

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoorden
1	Proces	Offerteaanvraag, blz. 19, III.2.2.2 Stabiliteit onderneming	Inschrijver maakt gebruik van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij en publiceert geen zelfstandige cijfers. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria. Gaat Aanbestedende dienst akkoord met het overleggen van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij?	Daar gaan wij mee akkoord.
2	Proces	Offerteaanvraag, blz. 13, Rechtsgeldige ondertekening	Inschrijver maakt gebruik van een volmacht ter onderbouwing van de tekenbevoegdheid. De volmacht is afgegeven door de in uittreksel van KvK vermelde gemachtigde. Gaat u hier mee akkoord?	Daar gaan wij mee akkoord.
3	Inhoud	Bijlage A - Contactcenter - Eisen - punt 53	Kunt u aangeven hoe u deze beveiligde manier ziet?	De agent dient minimaal via versleuteld verkeer en via 2FA in te loggen
4	Inhoud	Bijlage A - Contactcenter-wensen - punt 1	Kan per 1 integratie 1 A4 worden gebruikt of dienen al de integraties op 1 A4 te worden beschreven?	Op 1 A4
5	Inhoud	Bijlage A -Contactcenter-wensen - punt 3	De beschrijving is een mix van Email en Chat. Kunnen we uitgaan dat hier alleen e-mail wordt beschreven. Hoe verhoudt zich de korting van 20K t.o.v. De korting van 40K in wens 1?	Bij punt 3 wordt alleen e-mail bedoeld (waar chat staat moet mail staan)
6	Inhoud	Bijlage A - Contactcenter-wensen - punt 7	"De integratie met Teams bevat vele aspecten. Direct Routing, Teams als softphone, Teams als client. Opdrachtnemer verzoekt om verruiming van het aantal A4 pagina's naar maximaal 3 pagina's.	Niet akkoord
7	Inhoud	Bijlage A - Contactcenter-wensen - punt 18	Wat verstaat u onder de stijl?	We willen zelf logo, kleuren, huisstijl kunnen toevoegen
8	Inhoud	Bijlage A - Contact-wensen - punt 22	U verzoekt om een gedeetailleerd plan. Opdrachtnemer verzoekt om verruiming van het aantal A4 pagina's naar maximaal 8 pagina's.	Niet akkoord
9	Inhoud	Bijlage A - Mobiel - Eisen - punt 48	Kan deze eis geschrapt worden?	Eis blijft bestaan, echter acceptgiro mag vervangen worden door digitale factuur
10	Inhoud	Bijlage A - Mobiel - Wensen punt - 19-22	Deze wensen worden ook in tabblad "Contactcenter -Wensen" genoemd en volgens ons dubbel. Kunt u daar een nadere toelichting over geven?	Het ene onderdeel betreft het Klant Contact Center en het andere onderdeel betreft het mobiele platform, dit kunnen twee gescheiden omgevingen/leveranciers zijn.
11	Inhoud	Bijlage A - Mobiel - Wensen - punt 8	Is het voor Opdrachtnemer mogelijk om op de vaste locaties een dekkingsschouw uit te voeren?	Dit is niet mogelijk
12	Inhoud	Bijlage D - Prijzenblad mobiele telefonie	Wat verstaat u onder premium SMS berichten?	Premium sms-berichten zijn betaalde sms-diensten van derden. Deze dienst kan worden geactiveerd door een sms te sturen naar een Premium sms-dienst.
