

Nota van Inlichtingen 1 EA Communicatieplatform - Veiligheidsregio Limburg-Noord

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Paragraaf 2.6	Betreft het aantal callcenter gebruikers van 143 named users en kunt u aangeven wat het aantal concurrent users users, omdat dat wellicht een aantrekkelijkere prijsstelling kan opleveren?	Ja, het aantal callcenter gebruikers van 143 zijn named users. Wat wordt er bedoeld met "concurrent users"?
2	Paragraaf 2.7	U geeft aan dat u op zoek bent naar een applicatie die kan samenwerken met MS Teams, kunt u aangeven welke definitie u voor 'samenwerken' hanteert in dit geval en welke functionaliteit daarmee geleverd dient te worden in deze combinatie?	Het gaat om een omnichanneloplossing, waarbij vooral om één interface waarin Telefonie, CRM en klantdata samenkomt binnen de Teams applicatie.
3	Beschrijvend document	Kunt u toelichten hoe omgegaan wordt met subjectiviteit in kwalitatieve beoordeling?	De beantwoording van de kwaliteitscriteria wordt beoordeeld door een beoordelingsteam bestaande uit bij de Opdracht betrokken en ter zake kundige beoordelaars, in dienst van de Opdrachtgever, van verschillende disciplines. De leden van het beoordelingsteam zullen ieder kwalitatief gunningscriterium individueel beoordelen en een voorlopige score hieraan toekennen. Alle deelnemers van het beoordelingsteam ontvangen voorafgaand aan de beoordeling dezelfde beoordelingsinstructie. Dit is een intern document welke gebaseerd is op de beoordelingsmethode die is opgenomen in het beschrijvend document. Iedere inschijver zal op dezelfde wijze (zoals beschreven in het beschrijvend document) beoordeeld worden in het kader van het gelijke-behandelingsbeginsel. Argumenten die door beoordelaars gemaakt worden tijdens de beoordeling moeten worden gemotiveerd. Daarom is tevens gekozen voor een consensus beoordeling omdat dit discussie en onderbouwing bevordert. De prijzen blijven geheim totdat de kwalitatieve beoordeling is afgerond.
4	Beschrijvend document	Kunt u aangeven in hoeverre het beschikbare budget of de bandbreedte is gewijzigd t.o.v. de aanbesteding van 2025?	Het beschikbare plafondbedrag en de aantallen (gebruikers van het gewenste platform) zijn ongewijzigd t.o.v. de aanbesteding uit 2025.
5	Beschrijvend document	In hoeverre beoogt u met deze uitvraag een andere oplossingsarchitectuur of marktbenadering te stimuleren dan in 2025?	De opdrachtgever beoogt geen andere oplossingsarchitectuur te stimuleren dan in de aanbesteding van 2025. De uitvraag is aangevuld met informatie op basis van vragen uit de nota's van inlichtingen uit de eerdere aanbesteding.
6	Beschrijvend document	Kunt u toelichten welke risico's in de implementatie/migratie in de eerdere procedure zijn geïdentificeerd?	Opdrachtgever begrijpt uw vraag niet. Kunt u deze nader toelichten? Er wordt geen informatie gedeeld afkomstig uit inschrijvingen uit de eerdere aanbesteding.

