locaties kennen (correct?) Hieruit kunnen dan bepaalde aantallen afgeleid worden</p> <p>2. NVI 1 vraag 132 (TP-FE2) benoemt gemiddeld 5 gebruikers per locatie met 'contactcenter-achtige' (of hantgroep) functies, rest als standaard (...) gebruikers. T.b.v. eenvoud en eenduidigheid kwalificeren we benoemde 5 gebruikers als 'call center agent (met alle advanced functionaliteit)' =&gt; dan geldt dus voor CALL CENTER licenties: voor Stichting Boor (Aanbestedende dienst) 93x5=465 ; voor VO scholen (gezamenlijk) 18x5=90</p> <p>(NB NVI 1 vraag 203 TP-FE4 lijkt foutief te zijn beantwoord. de vragensteller bedoelde waarschijnlijk hoeveel call center agent licenties er nodig waren. NVI 1 vraag 229 lijkt een vraag te betreffen mbt de benodigde capaciteit voor een belgroep (antwoord gemiddeld 5(?), maar kan tot 15 zijn, en wellicht nog iets hoger 'onbegrensde' is niet logisch. M.b.t. belgroepen =&gt; aantallen hantgroepen en ACD groepen staat specifiek in andere antwoorden benoemd</p> <p>3. NVI 1 vraag 85 (&amp;196) max 10 ACD groepen en ca 100 hantgroepen =&gt; nb dit staat fout in laatste bekende versie prijzenblad C1 (100xACD?), dient gecorrigeerd te worden</p> <p>4. NVI 202 TP-FE4 benoemt gemiddeld 3 gebruikers per locatie op de vraag voor inzage in wachtrijen functionaliteit (telefonistes/receptionistes en administratief medewerkers met 'supervisor' functionaliteit) =&gt; dan geldt dus voor CALL CENTER SUPERVISOR licenties voor Stichting Boor (Aanbestedende dienst) 93x3=279 ; voor VO scholen (gezamenlijk) 18x3=54</p> <p>5. NVI#11 25 bedienposten = 25 TELEFONISTE functie licenties (op ca 25-35 medewerkers die die functie (parttime) invullen) - staat al opgenomen in laatste versie prijzenblad C1 cell "Telefonistetoestel(softphone)". Dit betekent blijkbaar ook dat cell "Telefonistetoestel (traditioneel)" a [5 stuks] dient te komen vervallen ?!</p> <p>Vraag 1: Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met de bovenstaande redenering ten aanzien van te offrenen aantallen bij benoemde profielen/licenties/abbonementen etc? Zo nee, waarom niet?</p> <p>Vraag 2: Indien Aanbestedende Dienst niet akkoord gaat met bovenstaande redenering, met welke aantallen per type profiel dienen inschrijvers dan te offrenen?</p> <p>Vraag 3: Kan Aanbestedende dienst zaken eenduidig vastleggen in de (nieuwe) prijzenbladen om verwarring en foutieve offertevorming te voorkomen.</p>	<p>1. Dit is correct</p> <p>2. Correct wvb de gemiddelde aantallen per lokatie (#5), maar het betreft reguliere hantgroepen, GEEN contact (call)center functionaliteiten</p> <p>3.Aangepast</p> <p>4. St. BOOR bedoelt hier niet dat deze gebruikers allemaal supervisor moeten zijn. We hebben op 1 lokatie bij 2 teams (10 gebruikers, 2 supervisors) de functionaliteit met wachtrij informatie nodig. Op de overige lokaties voldoen reguliere hantgroepen, dus GEEN contactcenter functionaliteiten</p> <p>5.Dit is niet correct. Het blijven 25 softphones en 5 vaste toestellen</p> <p>Vraag1: We gaan niet overal mee akkoord. Zie toelichting</p> <p>Vraag2: Zie voor juiste aantallen toelichting en aangepast prijzenblad</p> <p>Vraag 3: De prijzenbladen zijn naar aanleiding van onze antwoorden en aangepaste aantallen, geupdate.</p>
<p>39</p>	<p>NVI 1 vraag 168, Aantal SIP kanalen</p>	<p>In het prijzenblad wordt aangegeven dat inschrijver 50 SIP kanalen moet prijzen. Kan Aanbestedende dienst aangeven hoeveel SIP kanalen per locatie nodig is, anders is het niet mogelijk om hier een prijs aan te hangen. Indien Aanbestedende dienst hier geen antwoord op kan geven graag het aantal dan aanpassen naar een fictief aantal per locatie en dit in het prijzenblad vermelden om zo een goed vergelijk te kunnen doen.</p>	<p>Gelieve in eerste instantie 50 gelijktijdige gesprekskanalen via bestaande Internetansluitingen aan te bieden. Het prijzenblad is hierop aangepast. Dit aantal kan groter worden, bij integratie meerdere scholen.</p>
<p>40</p>	<p>NVI 1 vraag 132, diverse eisen, diverse NVI 40 antwoorden</p>	<p>Aanbestedende dienst geeft aan op eis NVI 1 vraag 132 (,203) -in relatie tot diverse eisen waaronder TP-FE2 - en andere NVI vragen, géén exact onderscheid te kunnen maken mbt profielen en aantallen gebruikers/profiel. Het uniform en SMART uitvragen van de zaken in benoemde scope is echter wel een (Absolute!!) minimale voorwaarde van elk Europese Aanbestedingsproces voor het transparant en éénduidig kunnen vergelijken van offertes, en op basis daarvan een gunning te kunnen bepalen. Inschrijver denkt uit de diverse gegeven antwoorden op verschillende NVI vragen de volgende scope te kunnen distilleren (en die zou dienen te gelden als uitgangspunt voor offerte voor elke inschrijver!):</p> <p>Omdat zaken door Aanbestedende dienst niet voldoende onderscheiden kunnen worden en inschrijvers wel eenduidig moeten kunnen inschrijven op een uitvraag die voor elke inschrijver hetzelfde is, adviseren we de volgende gebruikers groepen indeling te hanteren: 1 telefonistes, 2 supervisors, 3 call center agents (geen onderscheid basic, advanced ivm eenvoud), 4 (overige) vaste toestel-only gebruikers, 5 vaste toestel+mobieletoestel gebruikers, 6 mobiele VAMO gebruikers, en 7 mobiele-non-VAMO gebruikers (smartphones en data-only sims)]. er vanuit gaand dat waar basis hantgroep functionaliteit ondervangen is in reguliere licenties en alleen voor call center agents een geavanceerdere hantgroep functionaliteit benodigd/vereist is. De bijbehorende aantallen die Aanbestedende dienst lijkt te beschrijven benoemen we dan in de opvolgvraag.</p> <p>Onder functionaliteit vallen dan voor</p> <p>0 - voor alle onderstaande groepen behalve de mobiele non-VAMO gebruikers TP-AR1, TP-K11, TP-FE1, TP-BP-1, TP-BP-2, TP-BP4, TP-BP6 (busy toon, voicemail)</p> <p>- 1. telefonistes/receptionistes: eisen TP-FE3,TP-BP3, TP-BP7</p> <p>- 2. call center supervisors : eisen TP-FE2 (mn beheren en inzicht in gespreksgroep) , TP-FE4 (inzicht en beheren wachtrij), TP-BP5, TP-BP6 (hantgroep-achtige functionaliteit maar met meer algoritmes etc)</p> <p>nb telefonistes moeten conform NVI 1 vraag 202 ook een supervisor licentie hebben voor inzicht in wachtrijen..!)</p> <p>- 3. call center agent: eisen TP-FE2 (mn zichzelf ook aan en afmelden voor gespreksgroep), TP-FE4 (afhandelen van call uit wachtrij).