



# Eerste Nota van Inlichtingen

**Europese aanbesteding**

**Telefonie via**

**Microsoft TEAMS**



**SVO|PL26TEL**

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

**Publicatiedatum: 26 mei 2026**

Deze Nota van Inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 26 mei 2026. De Nota van Inlichtingen is voor alle partijen bindend. Bij deze nota is bijlage 13 toegevoegd ter ondersteuning van de beantwoording.

Toelichting:

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden (= onduidelijkheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de Aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

Via deze Nota van Inlichtingen informeert de Aanbestedende dienst de gegadigden dat conform paragraaf 2.2.1. van het aanbestedingsdocument op 11 mei 2026 een plenaire kennismakingssessie heeft plaatsgevonden met drie gegadigden die zich hiervoor hebben aangemeld. Tijdens deze sessie zijn enkele leden van de beoordelingscommissie aanwezig geweest. De aanwezigheid zal geen invloed hebben op de beoordeling conform bijlage 7 'kwaliteit'. Tijdens de kennismaking is de bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerde PowerPoint getoond en verder geen andere informatie verstrekt. Alle gegadigden zijn hiermee voorzien van gelijke informatie.

**INDIENEN VRAGEN 2<sup>e</sup> NOTA VAN  
INLICHTINGEN UITERLIJK:**

**3 juni 2026**

**BEANTWOORDING VRAGEN 2<sup>e</sup> NOTA  
VAN INLICHTINGEN**

**10 juni 2026**

**INDIENEN INSCHRIJVING**

**22 juni 2026**

**voor 12:00 uur**

**ADVIES: DIEN UW INSCHRIJVING  
DRIE WERKDAGEN EERDER IN!**

De Aanbestedende dienst heeft geconstateerd dat in de planning van het aanbestedingsdocument onjuiste data zijn opgenomen voor de periode na het verstrijken van de bezwaartermijn. Naar aanleiding hiervan is de planning aangepast en op 8 mei 2026 gepubliceerd in een nieuwe versie van het aanbestedingsdocument. Uitsluitend de rode teksten van de planning zijn gewijzigd. De overige inhoud van het aanbestedingsdocument blijft ongewijzigd.

§ 2.4	Uiterste (fatale) termijn voor indienen inschrijving.	Maandag 22 juni 2026 voor 12:00 uur
§ 2.4	Openen inschrijving(en).	Maandag 22 juni 2026 na 12:01 uur
	Individuele beoordelingen toestellen, headsets, screencasts en beantwoording.	Vanaf 24 juni 2026
	Toelichting door de inschrijvers aan de hand van de beantwoording open vragen	Maandag 6 juli en woensdag 8 juli 2026
§ 5.4	Bekendmaken voorgenomen gunningsbeslissing.	28 augustus 2026 (na CvB overleg)
§ 5.4	"Standstill-termijn" (20 kalenderdagen)	20 kalenderdagen na bekendmaking voorgenomen gunning.
	Ondertekening overeenkomst (onder opschortende voorwaarde).	Direct na het verstrijken van de bezwaartermijn.
	Ingangsdatum overeenkomst	Direct na het verstrijken van de bezwaartermijn
§ 5.5	Start dynamische implementatie fase 1	Direct na ondertekening overeenkomst
	Start dynamische implementatie fase 2 en 3 en startdatum kosten gebruik	27 oktober 2026
§ 5.5	Einde dynamische implementatie	31 december 2026
	Definitieve gunning	Na succesvol afronden van de dynamische implementatiefase

Nr.	Betrekking op	De vraag	Het antwoord
1.	Aanbestedingsdocument SVOPL26TEL.pdf, pag. 16	Kunt u aangeven hoeveel vaste toestellen in totaal binnen de organisatie worden verwacht, naast de genoemde 9 toestellen bij de receptie?	Naast de toestellen voor de receptie worden er geen andere vaste toestellen uitgevraagd in deze aanbesteding.  Het juiste aantal hiervoor is: 9
2.	Netwerk	Kunt u bevestigen of het bestaande WiFi-netwerk is geoptimaliseerd voor real-time spraakverkeer (o.a. latency, jitter en packet loss)?	Het wifinetwerk is in de basis niet ingemeten of specifiek ingericht voor realtime spraakverkeer maar levert momenteel geen problemen op. Wel is op de schoollocaties uitgegaan van een high density-meting.
3.	Netwerk	Kunt u aangeven of binnen het netwerk QoS/traffic prioritization voor voiceverkeer is ingericht?	QoS/traffic prioritization voor voiceverkeer is niet ingericht.
4.	Bijlage 2 Programma van Eisen SVOPL26TEL, pag 3 - Eisen VASTE TELEFONIE oplossing	Ten aanzien van de eis "vermelding aantal wachtenden": kunt u toelichten of het gaat om een gesproken melding aan de beller of om een visuele weergave (bijvoorbeeld via een dashboard)? Indien sprake is van een gesproken melding, betreft dit een harde eis?	Voor de receptie moet het duidelijk zijn hoeveel mensen er in de wachtrij staan middels een visuele weergave.  Voor de beller moet het duidelijk zijn dat deze in de wachtrij staat.  Dit is inderdaad een minimale eis. Alle in bijlage 2 beschreven eisen zijn minimale eisen.
5.	Bijlage 2 Programma van Eisen SVOPL26TEL, pag 3 - Eisen VASTE TELEFONIE oplossing	Ten aanzien van de eis "videobellen": kunt u toelichten hoe deze functionaliteit wordt gezien binnen vaste telefonie, en of standaard functionaliteit binnen Microsoft Teams hierin reeds voorziet?	Vragensteller verwijst niet naar een expliciete eis, maar: De standaard kernfunctionaliteiten vanuit MS Teams zoals beschreven in eis 25 moeten ondersteund worden, waaronder videobellen.
6.	Belgroepen - Aanbestedingsdocument SVOPL26TEL.pdf, pag. 15	Kunt u aangeven wat de verwachting is ten aanzien van het aantal aanvullende belgroepen (naast hoofdnummers en ICT-support), bijvoorbeeld voor BHV of meldkamer?	De verwachting is dat er meerdere belgroepen nodig zijn, hoeveel dit er gedurende de gehele looptijd zijn kan niet worden aangegeven.

