

Nota van Inlichtingen -2- 'Vervanging telefonie'

Referentie: IBMN-2025-VIJ-CM-001

Gemeente Vijfheerenlanden
Datum : donderdag 7 mei 2026

Mededeling aanbestedende dienst:
Naar aanleiding van vraag 17 en 146 van de 1e Nota van Inlichtingen, is de inschrijfdatum verschoven naar **dinsdag 2 juni 2026 uiterlijk 11:00 uur**. Een concrete datum voor de demo's was nog niet gecommuniceerd. Via deze weg ontvangt u de data waarop de demo's zullen plaatsvinden, te weten: **maandag 15 juni en dinsdag 16 juni (tussen 10:00 en 16:00 uur)**. De duur van de presentatie is maximaal 150 minuten inclusief aanvang om de presentatie voor te bereiden, een pauze en de afronding. De aanbestedende dienst zal zo spoedig mogelijk na inschrijvingsdatum het exacte tijdstip bekendmaken. Inschrijvers worden op basis van alfabetische volgorde ingepland.

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Kerncomptentie 3	Kunt u bevestigen dat voor Kerncompetentie 3 niet vereist is dat de bijbehorende referentie op het moment van inschrijving reeds volledig is afgerond, maar dat ook een referentie wordt geaccepteerd die voor 1 augustus 2026 aantoonbaar wordt afgerond en daarmee voldoet aan de gestelde referentie eis? Toelichting: inschrijver heeft op dit moment lopende opdrachten voor de integratie van CX applicaties met zaaksystemen, onder andere bij gemeenten zoals Vlaardingen, die kort na gunning worden afgerond en inhoudelijk volledig aansluiten bij kerncompetentie 3. Verzoekt u te bevestigen dat een dergelijke referentie kan worden meegenomen bij het toetsen van de geschiktheidseisen.	Nee dat kunnen wij niet bevestigen. In het aanbestedingsdocument is het volgende opgenomen: <i>'Om in aanmerking te (kunnen) komen voor de Opdracht, dient een Inschrijver te beschikken over aantoonbare ervaring met de uitvoering én oplevering van tenminste één (1) 'Opdracht' in de afgelopen drie (3) jaar (voorafgaande aan datum inschrijving) die betrekking heeft (had) op: (...)'</i> Een dergelijke referentie kan dus niet worden ingediend.
2	Bijlage A. Het PvE	Eis 22: "De oproep op het piketnummer wordt aangeboden op de native dialer van de smartphone." Deze Eis geeft dat de gevraagde Piketschakelingen niet met MS Teams Phone Call Queues gemaakt kunnen worden, maar met een andere oplossing. Is dat ook het beeld van Aanbestedende dienst (AD)?	Ja
3	Prijsinvalformulier en Bijlage A. Het PvE	Prijsinvalformulier, tabblad CX en Teams op regel 13: "c. Standaard MS Teams gebruiker + piketfunctie Optioneel 50 " PvE 1.2.2.3 De Piket gebruiker. Hoeveel piketgroepen zijn er en hoeveel leden totaal over deze Piketgroepen? Kan Inschrijver de pricing hiervoor handmatig toevoegen in het Prijsinvalformulier. Het aantal piket groepen info is nodig om de gevraagde Piketschakelingoplossing te kunnen prijzen. Of is het voldoende om de licentiestructuur en licentieprijsen op te geven bij de Inschrijving?	Totaal aantal piketgebruikers: 50 Aantal piketgroepen: 13 Aantal leden per piketgroep: 3 - 10 Aantal piket groepen zijn opgenomen in de bijlage 'Bijlage 1 bij Nvl 2 - Aangepaste Bijlage F1 - Prijsinvalformulier Nvl-2'.
4	Prijsinvalformulier en Bijlage A. Het PvE	In het Prijsinvalformulier op tabblad vaste telefonie staat op regel 20 en 21 het aantal belminuten vermeld resp 3.120 en 30.237 = totaal 33.357 belmin. Klopt dat dit de huidige aantal uitgaande belminuten gemiddeld per maand zijn van AD? Inschrijver vind dit relatief hoge aantallen. Hoe zit AD dit? Klopt het day dit gemiddelde zijn? Over welke periode zijn deze aantallen?	Aanbestedende dienst heeft in de huidige situatie een vast mobiel koppeling met Vodafone. Hier wordt beperkt gebruik van gemaakt. Medewerkers bellen nu met de mobiele telefoon en het mobiele nummer en dus niet met het vaste nummer uit. Daarom zijn de uitgaande gesprekken met de mobiele telefoon opgenomen in het overzicht. De opgegeven informatie is het gemiddelde per maand.