</p> <p>-4. overige vaste toestel(only) standaard gebruikers eisen: 'normale basis' functionaliteit vast-toestel(only) met support voor TP-BP8 (standaard hantgroep deelnemer, een enkel algoritme)</p> <p>- 5 vaste toestel+mobiele toestel standaard gebruikers eisen: TP-BP8 'normale basis' functionaliteit vast toestel +mobiel toestel met support voor TP-BP8 (standaard hantgroep deelnemer, een enkel algoritme)</p> <p>- 6 mobiele(only) VAMO standaard gebruikers: eisen : TP-BP8 'normale basis' functionaliteit mobiel toestel only met support voor TP-BP8 (standaard hantgroep deelnemer, een enkel algoritme)</p> <p>- 7 mobiele(only) non-VAMO gebruikers (alleen SIM/abbonement, geen telefonie platform integratie noch gerelateerde functionaliteit)</p> <p>Vraag 1: Gaat Aanbestedende dienst akkoord met de bovenstaande redenering ten aanzien van te offrenen profielen in relatie tot gestelde eisen? Zo nee, waarom niet?</p> <p>Vraag 2: Indien Aanbestedende dienst niet akkoord gaat met bovenstaande redenering, kan Aanbestedende dienst dan aangeven met welke profielen er gewerkt moet worden en hoe de eisen zich tot deze profielen verhouden? NB: let daarbij ook op de vervolgvraag ten aanzien van benodigde vastlegging van aantallen voor offertevorming.</p>	<p>Vraag 1: Aanbestedende dienst begrijpt deze vraag en is het eens met deze redenering. We hebben de aantallen en omschrijvingen in de prijstabellen aangepast en aangevuld en vertrouwen erop u hiermee voldoende duidelijkheid te geven.</p> <p>Vraag 2: door antwoord op vraag 1, is vraag 2 niet meer van toepassing.</p>

41	NVI 1, vraag 266,267,271	<p>Aanbestedende dienst suggereert in NVI 1 vragen 266,267,271 dat indien een inschrijver in zou willen schrijven met een oplossing gebaseerd op Microsoft Teams, de betreffende inschrijver in haar offerte rekening moet houden met de prijs die aanbestedende dienst bij Microsoft zal betalen voor inkoop van alle verschillende benodigde licenties. Aangezien aanbestedende dienst speciale inkoopcondities kent, zijn prijsstellingen alleen of in ieder geval voornamelijk bij aanbestedende dienst bekend. Om een gelijk speelveld te creëren voor elke inschrijver, zou eenduidig moeten zijn vastgesteld wat benodigd is om aan alle gevraagde functionaliteit te voldoen in termen van typen licenties en gerelateerde aantallen licenties. En vervolgens zou aanbestedende dienst voor alle gerelateerde prijscomponenten moeten specificeren wat haar inkoopprijs is om tot een totaal bedrag te komen over de looptijd van het contract. Waarbij in de procedure vastgesteld wordt dat dit bedrag bovenop de offerte van een inschrijver geteld wordt voor die inschrijvers die een offerte indienen die op die oplossingrichting gebaseerd is (en het dus niet aan inschrijvers overgelaten wordt om een niet nader bepaald bedrag voor deze licenties in hun offerte op te nemen). Alleen dan is een eenduidige transparante vergelijking mogelijk tussen offertes van verschillende inschrijvers met dezelfde oplossingen én de vergelijking mogelijk met inschrijvers met andere oplossingen. Inschrijver maakt aanbestedende dienst erop attent dat indien bovenstaande niet binnen de Europese Aabestedings procedure gerealiseerd wordt en alleen vastgehouden wordt aan de huidige set eisen, vragen en gegeven antwoorden, het onvoldoende duidelijk en SMART gedefinieerd wordt hoe zaken nu meegenomen moeten worden in de offerte prijsstelling. Wat er toe zou kunnen leiden dat aanbestedende dienst zich juridisch kwetsbaar maakt voor het optreden van fouten in deze Europese Aanbestedings procedure, wat voor aanbestedende dienst en alle inschrijvers vervelende repercessies kan hebben! Gaat aanbestedende dienst akkoord met bovenstaande in steek? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>In aanvulling op de eerder gegeven antwoorden in de NV1 vraag 271 geldt het volgende.</p> <p>Om een gelijkwaardig speelveld te borgen, dient de inschrijver de noodzakelijke licentie kosten (dus incl evt Microsoft Teams licenties indien de aanbieder hierop gebaseerd is) ook op te nemen in de aanbiedingsprijs zodat een vergelijkbare TCO in het prijzenblad tot stand komt.</p>
42	NVI 1 vraag 132, diverse eisen, diverse NVI antwoorden (deel 2 van 2)	<p>T.a.v. benoemde profielen gelden dan volgens Aanbestedende dienst de volgende benoemde en onbekende aantallen (DEEL 2 van 2)</p> <p>6. NVI 1 vraag 87 medewerkers zonder mobiel nummer (dus alleen vast nummer) : antwoord niet SMART" minimaal aantal medewerkers, meestal alleen telefonistes en wellicht enkele administratieve medewerkers" =&gt; dit aantal vast-only licenties moet vastgelegd worden, onze suggestie: stel deze dan op ca. 10 licenties (aangezien telefonistes al 25 licenties kennen). NB de antwoorden op deze vragen suggereren dat het huidige veld in laatste versie van prijzenblad C1 "medewerker- vast toestel" a 550 stuks sterk gecorrigeerd moet worden! Ook lijken deze antwoorden niet te matchen met antwoord aangaande hoeveelheid vaste toestellen(200 stuks?) , en de herhaaldelijke opmerking met betrekking tot hergebruik bestaande toestellen (?)</p> <p>7. NVI 1 vraag 88 (en 89 soortgelijk) medewerkers met licentie vaste toestel plus licentie mobiel toestel [combi]: antwoord niet SMART" zeer beperkt aantal, meerendeel is/zal overgaan op mobile-only" =&gt; dit aantal combi vast + mobiel licenties moet vastgelegd worden, onze suggestie: pak hiervoor 10 licenties</p> <p>8. Aantal mobiel (vamo-integratie) licenties (+ abonnementen !) is al benoemd in prijzenblad tab telefonie platform, cell "medewerker mobiel toestel (incl vamo)" via oa NVI 1 vragen 22,107,170,249,250,263: a: telefonie platform: aantallen bij licenties mobiel betreft mobiele licentie PLUS een mobiele abonnement!</p> <p>9. Aantal mobiele (geen vamo integratie) abonnementen licenties is al benoemd in prijzenblad tab mobiel, cellen "spraak/data abonnementen" en "dataonly abonnementen" via oa NVI 1 vragen 22,107,170,249,250,263: B. bij mobiele telefonie tab: aantallen betreffen volkomen losstaande mobiele abonnementen (geen vamo integratie)</p> <p>10. NVI 1 vragen 18,20,289,171 (extra toestellen tegen meerprijs, #198 (200 vaste standaard toestellen en 30 stukstelefonistetoestel (mag bediening via scherm zijn) : strekking: er is geen inzicht in bestaande aantallen en precieze details vaste toestellen voor beoordeling hergebruik wel/niet. staat al opgenomen in laatste versie prijzenblad C1</p> <p>11. NVI 1 vraag 165 analoge apparatuur via ATA als meerwerk voor aanbestedende dienst en voor VO scholen uit scope =&gt; hoeft dus niet opgenomen te worden in prijzenblad</p> <p>12. VO scholen: dito antwoorden NVI 1 vragen 160, 161, 162, 163, 164 op vragen die voor primaire groep Stichting Boor (aanbestedende dienst) gesteld waren</p> <p>Vraag 1: Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met de bovenstaande redenering ten aanzien van te offrenen aantallen bij benoemde profielen/licenties/abonnementen etc? Zo nee, waarom niet?