13	Inhoud	Bijlage N - SIP trunk PANDEMIE	Zijn er vanaf december 2020 2 extra trunks toegevoegd?	Ja, i.v.m. de uitbreiding telefonieverkeer wegens de Pandemie
14	Inhoud	Algemeen	Tenzij anders vermeldt gaan wij ervan uit dat alle genoemde data aantallen in MB eenheden staan.	Dit is correct
15	Inhoud	Bijlage D - Prijzenblad 0880125-0880126	"Aantal spraak aansluiting" Graag vernemen wij van u wat deze rubriek voor u betekent.	Dit zijn de actuele nummers die operationeel zijn en andere nummers aan gekoppeld zijn, deze mogen niet opgeheven worden, wellicht wel wat verminderd
16	Inhoud	Bijlage D - Prijzenblad - Prijzenblad KCC & KCC PANDEMIE	Wat verstaat u onder de rubriek "Verbruikgegevens Servicenummers KCC"?	Dit zijn kosten die via de huidige provider in rekening worden gebracht om te kunnen bellen via het huidige platform
17	Inhoud	Bijlage D - Prijzenblad mobiele telefonie	Wat zijn modules "mobiel-mobiel" en "mobiel-vast"?	Mobiel-mobiel is bellen van mobiel naar mobiel, mobiel-vast is bellen van mobiel naar een niet mobiel nummer

18	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 21 lid 6	verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert" Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord, zie de bepaling in lid 1 en antwoord op vraag 20.
19	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 21 lid 3	toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk" Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van de Opdrachtgever en/of op een locatie van derde partijen. Kunt u hiermee instemmen?	In artikel 21 lid 3 staat niets opgenomen over de locatie.
20	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 21 lid 1	toevoegen na "gerechtigd": "indien overeengekomen, op de overeengekomen wijze" Auditrechten dienen specifiek te worden overeengekomen. Hetzelfde geldt voor de wijze van uitvoeren van de audit. Aanbieder heeft een eigen afdeling Audit waarmee hierover afspraken gemaakt kunnen worden. Kunt u hiermee instemmen?	In artikel 20 lid 1 gaat het over dat de controle moet zien op de nakoming van wezenlijke verplichtingen. Toevoeging lijkt niet relevant.
21	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 20 lid 2	verwijderen: heel artikel 20 lid 2 Te allen tijde het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen is niet redelijk en kan commercieel ook niet altijd worden aangeboden. Looptijden en volume hebben een directe invloed op aangeboden werkzaamheden en vergoedingen. Kunt u hiermee instemmen?	Uw opmerking kunnen wij niet plaatsen in relatie tot GIBIT 2020 artikel 20 lid 2.
22	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 20 lid 1	wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (....)" Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord.
23	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 15 lid 5	15 lid 5 laten vervallen Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW. Kunt u daarmee instemmen?	Het begroten van het schadebedrag bij schending is lastig te bepalen. Artikel 15.5 blijft van kracht net zoals het kader uit het BW.
24	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 14 lid 2	Schrappen Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?	Artikel 14.2 blijft van kracht

25	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 13	13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 13.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • Een gevolg van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • Een gevolg 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. 13.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 13.5 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 lijden directe schade. 13.6 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;	Wij vermoeden dat u verwijst naar de GIBIT 2016, artikel 13 van de GIBIT 2020 is van toepassing.
26	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 12 lid 2	12 lid 2 laten vervallen Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk. Kunt u hiermee instemmen?	Niet akkoord, er wordt niet gevraagd om toegelaten te worden bij besprekingen met klanten.
27	Juridisch	GIBIT ARTIKEL 4 lid 1	Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche. Kunt u hiermee instemmen?	U verwijst naar de GIBIT 2016 in de van toepassing verklaarde GIBIT 2020 is dit aangepast.
28	Juridisch	GIBIT 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?	Akkoord.

29	Juridisch	GIBIT 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." ¹ Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Het doel van de aanbesteding dient voor Inschrijver duidelijk te zijn. Er wordt een pro actieve houding van inschrijver verwacht als dat niet helder is (zie ook art 3.3).
30	Inhoud	Bijlage J - Verzorgingsgebied	Het adres in Stompetoren wordt weergegeven als Schermeerstraat 9, huisnummer 8. Dit is verwarrend, is het huisnummer 8, 9 of 98? Kan opdrachtgever dit verduidelijken?	Dit moet huisnummer 9 zijn
31	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 24	Is dit niet informatie die in een CRM vast gelegd moet worden? Kan opdrachtgever hier meer duidelijkheid over verschaffen.	Deze gegevens worden niet in een CRM vastgelegd, dit zijn gegevens die voor rapportagedoeleinden gebruikt worden.