7.	Status - Aanbestedingsdocument SVOPL26TEL.pdf, pag. 15	U geeft aan: "De receptie heeft inzichtelijk wie aanwezig is, wie in gesprek is en wie met verlof is. Wanneer er moet worden doorverbonden kan er eerst gekeken worden naar de actuele bereikbaarheid van deze medewerker voordat er wordt doorverbonden. " Kunt u bevestigen of de standaard presence-/statusfunctionaliteiten van Microsoft Teams (beschikbaar, bezet, afwezig) voldoen aan de eis voor inzicht in bereikbaarheid van medewerkers, of dat aanvullende functionaliteit wordt verwacht?	Dit kan de Aanbestedende dienst bevestigen, alleen de beschreven functionele en technische eisen uit deze aanbesteding zijn van toepassing.
8.	Limiet buitenlandse nummers - Aanbestedingsdocument SVOPL26TEL.pdf, o.a. pag. 12	Ten aanzien van de "limiet op buitenlandse telefoonnummers": kunt u toelichten of dit betrekking heeft op een kostenlimiet (bijvoorbeeld bestedingsplafond) of op restricties in te bellen landen/nummers?	De limiet op buitenlandse telefoonnummers betreft een restrictie op het kunnen bellen naar buitenlandse (internationale) nummers.  Daarnaast geldt ook het gestelde in eis 32:  "De beheerders van de Opdrachtgever moeten zelf ook de mogelijkheid hebben om rechten aan gebruikers toe te kennen, bijvoorbeeld voor het wel of niet vrijgeven van bellen naar het buitenland."
9.	Bijlage 2 PvE, eis 25	Kunt u bevestigen of het gebruik van een aanvullende bedienpostapplicatie naast de standaard Microsoft Teams-client niet verplicht is, mits de gevraagde functionaliteit (zoals doorverbinden, wachtrijen, presence en telefoonboek) volledig wordt ondersteund? Toelichting: Dit vanuit het oogpunt van	Een aanvullende bedienpostapplicatie is geen vereiste. Zolang voldaan kan worden aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten (waaronder het Programma van Eisen).

		standaardisatie, eenvoud in beheer en het vermijden van extra onderhoud aan aanvullende producten, met name bij een beperkt aantal dagelijkse doorverbindacties.	
10.	Bijlage 2 PvE, eis 25	Indien Opdrachtgever van mening is dat een aanvullende bedienpost noodzakelijk is, bevestigt Opdrachtgever dan dat deze door alle inschrijvers als gelijkwaardige oplossing aangeboden moet kunnen worden, zodat sprake blijft van een gelijk speelveld binnen deze aanbesteding?	Zie het antwoord op vraag 9.
11.	Bijlage 2 PvE, eis 9 en 25	Indien Opdrachtgever een aanvullende bedienpostapplicatie noodzakelijk acht, bevestigt Opdrachtgever dat hiervoor de volgende voorwaarden gelden voor alle inschrijvers: volledig cloud/SaaS, dus geen on-premise componenten (uitgezonderd receptietoestel en headsets) en hosting van data uitsluitend binnen de EU?	Zie het antwoord op vraag 9.
12.	Bijlage 2 PvE, eis 18 en 32	Kunt u bevestigen wie het functioneel beheer uitvoert? In eis 18 staat dat SVO PL zelf functioneel beheer uitvoert en administratorfunctionaliteit eist, terwijl eis 32 vermeldt dat de Opdrachtnemer het functionele beheer zal uitvoeren. Welke interpretatie is leidend?	De eerste zin van eis 32 moet zijn: De Opdrachtnemer moet het <u>operationeel</u> beheer uitvoeren (functioneel beheer verzorgt Opdrachtgever zelf).  SVOPL voert voor correctieve storingen het eerstelijns beheer zelf uit. Als zij dit niet zelf kunnen oplossen zal de ICT-afdeling met de Opdrachtnemer contact opnemen. Het overige beheer (preventief, regulier en tweedelijns correctief) ligt bij de Opdrachtnemer.

