Voor u ligt de 2e Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag Portofonie THOR

.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd. Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is op 3 november 2026 gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
70	PvE PTT-applicatie eis 3 (vervallen, Nvl 1 vraag 25); Offerteaanvraag §2.5 en §5.3.1 – 3GPP MCX	Na de 1e Nvl is de eis van 3GPP-conformiteit vervallen. Inschrijver kan een oplossing aanbieden die volledig gebaseerd is op de 3GPP MCX-standaard (MCPTT, MCData, MCVideo). Inschrijver is een Europese fabrikant die client, server en dispatcher in eigen huis ontwikkelt. Een standaardgebaseerde oplossing voorkomt afhankelijkheid van één leverancier van app, toestel of server. Prioriteit, pre-emption, noodoproepen en encryptie werken volgens een internationaal vastgelegde standaard. Video en data kunnen later worden toegevoegd zonder van platform te wisselen. Kan de gemeente bevestigen dat een 3GPP MCX-conforme oplossing binnen gunningswens 2 (toekomstbestendigheid en uitbreidbaarheid) als meerwaarde wordt beoordeeld? Zo nee, kan de gemeente toelichten waarom niet?	Aanbestedende Dienst bevestigt dat een PTT-oplossing die volledig gebaseerd is op de MCX-standaard van 3GPP meerwaarde biedt op de aspecten toekomstbestendigheid en uitbreidbaarheid. In de beoordeling van gunningswens 2 worden verschillende zaken meegenomen, waarvan deze aspecten er twee zijn.
71	Verwijzing: PvE Het mobiele netwerk – SIM-kaarten eis 11; Offerteaanvraag §2.1 en §2.5	Eis 11 sluit servers in de IT-ruimtes van de gemeente uit. Wil de gemeente de mogelijkheid houden om de PTT-omgeving tijdens de looptijd of bij afloop van de overeenkomst te verhuizen? Bijvoorbeeld naar een andere hostingpartij, een overheidscloud of een eigen omgeving, zonder dat toestellen en dispatcherwerkplekken vervangen moeten worden. Zo ja, wordt een beschrijving van deze exit- en migratiemogelijkheden meegewogen in gunningswens 2?	De eis is er met name op gericht dat Aanbestedende Dienst op dit punt ontzorgd wenst te worden. Vandaar de eis dat de benodigde Push-To-Talk applicatie servers bij de leverancier gehuisvest dienen te zijn (in Europa) en onderhouden en beheerd worden. Het is onduidelijk waarom Inschrijver zo expliciet spreekt over mogelijke verhuizing van servers tijdens of bij afloop van de looptijd. Voor de Aanbestedende Dienst blijft continuiteit van dienstverlening voor een dergelijke missie-kritische dienst cruciaal en zij wenst leveranciersafhankelijkheid zoveel mogelijk te voorkomen. Inschrijver kan de mogelijkheden die zij biedt om leveranciersafhankelijkheid tijdens en na afloop van de overeenkomst te voorkomen verder toelichten bij Gunningswens 2.
72	SROI	Inschrijver begrijpt uit de eerdere beantwoording dat de gemeente voor de verificatie en monitoring van de Social Return-verplichting belang hecht aan controle van de gerealiseerde prestaties en het voorkomen van dubbeltellingen en hiervoor gebruikmaakt van WIZZR. Inschrijver onderschrijft het belang van een deugdelijke en controleerbare verantwoording. Tegelijkertijd hanteert Inschrijver vanuit privacy en dataminimalisatie als uitgangspunt dat persoonsgegevens van medewerkers niet op individueel niveau met derden worden gedeeld indien het beoogde controledoel ook op een andere, aantoonbaar betrouwbare wijze kan worden bereikt. Is de Gemeente bereid akkoord te gaan met een alternatieve verificatiewijze waarbij een onafhankelijke accountant of auditor controleert dat de opgevoerde Social Return-prestaties voldoen aan de gestelde voorwaarden en dat geen sprake is van dubbeltellingen en dit bevestigt in een controleverklaring? De gerealiseerde en goedgekeurde Social Return-waarde kan vervolgens in WIZZR worden geregistreerd, zonder dat hiervoor structureel persoonsgegevens van individuele medewerkers via WIZZR hoeven te worden verstrek	De gemeente kiest bewust voor één uniforme verificatie- en monitoringsmethodiek voor alle opdrachtnemers. Het accepteren van alternatieve verantwoordingswijzen, waaronder accountantsverklaringen, past niet binnen deze uniforme systematiek. Om de controleerbaarheid, transparantie, vergelijkbaarheid en voorkoming van dubbeltellingen te waarborgen, is registratie en verificatie via WIZZR vereist. De gemeente kan daarom niet akkoord gaan met de voorgestelde alternatieve verificatiewijze.