32	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 34	Indien opdrachtgever het verzorgingsgebied en dus de dekkingseis in bredere zin bedoelt, kunnen we er dan vanuit gaan dat dat simpelweg de hele provincie Noord Holland betreft?	Nee, alleen het gebied tussen Castricum en Texel valt onder de scope van GGD HN (Noord-Holland Noord)
33	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 34	Opdrachtgever vraagt om 98% dekking in het verzorgingsgebied, maar duidt dat in Bijlage J met 'slechts' een tabel met adressen. Bedoelt opdrachtgever dat op 98% van de opgegeven adressen outdoor dekking aanwezig moet zijn?	Ja
34	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen	Mobiel - wensen, wens 4. Inschrijver dient aan te geven hoe lang de data-groepsbundel houdbaar is. Inschrijver vraagt deze wens aan te passen of te verwijderen. Inschrijver biedt een databundel passend bij het aangetoonde verbruik. Hierdoor betaalt opdrachtgever dan ook niet maandelijks voor een tegoed dat niet wordt gebruikt. Inschrijver adviseert Tarifiering van buitenbundel verkeer ook mee te nemen in de beoordeling en daaraan punten toe te kennen. Inschrijver stelt voor wens aan te passen : Inschrijver dient aan te geven hoe lang de data-groepsbundel houdbaar is en wat tarifiering is bij buitenbundel verkeer. Data groepsbundel is onbeperkt houdbaar; €10.000. Data groepsbundel is 2 of meer maanden houdbaar; € 5.000. Minder dan bovenstaand; €0. Buitenbundel verkeer heeft hetzelfde netto tarief als binnenbundel verkeer; €25.000. Buitenbundel verkeer heeft hetzelfde netto tarief als binnenbundel verkeer; €0."	Akkoord.
35	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 20	Inschrijver dient te beschrijven op welke manier HD Voice wordt ondersteund in het verzorgingsgebied van opdrachtgever. Kan aanbestedende dienst aangeven waarvoor zij HD Voice zal gebruiken? In de overige documenten wordt hier niet over gesproken. Indien niet van toepassing, graag wens laten vervallen.	Akkoord om deze wens te laten vervallen
36	Inhoud	Bijlage D - Prijsinvalformulier	Aanbestedende dienst geeft aan: Prijs op basis van beltikken afgekocht. Wat wordt hieronder verstaan?	Per abonnement betalen we een vast bedrag per maand voor de beltikken, ongeacht het aantal.
37	Inhoud	Bijlagen M en N - Verbruik	Er wordt aangegeven in Kolommen M,N,O,P 'gebeld worden in buitenland' en 'bellen buitenland'. Kunnen we hier uitgaan van verkeer binnen de EU? Zo niet, zou Aanbesteder specifiek kunnen zijn over de betreffende landen?	Gaat om landen binnen de EU. Sporadisch kunnen dit ook andere landen zijn
38	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 50	Inschrijver verstuurt een factuur met totaal bedragen. De specificaties zoals genoemd in eis 50 zijn eenvoudig op te halen en te exporteren uit de portal. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord.