7	Beschrijvend document	Kunt u toelichten welke concrete verbeteringen deze aanbesteding bevat ten opzichte van 2025 om te voorkomen dat de gekozen inschrijver weliswaar de beste score behaalt, maar niet per definitie de beste prijs-kwaliteitverhouding in de praktijk realiseert?	Zie tevens het antwoord op vraag 5. De eerdere aanbesteding heeft geen geldige inschrijvingen opgeleverd. Dit had niet met de inhoud van de aanvraag te maken, maar met (vorm)fouten gemaakt door de inschrijvers die achteraf niet hersteld mochten worden. Dit heeft geen invloed op de gewenste oplossingsrichting en uitvraag van de opdrachtgever. De Aanbestedende dienst mag in zulke situaties de opdracht onder dezelfde basisvoorwaarden opnieuw in de markt zetten.
8	Beschrijvend document	Kunt u toelichten in hoeverre de gestelde eisen en randvoorwaarden leveranciersneutraal zijn geformuleerd? Wij constateren dat bepaalde specificaties sterk overeenkomen met de kenmerken van één specifieke marktpartij, waardoor de indruk ontstaat dat de uitvraag mogelijk niet volledig open en gelijkwaardig is voor alle aanbieders.	De opdrachtgever heeft getracht een zo transparant en leveranciersneutrale uitvraag te doen waarbij het voor meerdere leveranciers mogelijk is een geschikte inschrijving in te dienen. De opdrachtgever heeft geen voorkeur voor een leverancier. Wij herkennen ons dan ook niet in uw standpunt dat bepaalde specificaties zijn toegeschreven naar één specifieke marktpartij. Indien u van mening bent dat bepaalde specificaties slechts door één marktpartij gerealiseerd kunnen worden, dan ontvangen wij hier graag een nadere toelichting op. U dient dan te vermelden welke specificaties het betreft en verifieerbaar aan te tonen dat dit slechts door één marktpartij binnen Europa geleverd kan worden.

9, deel 1	GIBIT 2023 - Artikel 16	Artikel 16 in zijn geheel vervangen door: 16.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 16. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 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. 16.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 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 lijdendirecte schade.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel en artikel 16 wordt niet aangepast. In uw voorstel wilt u bijvoorbeeld Indirecte schade en gevolgschade uitsluiten. Betreffende het communicatieplatform is het voor de Opdrachtgever risicovol om de genoemde schades uit te sluiten. Juist bij deze overeenkomst zit de schade vaak niet in het systeem zelf, maar in de gevolgen van uitval of fouten: verstoring van processen, extra inzet van mensen, afhankelijkheden met andere systemen, compliance-issues of toezicht. Indirecte schade en gevolgschade worden in de algemene voorwaarden wel gemaximeerd. De limitering van de mogelijke schadevergoedingen zijn opgenomen in artikel 16 van Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023.
-----------	-------------------------	--	--

9, deel 2	GIBIT 2023 - Artikel 16	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: a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 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. 16.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden. 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?	Zie het antwoord op vraag 9, deel 1 (bovenstaand).
10	GIBIT 2023 - Artikel 3 lid 3	Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 3 lid 3 wordt als volgt aangepast: "Indien en voor zover Leverancier beschikt over onvoldoende informatie om aan de in het vorige lid bedoelde verplichting te voldoen, dient zij hieromtrent navraag te doen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal alle in redelijkheid verlangde informatie tijdig aan Leverancier verstrekken (tenzij deze vertrouwelijk van aard is en in redelijkheid ook niet onder een geheimhoudings- overeenkomst verstrekt kan worden)".

11	GIBIT 2023 - Artikel 3 lid 2 i)	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." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 3 lid 2i wordt als volgt aangepast: "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt, in verband waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst wil aangaan";
12	GIBIT 2023 - Algemeen	Aanbieder meent dat de GIBIT voorwaarden zeer specifiek zijn geschreven voor ICT contracten en derhalve niet geschikt zijn voor, bijvoorbeeld, telecommunicatiediensten en daaraan verbonden diensten. In het commentaar heeft aanbieder niet alleen rekening gehouden met de in de eerste zin genoemde vaststelling, maar ook met het commentaar dat door Nederland ICT is gegeven op de (concept) voorwaarden voor zover dit commentaar voor aanbieder relevant is en niet reeds in de definitieve tekst opgenomen is.	Wat is uw specifieke vraag?
13	Bijlage 1 Checklist inschrijving	In de checklist inschrijving geeft u aan welke bewijsmiddelen na voorlopige gunning door de winnende inschrijver moeten worden aangeleverd. In TenderNed zien wij echter dat bij de inschrijving al verschillende documenten moeten worden toegevoegd, zoals een GVA, Verklaring Belastingdienst, VOG Rechtspersoon, uittreksel KvK, rapport van de Inspectie SWZ en een non-faillissementsverklaring. Dit lijkt niet overeen te komen met de checklist. Kunt u bevestigen of wij bij inschrijving alleen de documenten hoeven aan te leveren die in de checklist zijn opgenomen?	Dit is correct. U hoeft alleen de documenten op te nemen die vermeld staan in de checklist. U dient hierbij wel te voldoen aan hetgeen bij de nadere toelichting/uitwerking van de betreffende documenten vermeld staat in het Beschrijvend document. Denk hierbij bijvoorbeeld aan hetgeen vermeld staat over de gunningscriteria in hoofdstuk 8.