73	De Meldkamer oplossing (vaste Dispatcher)	De Gemeente benoemt in eis 19 dat instellingen die invloed hebben op de workflow afgeschermd dienen te worden van aanpassingen door onbevoegde. Is de Gemeente bereid akkoord te gaan met het beheer overlaten aan de gecontracteerde partij en middels service verzoeken aanpassingen te laten uitvoeren?	Aanbestedende Dienst is niet bereid hiermee akkoord te gaan. Aanbestedende Dienst acht het noodzakelijk dat zij zelf beschikt over functioneel beheer voor operationele instellingen en configuraties binnen de meldkameromgeving. Dit sluit niet uit dat bepaalde beheeractiviteiten aanvullend door opdrachtnemer kunnen worden ondersteund.
74	De Meldkamer oplossing (vaste Dispatcher)	De Gemeente benoemt in eis 13. dat Signalering instelbaar dient te zijn. Kan de gemeente use-cases aanleveren met de reden achter deze eis?	Wat hier wordt bedoeld is dat de signalering / attendering op de dispatcher (visueel en geluid) bij het ontvangen van aanvraag spraak normaal en aanvraag urgent configureerbaar dient te zijn, waarbij de verschillende typen spraakaanvragen onderscheidend worden gesignaleerd/ attendeerd op de dispatcher. Aanbestedende Dienst zal in samenspraak met Inschrijver een passende wijze van signalering / attendering (laten) instellen.
75	De Meldkamer oplossing (vaste Dispatcher)	De Gemeente benoemt in eis 6. dat een status per gebruiker zichtbaar moet zijn op de kaart. Is de Gemeente bereid akkoord te gaan met het tonen van statussen in een daarvoor bestemd onderdeel van de Dispatch applicatie met de gegevens van de aanvrager/verstuurder?	Aanbestedende Dienst is niet bereid hiermee akkoord te gaan. Het kunnen tonen van de status per gebruiker op de kaart is een eis. Dit is tevens bij eis 23 c. aangegeven.

76	De Meldkamer oplossing (vaste Dispatcher)	De Gemeente benoemt in eis 4. dat een (functionele) beheerder van de gemeente in staat moet worden gesteld (tijdelijke) groepen aan te maken. Is de Gemeente bereid akkoord te gaan om groepen middels service verzoeken aan te laten maken? Indien niet akkoord, mag alleen een (functioneel) beheerder zelf groepen aanmaken of is dit een functie die mag worden uitgebreid naar alle Dispatch werkplekken?	Aanbestedende Dienst is niet bereid hiermee akkoord te gaan. Het aanmaken van (tijdelijke) groepen zal veelvuldig voorkomen, daardoor is de werkwijze met service verzoeken niet werkbaar. Het is wel zo dat alleen een functioneel beheerder deze groepen mag aanmaken op een aan te wijzen werkplek.