39	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 48	Voor Inschrijver is duurzaamheid onderdeel van de strategie. Dit betekent o.a. dat Inschrijver het gebruik van materialen, zoals papier, minimaliseert. Het versturen van een acceptgiro past niet in deze strategie. Wil opdrachtgever deze eis laten vervallen?	Akkoord, mits de factuur digitaal aangeleverd wordt
40	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 44	voor het tijdig uitleveren van simkaarten is Inschrijver ook afhankelijk van derden. Kan opdrachtgever 'uitleveren' vervangen door 'versturen'?	Niet akkoord
41	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 28	Inschrijver verstuurt een factuur met totaal bedragen. De specificaties zoals genoemd in eis 28 zijn eenvoudig op te halen en te exporteren uit de portal. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord
42	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 20	Inschrijver zet in maart 2022 het 3G netwerk uit om de netwerken 4G en 5G meer capaciteit te bieden. Inschrijver verzoekt 3G niet mee te nemen in deze eis	Akkoord
43	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 4	Kan opdrachtgever aangeven welke additionele blokkades zij hier bedoelt?	Eis mag vervallen
44	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 2	De geleverde simkaarten ondersteunen geeiste netwerken, echter Inschrijver zet in maart 2022 het 3G netwerk uit om de netwerken 4G en 5G meer capaciteit te bieden. Inschrijver verzoekt 3G niet mee te nemen in deze eis	Akkoord
45	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Wens 9	Wens 9 bedoelt opdrachtgever hier spraak herkenning?	Correct

46	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 11	Eis 11. Een Chef secretaresse schakeling valt niet onder contact center functionaliteit. Kan deze eis ook vervallen of omgezet worden in een wens.	Eis mag vervallen
47	Inhoud	Offerteaanvraag EU GGD HN Telefonie.pdf	Mogen eventuele bijlage die bijdragen aan de beantwoording van de eisen en wensen wel in het Engels worden meegeleverd. II.1 Aanbestedingsprocedure pag 9.	Alle documenten dienen in het Nederlands te zijn.
48	Inhoud	Bijlage D - Prijsinvalformulier	En kan het Prijsinvalformulier Tab Prijzenblad KCC en Prijzenblad KCC Pandemie hierop worden aangepast (zie vorige vraag).	Dit kan in het prijzenblad aangegeven worden. Graag opgave stukprijs
49	Inhoud	Bijlage D - Prijsinvalformulier	Hoeveel concurrent agents van de 100 die genoemd staan in deze excel, dienen de afhandelbaarheid te hebben van mail en chat? Tab Prijzenblad KCC	maximaal 20, waarbij er een mogelijkheid moet zijn om deze uit te kunnen breiden
50	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen	Hoe lang dienen de opgenomen gesprekken bewaard te blijven? Contact Center Eisen, vraag 84.	Maximaal 2 weken
51	Inhoud	Bijlage A - Programma van Eisen	Gaat opdrachtgever ook akkoord dat het platform en bijbehorende data binnen de EU mag worden gehuisvest? Contact Center Eisen, vraag 30.	Akkoord
52	Inhoud	Programma van Eisen, Nota van inlichtingen	•Hoe ziet de klant de integratie met Teams? Wat moet dit kunnen of wordt hiervan verwacht?	De omgeving dient geschikt te zijn om eventueel in de toekomst met Teams uit te kunnen bellen.
53	Inhoud	Programma van Eisen, Nota van inlichtingen	•Welke smartphones worden er gebruikt? Dit met het oog op eSIMs die de gehele uitrol enorm zou kunnen vergemakkelijken.	Op dit moment Samsung A8, A40, A41, A51, A31. Allemaal Enterprise modellen.
54	Inhoud	Programma van Eisen, Nota van inlichtingen	Gebruikt een callcenter medewerker meerdere devices?	Dit is mogelijk, maar niet tegelijkertijd
55	Inhoud	Programma van Eisen, Nota van inlichtingen	Zijn er zaken die de klant/gebruikers zelf wil kunnen doen m.b.t. beheer van de omgeving	Zie hiervoor de punten die beschreven zijn in de aanbestedingsdocumenten
56	Juridisch	Beroep op een ander	Inschrijver is wederverkoper/dealer van Provider voor de gevraagde delen mobiele telefonie en netlijnen/verkeer. Provider heeft een marktbenadering met een dealerkanaal (Indirect) en Direct. Het is aannemelijk/mogelijk dat Provider zelf ook gaat inschrijven via het Direct kanaal. Tussen het Indirect kanaal en het Direct kanaal van Provider is een strikte scheiding. Is het toegestaan dat Inschrijver Provider heeft als onderaannemer (via het Indirect kanaal van Provider) en Provider zelf ook inschrijft als hoofdaannemer? De contractrelatie (facturatie en SPOC) loopt via de wederverkoper.	Niet akkoord. Zie pag 20 aanbestedingsdocument.
