

## BIJLAGE N - VRAGENFORMULIER NOTA VAN INLICHTINGEN

Nr.:	Betreft Document :	Par. / pag. /NR.:	Vraag:	Antwoord de Bevelandse organisaties:
1.	Bijlage D 1	11.20	<p>In de SLA is opgenomen dat de opdrachtgever het recht heeft om een minor storing om te zetten naar een major storing.</p> <p>Vanuit SLA- en beheerperspectief achten wij een eenzijdige herclassificatie zonder objectieve toetsing onwenselijk, omdat dit kan leiden tot het structureel vervagen van het onderscheid tussen storingsclassificaties.</p> <p>Kunt u bevestigen dat herclassificatie uitsluitend kan plaatsvinden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• op basis van vooraf vastgestelde, objectieve criteria, en</li> <li>• in onderlinge afstemming tussen opdrachtgever en leverancier, waarbij de impact op meerdere gebruikers of kritische bedrijfsprocessen aantoonbaar is?</li> </ul> <p>Dit borgt een duidelijke en voorspelbare SLA-afspraken voor beide partijen en voorkomt discussies over prioritering tijdens operationele verstoringen.</p>	Ja, dat kan de aanbestedende dienst bevestigen.

2.	Bijlage D 1	11.21	<p>In de huidige SLA bepaling kan de opdrachtgever zelfstandig service credits bepalen zonder vooraf vastgelegde limieten. Dit creëert voor inschrijvers een onbeheersbaar financieel risico.</p> <p>Wij stellen voor service credits als volgt te begrenzen:</p> <p>“Service credits worden vooraf vastgelegd, zijn proportioneel aan de ernst en duur van de storing en worden gemaximeerd tot een vooraf overeengekomen percentage van de maandfactuur.”</p> <p>Kan opdrachtgever aangeven of zij bereid is deze verduidelijking op te nemen in de SLA?</p> <p>Service credits zijn bedoeld als stimulans voor SLA naleving en niet als punitieve maatregel; daarom is vooraf vastgestelde begrenzing essentieel.</p>	<p>Ja, aanbestedende dienst is bereid deze verduidelijking op te nemen in de SLA.</p>
3.	Bijlage D1	3.3	<p>In de uitvraag stelt u generieke eisen aan een SBC-oplossing, maar specificeert niet de gewenste architectuur.</p> <p>Aangezien keuzes ten aanzien van redundantie, fysieke of virtuele inzet en het aantal SIP-trunklocaties direct van invloed zijn op beschikbaarheid, kosten en beheercomplexiteit, verzoeken wij om verduidelijking op de volgende punten:</p>	<p>De uitgangspunten voor de SBC-oplossing zijn als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden vier enkelvoudige, lokale SIP-trunks gekoppeld.</li> <li>• Er wordt uitgegaan van geen redundantie, dus een enkelvoudige inzet van SBC's.</li> <li>• De basisoplossing bestaat uit fysieke SBC's.</li> <li>• In overleg met de Opdrachtnemer wordt nader bepaald hoe het deploymentmodel uiteindelijk wordt ingevuld (virtueel, fysiek of hybride).</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• mate van gewenste redundantie;</li> <li>• enkelvoudige of meervoudige SBC-inzet;</li> <li>• virtueel, fysiek of hybride deploymentmodel;</li> <li>• één of meerdere SIP-trunklocaties.</li> </ul> <p>Kan opdrachtgever deze uitgangspunten bevestigen of nader specificeren?</p>	
4.	Bijlage D annex 1	2.7	<p>In de uitvraag wordt gevraagd om integratie met bestaande deurintercoms en bestaande faxvoorzieningen.</p> <p>Om de haalbaarheid, scope en benodigde integratie correct te kunnen beoordelen, verzoeken wij om nadere toelichting op de huidige situatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke merken en typen deurintercomsystemen zijn momenteel in gebruik?</li> <li>• Welke techniek/protocollen worden hierbij toegepast (bijvoorbeeld SIP, analoog, digitaal, IP-gebaseerd)?</li> <li>• Welke merken en typen faxvoorzieningen zijn in gebruik (bijvoorbeeld fysieke faxapparaten, faxservers, analoge lijnen)?</li> <li>• Zijn deze voorzieningen centraal of verdeeld over meerdere locaties ingericht?</li> </ul>	<p>Zie "25032026_BIJLAGE D - Bestek Telecommunicatie als een dienst_BO", paragraaf 4.3.3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De deurintercoms zijn analoog.</li> <li>• Er hoeven geen faxen gekoppeld te worden (er zijn geen faxvoorzieningen in gebruik).</li> <li>• De 2 deurintercoms die gekoppeld dienen te worden bevinden zich op locatie L1 (M.A. de Ruijterlaan 2, 4461 GE Goes).</li> </ul> <p>De 2 deurintercoms zijn van het volgende merk en type: Commend EF 562C.</p>

			Kan opdrachtgever deze informatie delen, zodat inschrijvers een passende en realistische integratie-oplossing kunnen aanbieden?	
5.	Bijlage D annex 1	2.8 en 2.9 Vaste toestellen	<p>In de uitvraag worden vaste telefoontoestellen benoemd als onderdeel van de scope. Deze zijn echter niet opgenomen in het prijzenblad.</p> <p>Om een volledige en onderling vergelijkbare aanbieding te kunnen doen, vernemen wij graag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• of vaste telefoontoestellen alsnog aan het prijzenblad worden toegevoegd, of</li> <li>• op welke wijze en onder welke post deze geprijsd dienen te worden.</li> </ul>	Vaste toestellen zijn binnen scope en staan wel vermeld op het Prijzenblad. Zie regel 16 en 17 van het Prijzenblad.
6.	Bijlage D annex 1 KCC	4.18	<p>Inschrijver wil graag het verzoek doen om Optie 1 controle op nummerweergave te laten vervallen. Het is niet wenselijk en zelfs een manier die niet aangeboden mag worden. Bellers zouden hier andermans telefoonnummer kunnen invoeren. Het voorstel is om deze optie "wachtrij positie behouden" alleen aan te bieden als er niet anoniem gebeld wordt.</p>	Akkoord met enkel aanbieden van de optie om een terugbelverzoek te initiëren wanneer de beller belt mét nummerherkenning.
7.	25032026_BIJLAGE D - Bestek, annex 2 ICT-Infrastructuur_Telecommunicati	Voorzieningen KCC	<p>Huidige voorzieningen KCC is bij alle Deelnemers naast de KCC telefonie component van het desbetreffende huidige telefoniesysteem ook JOIN Klantcontact (Decos).</p> <p>Klopt het dat beide deelsystemen vervangen gaan worden door het nu uitgevraagd deel KCC en Telefoniste?</p>	Nee, dat klopt niet. JOIN Klantcontact blijft in gebruik bij alle deelnemers.

	e als een dienst_BO			
8.	25032026_BIJLAGE D - Bestek, annex 2 ICT-Infrastructuur_Telecommunicatie als een dienst_BO	IT-infra	Klopt het dat alle Deelnemers werken in één Microsoft tenant?	Ja, de Deelnemers werken in één Microsoft tenant (zie ook eis 6.1).
9.	Bijlage D - Bestek Aanbesteding Telecommunicatieplatform	Par. 3.2.4, pag 7	<p><i>“.. De gemeenten maken gebruik van een VDI-omgeving (VMware Horizon) voor het aanbieden van digitale werkplekken aan medewerkers. Voor afdelingen met intensief klantcontact, zoals het KCC (contactcenter), telefonistes (telefonistebedienpost) en de Servicedesk ICT contactcenter), wordt onderzocht of telefonie (deels) buiten de VDI-omgeving kan worden geplaatst. Dit vanwege de hoge eisen aan stabiliteit en gesprekskwaliteit, waarvoor VDI soms beperkingen kent. “</i></p> <p>Inschrijver heeft hierover een aantal vragen:</p> <p>1) Om de Microsoft Teams (Phone System) client te laten werken in een VDI omgeving, moet deze voldoen aan de genoemde eisen die Microsoft hieraan stelt ( <a href="https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-for-vdi">https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-for-vdi</a> ). Kan</p>	<p>1. Voor het verbeteren van de performance wordt binnen VMware Horizon gebruikgemaakt van het VDI Blast-protocol. De aanbestedende dienst is bekend met de eisen die Microsoft stelt en weet dat voor goede real-time communicatie meer nodig is dan het toegepaste VDI Blast-protocol.</p> <p>Binnen het nieuwe telefonieconcept hanteert de aanbestedende dienst de volgende uitgangspunten voor de gedefinieerde rollen:</p> <p><b>Kantoormedewerker en Bestuurssecretariaat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deze medewerkers bellen doorgaans met Teams Phone Mobile. Deze oplossing staat los van VDI en dient goed te functioneren.</li> <li>• Daarnaast is het voor hen mogelijk om te bellen via Teams Phone Desktop, binnen de VDI. De aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat</li> </ul>

			<p>Aanbestedende dienst (AD) bevestigen dat de VDI-infrastructuur waarop MS Teams Phone System gaat draaien voldoet aan de Microsoft gestelde eisen?</p> <p>2) Klopt het dat AD zelf zorgdraagt voor de juiste werking van Microsoft Teams (Phone System) client in de VDI omgeving? Natuurlijk zal Inschrijver AD hierover adviseren.</p> <p>3) Is AD zich van de vereisten en beperkingen in functionaliteit bij gebruik van Teams onder VDI, bewust, welke Microsoft noemt in <a href="https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-for-vdi">https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-for-vdi</a> ?</p> <p>4) Is er voor de medewerkers al een Proof-of-concept geweest voor Bellen met Teams op de werkplek i.c.m. VDI? Zo ja, wat waren de bevindingen?</p> <p>5) Hoe zit de roadmap voor de werkplek eruit bij de deelnemers m.b.t. gebruik van VDI?</p>	<p>de performance hierbij niet optimaal kan zijn. Medewerkers worden hierover geïnformeerd, zoals nu ook al gebeurt bij het gebruik van videovergaderen binnen VDI.</p> <p><b>Telefoniste, KCC en Servicedesk ICT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deze medewerkers kunnen, indien noodzakelijk, een aangepaste werkplek krijgen, waarbij Teams Phone en de door Inschrijver aangeboden contactcenter- en telefonisteapplicatie buiten de VDI om gaan functioneren.</li> </ul> <p>2. Zie antwoord bij punt 1. Ja, daar zal AD zelf voor zorg dragen onder begeleiding van Inschrijver.</p> <p>3. Ja, Aanbestedende dienst is zich bewust van de vereisten en beperkingen in relatie tot VDI.</p> <p>4. Nee.</p> <p>5. Tot 2028 is sowieso de VDI leidend voor alle medewerkers. In 2026 wordt er een onderzoek gestart naar de effecten van het overstappen op lokaal werken qua kosten, beheer etc.</p>
10.	Bijlage D - Bestek Aanbesteding Telecomm	Par. 3.2.4, pag. 7	<p><i>„. Uitgangspunt binnen dit project is dat de lokale SIP-trunks van de verschillende gemeenten worden ontsloten met de oplossing “Telecommunicatie als een dienst”. Waar de situatie dit vereist, worden er lokale Session</i></p>	<p>Basis uitgangspunt is dat Inschrijver SBC's levert en installeert voor de koppeling van de vier SIP-trunks. Er zal nog overleg plaatsvinden met de Opdrachtnemer over de uiteindelijke situatie rondom (een) SIP-trunk(s). Daarin zal worden besproken:</p>

	unicatieplatform		<p><i>Border Controllers (SBC's) geplaatst om de connectiviteit en de beveiliging van de lokale SIP-trunks te waarborgen ..".</i></p> <p>Klopt het dat, waar van toepassing, de lokale SBC's geïnstalleerd worden op (virtuele) servers van Deelnemer in het datacenter/MER van Deelnemer? Klopt het dat als lokale SBC's van toepassing kunnen zijn, deze centraal geplaatst worden in DC('s) van gemeente Goes en/of Borsele?</p> <p>Staat AD ook open om de SBC's ook volledig af te nemen als dienst en gehost in het datacenter van Inschrijver? Vanuit dit datacenter zijn alle relevante providers te ontsluiten in kader van de bestaande overeenkomst van provider met AD/Deelnemer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Of de inzet van één of meerdere locatie-SBC's daadwerkelijk vereist is.</li> <li>• Of SBC's eventueel geïnstalleerd kunnen worden op (virtuele) servers in het datacenter / MER van de Bevenlandse organisaties.</li> <li>• Of de afname van SBC-functionaliteit als dienst, gehost in het datacenter van Opdrachtnemer, een mogelijke optie is.</li> </ul>
11.	Bijlage D - Bestek Aanbesteding Telecommunicatieplatform	Par. 2 en Par. 3	<p>Zijn er bij deelnemers piketschakelingen (bereikbaarheidsdienst) actief en moeten deze terugkomen in de nieuwe situatie?</p> <p>Zo ja hoe, hoeveel groepen en hoeveel leden? Klopt het dat deze initieel gemaakt worden binnen de mogelijkheden van MS Teams Phone met Auto Attendants en Call Queues?</p>	<p>Piketschakelingen worden inderdaad gerealiseerd via MS Teams Phone Auto Attendants en Call Queues.</p> <p>De (deelnemers binnen de) piketschakelingen vallen binnen het totaal aantal aangegeven groepen (38) en deelnemers (110), zie paragraaf 4.3.2 van het document "25032026_BIJLAGE D - Bestek Telecommunicatie als een dienst_BO".</p>
12.	Bijlage D - Bestek Aanbesteding Telecomm	5.2 Prijzenblad / Vergoeding, pag. 7	<p><i>".. Het hanteren van afwijkende tarief- en/of prijsmodellen (ten opzichte van het Prijzenblad) is niet toegestaan; .."</i></p>	<p>Het staat Inschrijver vrij om een kostenonderbouwing toe te voegen bij de Inschrijving. Het Prijzenblad is echter leidend tijdens zowel de beoordeling, als gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</p>