77	PTT Applicatie (device)	De Gemeente benoemt in eis 9. de mogelijkheid voor de gebruiker om zelf zijn roepnummer aan te passen en met het zelf toegekende roepnummer zichtbaar te zijn i.p.v. de inlognaam. Wat is de use-case die bij deze uitvraag hoort? En voor wie moet het roepnummer zichtbaar zijn? Is de Gemeente bereid akkoord te gaan met een alternatieve wijzigingsmethode waar de gebruiker middels een service verzoek zijn roepnummer door gecontracteerde laat aanpassen?	Het roepnummer van de gebruiker dient zichtbaar te zijn op de (vaste en mobiele) dispatcher: de use case is dat de dispatcher hiermee duidelijk en eenduidig kan zien welke gebruiker het betreft. Nee, Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met de alternatieve werkwijze van het aanpassen van een roepnummer via een service verzoek.
78	PTT Applicatie (device)	De Gemeente benoemt in eis 8. de mogelijkheid tot het vrij programmeren van statussen qua naam en kleur. Gaat de Gemeente akkoord met het alleen wijzigen van de naam?	Nee, Aanbestedende Dienst gaat hiermee niet akkoord .
79	Beheer en onderhoud – Eis 6	Kan de aanbestedende dienst een indicatie geven van het verwachte aantal tijdelijk benodigde toestellen, de gemiddelde inzetduur en de gewenste beschikbaarstellingstermijn?	Aanbestedende Dienst kan geen vaste aantallen, inzetduur en beschikbaarstellingstermijn aangeven. Tijdelijke benodigde toestellen worden voornamelijk verwacht tijdens evenementen, handhavingsacties en bijzondere inzetten. De exacte behoefte kan gedurende de contractperiode variëren.
80	Beheer en onderhoud – Eis 4	Binnen welke termijn dient een vervangend toestel beschikbaar gesteld te worden en geldt deze eis uitsluitend voor defecten onder garantie of ook voor verlies, diefstal en gebruikersschade?	Het gaat hierbij om alle gevallen van een defect toestel: Aanbestedende Dienst houdt hiervoor zelf altijd enkele toestellen op spare om direct in te kunnen zetten. De beschikbaarheidstelling van vervangende toestellen vanuit de leverancier dient binnen een redelijke termijn maar maximaal binnen 1 week te geschieden.
81	Beheer en onderhoud – Eis 3	Dient het e-learningplatform uitsluitend beschikbaar te zijn voor initiële gebruikerstraining of verwacht de aanbestedende dienst gedurende de contractperiode actieve contentontwikkeling en periodieke actualisatie van lesmateriaal?	Ten aanzien van initiele gebruikerstraining staat onder Beheer en Onderhoud: aan levering dient een korte cursus of workshop over het gebruik van het communicatiemiddel voor de gebruikers, en uitleg voor de meldkamer centralist vooraf te gaan. Daarnaast dient er een e-learning platform geboden te worden, dat initieel en gedurende de gehele contractperiode ingezet kan worden, waarbij inderdaad actualisatie gedaan moet worden als daartoe aanleiding is.
82	Beheer en onderhoud – Eis 2	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat eis 2 - Bedrijfszekerheid, beheer en onderhoud betrekking heeft op het uitvoeren van dekkingsmetingen en advisering, en niet op het garanderen van radiodekking van publieke mobiele netwerken?	Dat kan Aanbestedende Dienst bevestigen.
83	Beheer en onderhoud – Eis 1	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de in eis 1 - Bedrijfszekerheid, beheer en onderhoud genoemde reactietijden en hersteltijden uitsluitend betrekking hebben op de door inschrijver geleverde en beheerde componenten, zijnde de PTT-applicatie, dispatcheromgeving, devices, MDM-omgeving en SIM-beheer, en niet op verstoringen in openbare mobiele netwerken of de infrastructuur van derden?	Dat kan Aanbestedende Dienst bevestigen. De genoemde reactie- en hersteltijden hebben betrekking op de door opdrachtnemer geleverde en beheerde onderdelen van de oplossing. Juist vanwege mogelijke verstoringen in openbare mobiele netwerken die onderdeel zijn van de PTT-dienstketen heeft Aanbestedende Dienst gekozen voor een dual SIM oplossing in de mobiele devices om hiermee de afhankelijkheid van 1 mobiel netwerk te elimineren / reduceren.