57	Inhoud	Contactcenter	De bereikbaarheid van het GGD HN KCC dient 99,8 % te zijn. Betreft de bereikbaarheid of de beschikbaarheid 99,8% te zijn?	Bereikbaarheid
58	Inhoud	Nummers	Bestaande nummers en nummerblokken van GGD HN moeten behouden blijven. Kan de inschrijver er van uitgaan dat de huidige nummers en nummerblokken contractvrij zijn?	Ja
59	Inhoud	Contactcenter	De KCC-oplossing moet voorbereid zijn om met social media berichten om te kunnen gaan. Wat bedoelt de opdrachtgever met voorbereid zijn? De beoogde oplossing kan worden eenvoudig worden uitgebreid met een Social media module. Is de inschrijver akkoord als deze module initieel geen onderdeel is van de oplossing?	Niet akkoord, zie eis 12
60	Inhoud	Contactcenter	De omgeving moet een Omnichannel omgeving zijn (o.a. chat, e-mail, facebook, twitter). Deze eis spreekt eis 4 tegen. Dient omnichannel cq social media wel of geen onderdeel te zijn van de initiële scope?	Is onderdeel van de scope, zie eis 12
61	Inhoud	Contact center	De KCC-oplossing moet op het moment van in gebruikneming over call recording, e-mail en chat mogelijkheid beschikken. Dient dit onderdeel te zijn van de initiële scope? Of dient dit mogelijk te zijn middels een uitbreiding? Kunt u tevens aangeven wat de wensen zijn t.a.v. de call recording?	Is onderdeel van de scope.
62	Inhoud	Verbinding	De inschrijver is verantwoordelijk voor een veilige end-to-end werking en garantiestelling indien zij een eigen netwerk- verbinding aanbieden. De inschrijver is eindverantwoordelijk voor verhuizing/aanleg/portering indien zij gebruik maakt van een netwerk-verbinding van derden. Inschrijver maakt gebruik van derde partijen voor wat betreft de verbindingen in de vorm van een wederverkoop kanaal. De provider is ten alle tijden verantwoordelijk voor de portering etc. Is de opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord, inschrijver is verantwoordelijk.
63	Inhoud	Krimp	GGD HN wil vrij zijn in het op- en afschakelen van KCC-agenten. Inschrijver hanteert een model waarbij opschalen onbeperkt is. Afschakel gaat met maximaal 10% per jaar. Is de opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord tijdens een pandemie
64	Inhoud	Contactcenter	Eis 45 en 46. Inschrijver heeft haar twijfels bij Contact Center agents die gebruik maken van een smartphone. Het doel van een contact center is het efficiënt en vlot aannemen en afhandelen van gesprekken. Wanneer een agent een gesprek niet aanneemt, wordt deze uit de ACD verwijderd. Kan de opdrachtgever aangeven wat de werkwijze is van een Agent met een smartphone? Betreft dit echt ContactCenter functionaliteit of meer een huntgroep functionaliteit?	Contactcenterfunctionaliteit in combinatie met een smartphone

65	Juridisch	Betaling	De standaard betaaltermijn voor betaling is gesteld op 30 dagen. Inschrijver hanteert de volgende betalingstermijn: Projectkosten: -50% bij opdracht - 30% bij aanvang werkzaamheden -20% bij oplevering Betaling binnen 30 dagen Maandelijke kosten: - 100% achteraf Betaling binnen 14 dagen	
			Is de opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord
66	Inhoud	Training eis 82	Inschrijver dient kosteloos trainingen te verzorgen voor alle agents, supervisors en administrators. Inschrijver kan niet kosteloos trainingen verzorgen voor de Agents. Dit is geen reële eis. In de prijssteeet is hier wel een component voor opgenomen. Kunt u dit toelichten?	Met kosteloos wordt bedoeld zonder meerkosten. Dient in de totaalprijs meegenomen te worden.