14	H3.3 Beoogde planning	Wij constateren dat de beoogde implementatieperiode (8 september 2026 tot 18 december 2026) drie maanden en één week bedraagt, terwijl wij ervaren dat er voor projecten van deze omvang en complexiteit doorgaans een minimale doorlooptijd van vier maanden wordt gehanteerd. Daarnaast valt een significant deel van deze periode ook nog samen met de herfstvakantie, waarin de beschikbaarheid van zowel klant- als leveranciersresources aantoonbaar beperkt is. Wij zijn van mening dat de huidige planning daardoor een verhoogd risico met zich meebrengt op: 1. Een vertraagde start van de overeenkomst, aangezien de beoogde ingangsdatum (08-09-2026) direct volgt op de streefdatum voor definitieve gunning (08-09-2026), terwijl de contractondertekening nog dient plaats te vinden. Dit brengt een reëel risico op uitloop en een latere start met zich mee; 2. Onvoldoende afstemming en besluitvorming gedurende kritieke implementatiefases; 3. Verminderde kwaliteit en zorgvuldigheid van de migratie en oplevering indien de implementatieperiode onder druk komt te staan. Gelet op het belang van een stabiele en kwalitatief hoogstaande implementatie verzoeken wij u alsnog om de opleverdatum te verruimen naar minimaal 1 maart 2027, zodat een realistische en beheersbare implementatieplanning kan worden gehanteerd. Kunt u bevestigen dat u, vanuit risicobeheersing en kwaliteitsborging, bereid bent deze verruiming door te voeren alstublieft?	De implementatieperiode wordt niet verlengd. Tijdens de verificatiefase zal met de voorlopig gegunde inschrijver overeenstemming plaatsvinden betreffende de af te sluiten overeenkomst. Wanneer definitieve gunning kan plaatsvinden op de genoemde datum kan vanaf dat moment ook direct worden overgegaan tot contractondertekening. Waar mogelijk kunnen tijdens de verificatiefase afspraken worden gepland voor de implementatiefase zodat deze kan starten direct na definitieve gunning. Opdrachtgever heeft ervaring met implementaties van deze omvang en complexiteit en ook met de realisatie hiervan binnen drie maanden. Opdrachtgever heeft geen andere meldingen gekregen dat een implementatieperiode van drie maanden niet haalbaar is. Tijdens de aanbesteding van 2025 is ook een implementatieperiode van drie maanden aangehouden. Hierbinnen vielen meerdere feestdagen en een vakantieperiode en hiervoor heeft de opdrachtgever meerdere inschrijvingen ontvangen. Tijdens deze aanbesteding zijn geen signalen afgegeven door de markt dat implementatie binnen drie maanden niet haalbaar is. De opdrachtgever is daarom van mening dat een implementatie binnen de gestelde termijn realiseerbaar is. Opdrachtgever is daarbij verantwoordelijk voor voldoende capaciteit vanuit haar eigen organisatie (ook tijdens de herfstvakantie) en de nakoming van gemaakte afspraken die haar betreffen om deze implementatie te realiseren.
----	-----------------------	---	--