84	Mobiel netwerk/sim – Eis 7	Kan opdrachtgever bevestigen welke componenten exact onderdeel zijn van de 99,8%-beschikbaarheidsberekening (PTT-platform, dispatcher, API's, MDM, mobiele connectiviteit)?	De 99,8% beschikbaarheidseis geldt voor de totale end-to-end PTT-dienstverlening en heeft daarmee betrekking op alle componenten in die keten, daarmee in ieder geval de componenten die Inschrijver hier aangeeft.
85	Meldkamer oplossing – Eis 23	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke kaartbronnen en kaartlagen tijdens de contractperiode gebruikt gaan worden en of beheer van kaartlagen onderdeel dient te zijn van de dienstverlening? Wordt met het aangeven en bewaren van posities POI's bedoeld (Point Of Interest)?	23 d. Aanbestedende Dienst heeft geen voornemen zelf kaartbronnen en kaartlagen aan te leveren voor de kaarttool: Inschrijver wordt geacht deze aan te leveren en te beheren in een formaat dat haar goeddunkt en passend is bij de dispatch applicatie kaarttool. 23 b. Met posities worden inderdaad Points Of Interest bedoeld.
86	Meldkamer oplossing – Eis 4	Kan de aanbestedende dienst specificeren welke beheeractiviteiten gedurende de exploitatiefase door de functioneel beheerder van Gemeente Almere zelf uitgevoerd dienen te worden en welke activiteiten onderdeel moeten zijn van de beheer- en onderhoudsdienstverlening van de inschrijver? Waarbij de beheer- en onderhoudsdienstverlening logischerwijs valt onder SLA voorwaarden (Beheer en onderhoud).	Op hoofdlijnen zal de functioneel beheerder van Aanbestedende Dienst de echte gebruikersfunctionaliteiten beheren, typisch fleetmap zaken zoals gebruikers en groepen. De technische beheerzaken van de PTT-dienstverlening dienen onderdeel te zijn van de beheer- en onderhoudsdienstverlening van de inschrijver, die dan inderdaad onder een SLA vallen. Detailuitwerking van deze afbakening zal nader bepaald worden tussen Aanbestedende Dienst en Inschrijver.
87	PTT Applicatie – Eis 13	Kan de aanbestedende dienst specificeren welke functionaliteiten minimaal onderdeel dienen te zijn van de opvolging van noodoproepen binnen de meldkameromgeving?	Noodoproepen dienen op de dispatcher op de meldkamer visueel (op het scherm en bijv. d.m.v. een zwaailamp) en hoorbaar geattendeerd te worden. Een noodoproep dient rood gemarkeerd bovenaan de wachtrij zichtbaar te zijn. Daarnaast Meldkameroplossing Eis 10. Noodoproepen met weergave op alarmkaart en open luisterverbinding (conform werkwijze C2000). En Algemene Eisen Eis 7. Een noodoproep dient te allen tijde de hoogste prioriteit te krijgen boven regulier communicatieverkeer en direct hoorbaar en zichtbaar te worden aangeboden op alle actieve meldkamerwerkplekken. Daarbij worden minimaal het roepnummer/de identiteit en de laatst bekende locatie van de gebruiker weergegeven. Qua opvolging dient de centralist de noodoproep aan te nemen. Vervolgens wordt een gesprek opgezet met de gebruiker die de noodoproep heeft geplaatst.