13.	Bijlage 2 PvE, eis 27 en 28	Kunt u bevestigen dat het voldoen aan eis 27-28 (inzicht aantallen/duur, gemist/ontvangen, grafische weergave, overzichten per school/locatie/tijd) voldoende is en dat er geen aanvullende rapportage-/BI-eisen gelden buiten het PvE?	Aanvullende rapportage-/BI-eisen buiten hetgeen wat in het Programma van Eisen is beschreven zijn niet vereist.
14.	Bijlage 2 PvE, eis 24 en 22	Bevestigt Opdrachtgever dat inschrijvers mogen uitgaan van een start van facturatie van abonnementen en licenties (telefoniedienst en eventuele bedienpost) vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst.	De ingangsdatum voor kosten gebruik (start facturatie) is conform de planning van het aanbestedingsdocument paraaf 2.1 vanaf 26 oktober 2026 tijdens de start van de dynamische implementatiefase 1 en 2 voor de school waar dit van toepassing is. Vanaf livegang van de overige scholen kunnen de kosten voor overige scholen gefactureerd worden en vervolgens de implementatiekosten.
15.	Bijlage 2 PvE, eis 10	In eis 10 wordt gesteld dat telefonie per gebruiker schaalbaar is met maximaal 30%. Inschrijver gaat uit van een maximale afschaling van 10% ten opzichte van de opgegeven aantallen in uw prijzenblad. Kunt u bevestigen of deze afschaling wordt geaccepteerd, of dat een andere bandbreedte van toepassing is?	De telefonie is per gebruiker zoals beschreven op het prijzenblad schaalbaar (meer en minder) met maximaal 30%. Als door onvoorziene omstandigheden na de eerste contractperiode deze percentages hoger uitvallen zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer een passende en aanbestedingsrechtelijk juiste oplossing hiervoor afstemmen.
16.	Bijlage 2 PvE, eis 29	In eis 29 wordt uptime 99,8% genoemd op werkdagen 07:00-22:00. Kunt u bevestigen dat storingen buiten dit venster niet meetellen voor de uptime-berekening, en dat het uitsluitend gaat om "basis telefoniefuncties in- en extern bellen"?	Storingen tussen 22:00 uur en 7:00 uur tellen niet mee voor de uptime berekening.  Zoals in eis 29 beschreven gaat de uptime om het foutloos functioneren van de basis telefoniefuncties (in- en extern bellen en gebeld worden)

17.	Bijlage 2 PvE, eis 12 en 13	Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer een eigen SLA met prioriteiten mag hanteren, mits de maximale hersteltijd voor storingen/klachten binnen 8 werkuren (kantooruren) geborgd blijft en de servicedesk NL bereikbaar is met max. 5 minuten wachttijd	De Aanbestedende dienst kan bevestigen dat de Opdrachtnemer een eigen SLA met prioriteiten mag aanbieden, maar uitsluitend in de beantwoording van open vraag 3 van bijlage 7.
18.	Kennismaking en presentatie maandag 11 mei 2026	<p>Kunt u toelichten wat de relatie is tussen het door Kreuze uitgevoerde onderzoek, de huidige aanbesteding en de bestaande samenwerking tussen Opdrachtgever en Kreuze?</p> <p>Kunt u daarbij expliciet aangeven of en op welke wijze de uitkomsten van deze inventarisatie van invloed zijn geweest op de inhoud en inrichting van de uitvraag? Daarnaast verzoeken wij u toe te lichten welke maatregelen Opdrachtgever heeft getroffen om transparantie en een gelijk speelveld te waarborgen.</p>	<p>De werkzaamheden van Kreuze zijn beschreven op pagina 11 van het aanbestedingsdocument. Deze werkzaamheden zagen op een inventariserend onderzoek dat is uitgevoerd voorafgaand aan de marktconsultatie van november 2025. De relevante en voor de opdracht van belang zijnde uitkomsten van dit onderzoek zijn vervolgens verwerkt in en gedeeld via de openbare marktconsultatie met kenmerk TN557760. Marktpartijen zijn daarbij in de gelegenheid gesteld om op deze uitgangspunten, aandachtspunten en voorgenomen richting te reageren. De ontvangen input is betrokken bij de verdere voorbereiding van de aanbesteding.</p> <p>Kreuzer heeft geen betrokkenheid gehad bij het opstellen van de aanbestedingsstukken, de formulering van de geschiktheidseisen, gunningscriteria of beoordelingssystematiek.</p> <p>Aanbestedende dienst heeft maatregelen getroffen om transparantie en een gelijk speelveld te waarborgen. In dat kader zijn onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de aard en omvang van de eerdere werkzaamheden van Kreuze transparant beschreven in het aanbestedingsdocument;</li> <li>- de relevante onderzoeksuitkomsten gedeeld via een openbare marktconsultatie;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- alle geïnteresseerde marktpartijen in de gelegenheid gesteld input te leveren;</li> <li>- de uitvraag functioneel en objectief vormgegeven;</li> <li>- en is binnen deze procedure ruimte geboden voor een kennismaking en het stellen van vragen.</li> </ul> <p>Naar het oordeel van Aanbestedende dienst zijn hiermee voldoende maatregelen getroffen om een eventueel kennisvoordeel te mitigeren en een gelijk speelveld voor alle gegadigden te waarborgen.</p>
19.	Aanbestedingsdocument SVOPL26TEL.pdf, pag. 16	Kunt u aangeven hoeveel vaste toestellen in totaal binnen de organisatie worden verwacht, naast de genoemde 9 toestellen bij de receptie?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 1.
20.	Netwerk	Kunt u bevestigen of het bestaande WiFi-netwerk is geoptimaliseerd voor real-time spraakverkeer (o.a. latency, jitter en packet loss)?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 2.
21.	Netwerk	Kunt u aangeven of binnen het netwerk QoS/traffic prioritization voor voiceverkeer is ingericht?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 3.
22.	Bijlage 2 Programma van Eisen SVOPL26TEL, pag 3 - Eisen VASTE TELEFONIE oplossing	Ten aanzien van de eis "vermelding aantal wachtenden": kunt u toelichten of het gaat om een gesproken melding aan de beller of om een visuele weergave (bijvoorbeeld via een dashboard)? Indien sprake is van een gesproken melding, betreft dit een harde eis?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 4.