	unicatieplatform		Inschrijver wenst ter onderbouwing van de prijzen in het prijzenblad en ter inzake in de licentiestructuur van de applicatie, een gedetailleerde kostenonderbouwing bij te voegen bij onze Inschrijving. Is dat akkoord?	
13.	25032025_Beschrijvend document Telecommunicatie als een dienst_BO en  Bijlage D - Bestek Aanbesteding Telecommunicatieplatform en 25032026_BIJLAGE D - Bestek, annex 1_Programma van	Par. 3.6 Planning 14  en  Par. 3.2.1, pag. 6 Par. 4.1 Leveringsomvang Algemeen, pag. 8  en  o.a. Eis 4.1 en 4.5	De nieuwe situatie omvat initieel de implementatie van een KCC-oplossing voor de kanalen spraak en WhatsApp.  1) De planning zegt: <i>“.. Uiterlijke datum livegang “Telecommunicatie als een dienst” voor alle Bevelandse organisaties 01 december 2026 ..”</i> Klopt het dat e-mail afhandeling binnen de KCC applicatie nog niet direct bij de initiële implementatie aan de orde is?  2) Inschrijver voert meerdere (omnichannel) CX/KCC applicaties bovenop MS Teams. De best passende oplossing heeft echter op dit moment nog geen e-mail afhandeling binnen de beoogde KCC-applicatie. Deze functionaliteit komt eind 2026 wel beschikbaar.  Is het akkoord dat mogelijkheid om e-mail af te handelen binnen de KCC-applicatie wordt geleverd, zonder meerkosten, zodra deze functionaliteit beschikbaar komt binnen de KCC applicatie uiterlijk 31-12-2026?	1) Het klopt dat e-mailafhandeling nog niet direct aan de orde is (zoals vermeld in “25032026_BIJLAGE D - Bestek_Telecommunicatie als een dienst_BO”, paragraaf 3.2.1).  2) Ja, het is akkoord dat deze mogelijkheid uiterlijk 31-12-2026 wordt geleverd. Opdrachtgever verwacht dan wel van opdrachtnemer een roadmap c.q. planning waaruit deze datum blijkt. Dit kan opgenomen worden bij de beantwoording van kwaliteitsvraag 2 “Architectuur, implementatie en adoptie”.

	eisen en wensen_T elecommu nicatie als een dienst_BO			
14.	25032026 _BIJLAGE D - Bestek, annex 1_Program ma van eisen en wensen_T elecommu nicatie als een dienst_BO	Eis 4.3 en Eis 5.1	<p>“.. Aangekondigd (warm) doorverbinden van telefoonoproepen naar MS Teams Call Queues en MS Teams Call Groups. ..”</p> <p>Inschrijver voert meerdere (omnichannel) CX/KCC applicaties bovenop MS Teams. De best passende oplossing heeft echter op dit moment, door beperkingen in het huidige Microsoft integratiemodel geen goede mogelijkheid om warm te kunnen doorverbinden naar interne MS Teams Phone Call Queues. Deze functionaliteit komt eind 2026/begin 2027 beschikbaar met een de introductie van een nieuw integratiemodel met MS Teams Phone. Koud doorverbinden naar Call Queues, Koud en warm doorverbinden extern, naar mobile en naar interne gebruikers kan wel.</p> <p>Is het akkoord dat mogelijkheid om warm te kunnen doorverbinden naar MS Teams Phone Call Queues, wordt geleverd, zonder meerkosten, zodra deze functionaliteit beschikbaar komt binnen de KCC applicatie komt uiterlijk 31-01-2027?</p>	Gezien warm doorverbinden naar een Call Queue minder vaak voorkomt dan koud doorverbinden, is het akkoord dat deze mogelijkheid uiterlijk 31-01-2027 wordt geleverd. Opdrachtgever verwacht dan wel van opdrachtnemer een roadmap c.q. planning waaruit deze datum blijkt. Dit kan opgenomen worden bij de beantwoording van kwaliteitsvraag 2 “Architectuur, implementatie en adoptie”.

			<p>Als alternatieve tijdelijke werkmethode kan de applicatie wel heel goed bij doorverbinden zoeken op diverse velden waaronder afdeling / functie / locatie / kennisgebied + inzage in Teams presence status, waar door nog beter en gericht Warm kan worden doorverbonden naar een beschikbare juiste medewerker.</p> <p>Of anders graag deze functionaliteit omzetten naar een Wens.</p>	
15.	25032026 _BIJLAGE K - Overeenkomst Telecommunicatie als een dienst_BO	Art.12.1	<p><i>“.. De kosten voor implementatie c.q. uitvoering van de dienstverlening .. worden door Leverancier conform het navolgende facturatieschema in rekening gebracht:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten);</li> <li>• 40% na Acceptatie;</li> <li>• 30% na décharge Leverancier.</li> </ul> <p><i>..“</i></p> <p>Graag wil Inschrijver de hardware factureren bij levering. Is AD akkoord met dit iets aangepaste factureringsschema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30% bij opdrachtverlening (ondertekening van de overeenkomsten);</li> <li>• 40% na Acceptatie;</li> <li>• 30% na décharge Leverancier;</li> <li>• Hardware, 100% bij levering.</li> </ul>	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
16.	25032025 _Beschrijv	Par. 5.4, pag. 42	De te beschrijven subgunningscriteria 2 t/m 5 zijn beperkt in omvang.	Aanbestedende dienst gaat akkoord om meer ruimte te geven aan de beantwoording van subgunningscriteria 2

	end document Telecommunicatie als een dienst_BO		Voor een goede leesbaarheid wenst Inschrijver graag een titelpagina en een inhoudsopgave toe te voegen. Kan Aanbestede dienst bevestigen dat het aantal pagina's exclusief de eventuele titelpagina en inhoudsopgave is?	t/m 5. Elk document mag uit maximaal 20 pagina's A4 bestaan, dit exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave.
17.	25032025_Beschrijvend document Telecommunicatie als een dienst_BO en 25032026_BIJLAGE E - Subgunningscriteria - Kwaliteitsvragen_Telecommunicatie als een dienst_BO	Par. 5.4, pag. 42  Pag. 2 en 3	<p>Bij subgunningscriterium 2 Architectuur Implementatie en adoptie is gesteld <i>Maximaal 10 pagina's A4</i></p> <p>Daarnaast moet de beschrijving dit gunnings criterium minimaal een groot aantal punten bevatten die alleen al omschreven zijn op twee pagina's van Bijlage E.</p> <p>Inschrijver is op voorhand van mening dat de Architectuur Implementatie en adoptie beschrijven met minimaal alle genoemde punten beschrijven, in maximaal 10 pagina's onmogelijk is.</p> <p>Kan AD akkoord gaan met een beschrijving van de Architectuur Implementatie en adoptie in een document van bij voorkeur maximaal 20 pagina's, excl. voorblad en inhoudsopgave?</p> <p>Inschrijver zal inspanningen doen om het aantal pagina's zo beperkt mogelijk te houden.</p>	Zie het antwoord op vraag 16.
18.	25032026_BIJLAGE D - Bestek,	Eis 1.10	<i>"1.10 Pay-per-use De kosten voor afgenomen functionaliteiten en diensten worden maandelijks door Opdrachtnemer in rekening gebracht aan</i>	Akkoord. Zie tevens eis 1.9 waarin het afschalen van maximaal 10% per jaar is vastgelegd.

	annex 1_Programma van eisen en wensen_Telecommunicatie als een dienst_BO		<p><i>Opdrachtgever. Vanuit de eis tot op- en afschalen wordt er alleen betaald voor afgenomen functionaliteiten, licenties en diensten. De maandelijkse investering kan derhalve fluctueren.</i></p> <p>“</p> <p>Inschrijver wil graag voor AD met een goede prijs kunnen inschrijven. Is het akkoord dat afschalen voor alleen de KCC- en de Telefoniste-applicatie kan met max. 10% per jaar per profiel t.o.v. de initiële juiste aantallen welke volgen uit het nummerplan/call flows welke worden vastgesteld in de Voorbereidingsfase van de implementatie? Opschalen kan onbeperkt.</p>	
19.	Bijlage D – Bestek, Annex 1 Programma van Eisen	Hoofdstuk 3 – SIP-trunks (§3.1–3.3)	Kunt u bevestigen dat het aanbieden van Microsoft Operator Connect als primair telefonieplatform is toegestaan, mits wordt voldaan aan alle functionele eisen voor Teams Phone, routing en beschikbaarheid?	<p>Het is niet akkoord om Microsoft Operator Connect als primair telefonieplatform aan te bieden. Het volgende uitgangspunt, zoals beschreven in “25032026_BIJLAGE D - Bestek Telecommunicatie als een dienst_BO” (paragraaf 3.2.4), blijft onverminderd van kracht:</p> <p><i>“Uitgangspunt binnen dit project is dat de lokale SIP-trunks van de verschillende gemeenten worden ontsloten met de oplossing “Telecommunicatie als een dienst”. Waar de situatie dit vereist, worden er lokale Session Border Controllers (SBC’s) geplaatst om de connectiviteit en de beveiliging van de lokale SIP-trunks te waarborgen. Er wordt nog overleg gevoerd met de Opdrachtnemer over centrale voorzieningen als alternatief voor de hierboven genoemde lokale voorzieningen. Hierbij ligt de focus op de volgende onderdelen:</i></p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Het realiseren van een centrale SIP-trunk en een SBC (eventueel in de cloud) voor de gemeenten Kapelle en Noord-Beveland, met de mogelijkheid om later ook de gemeente Reimerswaal, gemeente Goes en GR De Bevelanden toe te voegen. Een voorwaarde is dat de vaste belkosten per Bevelandse organisatie kunnen worden doorberekend en gefactureerd;</i></li> <li>• <i>Het eventueel verhuizen en centraliseren van de bestaande GT-Vast SIP-trunks van gemeente Reimerswaal en gemeente Goes / GR de Bevelanden;</i></li> <li>• <i>Het onderzoeken van opties voor het verhogen van de beschikbaarheid, vergeleken met de huidige situatie met enkelvoudige lokale SIP-trunks”.</i></li> </ul>
20.	Bijlage D – Bestek, Annex 1 Programma van Eisen	§3.1 t/m §3.3	Indien Operator Connect wordt aangeboden, mogen de huidige Vodafone GT Vast en KPN SIP- -trunks volledig worden uitgefaseerd, of blijft ontsluiting via Direct Routing verplicht voor (een deel van) de nummerreeksen?	<p>De contracten voor de KPN SIP-trunks zijn verlopen en worden momenteel maandelijks verlengd. Operator Connect vormt hiervoor een mogelijk alternatief. Vooralsnog houden we echter vast aan het uitgangspunt zoals beschreven in “25032026_BIJLAGE D - Bestek Telecommunicatie als een dienst_BO” (zie antwoord op vraag 19).</p> <p>De GT-Vast SIP-trunks vallen tot en met september 2027 onder een lopende raamovereenkomst “GT Vaste Communicatie” via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Om deze reden kunnen zij niet worden uitgefaseerd.</p>
21.	Bijlage D – Bestek, Annex 1 Programma van Eisen	§3 – SIP-trunks	Kunt u de gewenste gelijktijdige gespreks capaciteit per organisatie specificeren?	Zie “25032026_BIJLAGE D - Bestek Telecommunicatie als een dienst_BO” (paragraaf 4.3.3) en “25032026_BIJLAGE D - Bestek Annex 2_ICT-Infrastructuur_Telecommunicatie als een dienst_BO” (telefoonlijnen) voor een overzicht van het aantal te koppelen SIP-trunk kanalen.