88	Device – Eis 14	In de eis wordt gesteld dat de toestellen een minimale batterijcapaciteit van 4200 mAh moeten hebben en na een dienst van 8 uur nog minimaal 20% resterende batterijcapaciteit dienen te beschikken. Kan de aanbestedende dienst nader specificeren op basis van welk gebruiksprofiel deze resterende batterijcapaciteit dient te worden aangetoond? Wij verzoeken hierbij inzicht te geven in de gehanteerde uitgangspunten ten aanzien van onder meer: -spreektijd (zenden); -luistertijd (ontvangen); -standby-tijd; -GPS-gebruik en locatie-updates; -schermactiviteit en schermhelderheid; -gebruik van achtergrondapplicaties en dataverkeer. In de portofoon- en missiekritische communicatiebranche wordt voor batterijprestaties veelal het 90-5-5-principe gehanteerd (90% standby, 5% ontvangen en 5% zenden). In de praktijk kan het daadwerkelijke gebruik echter sterk variëren, van zeer beperkt tot intensief portofoongebruik, hetgeen een significante invloed heeft op de resterende batterijcapaciteit. Kan de aanbestedende dienst daarom nader omschrijven welke gebruikssituatie, meetmethode en toetsingscriteria worden gehanteerd voor het vaststellen van de vereiste batterijprestatie?	Het gangbare 90-5-5 uitgangspunt voor het gebruik van de portofoons mag voor deze eis gehanteerd worden. Aanbestedende Dienst is zich ervan bewust dat het gebruik in de praktijk kan afwijken hiervan. Toetsingscriteria voor de batterijcapaciteit zullen de technische specificaties van het aangeboden device zijn.
89	Device – Eis 8	In de eis wordt aangegeven dat het toestel dient te beschikken over een fysieke draaiknop die instelbaar is voor kanaal- (gespreksgroep-) of volume-instellingen. Binnen de huidige markt van Push-to-Talk over Cellular (PoC)-toestellen worden deze functies steeds vaker gerealiseerd met fysieke drukknoppen (bijvoorbeeld volume omhoog/omlaag of kanaal omhoog/omlaag) in plaats van een fysieke draaiknop. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat functioneel gelijkwaardige oplossingen eveneens voldoen aan deze eis, waarbij de volumeregeling plaatsvindt via fysieke drukknoppen in plaats van een draaiknop; en/of het schakelen tussen kanalen of gespreksgroepen plaatsvindt via fysieke up/down-knoppen in plaats van een draaiknop? Indien dit niet het geval is, verzoeken wij de aanbestedende dienst te motiveren welke functionele meerwaarde specifiek wordt beoogd met het voorschrijven van een fysieke draaiknop.	Nee, dat kan Aanbestedende Dienst niet bevestigen. De functionele meerwaarde van een fysieke draaiknop is als volgt: een portofoongebruiker dient snel, eenvoudig en eenduidig het volume te kunnen aanpassen en te kunnen wisselen van gespreksgroep. Gebruikers moeten dit ook in de winter en met handschoenen aan kunnen doen. Om deze redenen handhaaft de Aanbestedende Dienst de eis van een fysieke draaiknop hiervoor.
90	Device – Eis 6	In de eis wordt gesteld dat het toestel bij uitval of onvoldoende verbindingskwaliteit van de primaire verbinding automatisch moet overschakelen naar een alternatieve verbinding en dat dit dient plaats te vinden binnen een minimaal haalbare omschakeltijd. Kan de aanbestedende dienst nader specificeren: 1) Op basis van welke objectieve criteria of meetwaarden wordt vastgesteld dat sprake is van "onvoldoende verbindingskwaliteit" van de primaire verbinding? 2) Welke maximale omschakeltijd als acceptabel wordt beschouwd? 3) Heeft de gevraagde omschakeltijd uitsluitend betrekking op de schakelsnelheid van het toestel, of op de totale end-to-end omschakeltijd, inclusief eventuele netwerk-gerelateerde processen die buiten de invloedssfeer van het toestel liggen? Aangezien de feitelijke omschakeltijd kan bestaan uit een combinatie van toestelgedrag en netwerk-specifieke schakeltijden, verzoeken wij de aanbestedende dienst te verduidelijken welk deel van deze prestatie door de inschrijver dient te worden aangetoond.	Aanbestedende Dienst heeft dit juist open gelaten om inschrijvers de gelegenheid te bieden om zelf met optimale oplossingen te komen. De basis blijft dat Aanbestedende Dienst een kwalitatief goede, hoog beschikbare en betrouwbare end-to-end PTT-dienst wil afnemen, waarbij men zich er van bewust is dat deze dienst onderliggend gebruik maakt van publieke mobiele netwerken van MNO's. Door gebruik te maken van dual SIM in de toestellen wil Aanbestedende Dienst de afhankelijkheid van 1 mobiel netwerk elimineren / sterk reduceren. De omschakeltijd van primair naar back-up netwerk betreft de tijd waarna de PTT-dienst weer beschikbaar is op het toestel. De werking van het omschakelmechanisme en de omschakeltijd dienen te worden aangetoond door Inschrijver.