15	"Bijlage 12 Eisen aan IV-systemen: Eisen betreffende klachten, managementinformatie en performance management Eis 26 /tabblad 9. SLA Beschikbaarheid en Eis 4 / tabblad 10. SLA incidenten en problemen Eis 5-8"	"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: -P1: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% ≤ 4 uur. -P2: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% ≤ 8 uur. -P3: Reactietijd binnen 4 uur, hersteltijd 95% ≤ 3 werkdagen. -P4: Reactietijd binnen 8 uur, oplostijd 95% ≤ 5 werkdagen. Kan de aanbestedende dienst akkoord kunnen gaan met deze marktconforme SLAafspraken? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom niet?"	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. De aanbestedende dienst is een crisisorganisatie waarbij het communicatieplatform een vitaal onderdeel is van de dienstverlening. Vandaar is het van belang dat wij bij storingen zo snel als mogelijk geholpen worden. Daarom hanteren wij alleen P1 en P2 storingen op het niveau zoals aangegeven in de aanbestedingsdocumenten.
16	H8.1.2 K2: Implementatieplan	Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met een beschrijving van de exit-strategie?	Een gecontroleerd exitproces dat gehanteerd wordt wanneer het einde van de overeenkomst of een tussentijdse beëindiging plaatsvindt.
17	H8.1.2 K2: Implementatieplan	"Moet het exitplan ook onderdeel zijn van het PvA voor hoofdstuk 8.1.2 (K2 Implementatieplan)? Zo ja, telt dit dan ook mee binnen het maximum aantal pagina's?"	Met betrekking tot gunningscriterium K2 dient u een beschrijving te geven van de exit strategie die u hanteert. Deze telt mee in het maximaal aantal pagina's zoals vermeld staat bij de toelichting op het betreffende gunningscriterium.
18	H8.1.3 K3: Adoptieplan	Is het toegestaan om flexibiliteit in trainingsgrootte en trainingsvorm toe te passen?	Ja, maar altijd in overleg en voor de start van de adoptie afgestemd.
19	H2.10 Flexibiliteit	Kunt u bevestigen dat een maximale afschaling van tien procent per jaar voor licenties van toepassing blijft?	Correct.
20	H2.7 Gewenste situatie	Kunt u bevestigen dat alle benoemde functionaliteiten als eisen moeten worden beschouwd?	Correct.

21	H8.1.4 Prijscriterium P1: Total Cost of Ownership (TCO) en voldoen aan het plafondbedrag	Kunt u aangeven welk detailniveau van TCO-specificatie u verwacht van inschrijvers?	Zoals weergegeven in het beschrijvend document en bijlage 11 dient de specificatie van de TCO kosten minimaal de volgende onderdelen te bevatten: •Kosten per gebruikersprofiel (per medewerker). Hierbij moet het aantal gebruikers zoals opgenomen in paragraaf 2.6 duidelijk te herleiden zijn; •Kosten eventueel benodigde infrastructuur en hardware (per component); •Kosten spraakverkeer (per gesprek); •Kosten adoptie en training (uitgesplitst per activiteit); •Kosten proof of concept. De Inschrijver kan desgewenst de specificatie verder aanvullen op basis van de oplossing en de bijbehorende componenten die hij aanbiedt. De Opdrachtgever verwacht dat alle door de inschrijver aangeboden componenten binnen de oplossingsrichting terug te vinden zijn in de specificatie van de TCO kosten.
22	H8.1.3 K3: Adoptieplan	Kunt u bevestigen dat het adoptieplan per gebruikersgroep moet worden uitgewerkt?	Correct.
23	Voorwerp van de opdracht / pag. 19	Kunt u bevestigen dat Microsoft Teams licenties buiten scope vallen en niet opgenomen hoeven te worden in de TCO-berekening?	Correct.
24	H2.7 Gewenste situatie	Kunt u bevestigen dat de in hoofdstuk 2 opgenomen aantallen leidend zijn voor zowel de inhoudelijke uitwerking als de TCO-berekening?	Correct.
25	H2.7 Gewenste situatie	In hoeverre dienen inschrijvers de opgegeven aantallen één-op-één te verwerken in de oplossing en de TCO-specificatie?	Zoals in het beschrijvend document aangegeven dienen in de specificatie van de TCO de kosten per gebruikersprofiel (per medewerker) opgenomen te worden. Hierbij moet het aantal gebruikers zoals opgenomen in paragraaf 2.6 duidelijk te herleiden zijn. Indien uw organisatie een kostenstructuur hanteert waarbij het aantal gebruikers, zoals door opdrachtgever opgenomen in het document, niet duidelijk te herleiden zijn, dan dient u hier bij gunningscriterium K1 en in de specificatie van de TCO kosten een toelichting op te geven. Dit dient dusdanig te gebeuren dat de opdrachtgever kan herleiden dat alle gebruikersgroepen en het bijbehorende aantal gebruikers zijn opgenomen in de TCO prijs binnen de gewenste en aangeboden oplossing.
26	H2.10 Flexibiliteit	Kunt u bevestigen dat zowel op- als afschaling van licenties binnen de contractperiode zonder hercontractering mogelijk is?	Correct, echter binnen de mogelijkheden die de aanbestedingswet hiervoor biedt.