22.	Bijlage D – Annex 2 ICT Infrastructuur	Tabel “Voorzieningen KCC” (JOIN Klantcontact)	Welke functionele koppelingen met JOIN Klantcontact en/of Zaak/DMS worden verplicht gesteld binnen de nieuwe KCC-oplossing, en wordt APIdocumentatie ter beschikking gesteld?	Er worden geen koppelingen met JOIN Klantcontact en/of Zaak/DMS verplicht gesteld.
23.	Bijlage D – Annex 2 ICT Infrastructuur	Tabel “Overige communicatiekanalen” (OBI4wan)	Dient OBI4wan verplicht onderdeel te blijven van de nieuwe oplossing, of mag Inschrijver een geïntegreerde omnichannel social media oplossing aanbieden met gelijkwaardige of betere functionaliteit?	Binnen de aangeboden contactcenteroplossing dient integratie met social media mogelijk te zijn (eis 4.6). Aanbestedende dienst is niet op zoek naar een alternatief voor OBI4wan, maar zoekt een KCC-omgeving die diverse kanalen omnichannel kan afvangen en behandelen in één omgeving. Wij verzoeken inschrijver om de vraag te verduidelijken in relatie tot het al dan niet vervangen van OBI4wan.
24.	Bijlage D – Programma van Eisen	§4.17–4.18 (Overloop/ Terugbelverzoek)	Dient routing (zoals overloop en terugbelverzoeken) per gemeente afzonderlijk te worden ingericht, of mag dit centraal worden beheerd binnen één geïntegreerde omgeving?	Routeringen zoals overloop en terugbelverzoeken dienen per afzonderlijke gemeente te worden ingericht.
25.	Bijlage E – Subgunningscriteria – Kwaliteitsvraag 4 (Contacten lijst)	Kwaliteitsvraag 4a, p. 6	Kunt u aangeven welke Entra ID attributen minimaal verplicht zijn voor de zoek- en filterfunctionaliteit binnen zowel de contactcenteromgeving als de telefoniste bedienpost (bijvoorbeeld <i>displayName</i> , <i>telephoneNumber</i> , <i>mobile</i> , <i>mail</i> , <i>companyName</i> , <i>department</i> , <i>jobTitle</i> )?	De basisfunctionaliteit (zoeken op naam en telefoonnummer) geldt als minimumeis en wordt niet afzonderlijk gewaardeerd. De mate waarin de Inschrijver een uitgebreidere, flexibelere en overzichtelijkere zoek- en filterfunctionaliteit aanbiedt, vormt de basis voor de kwalitatieve beoordeling van dit gunningscriterium.
26.	Bijlage D – Bestek Annex 1 Programma van Eisen	§6.1 Integratie Entra ID, p. 6–7	Moet de contactenlijst logisch gescheiden blijven per organisatie, of wordt een volledig gedeeld en organisatie overstijgend telefoonboek vereist waarin filtering optioneel is?	Zie “25032026_BIJLAGE D - Bestek, annex 1_Programma van eisen en wensen_Telecommunicatie als een dienst_BO”, eis 4.33 en 5.1 voor de eisen t.a.v. de contactenlijst.

27.	Bijlage D – Programma van Eisen	§8.10 Subverwerkers	Kunt u verduidelijken of subverwerkers dezelfde certificeringen moeten bezitten als de hoofdaannemer, of dat aantoonbare naleving van de relevante beveiligingsnormen (zoals BIO2, Cbw en AVG) voldoende is?	Subverwerkers hoeven niet dezelfde certificering als de hoofdaannemer te hebben. De keuze voor certificering van de subverwerkers hangt af van het risicoprofiel van de subverwerker en de gevoeligheid van de data die zij verwerken. Voor kritieke onderdelen van de dienstverlening heeft certificering de voorkeur. Het is de verantwoordelijkheid van de hoofdaannemer dat er aantoonbaar wordt voldaan aan de relevante beveiligingsnormen.
28.	Bijlage D – Programma van Eisen	§8.1–§8.5	Is voor subverwerkers een formele certificering (bijv. ISO 27001) vereist, of volstaat het als zij via documentatie, audits of verklaringen aantonen dat zij voldoen aan de gevraagde beveiligingsmaatregelen?	Zie het antwoord op vraag 27.
29.	Bijlage D – Programma van Eisen	§8.2 BIO2/NCSC	Geldt de verplichting om recente penetratietesten en hertesten aan te leveren ook voor subverwerkers, of uitsluitend voor de hoofdaannemer?	De verplichting om recente penetratietesten en hertesten aan te leveren geldt voor de onderdelen van de oplossing zoals die worden aangeboden en zichtbaar zijn voor de opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor het afdoende testen volgens de eigen systematiek.
30.	Beschrijvend document	4.2.1 bijlage O	In paragraaf 4.2.1 wordt een specifieke Microsoft Solution Partner-status en specialisatie verlangd. Wij constateren echter dat deze partnerdesignatie primair ziet op de moderne werkplek / werkplekomgeving, terwijl de onderhavige aanbesteding daar niet op is gericht. Uit de aanbestedingsstukken volgt immers dat de opdracht ziet op Telecommunicatie als een dienst, waaronder met name het inrichten van MS Teams Phone, het leveren en implementeren van een	Niet akkoord. De eis wordt niet heroverwogen.

			<p>contactcenteroplossing, een telefonistebedienspost, het koppelen van bestaande SIP-trunks en service en support. Daarbij is bovendien expliciet opgenomen dat de aanschaf van MS Teams en de benodigde licenties buiten scope van de opdracht valt.</p> <p>Daarmee lijkt de gevraagde Microsoft partnerstatus niet goed aan te sluiten op de feitelijke aard en scope van de opdracht. Kunt u deze eis daarom heroverwegen, dan wel bevestigen dat niet een op de werkplek gerichte Microsoft-designatie leidend is, maar de aantoonbare kennis en ervaring van inschrijver met de in deze aanbesteding gevraagde KCC-, telefonie- en contactcenteroplossingen?</p>	
31.	Bijlage J – Holdingverklaring		<p>In het Beschrijvend document, blz. 33, 4.8 Concern – Holdingverklaring stelt Aanbestedende dienst het volgende: <i>‘Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij verklaart die Inschrijver door ondertekening van Error! Reference source not found. dat de moedermaatschappij in de top van het concern bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de nakoming van de door de Inschrijver op zich te nemen verplichtingen.’</i> (Inschrijver gaat er vanuit dat de Error verwijst naar de Holdingverklaring.)</p> <p>Echter in Bijlage J – Holdingverklaring stelt Aanbestedende dienst het volgende: <i>‘Indien een</i></p>	<p>De <i>Error!</i> verwijst hier inderdaad naar de Holdingverklaring. Indien Inschrijver zelfstandig aan alle gestelde eisen voldoet hoeft geen Holdingverklaring te worden ingediend.</p> <p>Indien Inschrijver zich op een concern-polis beroept, dient tevens de Holdingverklaring van BIJLAGE J – HOLDINGVERKLARING te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend met de Inschrijving te worden ingediend.</p>

			<p><i>Inschrijving wordt ingezonden door een ondernemer die een beroep doet op de financiële draagkracht van het Concern / de Holdingmaatschappij, dient deze verklaring te worden ingevuld en ondertekend door het Concern / de Holdingmaatschappij.'</i></p> <p>Inschrijver is onderdeel van een Holding, echter Inschrijver doet géén beroep op de financiële draagkracht van haar moedermaatschappij en voldoet zelfstandig aan de gestelde eisen. Is de aanneme van Inschrijver juist dat zij de Holdingverklaring dan niet hoeft in te vullen en te ondertekenen?</p> <p>Zoniet, Onze Holding heeft voor haar inschrijvende dochter een aansprakelijkheidsverklaring overeenkomstig artikel 2:403 lid 1 sub f van het Burgerlijk Wetboek afgegeven. Accepteert u dan deze verklaring als Holdingverklaring?</p>	
32.	Beschrijvend document Telecommunicatie als een dienst BO	Blz. 29, 4.2.1 Kerncompetentie van de Inschrijver – Microsoft Solution Partner status en specialisatie	<p>Aanbestedende dienst eist om te voldoen aan Kerncompetentie 4.2.1 een geldig Microsoft Solution Partner-certificaat inclusief de vereiste en door Microsoft bekrachtigde specialisatie voor het implementeren en beheren van Microsoft 365 telefoniesystemen.</p> <p>Inschrijver is in het bezit van de geldige status van Microsoft als Solutions Partner for Modern Work. Deze status bevestigt dat Microsoft de algehele</p>	Ja, dit volstaat.

			<p>capaciteit van onze organisatie in Modern Work-oplossingen heeft erkend (waaronder Microsoft Teams en Teams Phone).</p> <p>Volstaat het overleggen van dit certificaat om te voldoen aan hetgeen gesteld wordt mbt Kerncompetentie 4.2.1?</p>	
33.	Beschrijvend document Telecommunicatie als een dienst BO	Paragraaf 5.2.1, sub 11	<p>In paragraaf 5.2.1 sub 11 is bepaald dat prijzen en kortingspercentages vast zijn voor de gehele looptijd inclusief verlengingen.</p> <p>Kunt u toestaan dat prijzen en kortingspercentages uitsluitend vaststaan voor de initiële periode van vier (4) jaar, en dat bij verlengingen opnieuw marktconforme prijsafspraken worden gemaakt, aangezien langdurige prijsvastheid in een dynamische IT- en telecommarkt leidt tot risico-opslag.</p>	De prijzen en kostenpercentages staan vast voor de gehele looptijd. Inschrijver heeft echter conform artikel 12.3 van 25032026_BIJLAGE K - Overeenkomst Telecommunicatie als een dienst_BO de mogelijkheid tot jaarlijkse indexering.
34.	Beschrijvend document Telecommunicatie als een dienst BO	Gehele document	<p>Op diverse plaatsen in het Beschrijvend document zijn verwijzingen opgenomen met de tekst "Error! Reference source not found.". Kunt u aangeven welke documenten of bijlagen hier bedoeld worden en deze verwijzingen corrigeren en aanvullen?</p>	Een aangepaste versie van het Beschrijvend document zal tegelijkertijd met de beantwoording van deze Nota van Inlichtingen beschikbaar worden gesteld.
35.	Beschrijvend document Telecommunicatie	Paragraaf 2.3	Kunt u verduidelijken op basis van welke concrete toetsingscriteria de Proof of Concept als "succesvol" wordt beoordeeld, en of deze criteria vooraf schriftelijk worden gedeeld met de inschrijvers?	De PoC is gericht op het beoordelen van de functionaliteit van de aangeboden contactcenteromgeving (KCC), de telefoniste-bedienpost en de integratie met MS Teams Phone. De PoC wordt als succesvol beoordeeld wanneer de getoonde functionaliteit voldoet aan de functionele

	als een dienst BO			<p>eisen, zoals vastgesteld in "25032026_BIJLAGE D - Bestek, annex 1_Programma van eisen en wensen_Telecommunicatie als een dienst_BO".</p> <p>Het overzicht van de te toetsen functionaliteiten tijdens de PoC wordt bij de Gunningsbeslissing (uiten voornemen tot gunning) overhandigd aan de (beoogde) Opdrachtnemer.</p>
36.	BIJLAGE D - Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen Telecommunicatie als een dienst BO	Eis 8.7	<p>"Opdrachtgever biedt de mogelijkheid voor het koppelen aan het SIEM van Opdrachtnemer" Het lijkt erop dat in deze eis "Opdrachtgever" en Opdrachtnemer zijn verwisseld. Is dit correct?</p>	<p>Dat is correct. De juiste formulering moet zijn: "Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor het koppelen aan het SIEM van Opdrachtgever."</p>
37.	BIJLAGE D - Bestek, annex 1 Programma van eisen en wensen Telecommunicatie als een dienst BO	Eis 10.4	<p>Aanbieder stelt voor om de ondersteuning voor inventarisatie uit te voeren met max. één vertegenwoordiger van elke afzonderlijke organisatie en niet zelf de uitvoering/overleggen gaan doen met alle onderdelen van de betrokken organisaties. Is dat akkoord?</p>	<p>Het is de bedoeling om de inventarisatie uit te voeren per organisatie en niet met alle organisaties tegelijk. Maar het is aan de betreffende organisatie om te bepalen hoeveel medewerkers hierbij (in 1 groep) aanwezig moeten zijn.</p>
38.	BIJLAGE D - Bestek	Paragraaf 3.2.4	<p>U geeft aan dat een eventuele verhuizing van de SIP trunks van Gemeente Reimerswaal en van</p>	<p>Wij geven niet aan dat een verhuizing nog in onderzoek is. Wel geven wij aan dat er overleg zal worden gevoerd</p>

	Aanbesteding Telecommunicatieplatform		Gemeente Goes/ GR De Bevelanden nog in onderzoek is. Om naar een volledige Cloud oplossing te migreren is het voor aanbieder wenselijk dat deze 2 Vodafone SIP trunks verhuisd worden en omgezet kunnen worden naar een zelf registrerende SIP trunk over Internet. Mag aanbieder hier van uit gaan?	met de Opdrachtnemer over het eventueel verhuizen en centraliseren van de bestaande GT-Vast SIP-trunks van gemeente Reimerswaal en gemeente Goes / GR de Bevelanden.  Na september 2027 zijn de twee Vodafone SIP-trunks contractvrij. Tot die tijd vallen ze onder de GT Vast-overeenkomst. Op dit moment kunnen we nog niet beoordelen of het zinvol is om deze lokale verbindingen te verhuizen naar de omgeving van de Opdrachtnemer.
39.	BIJLAGE D - Bestek Aanbesteding Telecommunicatieplatform	Paragraaf 5.2	Hier staan 6 supervisors, echter niet als aparte rol. Zijn de supervisors ook agenten (rol 1 of rol 3) met aanvullende functionaliteit, of zijn dit separate named users?	Supervisors kunnen agenten zijn, maar hoeven dat niet per se te zijn.
40.	BIJLAGE L1 - GIBIT- 2025 Telecommunicatie als een dienst BO	Art. 3, 3 lid 2 i)	Tekstvoorstel Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt."  Toelichting/ Opmerking Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.  Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

41.	BIJLAGE L1 - GIBIT- 2025 Telecomm unicatie als een dienst BO	Art 3, 3 lid 3	<p>Tekstvoorstel</p> <p>Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."</p> <p>Toelichting/ Opmerking</p> <p>Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
42.	BIJLAGE L1 - GIBIT- 2025 Telecomm unicatie als een dienst BO	Art 17	<p>Tekstvoorstel</p> <p>Geheel vervangen door:</p> <p>16.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.</p> <p>16.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;</li> <li>• ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de</li> </ul>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

			<p>werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.</p> <p>16.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.</p> <p>16.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.</p> <p>16.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.</p> <p>16.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</p> <p>a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële</p>	
--	--	--	--	--

			<p>beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;</p> <p>b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;</p> <p>c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;</p> <p>d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;</p> <p>e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;</p> <p>f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;</p> <p>g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.</p> <p>16.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.</p> <p>16.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.</p>	
--	--	--	---	--

			<p>Toelichting/ Opmerking: Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?</p>	
43.	BIJLAGE L1 - GIBIT- 2025 Telecomm unicatie als een dienst BO	Artikel 25 25 lid 1	<p>Toelichting/ Opmerking: Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verplichting tot het verstrekken van een Software Bill of Materials uitsluitend ziet op door Leverancier zelf ontwikkelde softwarecomponenten en niet op onderliggende netwerk-, infrastructuur of platformcomponenten?</p>	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
44.	BIJLAGE L1 - GIBIT- 2025 Telecomm unicatie als een dienst BO	Artikel 25 25 lid 1	<p>Tekstvoorstel</p> <p>Toevoegen aan artikel: "De SBOM wordt uitsluitend op hoofdlijnen verstrekt en omvat geen gedetailleerde broncode-, configuratie- of architectuurinformatie?"</p> <p>Toelichting/ Opmerking: Kunt u hiermee instemmen?</p>	Aanbestedende dienst kan hiermee instemmen. De beantwoording van deze Nota van Inlichtingen prevaleert boven de GIBIT, BIJLAGE L1 – GIBIT-2025 wordt dus niet aangepast.
45.	BIJLAGE L1 - GIBIT- 2025 Telecomm unicatie als een dienst BO	Artikel 25	<p>Tekstvoorstel</p> <p>Toevoegen aan artikel: "De SBOM wordt uitsluitend gebruikt voor interne risicobeoordeling en mag niet met derden worden gedeeld, behoudens het genoemde in artikel 25.5"</p>	Aanbestedende dienst kan hiermee instemmen. De beantwoording van deze Nota van Inlichtingen prevaleert boven de GIBIT, BIJLAGE L1 – GIBIT-2025 wordt dus niet aangepast.