23.	Bijlage 2 Programma van Eisen SVOPL26TEL, pag 3 - Eisen VASTE TELEFONIE oplossing	Ten aanzien van de eis "videobellen": kunt u toelichten hoe deze functionaliteit wordt gezien binnen vaste telefonie, en of standaard functionaliteit binnen Microsoft Teams hierin reeds voorziet?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 5.
24.	Belgroepen - Aanbestedingsdocument SVOPL26TEL.pdf, pag. 15	Kunt u aangeven wat de verwachting is ten aanzien van het aantal aanvullende belgroepen (naast hoofdnummers en ICT-support), bijvoorbeeld voor BHV of meldkamer?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 6.
25.	Status - Aanbestedingsdocument SVOPL26TEL.pdf, pag. 15	U geeft aan: "De receptie heeft inzichtelijk wie aanwezig is, wie in gesprek is en wie met verlof is. Wanneer er moet worden doorverbonden kan er eerst gekeken worden naar de actuele bereikbaarheid van deze medewerker voordat er wordt doorverbonden. " Kunt u bevestigen of de standaard presence-/statusfunctionaliteiten van Microsoft Teams (beschikbaar, bezet, afwezig) voldoen aan de eis voor inzicht in bereikbaarheid van medewerkers, of dat aanvullende functionaliteit wordt verwacht?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 7.
26.	Limiet buitenlandse nummers - Aanbestedingsdocument SVOPL26TEL.pdf, o.a. pag. 12	Ten aanzien van de "limiet op buitenlandse telefoonnummers": kunt u toelichten of dit betrekking heeft op een kostenlimiet (bijvoorbeeld bestedingsplafond) of op restricties in te bellen landen/nummers?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 8.

27.	Bijlage 2 PvE, eis 25	<p>Kunt u bevestigen of het gebruik van een aanvullende bedienpostapplicatie naast de standaard Microsoft Teams-client niet verplicht is, mits de gevraagde functionaliteit (zoals doorverbinden, wachtrijen, presence en telefoonboek) volledig wordt ondersteund?</p> <p>Toelichting: Dit vanuit het oogpunt van standaardisatie, eenvoud in beheer en het vermijden van extra onderhoud aan aanvullende producten, met name bij een beperkt aantal dagelijkse doorverbindacties.</p>	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 9.
28.	Bijlage 2 PvE, eis 25	<p>Indien Opdrachtgever van mening is dat een aanvullende bedienpost noodzakelijk is, bevestigt Opdrachtgever dan dat deze door alle inschrijvers als gelijkwaardige oplossing aangeboden moet kunnen worden, zodat sprake blijft van een gelijk speelveld binnen deze aanbesteding?</p>	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 10.
29.	Bijlage 2 PvE, eis 9 en 25	<p>Indien Opdrachtgever een aanvullende bedienpostapplicatie noodzakelijk acht, bevestigt Opdrachtgever dat hiervoor de volgende voorwaarden gelden voor alle inschrijvers: volledig cloud/SaaS, dus geen on-premise componenten (uitgezonderd receptietoestel en headsets) en hosting van data uitsluitend binnen de EU?</p>	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 11.

30.	Bijlage 2 PvE, eis 18 en 32	Kunt u bevestigen wie het functioneel beheer uitvoert? In eis 18 staat dat SVO PL zelf functioneel beheer uitvoert en administratorfunctionaliteit eist, terwijl eis 32 vermeldt dat de Opdrachtnemer het functionele beheer zal uitvoeren. Welke interpretatie is leidend?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 12.
31.	Bijlage 2 PvE, eis 27 en 28	Kunt u bevestigen dat het voldoen aan eis 27-28 (inzicht aantallen/duur, gemist/ontvangen, grafische weergave, overzichten per school/locatie/tijd) voldoende is en dat er geen aanvullende rapportage-/BI-eisen gelden buiten het PvE?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 13.
32.	Bijlage 2 PvE, eis 24 en 22	Bevestigt Opdrachtgever dat inschrijvers mogen uitgaan van een start van facturatie van abonnementen en licenties (telefoniedienst en eventuele bedienpost) vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst.	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 14.
33.	Bijlage 2 PvE, eis 10	In eis 10 wordt gesteld dat telefonie per gebruiker schaalbaar is met maximaal 30%. Inschrijver gaat uit van een maximale afschaling van 10% ten opzichte van de opgegeven aantallen in uw prijzenblad. Kunt u bevestigen of deze afschaling wordt geaccepteerd, of dat een andere bandbreedte van toepassing is?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 15.

34.	Bijlage 2 PvE, eis 29	In eis 29 wordt uptime 99,8% genoemd op werkdagen 07:00–22:00. Kunt u bevestigen dat storingen buiten dit venster niet meetellen voor de uptime-berekening, en dat het uitsluitend gaat om "basis telefoniefuncties in- en extern bellen"?	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 16.
35.	Bijlage 2 PvE, eis 12 en 13	Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer een eigen SLA met prioriteiten mag hanteren, mits de maximale hersteltijd voor storingen/klachten binnen 8 werkuren (kantooruren) geborgd blijft en de servicedesk NL bereikbaar is met max. 5 minuten wachttijd	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 17.
36.	Kennismaking en presentatie maandag 11 mei 2026	Kunt u toelichten wat de relatie is tussen het door Kreuze uitgevoerde onderzoek, de huidige aanbesteding en de bestaande samenwerking tussen Opdrachtgever en Kreuze? Kunt u daarbij expliciet aangeven of en op welke wijze de uitkomsten van deze inventarisatie van invloed zijn geweest op de inhoud en inrichting van de uitvraag? Daarnaast verzoeken wij u toe te lichten welke maatregelen Opdrachtgever heeft getroffen om transparantie en een gelijk speelveld te waarborgen.	Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 18.