27	H8.1.1Kwaliteitscriterium K1: Beschrijving aangeboden dienst, functionaliteit en dienstverlening	Kunt u aangeven in hoeverre voorbeeldrapportages en doorontwikkelmogelijkheden onderdeel zijn van de beoordeling?	Zoals beschreven staat bij gunningscriterium K1 dienen inschrijvers een voorbeeld van een maandrapportage en een managementrapportage aan te leveren. Hierbij let de Opdrachtgever of de voorbeeld rapportages voldoen aan de eisen betreffende rapportages. Zie hiervoor bijlage 10 en 12. Tevens is bij K1 aangegeven dat inschrijvers dienen aan te geven op welke wijze de Inschrijver kan voorzien in proactief advies en vernieuwingen aandraagt. Beide onderwerpen staan benoemd bij gunningscriterium K1. Echter staan hier ook nog andere elementen benoemd die uitwerkt dienen te worden. De overige onderwerpen die Inschrijver (combinatie) van belang acht om de VRLN te laten zien laat de VRLN over aan de eigen invulling en creativiteit van de Inschrijver (combinatie). Dit houdt in dat de genoemde elementen bij gunningscriterium K1 nadrukkelijk geen afzonderlijke gunningscriteria zijn. De VRLN beoordeelt de uitwerking van K1 integraal. Dit geldt ook voor de uitwerking van de overige gunningscriteria.
28	H8.1.1Kwaliteitscriterium K1: Beschrijving aangeboden dienst, functionaliteit en dienstverlening	"In paragraaf 8.1.1 (Kwaliteitscriterium K1 – TCO kosten) geeft u aan dat de specificatie van de TCO als apart document moet worden aangeleverd en niet als onderdeel van de uitwerking van K1. Tegelijkertijd vermeldt u in paragraaf 8.1.4 dat deze TCO-specificatie als bijlage bij het prijzenblad moet worden toegevoegd. Dit schuurt met de instructie in paragraaf 8.2 dat het prijzenblad juist separaat van de overige documenten moet worden aangeboden. Kunt u verduidelijken hoe wij de specificatie van de TCO-kosten nu precies moeten aanleveren?"	De specificatie van de TCO kosten mag niet als onderdeel van K1 worden toegevoegd. Deze dient te worden aangeleverd als losse/aparte bijlage bij het prijzenblad (bijlage 11). Op het prijzenblad staat hierover het volgende opgenomen: <i>Aan dit prijzenblad dient een aparte bijlage te worden toegevoegd waarbij de Inschrijver de TCO kosten nader specificeert en waarbij alle kosten worden vermeld die gemoeid zijn met de aangeboden oplossing en dienstverlening (onderverdeeld in structurele kosten (exploitatie) en eenmalige kosten (implementatie)).</i> Aangezien het prijzenblad en bijbehorende bijlagen apart geupload kunnen worden in TenderNed zal de bijlage (specificatie TCO kosten) dan ook niet als onderdeel van K1 geupload worden.