</p> <p>Vraag 2: Indien Aanbestedende Dienst niet akkoord gaat met bovenstaande redenering, met welke aantallen per type profiel dienen inschrijvers dan te offrenen?</p> <p>Vraag 3: Kan Aanbestedende dienst zaken eenduidig vastleggen in de (nieuwe) prijzenbladen om verwarring en foutieve offertevorming te voorkomen?</p>	<p>6. Uitgaan van 550 vaste toestel licenties en 93 lokaties zijn er gemiddeld 6 vaste toestellen per lokatie</p> <p>7. Uitgaan van 605 Mobiele toestel licenties (incl VaMo) en 93 lokaties zijn er gemiddeld 7-8 mobiele toestel licenties per locatie</p> <p>8. Correct</p> <p>9. Correct</p> <p>10. Een deel van de toestellen zou (bij geschiktheid herbruikt kunnen worden). Dit is de reden dat we een vast aantal nieuwe toestellen (resp 200 en 5) hebben opgenomen</p> <p>11. Analoge apparatuur via ATA wordt buiten de beoordeling gehouden. De koppeling met bv deurintercoms is wel opgenomen als optionele dienst</p> <p>12. SIP trunks zijn vervallen, we gaan uit van gelijktijdige gesprekken over bestaande internetconnectie. Vwb de mobiele abonnementen /licenties zie prijzenblad</p>

	<p>NVI 1 vraag 132, diverse eisen, diverse NVI antwoorden</p>	<p>TAV EVENTUELE VERDERE INFRASTRUCTUUR IS WEL/NIET BENOEMD</p> <p>0. NVI 1 vraag 134 TP-A3 strekking: om end-2-end kwaliteitsgaranties te geven dienen de verbindingen tussen mobiele netwerk/telefonieplatform netwerk en alle locaties (plus LAN netwerken naar toestel) van Aanbestedende dienst onder controle te zijn (kwaliteit, capaciteit) bij inschrijver met gebruik van een Managed IP VPN, anders kan slechts een deel van de communicatie keten gegarandeerd worden</p> <p>1. NVI 1 vraag 16 benoemt dat er 73+20=93 schoollocaties zijn [die meedoen in de primaire BOOR groep] en dat de 5 'optionele' VO scholen in totaal 18 locaties kennen. Hieruit kunnen dan bepaalde aantallen afgeleid worden (ZELFDE BASIS INPUT ALS IN VOORGAANDE VRAAG)</p> <p>2. NVI 1 vraag 169 lokatie adressen: verwijzing stichtingboor.nl/onze-scholen -to check voor vervolgstap-</p> <p>3. NVI vraag 90,91,248 : nummers en nummerblokken per locatie : strekking: info is momenteel niet aanwezig, akkoord op 'SIP kanalen mogen op nul gezet worden in prijsheet' =&gt; [dat wordt dan dus als meerwerk ingekocht en niet uitgevraagd in initiële offerte</p> <p>3. NVI 1 vraag 168 (&amp;12) capaciteit trunks: info niet beschikbaar (internet via sicon muv wolfert) =&gt; Aangezien de benodigde capaciteit/locatie NIET bekend is, en ook het aantal benodigde SIP kanalen/locatie NIET bekend is kan er GEEN deel offerte uitgebracht worden voor een Managed IP VPN voor ontsluiting van de locaties met 'borging' van end-2-end kwaliteit en capaciteit garanties, en dus dient dat deel van de oplossing na gunning als meerwerk geoffreerd en eventueel ingekocht te worden. Indien Boor besluit om het Managed IP VPN alsnog niet in te kopen dienen ook de gerelateerde kwaliteit en capaciteits garanties in de eisen te vervallen of zich te beperken tot het deel van de keten wat inschrijver daadwerkelijk levert.</p> <p>VRAAG 1: Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met dit voorstel? Zo nee, waarom niet? Indien Aanbestedende Dienst akkoord gaat met bovenstaande redenering dan dienen de SIP trunks uit het prijzenblad verwijderd te worden.</p> <p>VRAAG 2: Indien Aanbestedende Dienst niet akkoord gaat met bovenstaande redenering, kan Aanbestedende Dienst dan aangeven hoe we hiermee om moeten gaan, hoe er geborgd is dat alle inschrijvers hetzelfde aanbieden qua functionaliteit en qua kwaliteitgaranties en er een goed kwalitatief en kwantitatief vergelijk in het Europese Aanbestedingsproces op transparante wijze gegarandeerd is?</p>	<p>0. We herkennen deze beperkende voorwaarde, maar gaan wel uit van een cooperatieve opstelling met onze partners igv kwaliteitsproblemen</p> <p>1. Akkoord</p> <p>2. Akkoord</p> <p>3. SIP trunks kunnen op 0, nummerblokken apart opgenomen in herzien Prijzenblad</p> <p>3.SIP trunks zijn vervallen. We gaan uit van gelijktijdige gesprekken via bestaande internet connectie. We gaan uit van een cooperatieve opstelling met onze partners igv kwaliteitsproblemen</p>
44	<p>NVI 1 vraag 18, 194</p>	<p>Aanbestedende dienst benoemt dat inschrijver ook oude apparatuur dient af te voeren, echter kan volgens diverse vragen en antwoorden niet benoemen wat daaronder precies valt en welke aantallen van toepassing zijn. Het is (volstrekt) ongebruikelijk dat een nieuwe leverancier de apparatuur van de oude leverancier bij afloop contract dient op te ruimen. Meestal mag dit ook niet, bijvoorbeeld indien er nog (op een deel) eigendoms recht op berust, of indien (een deel van) de apparatuur nog operationeel is (ivm aansprakelijkheid). Met het ook nog onbekend zijn welke apparatuur van toepassing is en welke aantallen daarmee gemoed zijn , wordt het buiten proportie om een dergelijke eis van toepassing te verklaren. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst haar eerdere antwoord te heroverwegen, en de eis alsnog te schrappen, of ermee akkoord te gaan dat bij gunning daarover nader in overleg gegaan wordt (wat wel , wat niet, en hoe) Gaat Aanbestedende dienst akkoord? Zo nee , waarom niet?</p>	<p>Verzamelen op maximaal 3 lokaties lijkt hierin een pragmatische aanpak</p>
45	<p>Bijlage C2, groepstegoed opties, NVI 1 vraag 145,146</p>	<p>Inschrijver maakt Aanbestedende dienst erop attent dat snelheden in de mobiele telecommunicatie altijd in Gigabitper seconde (Gbps) uitgedrukt worden maar mobiele data bundelverbruik altijd in GigaByte (GB). Deze auteur geeft toe dat hij (helaas!) dagdagelijks collegas(!) , klanten en marktpartijen op foutief gebruik van de conventies moet wijzen door onbekendheid met het verschil tussen het gebruik van een hoofdletter en een kleine letter in de afkorting. Het is onwaarschijnlijk dat bestaande systemen mobiele data verbruik überhaupt in Gigabits kunnen uitdrukken. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst correcties door te voeren en normale conventies te hanteren. Gaat Aanbestedende dienst akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>We hebben de omschrijvingen in de prijstabellen (en het PvE (zie MT-1) aangepast.</p>