			Toelichting/ Opmerking: Kunt u hiermee instemmen?	
46.	NVT	NVT	Wat is het gemiddelde aantal in-/uitgaande gesprekken per dag?	Aanbestedende dienst beschikt niet over deze gegevens.
47.	Bijlage C	4.3	Kunt u inzicht geven in het aantal gebruikers en de gelijktijdigheid binnen het KCC, uitgesplitst naar: totaal aantal gebruikers (named users); aantal gelijktijdig actieve gebruikers (concurrent users); aantal frontoffice agents; aantal backoffice medewerkers; aantal supervisors. Tevens ontvangen wij graag inzicht in piekmomenten en de daarbij behorende gelijktijdigheid, zodat een passend licentiemodel kan worden bepaald.	We hebben geen inzicht in piekmomenten en de bijbehorende gelijktijdigheid. Zie bijlage 1 (pagina 17) van "25032026_BIJLAGE D - Bestek Telecommunicatie als een dienst_BO" voor een overzicht van het gemiddeld aantal ingelogde agenten binnen het KCC van Goes en de Servicedesk ICT (aantallen vermeld onder de tabel).
48.	Bijlage C	4.3	Graag ontvangen wij een verduidelijking op de wijze waarop deze aantallen geïnterpreteerd dienen te worden in relatie tot het gebruik van het KCC, in het bijzonder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is het maximaal aantal KCC-agents dat gelijktijdig actief (ingelogd) dient te zijn tijdens piekmomenten?</li> <li>• Betreffen de genoemde aantallen het totaal aantal gebruikers, het aantal gelijktijdige gebruikers, of een combinatie hiervan?</li> </ul> <p>Zijn de opgegeven aantallen gebaseerd op een specifieke licentiestructuur (bijvoorbeeld gelijktijdige versus vaste gebruikers)</p>	Voor een verduidelijking van de aantallen verwijzen wij u naar "Bijlage 1: verdeling voorzieningen per Bevelandse organisatie" van het document "25032026_BIJLAGE D - Bestek Telecommunicatie als een dienst_BO".  Onder de tabel in Bijlage 1 is ook aangegeven hoeveel agenten er gemiddeld ingelogd zijn binnen het KCC van Goes en de Servicedesk ICT.

49.	Bijlage D	3.2.4	<p>In het beschrijvend document wordt aangegeven dat gebruik wordt gemaakt van een VDI-omgeving (VMware Horizon) en dat voor klantcontactafdelingen wordt onderzocht of telefonie (deels) buiten deze omgeving kan worden geplaatst .</p> <p>Graag ontvangen wij een verduidelijking van de beoogde inrichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is inmiddels bepaald of telefonie-applicaties (zoals KCC, telefonistebedienpost en Teams Phone) binnen of buiten de VDI-omgeving dienen te functioneren?</li> <li>• Indien dit nog niet definitief is vastgesteld: dienen inschrijvers uit te gaan van een specifiek scenario, of wordt verwacht dat beide varianten worden ondersteund in de oplossing?</li> <li>• Zijn er randvoorwaarden of restricties vanuit ICT- of securitybeleid ten aanzien van het gebruik van telefonie buiten de VDI-omgeving?</li> </ul>	<p>Zie het antwoord op vraag 9.</p> <p>Lokale breakout van client via firewall en extern ip-adres moet mogelijk zijn.</p>
50.	Bijlage D	4.2	<p>Interpretatie en functionele invulling MS Teams Call Queues / Call Groups</p> <p>In het bestek worden aantallen genoemd inzake:  #1 MS Teams Call Queues / Call Groups (38 stuks)  en #2 Deelnemers MS Teams Call Queues (110 stuks)</p>	<p>Voor de functionele invulling wordt uitgegaan van de native functionaliteit binnen Microsoft Teams. Voor deze groepen worden geen aanvullende functionaliteiten verwacht, vergelijkbaar met het KCC.</p> <p>Het aantal van 110 verwijst naar het aantal unieke gebruikers. Een gebruiker kan deelnemen aan één of meerdere groepen.</p>

			<p>Graag ontvangen wij een verduidelijking van de beoogde functionele invulling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betreffen deze Call Queues/ Call Groups uitsluitend de native functionaliteit binnen Microsoft Teams, of wordt verwacht dat deze (deels) worden ingericht via de contactcenteroplossing van de inschrijver?</li> <li>• In hoeverre worden voor deze groepen aanvullende functionaliteiten verwacht (zoals uitgebreide rapportages, monitoring of routing), vergelijkbaar met het KCC?</li> <li>• Betreft het aantal van 110 deelnemers unieke gebruikers, of het totaal aantal deelnames over meerdere groepen?</li> </ul>	
51.	Bijlage D	4.3.1	<p>Microsoft 365-tenantstructuur en inrichting Teams Phone omgeving</p> <p>In het bestek wordt gesproken over het inrichten van de Teams Phone omgeving voor de vijf afzonderlijke organisaties t.w. Goes, GR de Bevelanden, Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal</p> <p>Graag ontvangen wij een verduidelijking van de Microsoft 365-structuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betreft dit één gezamenlijke Microsoft 365-tenant (Entra ID) voor alle organisaties, of beschikt iedere organisatie over een eigen tenant?</li> </ul>	<p>Er is één gezamenlijke Microsoft 365-tenant (Entra ID) voor alle organisaties.</p> <p>De oplossing dient centraal ingericht te worden, maar geconfigureerd per organisatie. Callflows e.d. zijn organisatiespecifiek. Het beheer van Teams is centraal.</p> <p>De scheiding dient met name functioneel te zijn. Beheersmatig zal alles in één tenant ondergebracht moeten worden. Mogelijk kunnen KCC- en telefonisteoplossingen decentraal (dus per organisatie) beheerd worden, maar dat is geen eis.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien sprake is van meerdere tenants: dient de oplossing per organisatie separaat ingericht te worden, of wordt een centrale/integrale oplossing verwacht?</li> <li>• In hoeverre dient er functionele en beheersmatige scheiding tussen de organisaties te worden aangebracht?</li> </ul>	
52.	Beschrijvend document	5.2	<p>TCO-berekening en uitgangspunten prijsbeoordeling</p> <p>Hier wordt aangegeven dat de totaalprijs wordt bepaald over de initiële looptijd van 48 maanden. Graag ontvangen wij een verduidelijking van de uitgangspunten voor deze berekening:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is het startmoment van de 48-maanden periode (bijv. contractdatum, start dienstverlening of go-live)?</li> <li>• Hoe dienen eenmalige kosten (zoals implementatie en hardware) te worden meegenomen in de TCO-berekening?</li> <li>• Dienen inschrijvers bij de TCO-berekening rekening te houden met indexering (vanaf 01-01-2028), of dienen prijzen nominaal (zonder indexering) te worden opgegeven?</li> </ul>	<p>De totaalprijs (TCO) wordt bepaald over de maximale looptijd van 120 maanden, zoals gespecificeerd in <i>25032026_BIJLAGE C - Prijzenblad_Telecommunicatie als een dienst_BO</i>. Aanbestedende dienst zal het Beschrijvend document aanpassen en in lijn brengen met het Prijzenblad.</p> <p>De overeenkomst wordt gesloten op 10 juli 2026 en eindigt uiterlijk op 9 juli 2035.</p> <p>Het prijzenblad biedt de mogelijkheid om eenmalige kosten op te voeren.</p> <p>In het prijzenblad dienen de prijzen nominaal, dus zonder indexering te worden opgegeven. De hoogte van de indexering staat immers nog niet vast.</p>
53.	Beschrijvend document	5.2.1	<p>Indexering en prijszekerheid</p> <p>In paragraaf 5.2.1 wordt aangegeven dat indexering voor het eerst mogelijk is per 01-01-2028.</p>	<p>De eerste mogelijk tot indexering is conform paragraaf 5.2.1 van het Beschrijvend document inderdaad per 01-01-2028. Aanbestedende dienst zal BIJLAGE K – OVEREENKOMST aanpassen en in lijn brengen met het Beschrijvend document.</p>

			<p>Graag ontvangen wij bevestiging:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zijn de opgegeven prijzen volledig vast gedurende de eerste contractperiode tot 01-01-2028?</li> <li>• Welke indexeringsmethodiek wordt gehanteerd na deze datum?</li> </ul>	<p>Voor de gehanteerde indexeringsmethodiek verwijst Aanbestedende dienst Inschrijver naar BIJLAGE K – OVEREENKOMST en BIJLAGE L1 – GIBIT-2025.</p>
54.	Beschrijvend document	4.2.1	<p>Verduidelijking Microsoft Solution Partner specialisatie</p> <p>In genoemde paragraaf wordt gesteld dat de inschrijver dient te beschikken over een Microsoft Solution Partner status, inclusief een door Microsoft bekrachtigde specialisatie voor het implementeren en beheren van Microsoft 365 telefoniesystemen.</p> <p>Graag ontvangen wij een verduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke specifieke Microsoft specialisatie(s) worden door de opdrachtgever als passend beschouwd in het kader van deze aanbesteding?</li> <li>• Worden ook specialisaties of certificeringen die specifiek gericht zijn op Microsoft Teams telefonie en contactcenteroplossingen als gelijkwaardig geaccepteerd?</li> </ul>	<p>Inschrijver vraagt of specialisaties of certificeringen die specifiek gericht zijn op Microsoft Teams-telefonie en contactcenteroplossingen als gelijkwaardig worden geaccepteerd. Tegelijkertijd wordt door aanbestedende dienst juist gevraagd om het kunnen overleggen van een certificaat op dit vlak.</p> <p>Wij begrijpen daarom niet waarom deze certificeringen als gelijkwaardig ter discussie worden gesteld. Inschrijver wordt verzocht de vraag tijdens de tweede vragenronde nader te verduidelijken.</p>
55.	NVT	NVT	<p>Dient er een integratie/koppeling te worden gerealiseerd met het in gebruik zijnde zaaksysteem (Decos)? Zo ja, welke functionaliteiten worden hierbij verwacht?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 22.</p>