5	Prijsinvalformulier en Bijlage A. Het PvE	Prijsinvalformulier zegt op tabblad CX en Teams op regel 75: a. Strippenkaart voor 20 uur ondersteuning. PvE geeft in hoofdstuk 2 Functionele beheeractiviteiten een aantal beheeractiviteitien die door Inschrijver uitgevoerd moeten worden in de Exploitatiefase. Klopt het dat de uitvoering van deze beheerwerkzaamheden door Inschrijver uitgevoerd worden op basis van de Strippenkaart?	Ja, dit is correct

6	Aanbestedingsdocument, 1.1 scope van de opdracht.	Aanbestedingsdocument, 1.1 scope van de opdracht. Zijn er voor het aan te bieden platform ook nog analoge en/of SIP-aansluitpunten nodig? Denk hierbij aan het kunnen aansluiten van bestaande intercom toestellen op andere speciale voorzieningen die een analoge of SIP-aansluitpunt op locatie nodig hebben? Zo ja hoeveel/type op te nemen en voor welke randapparatuur?	Momenteel is er één deurintercom gebaseerd op basis van SIP. Gezien de ontwikkelingen bij de aanbestedende dienst is niet duidelijk hoe dit wordt ingericht. Aansluitingen op basis van SIP en analoog zijn optioneel opgenomen in de bijlage 'Bijlage 1 bij Nvl 2 - Aangepaste Bijlage F1 - Prijsinvulformulier Nvl-2'.
7	Prijsinvulformulier en Bijlage A. Het PvE	PvE 1.1.1, Eis 4: "De toestellen/software a. Het opnieuw aansluiten, programmeren en testen van de toestellen; b. Het programmeren en inrichten van softphones etc. ..." Klopt het dat het plaatsen en testen van de toestellen op de locatie(s) van AD door AD zelf wordt uitgevoerd?	Nee, het uitgangspunt is dat de opdrachtnemer deze werkzaamheden uitvoert op locatie. Zie hiervoor in Nvl-1 de vragen en antwoorden 77, 80, etc. Het gaat hier om nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In (op basis van andere vragen aangepaste) bijlage F1 Prijsinvulformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen.
8	Bijlage A. Het PvE, eis 36	Eis 36: " De CX gebruiker kan binnen dit dashboard tijdens een telefoongesprek e-mail- of chat berichten versturen naar intern en externe adressen en nummers; " ".. chat berichten versturen naar intern en externe adressen ..". Klopt het dat de aan te bieden CX (KCC) applicatie de functionaliteit moet hebben om binnen de userinface van de aan te bieden applicatie zelf (interne en externe) Microsoft Teams chat berichten moet kunnen afhandelen?	Nee, binnen de CX applicatie wordt niet met Microsoft Teams gechat. Hiermee worden de chat berichten bedoelt ontvangen via webchat van de website of WhatsApp.
9	Bijlage A. Het PvE, eis 62	"Het aantal gelijktijdige chats dat aan een agent wordt aangeboden is instelbaar;" Inschrijver voert meerdere (omnichannel) CX/KCC applicaties bovenop MS Teams. De best passende oplossing heeft echter op dit moment nog geen mogelijkheid, beheerd vanuit de supervisor/beheerder, om het maximaal aantal gelijktijdig aan te bieden tekstberichten (chats) aan de agent in te stellen. De huidige werkmethode voor afhandeling van tekstberichten (chats) is: je krijgt als agent een tekstbericht aangeboden, deze kun je parkeren en een tweede ontvangen/ophalen. Je kunt meerdere tekstdialogen (chats) parkeren als een agent. Met deze werkmethode kan een agent heel efficiënt/effactief tekstberichten afhandelen. De beoogde applicatie wordt constant verbeterd. Deze aanvullende functionaliteit dat de supervisor/beheerder het maximaal aantal gelijktijdig aan een agent aan te bieden tekstberichten kan instellen, komt naar verwachting wel op de roadmap. Is deze werkmethode dat akkoord voor deze Eis? Of anders graag deze functionaliteit van deze eis omzetten naar een Wens.	Deze werkwijze is akkoord.