46	<p>Bijlage C2, optie integratie parnasys/magister, NVI 1 vraag 154</p>	<p>Naar mening van inschrijver bevat de uitvraag van eisen van Aanbestedende dienst een reguliere cloud telefonie platform functionaliteit en betreft het geen uitvraag voor een volledige Unified Communications oplossing die verregaande integratie kent met diverse andere systemen. Inschrijver maakt Aanbestedende dienst erop attent dat de uitgevraagde telefonie platform directory maar met 1 database (en wel het gevraagde active directory) gekoppeld kan zijn, conform in andere NVI vragen benoemd en door Aanbestedende dienst bevestigend beantwoord is. Het is inschrijver inmiddels duidelijk dat Aanbestedende dienst met deze 'optie' functionaliteit hoopt te verkrijgen die (naar inschrijver aanneemt) alleen verkregen kan worden door koppelingen van Magister en Parnasys aan een CRM applicatie die vervolgens aan het uitgevraagde telefonie platform gekoppeld is, zodat IN de CRM applicatie bij een inkomend gesprek genoemde gegevens uit de Magister/Parnasys databases opgezocht kunnen worden en gerepresenteerd worden.</p> <p>Vraag 1: is Aanbestedende dienst zich hiervan bewust?</p> <p>Vraag 2: gaat Aanbestedende dienst akkoord met het schrappen van deze optie? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Vraag1; Ja we zijn ons dat bewust</p> <p>Vraag 2; aangezien het een optie is zien wij de noodzaak tot schrappen niet</p>
47	<p>Bijlage C2, optie integratie outlook NVI 1 vraag 153</p>	<p>Helaas is het voor inschrijver nog steeds niet duidelijk wat Aanbestedende dienst verwacht ten aanzien van een 'integratie van outlook'. Aanbestedende dienst geeft aan dat dat 'mogelijk' uitbreider is [dan de AD telefonie adresboek integratie]. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om nog een poging te doen om te beschrijven wat u verwacht - wat u daaruit hoopt te verkrijgen, zodat inschrijvers een eenduidig antwoord kunnen geven op de vraag en bijbehorende kosten, of deze optie te schrappen. Gaat Aanbestedende dienst akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Aanbestedende dienst verwacht met een integratie van outlook dat o.a. de aanwezigheid/afwezigheid van medewerkers zichtbaar is voor bijvoorbeeld telefonistes/receptionistes.</p>
48	<p>Bijlage C2 opties</p>	<p>Kan Aanbestedende dienst uitleggen hoe het zit met weging van opties die wel in bijlage C2 staan maar niet in bijlage F voorkomen en wellicht ook niet in het eisenpakket opgevoerd zijn?</p>	<p>Deze zijn optioneel en worden niet meegenomen in de weging</p>

	Bijlage F, NVI 1 vragen 49 5,148,149,150,155,156,157,225,228,255,293	Het is duidelijk dat F1 (NVI 1 vraag 150), F3 (NVI 1 vraag 149), F6 (NVI 1 vraag 148) uitgevraagd worden in de offerte, zijn ook specifiek benoemd in aantal opties in prijzentabel C2. Het is echter nog steeds niet helemaal duidelijk wat voor antwoord er gegeven moet worden op F2,F4,F5, F7,F8,F9 en hoe de weging verloopt (NVI 1 vragen 155,156,157, 228,255,293). We vermoeden dat er gevraagd wordt om een capability aanwezig ja/nee, zijn er kosten aan verbonden ja/nee welke vraag 225 geen invloed heeft op TCO, (vraag 5). Er wordt verwezen naar 6.2 waar staat dat als er kosten van toepassing zijn deze benoemd moeten worden. Betekent dat dat inschrijvers eigen velden moeten maken in de prijzenbladen (eenmatig, maandelijks, per gebruiker, oplossing oid)? Kan Aanbestedende dienst meer uitleg verschaffen over de manier van beantwoording en vooral ook de manier waarop dit benoemd moet worden of dat eenduidig in het prijzenblad vastleggen?	In bijlage F "Nice to have" kan een inschrijver zich onderschrijven. Er behoeft geen prijsinformatie aangeleverd te worden (ook niet in C1 of C2 voor deze "nice to have's"). Beoordeling gaat uitsluitend obv het wel of niet kunnen leveren en of er kosten aan verbonden zijn (zie Hoofdstuk 6 K3 van het aanbestedingsdocument voor de weging).
50	PVE MT-10, NVI 1 vraag 77,78	<p>MT-10 en NIV 1 vraag 77 en 78. Het lijkt erop alsof er terminologie door elkaar wordt gehaald. De 'DuoSIM' is een terminologie die vooral dateert uit het 2G tijdperk toen duosims geïntroduceerd werden om autotelefonie mogelijk te maken op en vanaf hetzelfde spraak nummer zonder dat de sim fysiek omgezet moest worden tussen telefoon en autotelefoon. Het betrof een gekloonde sim - afwijkend van 3GPP technische standaard insteek- waardoor er diverse praktische beperkingen golden bij GSM gebruik. Bij (Vo)LTE zijn de 3GPP technische standaarden en werking dusdanig aangepast dat duosims (wel leverbaar zijn maar) in praktijk nauwelijks werkbaar zijn, tenzij de eindgebruiker ook 2G only apparatuur gebruikt (wat niemand meer doet?). Een 'Dual SIM' is iets heel anders: dat betreft 2 SIMs met elk hun eigen nummer. Sinds de introductie van toestellen die meerdere SIMs ondersteunen (dual-SIM toestellen) is het mogelijk om vanuit 1 toestel 2 SIMs te gebruiken. Afhankelijk van het toestel kan dat de combinatie van een hardwarematige sim form factor en een eSIM zijn, of wellicht 2 hardwarematige sims, of wellicht juist 2 eSIMs. Het toestel en mobiele OS bepaalt of de SIMs tegelijkertijd kunnen worden gebruikt. Het netwerk ziet 'aparte' gekoppelde verbindingen, met elk hun eigen nummer en provisioning/functionaliiteit/doorschakelconfiguratie. Er zijn geen mobiele netwerk functionaliteiten die monitoren of belemmeren dat 2 SIMs in hetzelfde toestel gebruikt worden oid. Voor elke SIM kan een andere contract propositie van toepassing zijn, SIMs kunnen zelfs van verschillende aanbieders zijn, en bij elke aanbieder zal dan per nummer een doorschakel functionaliteit geconfigureerd kunnen worden.</p> <p>Vraag 1: is Aanbestedende Dienst bekend met de hierbeschreven DuoSIM en haar limitaties/randvoorwaarden?</p> <p>Vraag 2: Begrijpt Aanbestedende dienst dat bij een DuoSIM er geen sprake is van 2 nummers maar van 1 nummer op een gekloonde SIM (er is dus ook maar 1 doorschakeling voor het ene duosim nummer)?</p> <p>Opmerking: Inschrijver beveelt het gebruik van DuoSIM in het 4G/5G tijdperk dus niet aan, en zeker niet de combinatie van duoSIM met een andere SIM!</p>	<p>Antwoord 1: hier is inderdaad Dual SIM van toepassing, Aanbestedende dienst wil van actuele mogelijkheden gebruik maken.</p> <p>Antwoord 2: dit is Aanbestedende dienst geheel duidelijk, gelieve uit te gaan van Dual SIM-mogelijkheden.</p>
51	PVE MT-6	MT-6 Inschrijver acht het momenteel niet mogelijk om 1+5= 6 technisch gescheiden omgevingen in te richten en ze wel over een commerciële as te koppelen met onderling gratis belverkeer. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst de eis te schrappen of de eis ten aanzien van inrichten van gescheiden omgevingen te heroverwegen (wat waarschijnlijk een veel grotere, technische en proces-technische impact zal hebben voor Aanbestedende dienst en VO scholen) . Gaat Aanbestedende dienst akkoord?	Voor mobiel uitgaand bellen zal (naar onze verwachting) onbeperkt bellen van toepassing zijn, voor uitgaande gesprekken via vaste telefonie heeft Aanbestedende dienst toch heel graag dat locaties en scholen onderling gratis kunnen bellen. Niet akkoord.