56.	NVT	NVT	<p>Kunt u aangeven in hoeverre er interesse is in het toepassen van AI-functionaliteiten binnen het klantcontactcentrum (KCC), en of dit binnen de initiële scope valt of als optionele uitbreiding wordt beschouwd?</p> <p>In hoeverre is er interesse in het toepassen van AI binnen het klantcontact (bijv. call transcription, automatisch samenvatten, agent assist, chatbot/voicebot)?</p> <p>Zijn er specifieke use cases of doelstellingen die de opdrachtgever hiermee wil realiseren?</p>	<p>Bij de beantwoording van kwaliteitsvraag 3, onderdeel d kunt u aangeven wat uw visie hierop is en welke mogelijkheden uw oplossing biedt. De aanbestedende dienst wil hierin niet voorschrijvend zijn.</p>
57.	NVT	NVT	<p>In de aanbesteding wordt gesproken over het koppelen en inrichten van bestaande SIP-trunks. Graag ontvangen wij een verduidelijking op de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dient het huidige contract (bijv. GT-Vast) te worden beëindigd en worden alle lijnen en nummers geporteerd naar de dienstverlening van de inschrijver, of blijft de huidige infrastructuur (deels) in stand?</li> <li>• Wordt van de inschrijver verwacht dat deze verantwoordelijk is voor de volledige routing van telefonie (richting KCC, Teams Phone en overige eindpunten)?</li> <li>• In hoeverre wordt verwacht dat de inschrijver eigen infrastructuur (bijv. SBC's) levert, versus gebruik maakt van</li> </ul>	<p>Zie "25032026_BIJLAGE D - Bestek Telecommunicatie als een dienst_BO", paragraaf 3.2.4 (punt 3) over het behoud en koppelen van bestaande SIP-trunks. Aanvulling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De huidige GT-Vast contracten van gemeente Reimerswaal en gemeente Goes / GR de Bevelanden lopen nog. Daarom worden deze contracten niet beëindigd en worden de nummers op deze lijnen niet geporteerd naar de dienstverlening van Inschrijver.</li> <li>• Ja, Inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige routing van telefonie (richting KCC, Teams Phone en overige eindpunten).</li> <li>• Basis uitgangspunt is dat Inschrijver SBC's levert en installeert voor de koppeling van de vier SIP-trunks. Er zal nog overleg plaatsvinden met de Opdrachtnemer over de uiteindelijke situatie rondom (een) SIP-trunk(s). Daarin zal worden besproken of de inzet van één of meerdere locatie-SBC's daadwerkelijk vereist is. Zie tevens antwoord op vraag 10.</li> </ul>

			bestaande of cloud-gebaseerde voorzieningen?	
58.	Bijlage D	1.7	In het programma van eisen en wensen stelt u een beschikbaarheidseis van minimaal 99,9%. Wij zien dit als een enterprise eis en inschrijver vindt deze daarom niet passend bij de omvang van de uitvraag. Dit zorgt in de praktijk namelijk voor serieuze extra kosten. Bent u bereid akkoord te gaan met een beschikbaarheidspercentage dat meer past bij de mid market, zoals bijvoorbeeld 99,5%? We zien graag uw antwoord en motivering	<p>Niet akkoord. De beschikbaarheidseis van minimaal 99,9% voor de aangeboden contactcenter- en telefonisteapplicatie beschouwen wij niet als een zogenaamde "enterprise-eis". Vooral omdat in eis 1.7 het volgende is aangegeven:</p> <p><i>"De volgende zaken vallen buiten de bepaling van de minimale beschikbaarheid:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Door "derden" geleverde componenten waarmee de totaaloplossing voor de Opdrachtgever wordt gefaciliteerd, zoals Microsoft Teams (Phone), internetverbindingen en bestaande SIP-trunk(s);</li> <li>2. Niet-beschikbaarheid als gevolg van gepland onderhoud, indien het onderhoud vooraf met de Opdrachtgever is overeengekomen en conform afspraken is uitgevoerd. Indien het onderhoud niet binnen de afspraken wordt uitgevoerd geldt het deel dat buiten die afspraken valt wel als onbeschikbaarheid".</li> </ol>
59.	Bijlage D	1.9	U geeft aan gedurende de looptijd van het contract jaarlijks 10% van het totaal aantal in gebruik zijnde licenties te willen mogen verminderen. Over een looptijd van 4 jaar betekent dit een afschaling van 35% en over de maximale contractduur zelfs 65%. Inschrijver ziet dit als niet marktconform en is benieuwd waarom u deze verregaande mogelijkheid wenst te hebben. Bij de inschrijving probeert inschrijver namelijk een zo scherp mogelijke aanbieding te	Aanbestedende dienst wil de mogelijkheid voor het verminderen van de licenties handhaven om in te kunnen spelen op mogelijke organisatieontwikkelingen in de toekomst. Deze staan nu niet direct op de planning, maar zijn wellicht in een later stadium wel aan de orde.

			doen die gebaseerd is op het aantal gebruikers dat u deelt.	
60.	Bijlage D	6.8	U wilt de contactcenter omgeving kunnen integreren met (AI-gedreven) taakgerichte chatbots en datagestuurde en voorspellende chatbots (virtuele assistent(en)). In hoeverre is dit iets waar u al voorzieningen voor heeft getroffen (reeds bestaande chatbots/virtuele assistenten), binnen welke termijn verwacht u hier gebruik van te gaan (willen) maken en hoe kijkt u naar het feit dat inschrijver hier zelf ook mogelijkheden voor heeft om dit te leveren (gezien het feit dat dit niet terugkomt in het prijzenblad)?	<p>Het aanbieden van een chatbot maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.</p> <p>De gemeente Goes heeft een chatbot in gebruik (en is op dit moment ook de enige organisatie die hiermee werkt).</p>
61.	Bijlage D	3.3	U geeft aan gebruik te maken van Vodafone en KPN SIP-trunks. Is er fysieke hardware benodigd vanuit KPN en/of Vodafone om deze SIP-trunks te ontsluiten of kunnen deze via internet worden ontsloten?	Voor zover wij kunnen inschatten, is er geen extra fysieke hardware nodig vanuit KPN en/of Vodafone. Wel gaan wij ervan uit dat Microsoft-gecertificeerde SBC's vereist zijn voor het ontsluiten van de SIP-trunks met de gevraagde totaaloplossing. De levering, installatie en het onderhoud van deze SBC's vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Het verkeer zal hierbij via het internet worden gerouteerd.
62.	Bijlage D	7.12	U geeft aan klantcontactdata, rapportages en gespreksopnames voor minimaal 2 jaar te willen kunnen bewaren. In vergelijkbare aanbestedingen wordt vaak een termijn van 1 jaar gehanteerd. Kunt u verklaren waarom u deze data 2 jaar wenst te bewaren of anders deze eis bij te stellen naar 1 jaar? Dit ook in het kader van mogelijke extra kosten voor langere bewaartermijnen	Deze eis kan inderdaad worden bijgesteld naar 1 jaar, omdat in eis 6.9 is opgenomen dat de data naar het datawarehouse van opdrachtgever wordt gesynchroniseerd.

63.	Bijlage D		<p>Inschrijver is Microsoft 365 gecertificeerd voor de integratie van haar contact center oplossing met Microsoft Teams. Dit betekent dat inschrijver geen Microsoft Solution partner is. Inschrijver richt binnen implementatietrajecten wel vaak de Teams Phone omgevingen bij klanten in, maar levert hier normaliter geen support op. We zorgen dan voor een gedegen training en instructie voor de functioneel beheerders van opdrachtgever, zodat het beheer na inrichting en acceptatie kan worden overgedragen aan opdrachtgever. Is een dergelijke constructie akkoord voor opdrachtgever en waarom wel/niet?</p>	<p>Niet akkoord. Ter aanvulling willen we benadrukken dat we geen support op Teams Phone vragen. De aanbestedende dienst vraagt alleen het inrichten van Teams Phone.</p>
64.	Bijlage D		<p>Zoals aangegeven is inschrijver geen Microsoft Solution partner. Is opdrachtgever bereid deze eis te laten vervallen, gezien het feit dat inschrijver wel over gedegen kennis van Teams Phone beschikt? Indien nee overweegt opdrachtgever een duo inschrijving te doen met een Microsoft Solution partner. Dit zou dan betekenen dat support op het Teams Phone gedeelte bij de Microsoft Solution partner komt te liggen en support op alle overige onderdelen bij inschrijver. Is deze constructie akkoord voor opdrachtgever (o.a. in het kader van eis 11.6) en waarom wel/niet?</p>	<p>Nee, aanbestedende dienst laat deze eis niet vervallen.  Ja, de door inschrijver voorgestelde constructie is akkoord.</p>
65.	Bijlage D	11.19	<p>Is opdrachtgever bereid (in het kader van beperking van de kosten) de oplostijd van een minor incident te verruimen naar maximaal 24 kantooruren in plaats van 16?</p>	<p>Dit is akkoord.</p>

66.	Bijlage D	11.20	Kunt u aangeven wat u precies bedoelt met deze eis? Normaliter zijn hier duidelijke kaders voor gedefinieerd in een SLA met definities van de betreffende storingsniveaus	<p>Deze eis is opgenomen om flexibel te blijven en controle te behouden over de impact van een incident. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De impact van een storing kan later groter blijken: bij de eerste melding lijkt een storing mogelijk “minor”, maar naarmate meer informatie beschikbaar komt, kan blijken dat de gevolgen ernstiger zijn.</li> <li>• Bescherming tegen onderschatting door de Opdrachtnemer: de Opdrachtnemer kan (bewust of onbewust) geneigd zijn een incident als “minor” te classificeren, bijvoorbeeld om SLA service credits of escalaties te vermijden.</li> </ul> <p>Ter aanvulling wijzen wij Inschrijver op het antwoord bij vraag 1. Daarin bevestigt de Aanbestedende dienst dat herclassificatie uitsluitend kan plaatsvinden op basis van vooraf vastgestelde, objectieve criteria en in onderlinge afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Daarbij moet de impact op meerdere gebruikers of kritische bedrijfsprocessen aantoonbaar zijn.</p>
67.	Beschrijvend document	2.3	In alle documenten wordt gesproken over telefoniste. In het hoofdstuk Proof of Concept wordt echter ook eenmaal de rol “receptionist” benoemd. Is dit abusievelijk en staat dit gelijk aan telefoniste? Of betekent dit daadwerkelijk iets anders?	Dit is inderdaad abusievelijk. Receptionist mag gelezen worden als telefoniste.
68.	Prijzenblad		In het prijzenblad staan bij ieder item paragrafen benoemd uit het programma van eisen en wensen. Deze lijken niet correct te zijn. Kunt u dit	De titel in cel E1 van het Prijzenblad is per ongeluk onjuist vermeld. Hier had moeten staan: “25032026_BIJLAGE D – Bestek: Telecommunicatie als een dienst_BO”. De

			aanpassen en/of aangeven hoe dit geïnterpreteerd dient te worden?	paragrafen die in het Prijzenblad worden genoemd, verwijzen naar de paragrafen in dit document.
69.	Bijlage D		In de verschillende documenten komt terug dat de verschillende gemeenten beschikken over één centrale Microsoft Entra-ID tenant. Verder wordt er gesproken over de verschillende SIP trunks. Inschrijver heeft de uitvraag geïnterpreteerd als het feit dat de verschillende gemeenten op zoek zijn naar één centrale telefonieoplossing (binnen één omgeving) die gescheiden worden qua rechtenstructuur. In de uitvraag komt rechtenstructuur echter niet expliciet terug. Klopt de interpretatie van inschrijver en kunt u de verwachte rechtenstructuur nader toelichten?	Doelt u met de rechtenstructuur op het afzonderlijk kunnen beheren van één centrale telefonieoplossing? In dat geval verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 51.
70.	Beschrijvend document	5.3	Voor subgunningcriterium kwaliteitsvragen:2 Architectuur, implementatie en adoptie mag de uitwerking uit maximaal 10 A4 bestaan. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina, inclusief Bijlagen. Inschrijver acht dit aantal pagina's te weinig om tot een duidelijk en overzichtelijk leesbare beantwoording van de specifiek door u gestelde vragen en punten te komen. Kunt u voor de uitwerkingen het pagina-aantal verhogen naar maximaal 30 A4 bestaan, lettertype Arial 10. Dit is exclusief voorblad, inhoudspagina en inclusief Bijlagen.	Zie het antwoord op vraag 16.
71.	Beschrijvend document	5.3	Voor subgunningcriterium kwaliteitsvragen 3 Innovatie en toekomstbestendigheid mag de uitwerking uit maximaal 10 A4 bestaan. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina, inclusief	Zie het antwoord op vraag 16.

			Bijlagen. Inschrijver acht dit aantal pagina's te weinig om tot een duidelijk en overzichtelijk leesbare beantwoording van de specifiek door u gestelde vragen en punten te komen. Kunt u voor de uitwerkingen het pagina-aantal verhogen naar maximaal 20 A4 bestaan, lettertype Arial 10. Dit is exclusief voorblad, inhoudspagina en inclusief Bijlagen.	
72.	Bijlage D	10.1	Wordt er van de inschrijver verwacht dat zij ook de vaste toestellen gaat plaatsen of gaat de Aanbestedende Dienst dat zelf doen?	De aanbestedende dienst verwacht niet van de opdrachtnemer dat deze de toestellen plaatst, maar wel dat hij een duidelijke instructie verstrekt wanneer er nog configuratiehandelingen moeten worden verricht bij het in gebruik nemen van de toestellen.
73.	Bijlage D	8.7	De oplossing die de inschrijver biedt ligt in het domein van de Aanbestedende Dienst (zowel Teams Calling als KCC) hierdoor is het niet nodig om een koppeling te hebben van het SIEM van de inschrijver. Gaat de Aanbestede Dienst hiermee akkoord?	In 8.7 is een typfout terecht gekomen. De juiste formulering moet zijn: "Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor het koppelen aan het SIEM van Opdrachtgever."
74.	Bijlage D	4.1	Kan de Aanbestedende Dienst aangeven welke social mediakanalen minimaal moeten worden ondersteunt?	Er zijn geen minimale eisen t.a.v. de kanalen die ondersteund moeten worden.
75.	Bijlage D	6.2	In eis 6.2 wordt een overzicht gegeven van de gevraagde communicatiekanalen, in eis 4.1 wordt ook e-mail gevraagd. Is e-mail integratie nodig of is dat een kanaal wat op een latere fase zal worden geïmplementeerd?	E-mail zal inderdaad op een later moment worden geïmplementeerd. Deze eis beschrijft alleen dat het mogelijk moet zijn, niet dat het onmiddellijk uitgevoerd moet worden.
76.	Bijlage D	2.1	Kunt u bevestigen dat binnen de scope van deze aanbesteding uitsluitend de functionaliteit "kantoortelefonie" (zoals gedefinieerd: bellen	Het betreft uitsluitend het inrichten van Teams Phone (kantoortelefonie). De overige Teams-functionaliteiten, zoals audio- en videocommunicatie, (video)vergaderen,

			naar externe vaste/mobiele nummers via de Teams client en ontvangen van oproepen via een extern vast nummer in de Teams client) wordt bedoeld? Klopt het dat overige Teams-functionaliteiten, zoals audio- en videocommunicatie, (video)vergaderen, chat, presence en samenwerken, buiten de scope vallen en door de Bevelandse organisaties zelf worden ingericht en beheerd?	chat, presence en samenwerken worden door de Bevelandse organisaties zelf ingericht en beheerd.
77.	Bijlage D	4.5	In eis 4.5 wordt genoemd dat de contactcenteromgeving geïntegreerd kan worden met e-mail en dat e-mailberichten op basis van tijdstip en wachtrijcondities naar agenten worden verstuurd ter afhandeling in één contactcenter client applicatie. Kunt u verduidelijken wat u exact onder “integratie met e-mail” verstaat? Verwacht u dat e-mails volledig in de contactcenter client worden opgevraagd, gelezen en beantwoord of volstaat het dat e-mails in de bestaande e-mailomgeving (bijv. Exchange Online) worden afgehandeld?	Wij verwachten dat e-mails volledig in de contactcenter client worden aangeboden, gelezen en beantwoord.
78.	Bijlage D	4.6	Het is mogelijk om een koppeling te maken met Facebook. Het koppelen met X is niet mogelijk. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord.	De bij eis 4.6 genoemde social media zijn als voorbeelden bedoeld, niet als voorschrijvend of limitatief.
79.	Bijlage D	4.27	In eis 4.27 staat: “Tijdens de nawerktijd kan een agent de lopende nawerktijd eenvoudig verlengen.” De oplossing van de inschrijver ondersteunt het verlengen van de nawerktijd niet op deze wijze. In plaats daarvan kan:	Het ruim instellen van de nawerktijd is niet wenselijk, omdat agents die mogelijk (bewust of onbewust) vergeten te beëindigen. De workaround om zich op ‘niet beschikbaar’ te zetten, lijkt ons niet gebruiksvriendelijk en geeft een vertekend beeld in rapportages.