10	Bijlage A. Het PvE, eis 79 en 80	Deze eisen vragen begrijpelijkerwijs de garantie dat de aan te bieden CX applicatie gedurende de looptijd i.c.m. MS Teams (Phone) blijft werken inclusief de koppeling/integratie met Microsoft Teams. Klopt het dat de aan te bieden CX applicatie hiervoor door Microsoft aantoonbaar gecertificeerd moet zijn op het moment van Inschrijving en dat de aplicatie door Microsoft gecertificeerd moet blijven gedurende de gehele looptijd. Klopt het dat, in kader van deze eisen de aan te bieden CX applicatie hiervoor vermeld moet zijn op de pagina van Microsoft (https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=unify#certified-contact-center-solutions) onder het kopje " <i>Certified contact center solutions</i> " ?	De aanbestedende dienst vraagt een door Microsoft gecertificeerde CX applicatie. Echter, indien de inschrijvende partij reeds in een procedure voor certificering bij Microsoft zit, dan is dit ook akkoord.

11	Vraag 289 NVI 1 en eis 121	In de NVI 1 zijn door meerdere partijen vragen gesteld over het aanpassen van SLA hersteltijden of het voorstellen van de eigen SLA definities als het gaat om het prioriteren van verstoringen. Tot op heden is opdrachtgever op weinig van die verzoeken meegegaan. Inschrijver wil opdrachtgever er echter op attenderen dat de vraagstelling van veel partijen niet onlogisch is. Opdrachtgever loopt namelijk op deze manier het risico in het segment van uitsluitend enterprise leveranciers terecht te komen of buiten de standaarden van de mid market leveranciers komen te vallen, wat een risico vormt voor een kwalitatief goede dienstverlening. U geeft in de uitvraag immers aan dat u maatwerk wenst te voorkomen. Opdrachtnemer stelt daarom de volgende hersteltijden en KPI's voor als aanpassing van eis 121: 1. Major verstoring: a. Reactietijd: direct contact (buiten ticketsysteem om), indien via ticket binnen 30 minuten b. Hersteltijd: 4 uur na melding c. Communicatie minimaal 1 x per half uur d. Service periode 24 x 7 e. Aanmeld periode 24 x 7 2. Medium verstoring: a. Reactietijd: binnen 2 uur na melding b. Hersteltijd: 16 uur na melding (werkdagen) c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 - 18:00 uur op werkdagen 3. Minor verstoring: a. Reactietijd: volgende werkdag b. Hersteltijd: 32 uur na melding (werkdagen) c. Aanmeldperiode 24 x 7 d. Service periode 8:00 - 18:00 uur op werkdagen Is bovenstaande akkoord voor opdrachtgever en waarom wel/niet?	- Major verstoring: wel akkoord met het voorstel zoals voorgesteld. - Medium verstoring: NIET akkoord met het voorstel m.b.t. een hersteltijd van 16 uur. Acceptabel is een hersteltijd van één werkdag, dus maximaal 10 uur, de service periode van 8:00 - 18:00 uur in ogenschouw nemende. - Minor verstoring: akkoord, zolang dit geen directe impact heeft op de bereikbaarheid en dienstverlening van de opdrachtgever.
12	Vraag 289 NVI 1 en eis 121	Indien opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de voorgestelde respons- en hersteltijden uit voorgaande vraag, is inschrijver genoodzaakt haar Platinum SLA aan te bieden. Dit is het meest uitgebreide SLA pakket binnen de standaarden van inschrijver, maar gaat gepaard met hogere kosten. In dat geval kunnen we de volgende hersteltijden en KPI's voorstellen als aanpassing op eis 121: 1. Major storing: a. Reactietijd: direct contact (buiten ticketsysteem om), indien via ticket binnen 30 minuten b. Hersteltijd: 3 uur na melding c. Communicatie minimaal 1 x per half uur d. Service periode 24 x 7 e. Aanmeld periode 24 x 7 2. Medium storing: a. Reactietijd: binnen 45 minuten na melding b. Hersteltijd: 16 uur na melding (werkdagen) c. Aanmeld periode 24 x 7 d. Service periode 8:00 - 18:00 uur op werkdagen 3. Minor storing: a. Reactietijd: binnen 4 uur na melding b. Hersteltijd: 32 uur na melding (werkdagen) c. Aanmeldperiode 24 x 7 d. Service periode 8:00 - 18:00 uur op werkdagen Is bovenstaande akkoord voor opdrachtgever?	Zie antwoord bij vraag 11.