52	PVE TP_IM1, NVI 1 vraag 16	Eis TP-IM1 en NVI 1 vraag 16 benoemen dat er een dag /locatie nazorg aanwezig is en dat er dus 73+20+18 =111 locaties zijn wat neerkomt op minimaal 111 dagen nazorg! Heeft Aanbestedende dienst vooraf een realistische inschatting gemaakt over hoeveel kosten hiermee gemoeid zijn? Inschrijver zou adviseren 1 dag nazorg per omgeving te vereisen, d.w.z. maximaal 1+% = 6 omgevingen = 6 dagen nazorg (voorop gesteld dat elke VO school meedoet). Indien de cloud telefonie omgeving immers werkt, dan werkt hij in principe ook voor elk aangesloten toestel (waarbij de meeste gebruikers via mobiel ontsloten zijn!). En het is waarschijnlijk dat als er al nazorg nodig is dit voornamelijk voor vaste toestel connectiviteit telefonist/receptioniste en call center agents zal zijn? Inschrijver verzoekt (c.q. suggereert) Aanbestedende dienst eis TP-IM1 te (her)overwegen en aan te passen naar een minder tijd-& energieintensieve en kostbare eis. Gaat Aanbestedende dienst akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met aanpassingen hierop. Nazorg mag tevens via online sessies, combinatietrainingen op 3 tot 5 geografische locaties en/of via een train-de-trainer aanpak. U mag derhalve afwijken van 111 nazorgdagen. De kosten voor nazorg zijn onderdeel van de implementatiekosten.
53	PVE TP-PO1, NVI 1 vraag 122	In NVI 1 vraag 122 m.b.t. eis TP-PO1 benoemt Aanbestedende dienst stelling dat meerdere providers een beschikbaarheid van 99,99% garanderen en dat dus een vereiste beschikbaarheid van 99,95% vereist kan worden. Inschrijver kan dat niet bevestigen. Evengoed kan inschrijver hetaas echt alleen akkoord gaan met een telefonieplatform beschikbaarheid van minimaal 99,9% en verzoekt Aanbestedende dienst nogmaals de eis aan te passen, zodat inschrijver mogelijkerwijs een offerte uit kan brengen. Gaat Aanbestedende dienst akkoord?	Akkoord
54	PVE TP-RB1, NVI 1 vraag 79	In NVI 1 vraag 79 over TP-RB1 komt een terechte vraag naar boven over wat er wordt bedoeld met 'herhaalverkeer'. Waar Aanbestedende dienst uitlegt wat zij verstaat onder herhaalverkeer - overigens niet SMART kwantitatief uitgewerkt - , merkt inschrijver op dat Aanbestedende dienst niet beantwoordt of deze deeleis kan komen te vervallen. Inschrijver bevestigt de suggestie van de vragensteller dat herkenning van 'herhaalverkeer' geen regulier onderdeel uitmaakt van telefonieplatform diensten, maar meer een wens lijkt die lijkt voor te komen uit UC en/of CRM-achtige functionaliteit waar intelligentie beschikbaar is om per contact bij te houden hoe deze je benaderd heeft (IM/chat, email, telefoon, brief), hoe vaak, met welk doel etc etc. Inschrijver voegt zich bij eerdere vragensteller en verzoekt deze eis te laten vallen aangezien dit geen reguliere marktconforme functionaliteit betreft voor de in scope zijnde dienstverlening. Gaat Aanbestedende dienst akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord. Deze functies zijn alleen van toepassing op de enkele medewerkers van de Servicedesk en het KCC. De deeleis voor herkenbaarheid van 'herhaalverkeer' komt te vervallen.

55	BVI IBP-E05 , NVI 1 vraag 15,21,248	In het verlengde van de vraag over de nu gevraagde hoeveelheid gescheiden omgevingen. In het BVP IBP-E05 en NVI 1 vraag 15 staat benoemd dat er een OTAP omgeving ingericht moet worden. De oplossing betreft een cloud telefonieplatform met software versies die voor elke klant op enig moment hetzelfde zijn. Software updates e. d. worden centraal door inschrijver met haar leverancier getest alvorens ze centraal operationeel uitgerold worden om gebruikt te worden in een klantomgeving (zie ook TP-PO2- NVI 1 vraag 121). Voor een klantomgeving is er het klantspecifiek alleen de betreffende configuratie op basis van standaard software componenten en aantallen licenties plus de specifiek zaken zoals een active directory koppeling en de toestel koppelingen e.d. In een dergelijke situatie heeft het geen zin om een OTAP omgeving in te richten. En als er al een OTAP ingericht zou moeten worden dan zou ook nog de vraag zijn voor wie (6 Tennants - 6 OTAP omgevingen?) en wat het nut is - immers de specifieke koppelingen zullen geen onderdeel zijn van een OTAP omgeving en de werking van een software aanpassing in relatie tot overige componenten is al centraal door inschrijver met haar leverancier getest. Dus inschrijver verzoekt de eis tot inrichting van een OTAP omgeving te laten vallen. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord? Zo nee, kan Aanbestedende dienst nader uitleggen wat voor operationeel nut het voorziet van het hebben van een OTAP omgeving in deze specifieke situationele 'cloud telefonie' omstandigheden?	Hiermee kan BOOR akkoord
56	PvE o.a. TP-CTI2, NVI 1 vraag 21,82,86,248	Aanbestedende dienst benoemt in diverse eisen en diverse NVI antwoorden een vereiste integratie - automatische integratie van telefoondirectories. Hierbij is de active directory database leidend (TP-CTI2) en wordt de centrale cloud telefonieplatform directory met die gegevens 'geladen'. Gebruiker kan daarnaast ook gebruik maken van een persoonlijk (toestel) adresboek. Het is technisch (en theoretisch) niet mogelijk dat meerdere databases gekoppeld worden aan de centrale cloud telefonieplatform directory, laat staan dat meerdere databases leidend zijn richting die directory (er kan maar 1 kapitein op het schip zijn). Zoals in NVI 1 vraag 82, 86 door vragenstellers aangegeven is, is alles wat niet in active directory staat niet automatisch beschikbaar in de telefonie platform directory, maar zal met een activiteit specifiek geladen moeten worden. Het is dus ook niet mogelijk om andere systemen (bv telefoonboeken uit parnays, magister, outlook, sim of willekeurige welke andere database) te koppelen wanneer active directory koppeling leidend is. Aanbestedende dienst benoemt in NVI 1 vraag 21 dat aanbestedende dienst 1 tennant heeft en de 5 VO scholen ook elk afzonderlijk een tennant. Aanbestedende dienst benoemt ook in NVI 1 vraag 248 dat er sprake is van 1 mantelovereenkomst [met daaronder nadere 1:1 overeenkomsten met respectievelijk Aanbestedende dienst en elk van de VO scholen die mee wensen te doen], met daaronder aparte technische oplossingen voor Aanbestedende dienst en elk van de VO scholen. Dat kan inschrijver leveren, maar betekent wel dat er geen enkele mate van integratie tussen de verschillende omgevingen kan zijn. Dus bijvoorbeeld is er geen gezamenlijk adresboek e.d. (er kan maar 1 active directory gekoppeld worden aan 1 omgeving-cloud telefonieplatform adres boek) . En elke technische omgeving zal zijn eigen service management invulling krijgen etc. Is aanbestedende dienst zich daarvan bewust?	Ja, BOOR is zich daarvan bewust. Eventuele integratie met 1 of meerdere VO tennants zal op projectbasis plaatsvinden (ondervoerhoud van technische mogelijkheden)
57	PvE TP-BP6, NVI 1 vraag 95	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat ze bij eis TP-BP6 antwoord op NVI 1 vraag 95 een reguliere doorschakel optie beschrijft? (van de normale doorschakelopties bv in gesprek, niet bereikbaar, directe doorschakeling etc)	Dat is juist, het betreft hier een reguliere doorschakeloptie.