37.	Aanbestedingsdocument pagina 7	<p>In het aanbestedingsdocument onder hfd 1.3 wordt het aantal van 850 gebruikers beschreven. Echter wordt onder Groep 3 vermeldt dat deze groep bestaat uit medewerkers van groep 2 en onder Groep 4 wordt vermeld dat deze kan bestaan uit medewerkers uit Groep 1 t/m 3. Om te bepalen hoeveel medewerkers Teams Calling (inclusief Microsoft A5 Licentie) en 2e/3e lijns beheer benodigd heeft, kan de inschrijver er vanuit gaan dat het totaal 490 gebruikers betreft waarbij groep 2, 3 en 4 enkel een uitbreiding van functionaliteit is op het basis Teams (Groep 1) gebruik? Indien niet het geval is, kunt u dit toelichten?</p>	<p>De Inschrijver kan er niet van uit gaan dat het totaal aantal gebruikers 490 is. Het is correct dat groep 2, 3 en 4 functionele uitbreidingen zijn op groep 1. Pagina 14 , regel 1 wordt als volgt aangepast: <i>Deze groep bestaat uit <del>medewerkers</del> functionaliteiten van groep 2 met aanvullend een smartphone.</i> De aantallen in het schema op pagina 17 zijn correct.</p> <p>De MS Teams licenties vallen buiten de scope van de opdracht.</p> <p>Ter verduidelijking: support zal alleen plaatsvinden op basis van technicus naar technicus. Dit wordt ook vermeld in bijlage 7, paragraaf 1.3.</p>
38.	Aanbestedingsdocument pagina 14	<p>In het aanbestedingsdocument onder Groep 3 wordt vermeldt dat deze groep bestaat uit medewerkers van groep 2, beschikken daarmee over een eigen vast nummer (groep 2), met aanvullend een smartphone met als aantal 150 groep 3 medewerkers. Echter staat in Bijlage 12 op regel 12 Aantal te verwachte vaste nummers een aantal van 350 (Groep 2 + Groep 3). Kan de inschrijver aannemen dat er in totaal 350 vaste nummers nodig zijn in plaats van 200 vaste net-nummers (Groep 2)?</p>	<p>Tekstuele aanpassing: Pagina 14 , regel 1 moet aangepast worden:</p> <p>Deze groep bestaat uit <del>medewerkers</del> functionaliteiten van groep 2 met aanvullend een smartphone. De aantallen in het schema op pagina 17 zijn correct.</p> <p>De aannahme van vragensteller is correct.</p>

39.	aanbestedingsdocument pagina 16	In het aanbestedingsdocument pagina 16 beschrijft u uw wensen rond een professionele headset. Deze moet bluetooth zijn, een dongle gebruiken en een basisstation hebben. Dit is niet gebruikelijk. Voor receptiewerkplekken werken we normaal gesproken met DECT headsets welke speciaal voor receptie medewerkers bedoeld zijn. Deze zijn uit te voeren met of zonder een DECT-dongle (en optioneel een laadstation) of een DECT-basisstation. Kunt u aangeven waar hier uw voorkeur naar uitgaat?	Zowel bluetooth als DECT als verbinding met het basisstation zijn toegestaan.
40.	bijlage 2 (PvE), eis 42	In bijlage 2 (PvE) onder eis 42 wordt er van de opdrachtgever verwacht op de eerste dag van ingebruikname op elke locatie (tijdens kantooruren) aanwezig te zijn. In Bijlage 12 staan 10 locaties vermeld, maar op locatie TCPL en De Termen zijn geen nummers uitgegeven en of geen hoofdnummer beschikbaar. Kan de inschrijver aannemen dat deze locaties niet onder eis 42 vallen? En is het toegestaan om locaties met minder dan 10 uitgegeven nummers een dagdeel (i.p.v. tijdens de aangegeven kantooruren) aanwezig te zijn en zodoende locatiebezoeken te combineren?	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze op elke locatie aanwezig is op de eerste dag van ingebruikname. Met uitzondering van locatie TCPL. Locatie Nieuwe Thermen beschikt wel over (hoofd)nummers. In de gewenste situatie zijn er geen locaties meer met minder dan 10 uitgegeven nummers, omdat deze nummers gekoppeld worden aan de gebruikers uit groep 2 en 3. Het combineren van dagdelen is hierdoor niet van toepassing.