29	H8.1.2 K2: Implementatieplan	Kunt u aangeven of een detailplanning op dag- en activiteitsniveau wordt verwacht in het implementatieplan?	Bij de toelichting op K2 staat het volgende aangegeven m.b.t. de planning: <i>Kunt u een realistische planning in de tijd afgeven (op hoofdactiviteiten) uitgaande van de beoogde ingangsdatum van de overeenkomst. Wat gaat er in welke periode gebeuren en wie heeft u wanneer van ons nodig?</i> Zie voor de volledigheid paragraaf 8.1.2. De overige onderwerpen die Inschrijver (combinatie) van belang acht om de VRLN te laten zien, en waarmee de inschrijver zich wellicht kan onderscheiden, laat de VRLN over aan de eigen invulling en creativiteit van de Inschrijver (combinatie).
30	H8.1.1 Kwaliteitscriterium K1: Beschrijving aangeboden dienst, functionaliteit en dienstverlening	Kunt u aangeven welk detailniveau gewenst is om de oplossing begrijpelijk te maken voor niet-technische gebruikers?	Het doel van de opdrachtgever is dat de uitwerking van de gunningscriteria ook te begrijpen is voor medewerkers die eventueel niet werken voor de afdeling ICT. Wij verwachten dat inschrijvers ervaring hebben met het implementeren van hun oplossing en de instructie hierover aan medewerkers buiten ICT afdelingen. Wij verwachten dat het taalgebruik in de uitwerking van de gunningscriteria hierbij aansluit. Het is aan de inschrijver om dit aan te tonen en zich wellicht op dit vlak te onderscheiden. Opdrachtgever kan niet aangeven op welk detailniveau de inschrijver zijn inschrijving dient uit te werken aangezien wij niet weten welke oplossingen aangeboden zullen worden. Het gaat erom dat de uitwerking van de inschrijver begrijpelijk weergegeven wordt.
31	H2.7 Gewenste situatie	Kunt u bevestigen dat de piketfunctionaliteit onafhankelijk van het UC- en contactcenterplatform dient te functioneren via mobiele bereikbaarheid?	Correct.
32	H2.7 Gewenste situatie	Kunt u bevestigen of voor de opgegeven aantallen bij start van de implementatie een bandbreedte van maximaal tien procent mag worden gehanteerd?	Zie het antwoord op vraag 26. Op- en afschaling van licenties is mogelijk binnen de mogelijkheden die de aanbestedingswet biedt. De opdrachtgever heeft een, op het moment van publicatie, zo accuraat mogelijke weergave gegeven van de gebruikersaantallen in het beschrijvend document.
33	H3.9 Prijs en prijsonderhandelingen	Is het toegestaan om benodigde licenties en diensten tijdens de implementatiefase voorafgaand aan de livegang te factureren?	Welke licenties en diensten bedoeld u? Met betrekking tot diensten t.b.v. de implementatie is het volgende opgenomen: <i>Met betrekking tot de eenmalige kosten wordt 50% bij aanvang en 50% na afronding, en goedkeuring door Opdrachtgever, gefactureerd.</i>

34	Bijlage 6 Formulier referentieopdracht	"In het referentieformulier (bijlage 6) schrijft u: "Hierbij verklaart de Inschrijver dat bovenstaande referentieopdracht naar behoren is uitgevoerd. De referent tekent ervoor dat alle essentiële aspecten van de uitvoering van de Overeenkomst naar behoren en conform Overeenkomst zijn uitgevoerd." In het formulier is echter geen ondertekenveld opgenomen voor de referent, terwijl er wel een ondertekenveld voor de inschrijver aanwezig is. Kunt u bevestigen dat een verklaring van de inschrijver volstaat en dat geen handtekening van de referent vereist is voor geldigheid van de referentie?"	Correct, er is geen handtekening van de referent vereist.
35	H6.3.1 Geschiktheidseis 3: Referenties	U schrijft: "Per kerncompetentie dient de Inschrijver één referentieopdracht op te geven. Voor de verschillende kerncompetenties mag de Inschrijver zich beroepen op eenzelfde referentieopdracht. In dat geval moet de Inschrijver nog steeds per kerncompetentie een afzonderlijke ingevulde UEA indienen. Uw beschrijving in het UEA dient zodanig te zijn dat deze VRLN voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of aan alle vereiste aspecten van iedere kerncompetentie is voldaan. VRLN kan over de ontvangen UEA een toelichting vragen. Die toelichting mag niet leiden tot een aanvulling of wijziging van de ingediende stukken." U vraagt een ingevuld UEA per kerncompetentie. Wij achten dit niet noodzakelijk als er geen onderaannemers gebruikt worden. Bent u dit met ons eens? Zo niet, kunt u ons uitleggen wat het doel van de extra in te vullen UEA's is?	Akkoord. Wanneer de inschrijver zelfstandig inschrijft, en er dus geen gebruik wordt gemaakt van onderaannemers, combinanten etc., dan hoeft er slechts één UEA te worden ingevuld en ingezonden.