			<p>De nawerktijd per agent ruim worden ingesteld; de agent de nawerktijd altijd eerder beëindigen; de agent, als meer tijd nodig is, zijn/haar status op 'niet beschikbaar' zetten, zodat er geen nieuwe gesprekken binnenkomen en administratieve afhandeling kan plaatsvinden; optioneel een specifieke status (bijvoorbeeld "nawerktijd") worden ingericht voor rapportage/overzicht.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze functioneel gelijkwaardig wordt geacht aan het verlengen van de nawerktijd zoals genoemd in eis 4.27, en dat de inschrijver hiermee aan de eis kan voldoen?</p>	<p>Het inrichten van de specifieke status "nawerktijd" hiervoor kan door de aanbestedende dienst als functioneel gelijkwaardig worden gezien waarmee de inschrijver aan de eis kan voldoen.</p>
80.	Bijlage D	1.7 / 11.23	<p>Inschrijver constateert dat in Eis 11.23 er 4 kaders worden geschetst wat als uitzonderingen dienen van de gemeten beschikbaarheid. Inschrijver verzoekt AD om deze 4 kaders ook over te nemen in eis 1.7.</p> <p>Indien AD dit niet wil overnemen, graag een uitleg geven waarom dit niet gedaan wordt.</p>	<p>Akkoord. De vier geschetste kaders in eis 11.23 zijn ook van toepassing op eis 1.7 en worden daarin overgenomen.</p>
81.	Bijlage D	11.12	<p>Klant specifieke wijzigingen worden altijd in overleg met Opdrachtgever gepland. Regulier onderhoud wordt gemeld via het klantenportaal van Opdrachtnemer en wordt in de regel uitgevoerd tussen 00:00 en 06:00 uur zonder vooraf overleg met Opdrachtgever en zonder een akkoord van Opdrachtgever te vragen. Het is ook niet redelijk (proportioneel) dit van aanbieders te</p>	<p>Akkoord.</p>

			verwachten. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord en zo nee waarom niet?	
82.	Bijlage D	11.17 / 11.18 / 11.19	<p>Gegadigde hanteert liever meer classificaties dan alleen Major en Minor. In de praktijk betekent dit namelijk vaak dat er veel tickets met minimale impact niet goed geclassificeerd (kunnen) worden. Daarom houdt Gegadigde graag de onderstaande classificaties aan.</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 (&lt; 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>	Niet akkoord.

83.	Bijlage D	11.17 / 11.18 / 11.19	<p>Inschrijver 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% ≤ 5 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>	Niet akkoord. Aanbestedende dienst houdt vast aan de eigen SLA-parameters.
84.	Bijlage D	11.20	De eerstelijns supportdesk van Opdrachtnemer zal de initiële vastlegging doen van een incidentclassificatie. Indien Opdrachtgever naderhand een wijziging op de initiële classificatie wil doen, kan hierover contact worden opgenomen met de servicemanager van de Opdrachtnemer. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
85.	Bijlage D	3.1 en 3.2	Opdrachtnemer biedt volledige Cloud oplossing waar de SIP trunk onderdeel van is. Is opdrachtgever bereid de SIP Trunk onderdeel te maken van de uitvraag. Daarmee worden de	Niet akkoord, zie onder meer de antwoorden op vraag 19 en 57.

			<p>huidige nummerreeksen geporteerd naar de nieuwe oplossing. Dit geeft ook het voordeel dat geen lokale SIP trunk koppeling nodig is en daarmee niet afhankelijk is van de huidige SIP trunks op de locaties van opdrachtgever. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet kan opdrachtgever dit toelichten?</p>	
86.	Bijlage D	3.3	<p>Opdrachtnemer biedt totale Cloud Telefonie oplossing gebaseerd op Microsoft Teams inclusief SBC functionaliteit vanuit de Cloud. Voor ontsluiten van SIP Trunk op Microsoft Teams is SBC functionaliteit noodzakelijk. Waarom wordt de SBC functionaliteit optioneel uitgevraagd? SBC functionaliteit dient na inziens van opdrachtnemer onderdeel te zijn van uitvraag. Kan opdrachtgever de eis hierop aanpassen?</p>	<p>De SBC-functionaliteit is bewust optioneel uitgevraagd. Op dit moment is namelijk nog niet definitief vastgesteld hoe de uiteindelijke oplossing eruit zal zien en hoe deze technisch wordt ingericht. Daardoor is ook nog niet duidelijk of, waar en welke SBC's binnen de toekomstige architectuur precies nodig zijn. Zie tevens het antwoord op vraag 10.</p>
87.	Bijlage D	1.5	<p>Opdrachtgever beschrijft nummer portering van bestaande nummerreeksen. Klopt dat de bestaande nummers geporteerd mogen worden naar de nieuwe aangeboden Telefonieoplossing van opdrachtnemer ?</p>	<p>De huidige nummers worden niet geporteerd naar de door de Opdrachtnemer aangeboden oplossing. Zie ook eis 1.5, waarin wordt verwezen naar het uitgangspunt om de bestaande SIP-trunks en telefoonnummers van de Bevelandse organisatie te koppelen aan de dienst "Telecommunicatie als een dienst".</p> <p>Met de Opdrachtnemer zal overleg plaatsvinden over de uiteindelijke SIP-trunk oplossing (zie "25032026_BIJLAGE D - Bestek: Telecommunicatie als een dienst_BO", paragraaf 3.2.4). Indien uit dit overleg blijkt dat de Opdrachtnemer een SIP-trunk zal leveren, dienen de nummers te worden geporteerd en is eis 1.5 van toepassing.</p>

88.	Bijlage D	10.4	Opdrachtnemer gaat akkoord met werkzaamheden beschreven in 10.4 met de opmerking dat inventarisatie van huidige gegevens / nummers van opdrachtgever altijd met inspanning van opdrachtgever noodzakelijk is. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord ?	Akkoord, mits bedoeld wordt dat <i>voor</i> inventarisatie van de gegevens de inspanning van opdrachtgever noodzakelijk is.
89.	Bijlage D	10.6	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de te leveren diensten en koppeling met systemen van opdrachtgever. Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk zijn voor de systemen van opdrachtgever zelf, buiten de zaken die worden uitgevraagd. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord ?	Akkoord. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de systemen van opdrachtgever zelf (buiten wat wordt uitgevraagd), maar van opdrachtnemer wordt wel verwacht, daar waar het het functioneren van de aangeboden oplossingen betreft, een actieve en leidende rol aan te nemen in het ondersteunen en adviseren van opdrachtgever.
90.	Bijlage D	3.1 en 3.2	Kan opdrachtgever aangeven of en wanneer de huidige SIP truncken contractvrij zijn ?	De SIP truncken van Goes en Reimerswaal zijn vanaf 20 september 2027 contractvrij. De overige zijn al contractvrij.
91.	Beschrijvend document	Par. 4.2.1 en 3.4	<p>In paragraaf 4.2.1 wordt als geschiktheidseis gesteld dat inschrijver dient te beschikken over een Microsoft Solution Partner status inclusief specialisatie. Deze eis lijkt beperkend geformuleerd, aangezien de gevraagde competentie ook op andere wijze aantoonbaar kan worden gemaakt.</p> <p>Daarnaast wordt in paragraaf 3.4 van het beschrijvend document aangegeven dat, indien wordt verwezen naar een bepaald fabricaat, merk of type, daarachter "of gelijkwaardig" dient te worden gelezen. Een Microsoft Solution Partner</p>	<p>Niet akkoord.</p> <p>In paragraaf 3.4 wordt verwezen naar producten en diensten (oplossingen), dit staat los van de certificering van de inschrijver.</p> <p>De Microsoft Solution Partner status blijft als eis gehandhaafd.</p>

			<p>status betreft een vendor-specifieke kwalificatie en lijkt daarmee onder deze bepaling te vallen.</p> <p>Gezien bovenstaande verzoeken wij u te bevestigen dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De eis word aangepast naar: "Microsoft Solution Partner status of aantoonbaar gelijkwaardig"; en</li> <li>2. Een gelijkwaardig niveau van kennis en ervaring (bijvoorbeeld via aantoonbare Teams Phone implementaties, Microsoft gecertificeerde engineers en referentieprojecten) eveneens wordt geaccepteerd en te bevestigen dat de in bijlage F gevraagde referenties als gelijkwaardig bewijs kunnen dienen voor de vereiste kennis en ervaring ;</li> </ol> <p>Dit ter voorkoming van onnodige beperking van de mededinging en in lijn met het proportionaliteitsbeginsel</p>	
92.	Bijlage D	4.30	<p>In eis 4.30 staat dat een agent een telefoongesprek ad-hoc moet kunnen opnemen vanuit de contactcenter client applicatie (via een recording button), bijvoorbeeld voor registratie van ongewenst gedrag.</p> <p>De oplossing van de inschrijver werkt anders. Bij onze oplossing worden gesprekken vooraf geconfigureerd om opgenomen te worden, bijvoorbeeld per queue, dienst of team. Tijdens het gesprek kan de medewerker de opname pauzeren of stoppen. Wanneer vooraf niet is</p>	<p>Akkoord om deze werkwijze als functioneel gelijkwaardig te beschouwen, maar aanbestedende dienst benadrukt dat de werkwijze van handmatig opnemen van gesprekken de voorkeur geniet.</p>

			<p>ingesteld dat een gesprek wordt opgenomen, kan een medewerker de opname echter niet tussentijds starten. In de praktijk zien wij bovendien dat registratie van ongewenst gedrag juist plaatsvindt door het volledige gesprek op te nemen, zodat achteraf precies is terug te luisteren waar het gesprek een wending krijgt.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze, met vooraf ingestelde opname in plaats van een ad-hoc recording button per gesprek, als functioneel gelijkwaardig wordt beschouwd en dat de inschrijver hiermee aan eis 4.30 kan voldoen?</p>	
93.	Bijlage D	4.11	<p>In eis 4.11 vraagt de Aanbestedende dienst om de mogelijkheid om oproepen met voorrang te behandelen, onder andere door bellers op basis van hun telefoonnummer (CLI) met een hogere prioriteit binnen één en dezelfde wachtrij te plaatsen, aan elke wachtrij een prioriteit toe te kennen en aan keuzemenu's zelf een prioriteit te geven. De door de inschrijver voorgestelde oplossing ondersteunt prioriteitsbehandeling door te werken met gescheiden wachtrijen en skill-based routing. Zo kunnen VIP-bellers of bepaalde keuzemenu-opties naar een aparte wachtrij worden gestuurd die een hogere prioriteit heeft dan de reguliere wachtrij. Binnen één wachtrij kan de inschrijver echter niet op basis van CLI of menu-optie een extra prioriteitsniveau toevoegen.</p>	<p>Het is voor de aanbestedende dienst van belang dat een beller op basis van CLI met voorrang binnen kan komen bij het KCC. Ook moeten bepaalde menu-opties tot een voorrangsbehandeling kunnen leiden. Hoe inschrijver dit technisch inricht staat vrij, als het beschreven doel maar bereikt kan worden.</p>