13	Vraag 161 NVI 1	Wat is de achtergrond van de netwerk-readiness scan? Betekent dit dat er bij Opdrachtgever aanleiding is om te veronderstellen dat het huidige netwerk niet voldoet?	De aanbestedende dienst wil zekerheid m.b.t. het correct functioneren van de geboden oplossing op de aanwezige infrastructuur.

14	Vraag 94 NVI 1	U geeft in de beantwoording van deze vraag aan dat inschrijver, vanuit de eigen dienstverlening en expertise, aanvullende eisen kan of mag stellen aan de netwerkomgeving van Opdrachtgever. Deze aanvullende eisen blijven eveneens binnen de scope van de implementatie. Kunt u bevestigen dat voorgestelde aanvullende eisen aan de netwerkomgeving van opdrachtgever, voor rekening en risico van de opdrachtgever komen mits deze redelijkerwijs door inschrijver verlangd kunnen worden?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
15	Eis 129 en vraag 65 uit NVI 1	In het programma van eisen stelt u een beschikbaarheidseis van 99,9% voor de ICT-prestatie op jaarbasis. In onze ogen is dit een enterprise eis en Inschrijver vindt deze eis daarom niet passen bij de omvang van de uitvraag. Dit zorgt in de praktijk namelijk voor serieuze extra kosten. Is de gemeente Vijfheerenlanden bereid akkoord te gaan met een beschikbaarheidspercentage dat meer past bij de mid market, zoals bijvoorbeeld 99,7%? Wij ontvangen graag uw antwoord en motivering.	De aanbestedende dienst vraagt 99,9% beschikbaarheid op jaarbasis, i.v.m. de ruime bereikbaarheid van de gemeente en de piketdienst die 24x7 uur bereikbaar moet zijn. Het genoemde percentage is exclusief de genoemde onderhoudstijden, zoals genoemd beschreven bij eis 129.
16	Vraag 314 NVI 1	U heeft in de beantwoording van de vraag aangegeven hoe u het facturatieschema van de implementatiekosten voor zich ziet. Er staat dat op 1 december de resterende 70% van de eenmalige vergoedingen gefactureerd mag worden onder voorbehoud van integrale acceptatie. Deze integrale acceptatie vindt volgens planning al in het begin van november plaats. Is opdrachtgever akkoord dat deze termijn daarom kan worden verplaatst naar begin november of dat anders een derde deelfacturatie wordt toegevoegd (bijvoorbeeld 40% bij acceptatie en de laatste 30% bij de go live op 1 december)?	De facturatie rondom de implementatiekosten wordt als volgt: - Op 1 september 2026: 30% van de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten) - Na (integrale) acceptatie: 40% van de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten) - Uiterlijk 2 weken na livegang, bij het Protocol van Oplevering*, de resterende 30% van de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten) *Een Protocol van Oplevering (of opleveringsrapport) in de ICT en telecom is een schriftelijk document dat het formele einde van een project, de oplevering of in productie van software, de livegang en de nazorg periode markeert. Het is de schriftelijke bevestiging dat het opgeleverde diensten voldoen aan de vooraf afgesproken specificaties en de restpunten die nog hersteld moeten worden. Het Protocol van Oplevering wordt opgemaakt na de nazorgperiode (na livegang) van 2 weken.
17	Vraag 293 NVI 1	Kunt u de achtergrond schetsen waarom u de uitval van toestellen bij sportcentrum Helsdingen onder een major storing schaaft? Wat is de achtergrond hiervan?	Sportcentrum Helsdingen communiceert uitsluitend via vaste toestellen.
18	Vraag 293 NVI 1	Wat voor gebruikers(profielen) gaan de vaste toestellen op de locatie sportcentrum Helsdingen gebruiken en wat zijn de primaire contactredenen van/naar deze gebruikers?	De toestellen hebben een vast telefoonnummer. Zie verder PvE voor het profiel van de vaste toestellen.