91	Device - Eis 4	Kan de aanbestedende dienst aangeven welke MDM-beheertaken door opdrachtnemer uitgevoerd dienen te worden en welke beheertaken door de aanbestedende dienstzelf uitgevoerd zullen worden?	Alle MDM-beheertaken dienen door opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Aanbestedende Dienst verwacht ondersteuning van Inschrijver bij de uitrol van software releases, beveiliging en beheer van de devices.
92	Device – Eis 1	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de eis "Push-to-Talk functie met fysieke spreeksleutelknop op het toestel" inhoudt dat het toestel beschikt over een fysieke Push-to-Talk (PTT)-knop op het device zelf? In vakjargon wordt een spreeksleutel doorgaans beschouwd als een externe accessoire en niet als een geïntegreerde knop op het toestel.	Dat kan Aanbestedende Dienst bevestigen: fysieke PTT-knop op het device zelf.
93	Algemene eisen – Eis 6	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat tekortkomingen die aantoonbaar voortkomen uit de infrastructuur van openbare mobiele netwerkoperators buiten de herstelverplichting van inschrijver vallen?	Dat kan Aanbestedende Dienst bevestigen: Inschrijver heeft immers geen volledige controle over de infrastructuur van de openbare mobiele netwerkoperators. Aanbestedende Dienst verwacht wel ondersteuning van Inschrijver bij analyse van de tekortkomingen en mitigerende maatregelen waar mogelijk.
94	Algemene eisen – Eis 5	Kan de aanbestedende dienst nader specificeren aan welke objectieve acceptatiecriteria de eis "goede en betrouwbare spraakcommunicatie" dient te voldoen en op welke locaties deze acceptatietesten zullen worden uitgevoerd?	Met "goede en betrouwbare spraakcommunicatie" wordt bedoeld: goed verstaanbaar (zowel qua volume als geluidskwaliteit), vrij van ruis of andere storende geluiden op de verbinding. Betrouwbaar: de spraakcommunicatie mag niet plotseling / onverwacht wegvallen. De spraakcommunicatie betreft hierbij zowel die tussen portofoons onderling als die tussen portofoons en dispatcher. De acceptatietesten hiervoor zullen worden uitgevoerd binnen de gemeente Almere.

95	Programma van Eisen : Device Eisen 3 en 4	In het PvE (Device, eisen 3 en 4) en 1e Nvl vraag 43 stelt de aanbestedende dienst dat toestellen onder beheer van MDM vallen en op Android moeten draaien. Om informatiebeveiliging (ISO 27001), zero-touch uitrol en maandelijkse beveiligingspatches gedurende de maximale looptijd van het contract te waarborgen: Gaat aanbestende dienst uit van een Android-toestel dat officieel dient te beschikken over Google Mobile Services (GMS)-certificering dan wel te voldoen aan het Android Enterprise (AER)-programma?	Referentie: waarschijnlijk bedoelt Inschrijver hier vraag 41 van de 1e Nvl. Het is aan Inschrijver om hiervoor een bepaalde optimale versie van het Android OS op het mobiele device en passende MDM-oplossing voor te stellen. Aanbestedende Dienst hanteert echter niet als uitgangspunt om een bepaalde versie van Android op de toestellen te verplichten.