58	PvE TP-BP7, NVI 1 vraag 93	Naar aanleiding van eis TP-BP7 NVI 1 vraag 93 heeft Aanbestedende dienst de eis aangepast. Beseft Aanbestedende dienst dat hiermee de Teams integratie is komen te vervallen? De vragensteller teek alleen maar aan te geven dat je in een eis geen optie kunt opnemen tenzij de inschrijver de keuze krijgt tussen 2 oplossingsinrichtingen. Teams integratie is mogelijk, maar kost geld. Indien Teams integratie niet meer als eis opgenomen is, zal deze geen deel uitmaken van de offerte en alleen als meerwerk afgenomen kunnen worden. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat dat ook de bedoeling is? Zo nee, nadere uitleg (en eis (her)aangepassing?) verschaffen?	BOOR heeft van vragen in Nvi 1 deze eis al omgezet in een optionele functionaliteit
59	IVR keuzemenu o.a. PvE TP-FE4 & NVI 1 vraag 7, 201	Aanbestedende dienst heeft het in diverse NVI antwoorden over teksten in processen kunnen toepassen waar inschrijver denkt dat dit gesproken boodschappen betreft (bv bij IVR keuzemenu's eis TP-FE4 & NVI 1 vraag 7, 201), NVI benoemt keuzemenu van 3 breed (3 opties/laag?) en 3 diep (3 lagen?) voor (een onbekend aantal!) scholen met enkele locaties. en 3-5 breed en 3 diep bij (onbekend aantal) scholen met meerdere locaties bv in NVI 1 vraag 83. Ten behoeve van offertevorming verzoeken we Aanbestedende dienst: Vraag 1: éénduidig te benoemen hoeveel scholen met 3 opties/laag en 3 lagen IVR keuzemenu het betreft Vraag 2: éénduidig te benoemen hoeveel scholen met 5 opties/laag en 3 lagen IVR keuzemenu het betreft Vraag 3: dit eenduidig met aantallen vast te leggen in (nieuwe) velden in (nieuwe) prijzenbladen Gaat Aanbestedende dienst akkoord? Zo nee, waarom niet?	Voortgezet onderwijs (VO)-scholen (5 scholengroepen met 18 locaties) zullen elk veelal een menu van 5 opties/lagen hanteren. (Voortgezet) Speciaal onderwijs (7 scholen, 20 locaties) 3-5 opties/lagen hanteren. Basisscholen (73 locaties) hanteren de 3 opties lagen. Antwoord 3: Het prijzenblad is hierop aangepast.
60	Wallboard PvE TP-BP5. NVI 1 vraag 199.	TP-BP5. NVI 1 vraag 199. "wallboard is beperkt tot enkele(?) locaties en maximaal 5-8 medewerkers /locatie" is niet SMART benoemd. Vraag 1: kan Aanbestedende dienst bevestigen dat wallboard hier een fysiek centraal scherm betreft waarop een groep medewerkers de status kan aflezen? Zo nee, graag uitleg? Vraag 2: hoeveel wallboards betreft het precies voor eenduidige offertevorming? Vraag 3: indien het wallboard een fysiek centraal scherm op een 'KCC' locatie moet betreffen - kan Aanbestedende dienst dan bevestigen dat de uitvraag van wallboard alleen de wallboard licentie betreft (wat waarschijnlijk een extra supervisor licentie betreft voor elk wallboard) en Aanbestedende dienst/afzonderlijke scholen zelf zorg dragen voor de gewenste infrastructuurvoorziening (scherm, kabels, installatie)? Zo nee, graag uitleg Vraag 4: kan Aanbestedende dienst de uitkomst van bovenstaande (met aantallen) eenduidig verwerken in het prijzenblad.	Vraag 1: Correct Vraag 2: het betreft 2 wallboards in totaal. Vraag 3: Ja, dat kunnen wij bevestigen. Vraag 4: Wallboards zijn in het prijzenblad opgenomen.