19	Vraag 293 NVI 1	Mag Opdrachtgever ervan uitgaan dat het netwerk op de locatie sportcentrum Helsdingen voldoet aan dezelfde standaarden als op de andere locaties van de gemeente Vijfheerenlanden?	Ja, dit is correct.
20	Vraag 293 NVI 1	Normaliter valt de uitval van een of enkele vaste toestellen niet onder een major (P1) verstoring binnen de SLA van opdrachtnemer. Is opdrachtgever bereid om dit aan te passen naar een Medium of Minor verstoring, zodat het meer binnen de standaarden van opdrachtnemer valt?	Uitval tot maximaal één toestel kan gezien worden als een medium (P2) verstoring.
21	Eis 144	Kunt u de achtergrond schetsen waarom de supervisor ook de functionaliteit van een CX gebruiker moet hebben? Moet de supervisor bijvoorbeeld ook als agent kunnen inloggen om mee te kunnen bellen in de lijn?	Een supervisor moet kunnen meeluisteren in een telefoongesprek en moet ook zelf kunnen bellen.
22	Eis 101	Deze eis kent een aanvullend prijskaartje. Zou opdrachtgever het prijsinvulformulier hierop aan willen passen, zodat er een eenduidige mogelijkheid is voor inschrijvers om onder "optie" te prijzen?	Dit is aangepast in de bij deze nota van inlichtingen bijgevoegde 'Bijlage 1 bij Nvl 2 - Aangepaste Bijlage F1 - Prijsinvulformulier Nvl-2'.
23	Prijsinvulformulier	Kunt u verduidelijken waarom de admintraining voor de contactcenter applicatie als "Optie" staat genoemd in het prijzenblad? Kijkend naar de verdeling van (functionele) beheeractiviteiten onderaan het programma van eisen is deze training in onze ogen essentieel om na livegang het functioneel beheer op een goede manier uit te kunnen voeren. Opdrachtnemer verzoekt dan ook deze training als "Zeker" op te nemen in het prijsinvulformulier	We hanteren het prijzenblad zoals gepubliceerd bij deze Nvl.
24	Vraag 158 NVI 1	Opdrachtnemer concludeert dat de integratie van Microsoft Teams Phone met de CX applicatie voor 600 gebruikers een cruciaal onderdeel van de uitvraag vormt, gezien de diverse eisen die hieraan worden gesteld. In welke mate hecht u waarde aan een officiële Microsoft Teams-certificering voor de integratie van de te leveren CX-applicatie met Teams Phone, en waarom?	De aanbestedende dienst vraagt een door Microsoft gecertificeerde CX applicatie. Echter, indien de inschrijvende partij reeds in een procedure voor certificering bij Microsoft zit, dan is dit ook akkoord.

25	Refnr. 19 NVI1	Wij verzoeken u te overwegen de boeteclausule zodanig aan te passen dat deze uitsluitend is gekoppeld aan het niet naleven van de overeengekomen SLA. Deze wordt beoordeeld per kalenderkwartaal in plaats van per maand en wordt begrensd tot de SLA gerelateerde maandelijkse kosten. Deze aanpassing draagt ons inziens bij aan een evenwichtige en proportionale toepassing van de boeteclausule en stelt Inschrijver in staat een passende inschrijving te doen. Daarnaast vragen wij u een bonus/malus mechanisme toe te passen indien inschrijver volgens afspraken presteert.	De aanbestedende dient hanteert de boeteclausule zoals beschreven in het programma van eisen, echter beoordeling per kwartaal i.p.v. per maand is akkoord.
26		Opdrachtnemer bevestigt dat bidirectionele presence-integratie tussen Microsoft Teams/Outlook en de CX-applicatie wordt ondersteund voor backofficegebruikers. De Teams-presence functioneert hierbij onafhankelijk wanneer een gebruiker niet is aangemeld als CX-gebruiker. Daarnaast wordt agenda-integratie opgenomen op de product-roadmap met beoogde realisatie in 2027.	De aanbestedende dienst verwacht dat de inschrijver volledig voldoet aan de gestelde eisen.
