

**Aanbesteding:** Callcenterdienstverlening  
**Aanbestedende Dienst:** Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier  
**Referentie:** 20.0924900

**Toelichting:**

**Ref.nr.** 43      **Onderwerp:** bijlage 1, prijsaanbiedingsformulier

**Vraag:**

U geeft aan dat de geoffreerde prijzen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst van toepassing zijn. Dit vinden wij niet geheel reëel. Kunt u ermee akkoord gaan dat de geoffreerde prijzen gelden voor de initiële looptijd van de overeenkomst en dat er bij verlenging ruimte bestaat voor tariefsaanpassingen? Uiteraard allemaal in onderling overleg.

**Antwoord:**

De prijs staat voor 1 jaar vast voor het eerste jaar. Hierna kunt u prijswijzigingsvoorstel indienen conform de door HHNK voorgestelde prijsindexatie.

**Beantwoord op:** 21-01-2021  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 44      **Onderwerp:** Training

**Vraag:**

Moeten de kosten voor training inbegrepen zijn in het tarief per call of mogen deze middels een aparte factuur in rekening worden gebracht?

En: Is de training 2 weken voltijds?

**Antwoord:**

Nee, de uren voor deze training kunt u niet bij ons factureren. Conform eis A5.5 verzorgt HHNK de initiële instructies. Wij verwachten met 2 weken uw medewerkers volledig op niveau te kunnen inwerken, afhankelijk van de kennis en kunde van uw medewerkers kan dit sneller. Echter kan het ook zo zijn dat de volle 2 weken nodig zijn.

**Beantwoord op:** 21-01-2021  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**      **Onderwerp:**

45 verwerkersovereenkomst punt 5, meldplicht datalek

**Vraag:**

U stelt hier dat bij (een redelijk vermoeden van) een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens binnen 24 uur melding gedaan moet worden. Dat is een behoorlijk kort tijdsbestek. Kunt u akkoord gaan met een meer gebruikelijke termijn van 48 of 72 uur?

**Antwoord:**

Ja dit is akkoord, maar zodra er een Datalek bekend is bij uw organisatie dan willen wij hier zo snel mogelijk van op de hoogte zijn. De wet stelt dat het datalek onverwijld gemeld dient te worden. In de definitieve versie van de richtsnoeren, die nu beleidsregels worden genoemd, is een termijn van 72 uur opgenomen. De toezichthouder legt uit dat onverwijld betekent dat je eerst enige tijd mag nemen voor nader onderzoek.

**Beantwoord op:** 21-01-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
46

**Onderwerp:**  
eis A1.1

**Vraag:**

Kunt u eis A1.1 verder toelichten. Hierin spreekt u over een inschrijvingsom /spreadsheet/prijzenbladformulier zoals opgenomen onder bijlage 2. Alleen bijlage 2 is het ua documenten. Bedoeld u met eis A1.1 om bijlage 1 compleet te vullen binnen de de gestelde kaders en te ondertekenen?

**Antwoord:**

Eis 1.1 betreft inderdaad het invullen van het prijzenblad in bijlage 1. Per abuis staat er in eis 1.1. bijlage 2 vermeld.

**Beantwoord op:** 21-01-2021

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
47

**Onderwerp:**  
Pp. 32-33: "stappenplan

**Vraag:**

Pp. 32-33: "stappenplan voor migratie (onderdeel van de gunningscriteria" => kan dit stappenplan als aparte bijlage worden toegevoegd, of zit dit vervat in de maximaal 3 pagina's van gunningscriterium 1 "organisatie"?

**Antwoord:**

Als u grote afbeeldingen wil toevoegen om uw migratieplan te

verduidelijken dan mogen deze afbeeldingen als bijlage meegestuurd worden.

**Beantwoord op:** 21-01-2021

**Label:** Inhoud