61	PvE SD-25, NVI 1 vragen 141,261,270	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de suggesties die verschillende inschrijvers gedaan hebben voor eis SD-25 in NVI 1 vragen 141,261,270 ten aanzien van het vervangen/schrappen van de POC eis door de reguliere implementatie met Service Acceptatie Proces. Wij maken Aanbestedende dienst er daarbij attent op dat uw juridische voorwaarden al gerelateerde reguliere repercussies bevatten indien er vanuit uw oogpunt geen service acceptatie kan volgen door ontbrekende of niet-functionerende onderdelen van de overeengekomen levering - maatregelen als het verklaren 'van ingebreke stelling / in verzuim' stelling' en als 'last resort' contract ontbinding! Deze inschrijver merkt op dat het helaas absoluut niet mogelijk is om een implementatie op te zetten (ook niet een POC implementatie) zonder dat er een onderliggend getekend contract van toepassing is binnen de bedrijfs governanceprocessen die inschrijver hanteert, met name omdat hiermee klantspecifieke investeringen (en veel implementatie- en configuratie activiteiten) gemoeid zijn. Inschrijver is van mening dat het reguliere contract en service acceptatie proces dusdanig vormgegeven is dat alle belangen van Aanbestedende dienst gewaarborgd zijn ten aanzien van levering en het zich zonodig kunnen terugtrekken uit een contract bij tekortschietingen van haar leverancier. Het niet schrappen of veranderen van eis SD-25 zal voor minimaal 1 en waarschijnlijk voor meerdere potentiële inschrijvers tot gevolg hebben dat zij geen offerte meer zullen kunnen uitbrengen. Deze inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst daarom met klem om haar antwoord op NVI 1 vragen 141 en 261 te heroverwegen. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het schrappen van SD-25 en het hanteren van de reguliere processen voor service acceptatie?</p>	<p>BOOR heeft nav een aantal vragen besloten de eis van een PoC (SD 25) te laten vervallen.</p> <p>Binnen de reguliere contractvorming, oplevering en service acceptatie proces zijn er voldoende mogelijkheden om de belangen van Aanbestedende dienst te borgen ten aanzien van levering en het zich zonodig kunnen terugtrekken uit een contract bij tekortschietingen van haar leverancier.</p>
62	PvE TP-K11, NVI 1 vraag 9	<p>Aanbestedende dienst benoemt in haar antwoorden op eis TP-K11 in NVI 1 vragen 133,230 terecht dat een mobiel nummer niet meegestuurd mag worden vanuit vaste toestellen (spoofing). Klopt het dat dit wel verkeerd in NVI 1 vraag 9 (deel)antwoorden 1 en 2 beantwoord is? Kan Aanbestedende dienst dit bevestigen? Zo nee, kan Aanbestedende dienst de tegenstrijdigheid tussen de NVI antwoorden uitleggen (133,230 versus 9) en verklaren hoe de antwoorden in NVI 1 vraag 9 zich verhouden met regulering t.a.v. spoofing?</p>	<p>Aanbestedende dienst kan bevestigen dat dit verkeerd is beantwoord in NVI-1 vraag 9.</p>
63	NVI-1 vragen 266,267,271	<p>Aanbestedende dienst vraagt mobiele en vaste connectiviteit met een combinatie -voor de meerderheid van aansluitingen - cloud telefonie platform functionaliteit. Er zijn diverse oplossingen(richting)en in de markt om een algemene scope op dit gebied in te vullen. In een klein aantal NVI vragen en antwoorden (m.n. 266,267,271) wordt erop gezinspeeld dat de functionaliteit mogelijkwijs met Microsoft Teams ingevuld zou kunnen worden. Aanbestedende dienst vereist in eis TP-K11, TP-VM3 en gerelateerde NVI vragen/antwoorden expliciet dat het mogelijk is om met verschillende CLI uit te bellen.Om verwarring te voorkomen een aantal vragen:  Vraag 1: klopt het dat de (een zeer significant deel van de) gebruikers van aanbestedende dienst momenteel én vooral ook in de voorlopig voorziene toekomst (!) gebruik moet kunnen maken van de verschillende CLI nummer mogelijkheden in hun vast toestel/ softphone/mobiele toestel communicatie naar hun interne en externe contacten?  Vraag 2: klopt het dat de overgrote meerderheid van gebruikers mobiele toestellen heeft (wordt in diverse NVI antwoorden benoemd)?  Vraag 3: klopt het dat inschrijvers ervan uit dienen te gaan dat de native dialer van het mobiele toestel gebruikt moet kunnen worden door de gebruikers voor het uitbellen en dat de laatst ingestelde CLI configuratie bij die call meegegeven dient te worden?  Vraag 4: klopt het dat met een app (en evt ook met Feature Access Codes) geconfigureerd/ingesteld moet kunnen worden door de mobiele gebruiker welke CLI gebruikt dient te worden voor de komende native dialer call(s) - dat zo CLI configuratiewijzigingen doorvoeren mogelijk moet zijn?  Vraag 5: in het verlengde daarvan, klopt het dat het voor aanbestedende dienst niet acceptabel is dat bij étlke uitgaande call de Teams app op de mobiele telefoon gebruikt dient te worden om een gewenste non-mobiel-nummer CLI mee te kunnen geven?</p>	<p>Antwoord 1: Ja, dat klopt. Daar waar het mogelijk is moet bijv. een eigen doorkies-, afdelings-, locatienummer meegestuurd moeten kunnen worden. Vaak worden deze eenmalig ingesteld en bij gebruik gehandhaafd.</p> <p>Antwoord 2: een steeds groter deel van de medewerkers beschikt inderdaad over een mobiel device;</p> <p>Antwoord 3: ja, dat is correct;</p> <p>Antwoord 4: ja, dat is correct;</p> <p>Antwoord 5: ja, dat is correct.</p>
64	Bijlage E - voorwaarden IBP	<p>Inschrijver heeft het eisenpakket rondom Bijlage E - voorwaarden IBP zorgvuldig doorgenomen. Hoewel wij streven naar maximale transparantie en samenwerking, is het noodzakelijk rekening te houden met de gevoeligheid van onze systemen en protocollen. Een PEN-test uitgevoerd door een externe partij kan riskant zijn, en we adviseren dat deze vraag wordt gemotiveerd met een voorstel waarin alternatieven worden geboden voor het waarborgen van de beveiliging zonder directe blootstelling van systemen aan derden. Inschrijver verzoekt daarom ook dat inschrijver zelf een onafhankelijk bureau inschakelt voor het uitvoeren van de PEN-tests onder toezicht van de aanbestedende dienst om de controle en beveiliging te waarborgen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?</p>	<p>Akkoord.</p>

	<p>4.4 Geschiktheidseisen betreffende de technische- en/of beroepsbekwaamheid</p>	<p>In NVI 1 heeft aanbestedende dienst aangegeven dat de referent/referenties een openbare onderwijs instelling moet zijn. Aanbestedende dienst heeft het daarnaast over 850 gebruikers. Het gemiddelde aantal vaste toestellen en/of vamo toestellen op een individuele school is 5 en een gemiddelde schoolstichting heeft 8 scholen onder zich. Stichting BOOR behoort tot één van de grootste schoolstichtingen van Nederland en wijkt dus enorm af van de gemiddelde schoolstichting. Inschrijver verzoekt dan ook de geschiktheidseisen aan te passen naar: Kerncompetentie 1: Telefonie-oplossing met Self-serviceportaal          Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het implementeren en inrichten van een Telefonie-oplossing met een Self-serviceportaal voor minimaal 40 gebruikers verdeeld over 8 locaties bij een openbare instelling als BOOR. Onderdeel van het Selfserviceportaal is een bewezen inrichting op procesondersteuning voor de aanvraag van toegang en rolbeheer voor teamleden of medewerkers zelf.          Kerncompetentie 2: Integrale telefonie-oplossing.          Inschrijver heeft aantoonbare ervaring en expertise in het fasegewijs leveren van een integrale telefonie-oplossing, met een minimale opdrachtwaarde van € 50.000,00 (gebaseerd op een looptijd van vier (4) jaar), voor meerdere vestigingen van één en dezelfde organisatie met minimaal 40 gebruikers, met de volgende onderdelen:          • Levering vaste telefonie (abonnementen en verbruik);          • Levering mobiele telefonie (abonnementen en verbruik)          • Levering plaatsing, installatie, configuratie (incl. VaMo integratie), ingebruikname telefonie-oplossing (gebruik);          • Levering, installatie en ingebruikname fysieke telefoontoestellen en headsets;          Kerncompetentie 3: Service en beheer Telefonie-oplossing.          U heeft aantoonbare ervaring met het servicen en beheren (o.a. uitvoeren mutaties en reparaties) van dit soort grootschalige integrale telefonie oplossingen, op verschillende locaties, waarbij iedere locatie haar eigen identiteit heeft en houdt. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?</p>	<p>Kerncompetentie 1+2: Op basis van onze aantallen vragen naar 25 locaties en 100 gebruikers. BOOR laat de eis los dat het onderwijs instelling behoeft te zijn. De opdrachtwaarde kan verlaagd worden naar € 100.000,00 met minimaal 100 gebruikers. Kerncompetentie 3 is onveranderd.</p>
66	Beantwoording NVI 1 - vraag en antwoord 239	Kan inschrijver uitgaan van een commitment op de aantallen zoals aangegeven in het prijzenblad?	Ja
67	Beantwoording NVI 1 - vraag en antwoord 227	Leest inschrijver het antwoord op deze vraag goed, dus dat het mogelijk is om niet aan een eis te voldoen zonder direct uitgesloten te worden?	Niet voldoen aan een eis heeft uitsluiting tot gevolg
68	Scope en toepasbaarheid SD-29	SD-29 schrijft voor dat Inschrijver wettelijke en normatieve wijzigingen (zoals AVG, Telecommunicatiewet en NIS2) binnen 3 maanden moet analyseren, verwerken in de software en hiervan documentatie moet opleveren. Kunt u bevestigen dat deze verplichting uitsluitend betrekking heeft op onderdelen van de dienstverlening die door Inschrijver zelf worden ontwikkeld of beheerd? Voor zover de telefoniedienst wordt geleverd door een telecomaانبieder met eigen regulatoire verplichtingen (zoals Telecommunicatiewet, RVIT, AVG), is een harde implementatietermijn van 3 maanden niet contractueel afdwingbaar. Kunt u verduidelijken hoe SD-29 moet worden geïnterpreteerd in relatie tot door derden geleverde platformdiensten?	Ja, dat kunnen wij bevestigen. Eis SD-29 is niet van toepassing op door derden geleverde platformdiensten.