			<p>Kan de Aanbestedende dienst aangeven of een inrichting waarbij de inschrijver met verschillende wachtrijen (bijvoorbeeld een algemene wachtrij en een VIP-wachtrij), routing via het keuzemenu naar de juiste wachtrij en prioriteit op wachtrijniveau werkt, functioneel als gelijkwaardig wordt geaccepteerd aan de in eis 4.11 beschreven mogelijkheden?</p>	
94.	Bijlage D	4.18	<p>In eis 4.18, punt 2, wordt gevraagd om de terugbeloptie voor sluitingstijd uit te schakelen op basis van een configureerbare tijdsinstelling. De inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om dit onderdeel van de eis te laten vervallen.</p> <p>Functioneel verandert er voor de agent niets wanneer een beller vlak voor sluitingstijd de terugbeloptie gebruikt: de beller behoudt zijn/haar positie in de wachtrij en voor de agent gedraagt dit zich hetzelfde als een beller die in de wacht blijft staan. Bovendien zal bij een korte wachttijd de terugbeloptie in de praktijk vaak niet worden gekozen door de beller.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat punt 2 (het vooraf uitschakelen van de terugbeloptie) mag vervallen?</p>	<p>De eis mag niet vervallen.</p> <p>Volgens aanbestedende dienst verandert er wel degelijk iets voor de agent. Deze wil namelijk aan het eind van de werkdag zoveel mogelijk bellers nog te woord kunnen staan die in de wachtrij staan. De aanname dat de wachttijd (wachtrij) korter is aan het eind van de dag, is niet terecht.</p>
95.	Bijlage D	email	<p>In verschillende eisen wordt beschreven dat het KCC e-mail moet kunnen afhandelen. In het prijzenblad zien wij echter geen aparte post of</p>	<p>Nee, het afhandelen van e-mail moet binnen de scope van de aanbesteding blijven. Het moet binnen het KCC-platform afgehandeld kunnen worden. Zie eis 4.1 en 4.5</p>

			<p>functiegroep terug voor deze e-mailfunctionaliteit.</p> <p>De aangeboden oplossing van de inschrijver voorziet niet in het afhandelen van e-mail binnen het KCC-platform; hiervoor adviseert de inschrijver het gebruik van bestaande middelen zoals Outlook.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat het afhandelen van e-mail buiten de scope van deze aanbesteding kan blijven?</p>	
96.	Bijlage D	4.20	<p>In eis 4.20, punt 2, wordt gevraagd dat per agent het maximaal aantal gelijktijdig aan te bieden tekstberichten kan worden ingesteld en beheerd door de supervisor.</p> <p>In de oplossing van de inschrijver komen tekstberichten (bijvoorbeeld chat en WhatsApp) binnen in een wachtrij. Binnen die wachtrij bepaalt de agent zelf hoeveel tekstberichten hij/zij gelijktijdig behandelt; er is geen aparte limiet per agent in te stellen.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst aangeven of deze werkwijze acceptabel is en punt 2 van eis 4.20 kan worden losgelaten, zodat de inschrijver toch aan de functionele behoefte kan voldoen?</p>	Nee, deze werkwijze is niet acceptabel.
97.	Bijlage D	4.29	<p>In eis 4.29 vraagt de Aanbestedende dienst dat reason codes voor niet-beschikbaarheid kunnen worden vastgelegd, realtime inzichtelijk zijn en</p>	Niet akkoord. Uit de toelichting van Inschrijver begrijpen wij dat aan deze eis kan worden voldaan, zij het met een aanvullende module.

			<p>historisch gerapporteerd kunnen worden. De door de inschrijver aangeboden oplossing registreert en logt alle beschikbaarheids- en afwezigheidsinformatie van agenten (zoals aangemeld/afgemeld, beschikbaar, in gesprek, wrap-up/after call work en vormen van niet-beschikbaar) volledig. Deze informatie is in de contactcenteromgeving realtime inzichtelijk voor het KCC. De geregistreerde gegevens worden opgeslagen en zijn via de aanvullende module Tendfor Reporting Integration op detailniveau uit te lezen en te rapporteren, terwijl in de standaard Tendfor Statistics nu een meer geaggregeerde weergave van afwezigheid wordt getoond.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat eis 4.29 als ingevuld wordt beschouwd wanneer alle reason-code- en beschikbaarheidsdata realtime zichtbaar zijn, volledig worden geregistreerd en via Reporting Integration of een BI-omgeving van de Aanbestedende dienst op detailniveau beschikbaar zijn, ook als de standaard ingebouwde rapportages deze reason codes niet afzonderlijk in een eigen scherm visualiseren?</p>	
98.	Bijlage D	4.34	<p>In eis 4.34 beschrijft de Aanbestedende dienst dat de agent via de contactcenter client applicatie beschikt over een 360 graden klantbeeld, met een volledig overzicht van klantgegevens en (gespreks)data uit eerdere contacten via alle communicatiekanalen, en dat vanuit dit 360</p>	<p>De inschrijver geeft terecht aan dat een volledig klantbeeld alleen mogelijk is als er een koppeling wordt gemaakt met onderliggende systemen waar klantgegevens staan, zoals CRM- en zaaksystemen.</p>

			<p>graden klantbeeld oproepen kanaaloverstijgend op datum en tijd kunnen worden opgezocht.</p> <p>De door de inschrijver aangeboden oplossing registreert en rapporteert interactiegegevens (zoals calls en chats) binnen de contactcenteromgeving. Het realiseren van een echt 360 graden klantbeeld, waarin alle klantgegevens en alle contacthistorie over alle kanalen worden samengebracht, is in de praktijk alleen mogelijk door integratie met één of meerdere bronsystemen, zoals het CRM-systeem, zaakstelsel en/of andere registratiesystemen van de Aanbestedende dienst. Zonder deze koppelingen worden klantgegevens en dossierinformatie immers niet centraal opgeslagen in de contactcenteroplossing en kan geen volledig klantbeeld worden opgebouwd.</p> <p>Kan de Aanbestedende dienst aangeven of eis 4.34 wordt aangepast of vervalt?</p>	<p>Wanneer deze integratie ontbreekt, wordt vereist dat de contactcenteroplossing een centraal klantbeeld verschaft op basis van interacties (beperkt 360°). Dit betekent dat de medewerker binnen de contactcenterapplicatie toegang heeft tot een overzicht van alle interacties die via het omnichannel platform zijn verlopen, waaronder telefonie, WhatsApp en eventuele andere kanalen, inclusief relevante gespreksgegevens. Deze interacties kunnen kanaaloverstijgend worden geraadpleegd op basis van datum, tijd en bellergegevens.</p> <p>Het is in de toekomst niet ondenkbaar dat middels de geëiste API-standaarden er een integratie gerealiseerd zal worden met een klantcontactstelsel.</p>
99.	Bijlage D - Bestek	4.3.2	<p>Opdrachtgever geeft aan dat de aankoop van smartphones, tablets en laptops buiten de scope van de aanbesteding vallen. De aankoop van 'enkele' (47) vaste telefoontoestellen valt wel binnen de scope.</p> <p>Inschrijver is geen leverancier van hardware en vraagt of het mogelijk is deze buiten de aanbesteding te laten waardoor de aankoop hiervan</p>	<p>Niet akkoord, de levering van vaste toestellen door Opdrachtnemer blijft binnen scope.</p>

			rechtstreeks door Opdrachtgever bij een derde gedaan wordt.  Is Opdrachtgever hiermee akkoord ?	
100.	Bijlage D - Bestek	4.3.2	Indien Opdrachtgever niet akkoord is met het zelf aankopen van de 47 vaste telefoontoestellen, is Opdrachtgever dan bereid te accepteren dat op de levering van deze vaste telefoontoestellen uitsluitend de leveringsvoorwaarden (inclusief voorwaarden mbt garantie en aansprakelijkheid) van de producent van deze telefoontoestellen van toepassing zijn en Leverancier op geen enkele wijze aansprakelijk is voor niet nakoming van haar verplichtingen met betrekking tot de dienstverlening welke betrekking heeft op gebreken mbt de vaste telefoontoestellen ?	Niet akkoord.
101.	Bijlage D PVE (annex 1)	4.34	Het 360-graden klantbeeld, inclusief klantgegevens, interacties en afhandeling van klantverzoeken, wordt veelal gerealiseerd binnen een CRM-systeem.  Beschikt de aanvrager reeds over een CRM-systeem waarmee de contactcenteroplossing dient te integreren?  Indien ja: graag aangeven welk CRM-systeem en welk integratieniveau wordt verwacht.  Indien nee: dient het CRM-systeem (of CRM-functionaliteit) onderdeel te zijn van de scope van deze RFP?	De aanbestedende dienst beschikt niet over een CRM-systeem. Meer informatie over het onderdeel 360-graden klantbeeld vindt u in het antwoord op vraag 98.  In deze aanbesteding wordt geen CRM-systeem uitgevraagd.

102.	Bijlage D PVE (annex 1)	4.35	Welke andere applicaties wil de aanvrager integreren? Zijn deze integraties met andere applicaties wel/niet onderdeel van de scope van de opdracht?	Integraties met andere applicaties vallen buiten de scope van de opdracht. Om toekomstige wensen op dit vlak mogelijk te maken, wordt deze eis echter wel gesteld.
103.	Bijlage D Bestek	3.2.4, item 2	Wat is de status van het onderzoek naar de mogelijkheid telefonie voor afdelingen met intensief klantcontact buiten de VDI-omgeving te plaatsen?	Zie antwoord vraag 9.
104.	Bijlage D Bestek	3.1 / Bijlage 2	Hoeveel KCC entiteiten en skills zijn er binnen gemeente Bevelanden?	Wij gaan ervan uit dat uw vraag betrekking heeft op de Bevelandse organisaties. Een antwoord op uw vraag vindt u terug in paragraaf 3.2.1, punt 2 en bijlage 2 van het document "25032026_BIJLAGE D - Bestek: Telecommunicatie als een dienst_BO".
105.	Bijlage D PVE (annex 1)	3.1 / 3.2	Welk merk gateway/SBC (incl. type en firmware level) is in gebruik per SIP trunk?	Dit is niet bekend. Aan Inschrijver wordt gevraagd om SBC's (optioneel) aan te bieden, te installeren en te onderhouden.
106.	Bijlage D PVE (annex 1)	3.3	Biedt aanvrager de mogelijkheid op Azure cloud gebaseerde SBC's te hosten in een Azure subscription?	Aanbestedende dienst sluit deze mogelijkheid niet uit. Echter, alle Inschrijvers dienen bij Inschrijving in het Prijzenblad uit te gaan van fysieke SBC's.
107.	Bijlage D PVE (annex 1)	3.3	Biedt aanvrager de mogelijkheid om fysieke SBC's te hosten in eigen data center(s)?	Aanbestedende dienst sluit deze mogelijkheid niet uit. Echter, alle Inschrijvers dienen bij Inschrijving in het Prijzenblad uit te gaan van fysieke SBC's in de datacenters van de Bevelandse Organisaties.
108.	Bijlage D PVE (annex 1)	3.3	Biedt aanvrager de mogelijkheid om virtuele SBC's te hosten in eigen data center(s)?	Aanbestedende dienst sluit deze mogelijkheid niet uit. Echter, alle Inschrijvers dienen bij Inschrijving in het Prijzenblad uit te gaan van fysieke SBC's.
109.	Bijlage D PVE (annex 1)	2.7	Welk type fax apparatuur heeft aanvrager in gebruik (bijv. fysiek apparaat, multi-functional printer, fax server)? SVP aantal per type toevoegen.	De vraag is niet relevant. Er hoeven namelijk geen faxen gekoppeld te worden.

110.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 19	Welke versie VMWare Horizon heeft aanvrager in gebruik?	We draaien altijd minimaal de op een na laatste versie. Op dit moment 2512.1.
111.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 18	Worden alle thin clients gebruikt voor Teams calling en meetings?	Ja.
112.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 18	Is de werkplek- en kantooromgeving geconfigureerd om Media Optimization for Microsoft Teams te gebruiken?  Indien nee: Is de werkplek- en kantooromgeving is staat en geschikt om Media Optimization for Microsoft Teams te gebruiken?	Ja, op VDI is deze optimalisatie geïnstalleerd.
113.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 33	Zijn alle thin clients Internet connected?  Indien ja: Hoe worden de thin clients ontsloten richting Internet?	Ja. Via de VDI gaat alles vanuit het centrale IP-adres uit het data center. Indien nodig kunnen alle thin clients naar internet via de lokale breakout, incl. eigen firewalls en ISP apparatuur en IP-adres.
114.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 33	Wordt voor Internet ontsluiting gebruik gemaakt van een centrale proxy inrichting?	Er is geen Proxy aanwezig.
115.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 33	Wordt voor Internet ontsluiting gebruik gemaakt van verkeersinspectie?	Ja.
116.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 33	Wat is de huidige (gemiddeld en maximum) utilization van de SIP trunks?	De gemiddelde en maximale bezetting van de SIP-trunks is onbekend.
117.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 33	Wat is de huidige (gemiddelde en maximum) utilization van (alle) WAN connecties (clients <> data center)	Aanbestedende dienst beschikt niet over deze informatie.