41.	bijlage 2 (PvE), eis 54	In bijlage 2 (PvE) onder eis 54 vraagt u om een basisstation voor een Bluetooth verbinding. Normaal gesproken zijn deze basisstations bedoeld voor een DECT verbinding naar de headset. Voor Bluetooth wordt standaard een dongle gebruikt. Kunt u aangeven wat u hier wenst te gebruiken?	Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 39.
42.	bijlage 2 (PvE), eis 51	In bijlage 2 (PvE) onder eis 51 vraagt u om "belvrij" bellen. Kunt u aangeven hoeveel belminuten u de afgelopen 3 maanden per maand uitgaand verbeld heeft?	Zie hiervoor bijlage 13 NVI vraag 42 SVOPL26TEL. Hierin staat het jaarverbruik belseconden van november 2024 t/m oktober 2025. Aangezien wij een onderwijsinstelling zijn, is het verbruik per maand of kwartaal niet altijd even representatief. Derhalve hebben we ervoor gekozen om het jaarverbruik beschikbaar te stellen.
43.	bijlage 2 (PvE), eis 49	In bijlage 2 (PvE) onder eis 49 vraagt u om het afhandelen van inkomende en uitgaande gesprekken. Het is mogelijk om een telefonieverbinding af te nemen per gebruiker per maand of per gelijktijdig gesprek (bijvoorbeeld 30 gelijktijdige gesprekken). Deze laatste variant is vaker goedkoper bij grote aantallen gebruikers. Kunt u aangeven hoeveel gelijktijdige gesprekken zou wilt kunnen voeren of hoeveel gelijktijdige gesprekken u nu kunt voeren?	Het aantal gelijktijdige gesprekken is niet inzichtelijk en mag geen limiet vormen voor de dienstverlening en prijsstelling.
44.	bijlage 2 (PvE), eis 25 Prijzenblad, rij 13	Mag de inschrijver ervan uitgaan dat alle benodigde Microsoft Teams licenties door SVO PL betaald en geleverd worden? Inclusief eventuele additionele Microsoft licenties op de huidige Microsoft A5 suite?	De Microsoft TEAMS telefonie licenties vallen buiten de scope van deze aanbesteding, geheel conform pagina 18 van het aanbestedingsdocument. De Aanbestedende dienst draagt zorg voor alle noodzakelijke Microsoft licenties.

45.	Programma van Eisen – eis 9 (ISO / ISAE)	<p>Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer beschikt over ISAE 3402 Type II, ISO 9001 en ISO 27001 (of minimaal vergelijkbaar).</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat het beschikken over ISO 27001, aangevuld met aantoonbare interne beheers- en auditmaatregelen gericht op informatiebeveiliging en continuïteit, als gelijkwaardig wordt beschouwd voor deze opdracht, mede gezien de aard van de dienstverlening (cloud gebaseerde Microsoft Teams telefonie)?</p>	<p>Opdrachtgever verduidelijkt dat niet wordt vereist dat Inschrijver zelf beschikt over de genoemde certificeringen als formele geschiktheidseis. De eis ziet op het niveau van interne beheersing, informatiebeveiliging, auditability en continuïteitsborging binnen de aangeboden dienstverlening en oplossing.</p> <p>Opdrachtgever bevestigt dat gelijkwaardige certificeringen en/of aantoonbaar gelijkwaardige maatregelen worden geaccepteerd. Het beschikken over de gevraagde certificeringen, aangevuld met aantoonbare interne beheers-, audit- en continuïteitsmaatregelen, kan derhalve als gelijkwaardig worden beschouwd, mits Inschrijver overtuigend aantoont dat het niveau van borging minimaal gelijkwaardig is aan het niveau dat met de gevraagde certificeringen wordt beoogd.</p> <p>Het is aan Inschrijver om deze gelijkwaardigheid voldoende en concreet te onderbouwen. Opdrachtgever zal de aangeleverde onderbouwing beoordelen op volledigheid, passendheid en aantoonbare minimale gelijkwaardigheid ten opzichte van de gevraagde normen.</p>
46.	Programma van Eisen – eis 13 (wachttijd servicedesk)	<p>Opdrachtgever stelt als eis dat de wachttijd bij telefonische meldingen maximaal 5 minuten bedraagt.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze eis wordt beoordeeld als een gemiddelde prestatie-indicator over een representatieve periode (bijvoorbeeld op jaarbasis), en dat incidentele overschrijdingen in uitzonderlijke situaties (zoals piekbelasting of calamiteiten) niet automatisch betekenen dat niet aan de eis is voldaan, mits Opdrachtnemer structureel aantoonbaar binnen deze norm presteert?</p>	<p>De genoemde wachttijd van maximaal 5 minuten betreft een operationele prestatienorm waarop Opdrachtnemer structureel dient te sturen. Opdrachtgever beoordeelt deze eis niet uitsluitend op basis van een incidentele overschrijding, mits sprake blijft van een aantoonbaar structureel prestatieniveau binnen deze gestelde norm.</p> <p>Van structurele naleving is in ieder geval geen sprake indien de maximale wachttijd binnen één kalendermaand meer dan drie keer wordt overschreden, tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat sprake was van uitzonderlijke en niet aan Opdrachtnemer toerekenbare</p>

			<p>omstandigheden, zoals calamiteiten of aantoonbare overmachtssituaties.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaalde of structurele overschrijdingen passende maatregelen te treffen conform het gestelde in deze aanbesteding.</p>
47.	Programma van Eisen – eis 24 (bovenschoolse oplossing)	<p>Opdrachtgever vraagt om één bovenschoolse telefonieoplossing voor alle locaties.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen of alle betrokken scholen en locaties zijn ondergebracht in één en dezelfde Microsoft 365 / Azure AD tenant, en dat van inschrijvers geen ondersteuning wordt verwacht voor meerdere tenants binnen de scope van deze aanbesteding?</p>	Dit is correct.
48.	Programma van Eisen – eis 27 (metingen en rapportages)	<p>Opdrachtgever verlangt inzicht in gespreksaantallen, duur en grafische weergave van verbruik.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat de standaard rapportage- en analysemogelijkheden binnen het Microsoft Teams Admin Center worden geaccepteerd als invulling van deze eis, zonder de verplichting tot het aanbieden van een aanvullend extern rapportage- of beheersysteem?</p>	Dit is akkoord wanneer hiermee aan de gestelde eisen kan worden voldaan.