69	Scope van de penetratietest	In SD-33 wordt gevraagd jaarlijks een onafhankelijke penetratietest uit te voeren en de resultaten te delen met Stichting BOOR. Kunt u bevestigen dat deze verplichting betrekking heeft op de geleverde telefoniedienst en de bijbehorende beheerportalen die door Stichting BOOR worden gebruikt, en niet op de interne kantoorautomatiseringsomgeving of infrastructuur van de Inschrijver? Dit ter verduidelijking van de scope, verantwoordelijkheden en planning van de jaarlijkse pentest.	Ja, dat bevestigen wij.
70	Detailniveau logging & toepasbaarheid op derde-partij platformen	<p>SD-34 vereist dat alle administratieve en functionele mutaties binnen de applicatie worden gelogd en minimaal 180 dagen worden bewaard.</p> <p>Kunt u verduidelijken of deze eis uitsluitend betrekking heeft op de beheerportalen en functies die door Stichting BOOR actief worden gebruikt, en of het loggingniveau en de bewaartermijn dienen aan te sluiten bij de standaarden van de betreffende telecomaانبieder? Diverse onderdelen van de telefoniedienst worden geleverd als managed dienst waarbij het detailniveau van logging en bewaartermijnen door de leverancier worden bepaald.</p> <p>Kunt u bevestigen hoe SD-34 moet worden geïnterpreteerd in relatie tot deze standaard telecompraktijk?SD-32 vraagt ondersteuning voor MFA, SSO (SAML 2.0 / OAuth2) en bij voorkeur SCIM voor gebruikersbeheer. In de Nota van Inlichtingen geeft u aan dat MFA gedurende de contracttermijn mag worden opgeleverd voor de gebruikte portals.</p> <p>Kunt u ook verduidelijken of SSO-integratie en SCIM-provisioning als harde eisen worden beschouwd, of dat deze – indien technisch niet beschikbaar binnen de standaard functionaliteit van de telecomdienst – eveneens gedurende de contracttermijn mogen worden gerealiseerd? Dit ter afstemming op de mogelijkheden van door derden geleverde platformdiensten. TP-CT12</p> <p>“Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat onder ‘koppeling met Active Directory’ ook het synchronisatieproces van AD-contactgegevens naar het telefonieplatform valt, indien een directe technische AD-integratie niet beschikbaar is binnen de standaardfunctionaliteit van de telecomleverancier?”</p>	<p>Logs minimaal 180 dagen bewaren volstaat voor de beheerportalen en functies die BOOR afneemt.          BOOR handhaaft de eis conform SD-32.          Vwb de synchronisatie van de AD kan BOOR bevestigen dat synchronisatie betreft naar het telefonieplatform</p>

71	CTI-2 / SD-25 – Technische methode en granulariteit van AD-synchronisatie	<p>In CTI-2 en SD-25 wordt aangegeven dat de Active Directory van Stichting BOOR leidend is en dat de telefoonlijst in het telefonieplatform 1-op-1 dient te worden gesynchroniseerd vanuit deze bron. In de huidige documentatie is echter niet gespecificeerd op welke wijze deze synchronisatie moet plaatsvinden en welke technische methode BOOR hiervoor als acceptabel beschouwt (bijv. API-sync, CSV-import, SFTP-export, SCIM, of een andere uitwisselingsvorm).</p> <p>Kunt u verduidelijken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Welke synchronisatiemethode BOOR accepteert voor het koppelen van AD met het telefonieplatform?</li> <li>2. Of een periodieke synchronisatie (bijvoorbeeld meerdere keren per dag) volstaat, of dat een near-realtime koppeling wordt vereist?</li> <li>3. Welke minimal dataset minimaal moet worden overgenomen vanuit AD om te voldoen aan de eis van een "1-op-1 gekoppeld telefoonboek"?</li> <li>4. Of het toegestaan is dat velden die niet in AD aanwezig zijn (zoals interne rolverdeling of belgroepen) binnen het telefonieplatform zelf worden beheerd?</li> </ol> <p>Deze verduidelijking is noodzakelijk om een technisch haalbare en aantoonbaar werkende koppeling te kunnen leveren binnen de PoC, conform SD-25.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. API-sync of SCIM</li> <li>2. Synchronisatie per halve dag is acceptabel.</li> <li>3. Minimaal: Displayname, UPN, Department.</li> <li>4. Wij willen de optie voor beheer binnen het telefonieplatform.</li> </ol>
72	SD-25 – Telefoonlijst synchronisatie: bron, afwijkingen, en verantwoordelijkheid	<p>SD-25 schrijft voor dat tijdens de PoC moet worden aangetoond dat de synchronisatie van de telefoonlijst volledig functioneert. In het PvE is echter niet gespecificeerd welke bron leidend is voor de totale telefoonlijst, hoe om te gaan met gegevens die niet in AD of Magister/Parnasys aanwezig zijn, en welke uitzonderingen BOOR toestaat.</p> <p>Kunt u daarom aangeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Of de telefoonlijst uitsluitend gevuld moet worden vanuit AD, of dat aanvullende bronnen zoals Magister/Parnasys ook een directe rol spelen.</li> <li>2. Hoe BOOR omgaat met records die in AD ontbreken, maar wel in het telefonieplatform nodig zijn (bijv. externe contacten, schoollocatie-nummers, IVR-entiteiten, groepsnummers).</li> <li>3. Of BOOR een exact 1-op-1 match vereist, of dat beperkte afwijkingen (zoals alias-nummers, interne functionele nummers, teams) toegestaan zijn.</li> <li>4. Of BOOR verwacht dat BOOR zelf telefoonlijst-mutaties kan maken via het beheerportal, of dat dit uitsluitend via AD moet worden beheerd.</li> </ol> <p>Deze verduidelijking helpt de inschrijver om een volledig werkende telefoonlijst-integratie te realiseren die aansluit op de functionele en organisatorische kaders van Stichting BOOR.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De telefoonlijst moet kunnen gevuld worden vanuit AD, Magister of Parnasys. Voor de PoC dient alleen de werkende functionaliteit getoond te worden.</li> <li>2. Wij willen de optie voor beheer binnen het telefonieplatform.</li> <li>3. Onze voorkeur gaat uit naar een 1-op-1 match.</li> <li>4. Wij willen de optie voor beheer binnen het telefonieplatform.</li> </ol>