27	Refnr. 177/178/289 NVI1	Wij constateren op basis van de in Nota van Inlichtingen 1 gestelde vragen over de hersteltijd van 16 uur bij een Minor storing dat diverse marktpartijen een ander hersteltijdframe hanteren. Is het inschrijvers toegestaan om, en zo ja onder welke voorwaarden, af te wijken van de in het Programma van Eisen (1.2.9.1 Service – 121) opgenomen voorwaarden over de hersteltijd met betrekking tot een Minor storing?	Zie antwoord bij vraag 11.
28	PvE 1.2.9.1 Service - 120	Kunt u verduidelijken wat binnen deze aanbesteding wordt verstaan onder 3.a 'diensten voldoen niet aan de vereiste specificatie', en welke situaties of afwijkingen hieronder concreet worden geschaard?	Aanbestedende dienst verwacht dat de aangeboden functionaliteit beschikbaar is voor alle profielen /gebruikers. Indien door enige oorzaak bepaalde functionaliteit tijdelijk niet beschikbaar is en niet valt onder in deze eis genoemde criteria dan kan het een minor storing zijn. Bijvoorbeeld het aantal wachtenden in de wachtrij kan niet worden aangegeven aan de beller, alleen een algemene wachttekst.
29	PvE 1.2.9.1 Service - 120	Wat verstaat de opdrachtgever onder de kwalificatie 3.b 'een beperkt aantal aansluitingen heeft problemen'? Kan de opdrachtgever dit begrip nader specificeren, bijvoorbeeld door middel van een kwantitatieve of functionele afbakening	Dit is helaas niet mogelijk. De kwalificering zal worden bepaald naar aanleiding van de impact.
30	NVI 1 31	Kunt u aangeven naar welk document de vraag en het antwoord verwijst, we kunnen 3.9 niet plaatsen?	De verwijzing is door de vragensteller destijds inderdaad niet duidelijk weergegeven. De gemeente heeft aangenomen dat deze vraag sloeg op subgunningcriterium D: Integratie en AI en in relatie tot paragraaf 1.2.6 met eisen 101, 102 en 103 opgenomen in bijlage A Programma van Eisen
31	NVI 1 179	Kunt u de bij deze benoemde kanalen behorende aantallen per maand benoemen zodat we op basis daarvan een pricing kunnen afgeven?	Op dit moment zijn de aantallen niet bekend.
32	NVI 1 182	De supervisor rol is niet voorzien van een aparte regel voor named en voor concurrent aantal, kunt u dat alsnog aanpassen?	Dit is aangepast in de bij deze nota van inlichtingen bijgevoegde 'Bijlage 1 bij Nvl 2 - Aangepaste Bijlage F1 - Prijsinvalformulier Nvl-2'.
33	NVI 1 268	Kunt u aangeven op welke termijn u andere kanalen wenst toe te voegen én of de gehele KCC bezetting die mogelijkheid dient te hebben. Onze oplossing heeft de mogelijkheid om een zogenaamde 'digital add-on' te hanteren waarbij deze functionaliteit later én door een deel van de populatie gebruikt kan worden. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen omdat we hierbij wellicht een lagere TCO kunnen realiseren?	De aanbestedende dienst vraagt om dit in 'Bijlage 1 bij Nvl 2 - Aangepaste Bijlage F1 - Prijsinvalformulier Nvl-2'. als optie geprijzen voor totaal aantal van 15 concurrent of 21 named KCC gebruikers. Inschrijver kan bij 'opmerkingen' in het tabblad aangeven wat de kosten per agent zijn.
34	NVI 1 284	Kunt u aangeven welke functies vertegenwoordigd zijn bij de demo?	De inschrijvingen (en ook de demo's) worden volgens dit hoofdstuk van het Aanbestedingsdocument door de Aanbestedende dienst beoordeeld. De (natuurlijke) personen zijn daarbij feitelijk niet relevant, want zij zijn slechts vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst beoordeelt met inachtneming van de relevante functies zoals onder andere: automatiseringsmedewerker, beheer en KCC medewerker.

35	NVI 1 313	Wij begrijpen dat u een flat fee wil maar dan dienen we wel de periode (interval) te weten die bij de door u aangeleverde cijfers behoort, kunt u die aanleveren?	Het zijn maandelijkse aantallen. Dit is aangepast in de bij deze nota van inlichtingen bijgevoegde 'Bijlage 1 bij Nvi 2 - Aangepaste Bijlage F1 - Prijsinvalformulier Nvi-2'.