49.	Programma van Eisen – eis 43 (bekabeling, VLAN, IP-plan)	In eis 43 wordt benoemd dat Opdrachtnemer betrokken is bij het opstellen van bekabelingsgegevens, VLAN- en IP-plan. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze verantwoordelijkheid ziet op advisering en afstemming op hoofdlijnen, en dat het daadwerkelijk ontwerpen, beheren en implementeren van de fysieke netwerkinfrastructuur, VLAN-configuraties en IP-adressering onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en/of haar netwerkbeheerder blijft?	Dit is correct.
50.	Programma van Eisen – eis 58 (beheerdersportaal)	Opdrachtgever verlangt inzicht in instellingen, beperkingen, rapportage en verbruik via een beheerdersportaal. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het Microsoft Teams Admin Center wordt geaccepteerd als primair beheerdersportaal voor deze functionaliteiten, en dat facturatie en factuuroverzichten via separate rapportage (bijvoorbeeld per e-mail of via een klantportaal) mogen worden verstrekt?	Dit is akkoord wanneer hiermee aan de gestelde eisen kan worden voldaan.

51.	Beschrijvend document – samenvatting groepen (pagina 17) – WhatsApp	<p>In de samenvatting van gebruikersgroepen op pagina 17 wordt bij Groep 2 (Basis Plus) gesproken over “extern chat via WhatsApp”.</p> <p>Deze functionaliteit wordt elders in de aanbestedingsdocumenten niet nader beschreven of als eis benoemd.</p> <p>Kan Opdrachtgever verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld, of dit een wens, informatieve aanduiding of harde eis betreft, en of eventuele WhatsApp-integraties binnen of buiten de scope van deze aanbesteding vallen?</p>	<p>De vermelding ‘Extern – Chat via Whatsapp’ voor de groepen 2, 3 en 4 is puur informatief en vormt geen eis binnen deze aanbesteding. De Opdrachtgever bedoeld dat gebruikers uit groep 2 en 3 de mogelijkheid hebben om Whatsapp for business te activeren op het aan hun toegekende nummer.</p>
52.	Algemene vraag – Microsoft licenties (scopebevestiging)	<p>In het aanbestedingsdocument wordt vermeld dat Microsoft Teams telefonielicenties buiten de scope van deze aanbesteding vallen.</p> <p>Kan Opdrachtgever bevestigen dat eventueel additioneel benodigde Microsoft 365 of Microsoft Teams (Phone) licenties volledig buiten de scope van deze aanbesteding vallen, en dat de aanschaf, toekenning en kosten hiervan volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever zijn?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 44.</p>

53.	Aanbestedingsdocument, par. 1.3, p. 11-17 / samenvatting gebruikersgroepen	Kunt u bevestigen dat groep 3 geen aparte gebruikersgroep is, maar een aanvullende smartphone-app/licentie betreft voor 150 medewerkers die reeds onderdeel zijn van groep 2? Kunt u tevens bevestigen dat groep 4 geen aparte gebruikersgroep is, maar een aanvullende receptiefunctie voor circa 30 medewerkers / 15 werkplekken die daarnaast ook in groep 1, 2 of 3 kunnen vallen? Zo nee, wilt u aangeven welke aantallen als unieke gebruikers en welke aantallen als aanvullende functionaliteit/licentie moeten worden geprijsd?	Nee dit kunnen we niet bevestigen. Voor de juiste aantallen verwijzen we naar het antwoord bij vraag 37.
54.	Bijlage 1 Pag.4 Artikel 3.	In de conceptovereenkomst wordt gesproken over een dynamische implementatiefase die succesvol afgerond dient te worden alvorens sprake is van een definitieve overeenkomst. Kan Aanbestedende dienst nader toelichten welke objectieve criteria hierbij worden gehanteerd en op welke wijze wordt vastgesteld dat de implementatiefase succesvol is afgerond?	Hiervoor verwijst Aanbestedende dienst naar hoofdstuk 5.5 van het aanbestedingsdocument. Hier treffen Inschrijvers de volledige beschrijving van de dynamische implementatiefase.
55.	2. Bijlage 1. Pag. 4 Artikel 3.	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten welke onderdelen gedurende de dynamische implementatiefase worden geverifieerd en op welke wijze deze verificatie en beoordeling plaatsvinden?	Zie het antwoord op vraag 54.

56.	3. Bijlage 1. Pag.4 Artikel 3.	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten welke herstelmogelijkheden en termijnen worden gehanteerd indien tijdens de implementatiefase afwijkingen of tekortkomingen worden geconstateerd?	Zie het antwoord op vraag 54.
57.	4. Bijlage 2.	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat verstoringen of vertragingen veroorzaakt door derden, waaronder huidige telecomproviders, Microsoft-storingen, internetleveranciers of externe ICT-partners, buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen bij de beoordeling van implementatie- en SLA-prestaties?	Dat is correct voor zaken die daadwerkelijk buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer vallen.
58.	5. Aanbestedingsdocument / Formulier C Pag 42, par 4.2	In de aanbestedingsdocumenten wordt gesproken over een "all-in" prijsstelling. Kan Aanbestedende dienst nader verduidelijken welke werkzaamheden, diensten en eventuele wijzigingen hieronder exact worden verstaan?	De "all-in" prijs bestaat uit alle eisen en aangeboden kwaliteit (beantwoording bijlage 7), tenzij specifiek anders aangegeven.
59.	6. Bijlage 2. Pag. 2 Eis 11.	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat toekomstige wijzigingen voortvloeiend uit gewijzigde Microsoft-licentievooraarden, prijsstructuren of wijzigingen in wet- en regelgeving niet onder de initiële all-in prijsstelling vallen?	Dit is correct, door prijsstijgingen door gewijzigde wet- en regelgeving en alleen voor het deel van de prijs waar deze wijziging invloed op heeft.  De Opdrachtnemer dient dit aan te tonen door middel van een open calculatie.