36	Kwaliteitsstukken / Hoofdstuk 8.1.1 t/m 8.1.3	"In de aanbestedingsstukken is opgenomen dat de kwaliteitsbeschrijvingen voor K1 t/m K3 moeten worden uitgewerkt in de voorgeschreven bijlagen (Bijlage 13, 14 en 15). Tegelijkertijd staat in paragraaf 3.8 dat deze bijlagen uitsluitend mogen worden ingevuld en dat vaste teksten niet mogen worden gewijzigd of uitgebreid, waarbij ook wordt aangegeven dat dit kan leiden tot uitsluiting. Daarnaast geldt een maximale paginalimiet, waarbij voorbladen en inhoudsopgaven buiten de paginatelling vallen. Dit leidt tot praktische onduidelijkheden ten aanzien van opmaak, structuur en ondertekening, en kan gevolgen hebben voor de vergelijkbaarheid van inschrijvingen. Vragen 1. Kunt u bevestigen dat Inschrijvers binnen de voorgeschreven bijlagen een eigen opmaak en tekststructuur (zoals koppen en subkoppen) mogen hanteren, mits de gevraagde vaste lettertype- en grootte ongewijzigd blijft? 2. Kunt u bevestigen dat het toevoegen van een voorblad en/of inhoudsopgave is toegestaan en niet in strijd is met paragraaf 3.8? 3. Kunt u verduidelijken hoe Inschrijvers dienen om te gaan met het ondertekenveld bij het toevoegen van een voorblad en/of inhoudsopgave, zonder de bijlage inhoudelijk te wijzigen?"	Vraag 1: Correct. Vraag 2: Correct. Hier mag dan wel geen informatie opstaan welke van belang is voor de beoordeling en die door de Inschrijver wordt geacht te worden beoordeeld door Opdrachtgever. Met andere woorden mag een voorblad en inhoudsopgave niet gebruikt worden voor de inhoudelijke uitwerking van het betreffende gunningscriterium. Vraag 3: Het is van belang dat de uitwerking van ieder gunningscriterium rechtsgeldig ondertekend wordt. Het is hierbij toegestaan dat wanneer een inschrijver gebruikt maakt van een zelf opgesteld voorblad/inhoudsopgave dat hij het ondertekenveld (zoals opgenomen in bijlage 13 t/m 15) kopieert en hieraan toevoegd.
37	Beschrijvend document	VR Limburg Noord wil gebruik maken van vastmobiel integratie via forking. Een inkomend gesprek moet gelijktijdig naar meerdere eindpunten worden gestuurd, waarbij dit een mobiele oplossing moet zijn. Worden hier oproepen bedoelt op het vaste telefoonnummer ? Tevens stelt u dat vast mobiel integratie op netwerkniveau een pré is en dat deze oplossing niet los staat van de mobiele provider. Kunt u dit nader toelichten als aanbieder niet de mogelijk heeft tot het aanbieden van Odido diensten?	Ja, hier worden oproepen bedoelt op een vast telefoonnummer. Voor mobiele abonnementen hebben wij ons gecommitteerd aan de uitgevoerde aanbesteding en de hieruit voortvloeiende overeenkomst van de VNG. Deze overeenkomst loopt nog meerdere jaren. Uit de hieruit voortvloeiende minicompetitie is Odido de gegunde leverancier geworden voor mobiele abonnementen voor de aanbestedende dienst.