118.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 33	Zijn local break-outs in gebruik op user locaties?	Doelt u hierbij op internetverbindingen? Zie bijlage “25032026_BIJLAGE D - Bestek Annex 2 ICT-Infrastructuur_Telecommunicatie als een dienst_BO” voor de aangegeven internetverbinding 1 en 2.
119.	Bijlage D – Bestek (annex 2)	Rij 33	Wat is de huidige (gemiddelde en maximum) utilization van (alle) Internet connecties?	Aanbestedende dienst beschikt niet over deze informatie.
120.	Bijlage J - Holdingverklaring		<p>In het Beschrijvend Document (par. 4.8) wordt vermeld dat wanneer Inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij, zij een Holdingverklaring dient te overleggen (Bijlage J). De Holdingverklaring geeft aan dat deze vereist is wanneer er door een onderneming een beroep gedaan wordt op de financiële draagkracht van het Concern / de Holdingmaatschappij.</p> <p>Dit is bij Inschrijver niet het geval. Inschrijver is een zelfstandige onderneming en is volledig zelfstanding in staat om de levering van de gevraagde diensten te kunnen leveren en is ook financieel gezond. Leverancier hoeft dan ook geen beroep te doen op de financiële draagkracht van het concern / de holding maatschappij. De omvang van de door Opdrachtgever gevraagde diensten is daarnaast ook van een omvang dat Leverancier van mening is dat hiervoor geen garantie gegeven hoeft te worden. Voor zover het gaat over nakoming merkt inschrijver op: de holdingmaatschappij is bestuurder en houdt aandelen in de vennootschap van Inschrijver en</p>	Zie antwoord op vraag 31.

			<p>als zodanig niet instaat om de uitvoering van een overeenkomst op zich te nemen.</p> <p>Mag Inschrijver op grond van de inhoud en eis van de Holdingverklaring dan ook aannemen dat deze Holdingverklaring niet nodig is wanneer Inschrijver geen beroep op financiële draagkracht van het Concern / Holdingmaatschappij hoeft te doen?</p> <p>Indien Opdrachtgever ontkennend antwoord: wat zijn dan de minimum eisen met betrekking tot de financiële capaciteit van de Inschrijver op grond waarvan de Holdingverklaring vereist is wanneer inschrijver daaraan niet kan voldoen?</p>	
121.	Bijlage K - Conceptovereenkomst	Art 7.4	Kan opdrachtgever een overzicht aanleveren van de fysieke en logische infrastructuur? Op welke wijze stelt Opdrachtgever de Leverancier en gedurende de overeenkomst in staat om actueel inzicht te verkrijgen in het voor de ICT-prestatie relevante ICT-infrastructuur en applicatielandschap, inclusief wijzigingen hierop?	Zie bijlage "25032026_BIJLAGE D - Bestek Annex 2_ICT-Infrastructuur_Telecommunicatie als een dienst_BO". Gedetailleerde ICT-informatie wordt met de opdrachtnemer gedeeld ten tijde van het project.
122.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art 3.6	In geval Inschrijver Derdenprogrammatuur moet doorleveren aan Opdrachtgever kunnen hier uitsluitend de licentie- en eindgebruikersvoorwaarden van de leverancier van de Derdenprogrammatuur op van toepassing zijn welke door Opdrachtgever volledig geaccepteerd moeten worden. Inschrijver kan op geen enkele wijze garanties geven dan wel aansprakelijkheden aanvaarden ten aanzien van	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord en de scope van de aanbesteding wordt niet gewijzigd.

			<p>de Derdenprogrammatuur laat staan dat zij garanties en aansprakelijkheden kan aanvaarden welke verder gaan dan de aard en omvang van het Bestek hieromtrent.</p> <p>Is Opdrachtgever bereid art. 3.6 te laten vervallen ?</p> <p>Indien Opdrachtgever hiertoe niet bereid is, is Opdrachtgever dan bereid de betreffende Derdenprogrammatuur rechtsstreeks te kopen van de leverancier van de betreffende Derdenprogrammatuur en deze uit te sluiten van de ICT Prestatie van Inschrijver?</p>	
123.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art. 4.1 + 4.2 + 4.3	<p>Bij een project met deze omvang en mate van complexiteit is de dienstverlening een resultaat van de samenwerking tussen twee partijen. Het niet nakomen van overeengekomen termijnen kan plaatsvinden door factoren die liggen buiten de invloedssfeer van Leverancier. Inschrijver stelt voor dat Leverancier pas in verzuim raakt nadat zij deugdelijk in gebreke is gesteld met een redelijke termijn om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.</p> <p>Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
124.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art 10.14 i)	<p>Inschrijver is van mening dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor de wet- en regelgeving die van toepassing is op Opdrachtgever, inclusief het bepalen of de uitgevraagde prestatie aan die wet- en regelgeving voldoet. Inschrijver is geen</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

			<p>juridisch dienstverlener en kan zodoende geen juridisch advies hieromtrent geven dan wel hierover garanties geven. Inschrijver voldoet uiteraard aan de wet- en regelgeving zoals die op de Leverancier, als IT dienstverlener, van toepassing zijn.</p> <p>Voorstel nieuw artikel 10.14 i):  <i>“dat de ICT Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante wet- en regelgeving zoals geïnstrueerd door Opdrachtgever, tenzij Leverancier aantoont dat de concrete (wijziging in) wet- of regelgeving voor hem niet voorzienbaar was, of aantoont dat de inwerkingtredingstermijn voor de (wijziging van) wet- of regelgeving, gelet op de aard en omvang van de vereiste aanpassingen, redelijkerwijs te kort was om deze tijdig door te voeren. Opdrachtgever is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de toetsing of de Diensten van Leverancier en resultaten die hieruit voortvloeien i) voldoen aan wet- en regelgeving die van toepassing is op Opdrachtgever en ii) voldoen aan de toepasselijke interne richtlijnen van Opdrachtgever;”</i></p>	
125.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art 11.2	<p>Pas na acceptatie is 30 % van de eenmalige vergoedingen opeisbaar. Inschrijver is van mening dat dit een hoog percentage is.</p>	<p>Artikel 12 van 25032026_BIJLAGE K - Overeenkomst Telecommunicatie als een dienst_BO prevaleert boven artikel 11.2 van de GIBIT 2025. Zie ter aanvulling het antwoord op vraag 15.</p>

			Is Opdrachtgever bereid dit percentage te verlagen tot maximaal 10 %?	
126.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art 12.1 iv	<p>Inschrijver is van oordeel dat Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor de wet- en regelgeving die van toepassing is op Opdrachtgever, inclusief het bepalen of de uitgevraagde prestatie aan die wet- en regelgeving voldoet. Inschrijver is geen juridisch dienstverlener en kan zodoende geen juridisch advies hieromtrent geven dan wel hierover garanties geven. Leverancier voldoet uiteraard aan de wet- en regelgeving zoals die op de Leverancier, als IT dienstverlener, van toepassing zijn.</p> <p>Voorstel nieuw artikel iv):  <i>“de ICT Prestatie voldoet en bij Onderhoud zal blijven voldoen aan de voor het Overeengekomen gebruik relevante wet- en regelgeving zoals geïnstrueerd door Opdrachtgever. Opdrachtgever is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de toetsing of de Diensten van Leverancier en resultaten die hieruit voortvloeien i) voldoen aan wet- en regelgeving die van toepassing is op Opdrachtgever en ii) voldoen aan de toepasselijke interne richtlijnen van Opdrachtgever;”</i></p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
127.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art 17.4	<p>Inschrijver kan niet akkoord gaan met het accepteren van indirecte schade en/of gevolgschade. Bij dit type schade is er geen of onvoldoende causaal verband tussen een eventuele niet-nakoming aan de zijde van</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

			<p>Inschrijver en de mogelijke schade die zou worden geleden door Opdrachtgever. Verder is een uitsluiting van hiervoor genoemde schadesoorten gebruikelijk in de markt.</p> <p>Inschrijver verzoekt aan artikel 17.1 toe te voegen:  <i>“Leverancier is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst of gemiste besparingen.”</i></p>	
128.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art 17.5 iv	<p>Voor Inschrijver moet er een redelijke balans zijn tussen de vergoedingen die Leverancier onder de overeenkomst verkrijgt en de risico's die Inschrijver als leverancier loopt. Inschrijver acht een onbeperkte vrijwaring/aansprakelijkheidbepaling voor de boetes beschreven in artikel 17.5iv dan ook disproportioneel en niet markt-conform. Indien een boete aan Leverancier moet worden opgelegd zal toezichthouder dit op deze wijze opvolgen en zal deze beperking niet gelden.</p> <p>Inschrijver stelt voor dat de dezelfde beperkingen voor aansprakelijkheid uit artikel 17 van toepassing te verklaren op de artikel 17.5 iv. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
129.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art 21	<p>Inschrijver maakt bij haar dienstverlening gebruik van tools, methoden en technieken en best practices die reeds bij andere klanten zijn ontwikkeld en voortdurend worden</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

			<p>doorontwikkeld bij de uitvoering van opdrachten en die geschikt of bestemd zijn voor breder gebruik dan uitsluitend in de betreffende opdrachtsituatie. Dat is onderdeel van zijn knowhow. Om (onbedoelde) overdracht van rechten hierop te voorkomen, vindt Inschrijver het van groot belang om dit expliciet op te nemen.</p> <p>Kan Opdrachtgever in dit kader akkoord gaan om in afwijking van artikel 21 overeen te komen dat intellectuele eigendomsrechten van werken die door Leverancier worden gebruikt bij de realisatie van de ICT Prestatie, maar die ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst reeds bestonden (en eventuele aanvullingen of aanpassingen daarop) blijven berusten bij Leverancier?</p> <p>Kan Opdrachtgever tevens bevestigen dat het Leverancier tevens is toegestaan om tijdens de uitvoering van de Overeenkomst opgedane kennis, knowhow en ervaring te gebruiken bij andere klanten dan wel projecten?</p>	
130.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art 23	<p>Is Opdrachtgever bereid benodigde licenties voor onder andere contactcenter- en SBC-functionaliteit af te nemen bij de leverancier van de derdensoftware (rechtstreeks of via resell), en accepteert Opdrachtgever daarbij dat de Algemene Voorwaarden van deze derde partijen prevaleren boven de eigen inkoopvoorwaarden en GIBIT?</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

131.	Bijlage L1 – Gibit 2025	Art 23.7	<p>In geval Inschrijver Derdenprogrammatuur moet doorleveren aan Opdrachtgever kunnen hier uitsluitend de licentie- en eindgebruikersvoorwaarden van de leverancier van de Derdenprogrammatuur op van toepassing zijn welke door Opdrachtgever volledig geaccepteerd moeten worden. Het is in de praktijk onmogelijk (en ook onrealistisch) om met de leverancier van Derdenprogrammatuur overeen te komen dat zij inkoopvoorwaarden van eindgebruikers (in casu Opdrachtgever) zullen accepteren.</p> <p>Is Opdrachtgever bereid art. 23.7 te laten vervallen ?</p> <p>Indien Opdrachtgever hiertoe niet bereid is, is Opdrachtgever dan bereid de betreffende Derdenprogrammatuur rechtsstreeks te kopen van de leverancier van de betreffende Derdenprogrammatuur en deze uit te sluiten van de ICT Prestatie van Inschrijver?</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord en de scope van de aanbesteding wordt niet gewijzigd.
132.	Bijlage D – Annex 1	11.4	<p>Waarom wil opdrachtgever 24/7 telefonische support, welke telecommunicatiediensten zijn buiten reguliere kantooruren operationeel? Is opdrachtgever bereid om 24/7 telefonische support voor het melden van incidenten te veranderen naar het melden van incidenten tijdens kantooruren? Bijvoorbeeld: Ma-Vrij 08:00-18:00</p>	De eis bij 11.4 is: “Opdrachtgever kan storingen 24 uur per dag en 7 dagen per week zowel telefonisch als elektronisch melden (per e-mail en via een support portal van Opdrachtnemer).” Er wordt geen 24/7 support geëist.

133.	Bijlage D – Annex 1	11.11, 7.1 en 7.2	<p>Kan Opdrachtgever inzicht verschaffen in de verwachte volumes mbt change management en incidenten, teneinde een adequate inschatting te kunnen maken van de benodigde capaciteit voor de beheerwerkzaamheden? Is de verwachting dat Opdrachtnemer het dagelijks beheer uitvoert?f</p>	<p>Vanzelfsprekend kan opdrachtgever geen inzicht verschaffen in het aantal verwachte incidenten.</p> <p>Changemanagement zal afhankelijk zijn van het aantal personele mutaties en andere organisatorische ontwikkelingen, alsmede van door opdrachtnemer doorgevoerde softwarewijzigingen en ook hiervoor kan derhalve geen verwacht volume worden gespecificeerd.</p> <p>Op de vraag of de verwachting is dat opdrachtnemer het dagelijks beheer uitvoert is het antwoord te vinden in de bij deze vraag geciteerde eis:  “7.1 Opdrachtgever kan zelfstandig het functioneel beheer uitvoeren binnen de contactcenteromgeving (beheer van callflows, wachtrijen, meldteksten, skill groepen, agenten etc.) en de telefoniste-bedienpost (beheer van callflows, wachtrijen, meldteksten, operators etc.). De oplossing "Telecommunicatie als een dienst" biedt hiervoor één of meerdere centrale grafische beheerinterfaces.”</p>
134.	Bijlage D – Annex 1		<p>In de uitvraag is expliciet benoemd dat Microsoft Teams Phone als standaardinterface voor spraakcommunicatie moet dienen. De werkplekomgeving bestaat overwegend uit vaste en mobiele thin clients in combinatie met een VMware VDI omgeving.</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 9.</p>

			<p>Onze ervaring is dat de kwaliteit van de communicatie binnen deze combinatie (Microsoft Teams Phone in combinatie met een VDI werkplek op basis van thin clients) niet gegarandeerd kan worden.</p> <p>Staat GR De Bevelanden open voor een aanpassing van de aanbesteding? Te denken valt aan het uitsluiten van Teams Phone op thin client – VDI kantoorwerkplekken, waarbij gesprekken uitsluitend worden aangeboden via smartphones en/of vaste, Microsoft Teams gecertificeerde toestellen.</p>	
--	--	--	---	--