60.	7. Aanbestedingsdocument Pag. 42-43. Par. 4.2 en 4.3	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat aanvullende wensen, functionele uitbreidingen of toekomstige uitbreidingen buiten de initiële scope separaat mogen worden geoffreerd?	Ja, aanvullende wensen, functionele uitbreidingen en toekomstige uitbreidingen die aantoonbaar buiten de initiële scope van de aanbesteding en overeenkomst vallen, mogen separaat worden geoffreerd. Hierbij geldt wel dat dergelijke uitbreidingen niet mogen leiden tot een wezenlijke wijziging van de opdracht in de zin van de Aanbestedingswet 2012.
61.	8. Bijlage 7. Pag 3.	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten op welke wijze de beantwoording van de open vragen wordt beoordeeld en welke onderdelen hierin het zwaarst meewegen?	Graag verwijzen wij u hiervoor naar bijlage 7 waar het beoordelingskader staat beschreven en naar bijlage 11 waar de te behalen scores van de gunningcriteria staan beschreven.
62.	9. Bijlage 7. Pag. 3	In de kwaliteitsbeoordeling worden termen gebruikt zoals "partnerschap", "proactieve houding" en "meerwaarde". Kan Aanbestedende dienst nader toelichten hoe deze onderdelen binnen de beoordeling worden geïnterpreteerd en gewogen?	De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u refereert naar open vraag 1.2.  Voor wat betreft de open vragen geldt dat Inschrijver hier zelf invulling aan dient te geven. In bijlage 7 staat het beoordelingskader voor de beantwoording open vragen beschreven.
63.	10. Bijlage 7. Pag. 2 en 12	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten welke onderdelen van de screencast het zwaarst meewegen binnen de beoordeling en of hierbij met name gekeken wordt naar functionaliteit, gebruikerservaring, beheerbaarheid of onderwijs-specifieke toepasbaarheid?	Graag verwijzen wij naar bijlage 11 waar de scores van de gunningcriteria staan beschreven.

64.	11. Bijlage 7. Pag. 2	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten of het ingediende testtoestel volledig operationeel en geconfigureerd dient te worden aangeleverd, inclusief actieve Teams-telefoniefunctie?	Dat is correct. Inschrijver dient er zelf zorg voor te dragen dat het ingediende toestel en de headset gebruiksklaar worden opgeleverd en volledig testbaar zijn. Inschrijver zorgt er tevens voor dat er een test-/demo-omgeving gereed is, zodat het telefoontoestel, zodra de Opdrachtgever dit met het internet verbindt, volledig operationeel is.  Zie ook hoofdstuk 3 van bijlage 7.
65.	12. Bijlage 7. Pag. 2	Indien het testtoestel operationeel dient te zijn, kan Aanbestedende dienst nader toelichten op welke wijze de benodigde netwerk-, tenant- en accountvoorzieningen beschikbaar worden gesteld ten behoeve van de beoordeling?	Zie het antwoord op vraag 64, waarbij Opdrachtgever zorgdraagt voor een werkende internetverbinding.
66.	13. Bijlage 7. Pag. 2	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de ingediende testtoestellen en headsets na afronding van de aanbestedingsprocedure retour worden gestuurd aan Inschrijvers?	Dat is correct.
67.	14. Bijlage 2. Pag. 5-6 Eis 50 en 51	In het Programma van Eisen wordt gesproken over een "belvrij service, zonder limiet". Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat dit uitsluitend betrekking heeft op gesprekken naar Nederlandse vaste en mobiele nummers en dat internationaal verkeer, waaronder EU-verkeer, separaat geprijsd mag worden?	De belvrijservice heeft betrekking op bellen binnen en buiten de regio, binnen Nederland, inclusief Nederlandse mobiele nummers en exclusief servicenummers.

68.	15. Formulier C Pag. 42-43 Par 4.2	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat Formulier C uitsluitend ingevuld dient te worden binnen de bestaande structuur en velden van het prijzenblad, zonder toevoeging van extra regels?	Dat is correct. Het prijzenblad mag niet door de Inschrijver gewijzigd worden. Inschrijvers mogen alleen de gevraagde cellen invullen.
69.	16. Aanbestedings Document Pag. 40 Hfst 4	In TenderNed staat bij de gunningscriteria zowel voor prijs als kwaliteit een wegingsfactor van 100% vermeld. In hoofdstuk 4 van het aanbestedingsdocument staat echter beschreven dat maximaal 700 punten voor kwaliteit en maximaal 300 punten voor prijs kunnen worden behaald. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de daadwerkelijke verhouding 70% kwaliteit en 30% prijs betreft en indien nodig de vermelding in TenderNed corrigeren?	Dat is correct, wat in het aanbestedingsdocument staat is leidend.
70.	17. Bijlage 2 en 3. Eis 8 en Art. 3.	Kan Aanbestedende dienst nader toelichten welke concrete werkzaamheden, ondersteuning en inspanningen worden verwacht binnen de gevraagde exit-ondersteuning en welke maximale duur hiervoor wordt voorzien?	Dat is vooraf niet vast te stellen. Dat wordt in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever redelijkerwijs vastgesteld.