36	NVI 1 36	Microsoft Teams slaat geen historische presencedata op (zoals Beschikbaar, Bezet, Niet storen) die je later kunt rapporteren. Zo is voicemail ook niet als eenduidig rapportage event beschikbaar. Bent u bereid deze onderdelen te laten vervallen in de Teams rapportage eis?	Nee. Zie ook de vraag en het antwoord op vraag 169 van de 1e Nota van inlichtingen.
37	NVI 1 114	Het meten van medewerkersperformance, in dit geval de beschikbaarheid heeft een hoge AVG impact, dit wordt gezien als gedrags en prestatiemeting, waar mogelijk DPIA voor vereist is. Bent u zich hiervan bewust?	Ja, de aanbestedende dienst is zich hiervan bewust.
38	PVE Bijlage A - 78	Data is voor een beperkte periode beschikbaar in Microsoft Teams, maar kan nadat het in Power BI is geladen bewaard blijven totdat dataset wordt verwijderd is dat voldoende voor opdrachtgever?	Ja, dit is akkoord.
39	NVI 1 19	De door u benoemde boetes zijn wat ons betreft niet in verhouding met de gevraagde en geleverde dienstverlening. Bent u bereid deze boetes te halveren?	De aanbestedende dienst is hiermee niet akkoord.
40	NVI 1 302	Wij gaan ervan uit dat u de partij die de software levert in dat geval als 'leverancier' ziet en u vooral op zoek bent naar zekerheid dat u de software kunt blijven gebruiken in geval van uitval, faillissement of overname van ons als de aanbieder van de oplossing. Wij hebben de afspraak met de software leveranciet dat zij zelf en/of een andere business partner in een dergelijke situatie de dienstverlening overneemt. Bent u akkoord met deze opzet?	Het voorgestelde alternatief kan als gelijkwaardig worden beschouwd indien aantoonbaar is dat: - de aanbestedende dienst rechtstreeks aanspraken heeft op de derde partij(en); - de volledige dienstverlening (incl. hosting, data, support en SLA's) wordt voortgezet; - de voorwaarden waaronder dit plaatsvindt vooraf contractueel zijn vastgelegd; - en deze afspraken juridisch afdwingbaar zijn. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om nadere onderbouwing te verlangen.
41	Bijlage A1 D7	Onze oplossing is een cloud-native, API-gedreven CCaaS-platform en maakt geen gebruik van een centraal, relationeel datamodel dat beschikbaar wordt gesteld aan klanten. Wel stelt het uitgebreide logische en semantische datadefinities beschikbaar via API-schema's, analytics-dimensies en event-modellen. Deze beschrijven objecten, attributen, datatypen en onderlinge relaties op logisch niveau. Gaat u akkoord met het gestelde?	Akkoord
42	Bijlage A1 TECH 42	Deze vraag bestaat eigenlijk uit 2 delen, te weten rampen of incidenten van buitenaf, hier zijn backup en herstel procedures voor ingericht, conform markstandaarden, die vrijwel geen data verlies (RPO van nagenoeg 0) opleveren, en ook de RTO is nagenoeg 0, echter zijn er altijd uitzonderingen mogelijk in de huidige tijd die hier een onzekerheid op kunnen geven. Het tweede deel echter is een andere vraag, welke eist dat persoonlijke functionele fouten van een medewerker van opdrachtgever ook hersteld dienen te worden. Hiervoor is de backup en restore voorziening niet bedoeld en ook niet bruikbaar. Daarnaast is dit een buitenproportionele vraag, aangezien dit vereist dat er een continue 'backup' gemaakt zou moeten worden, die de configuratie, op onderdelen, terug moet kunnen zetten, omdat als we dat niet doen, het kan zijn dat een recent gemaakte wijziging niet hersteld kan worden. De kosten die gemaakt moeten worden om een continue backup proces in te richten, alsmede de load die op de omgeving komt te staan hierdoor, zijn buiten proportioneel. Gaat de u akkoord met afzwakken van laatste deel (we zouden bijvoorbeeld wel een dagelijkse backup kunnen voorzien)?	Een dagelijkse backup is akkoord

Bijlagen:

Bijlage 1 bij Nvi 2 - Aangepaste Bijlage F1 - Prijsinvalformulier Nvi-2