67	Inhoud	Eis 85 contact center	Opgenomen gesprekken worden beveiligd en versleuteld opgeslagen. Kunt u aangeven hoelang de gesprekken dienen worden opgeslagen?	Maximaal 2 weken
68	Proces	Implementatie	Wat is de verwachting van de doorlooptijd van het implementatietraject?	4 maanden
69	Inhoud	Migratie	Kan de opdrachtgever in hoeveel fases men wilt migreren?	2 migraties (KCC en mobiel platform)
70	Inhoud	Overlegstructuur	Inschrijver hanteert de volgende overlegstructuur binnen het project: •Stuurgroep: 1 x per 6 weken •Projectoverleg extern: 1 x per 2 weken •Projectoverleg intern: 1 x per 2 weken Is bovenstaande akkoord?	Akkoord
71	Proces	ondersteuning livegang	Verwacht de opdrachtgever bij livegang ondersteuning op locatie? Zo ja, kan de opdrachtgever dit toelichten	Ja, in verband met het snel kunnen schakelen.
72	Inhoud	Training	Dienen de trainingen op locatie te worden gegeven, of dienen dit online sessies te zijn?	Beide mogelijk

73	Proces	Offerteaanvraag > II.6 Nota van Inlichtingen	Om een goede indiening te kunnen doen, moet Inschrijver precies weten wat de aanbestedende dienst wil. Inschrijver stelt vragen om onduidelijkheden in de uitvraag verduidelijkt te krijgen. Inschrijver stelt ook vragen om onjuistheden en discrepanties in de documentatie te benoemen, zodat de aanbestedende dienst dit kan verbeteren/aanpassen middels een nota van inlichtingen vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria. Deze aspecten blijven nog steeds gelden ook voor de nota's van inlichtingen. De antwoorden uit de eerste nota van inlichting kan op andere onderdelen van de aanbesteding impact hebben die niet in de eerste nota aan de orde zijn gekomen. Immers nota's van inlichtingen brengen gedurende de gehele aanbestedingsprocedure andere aspecten aan het licht die voor de inschrijvers als cruciaal (vanwege discriminerende factoren, buitenproportionele eisen en niet-relevante selectie- en gunningscriteria) bestempeld kunnen worden. Het is in het belang van zowel de Aanbestedende Dienst alsook voor alle Gegadigden dat dergelijke vragen alsnog gesteld kunnen worden. Nota's van inlichtingen dwingen inschrijvers keer op keer om de herziene versie van de aanbestedingsstukken door te nemen op onduidelijkheden, onjuistheden en discrepanties. Van inschrijvers wordt in het kader van een aanbesteding een proactieve houding verwacht, want de Grossmann jurisprudentie toont aan dat het niet stellen van vragen in gevallen als het onderhavige wel degelijk kan leiden tot het verlies van rechten. Daarnaast is het immers de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om te zorgen voor een deugdelijke aanbesteding(procedure).Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de inschrijvers/gedagdigden optimaal gebruik te laten maken van alle vragenrondes waarbij de beperkende maatregel voor de tweede vragenronde wordt opgeheven. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?Mocht aanbestedende dienst hier onverhoopt niet toe bereid zijn, dan verzoeken wij u uw antwoord uitgebreid te motiveren en daarbij het gebod tot transparantie en proportionaliteit uit de Europese richtlijnen en de bijbehorende jurisprudentie nadrukkelijk te betrekken.	Er is een tweede vragenronde gepland om nadere vragen over de eerste Nota van Inlichtingen te kunnen stellen. Indien er vragen zijn die voor iedereen relevant zijn en zorgen dat inschrijvers een betere aanbidding kunnen doen kunnen die gesteld worden. Het is aan de aanbestedende dienst om te bepalen of de vragen relevant zijn om (alsnog) te beantwoorden.
74	Inhoud	Offerteaanvraag	Om voor GGD HN de best mogelijke beantwoording van de offerteaanvraag te doen, is Gegadigde benieuwd welke licenties GGD HN momenteel actief heeft. Kunt u dat aangeven?	Als dit de Teams omgeving betreft dan maakt GGD HN gebruik van Microsofft E3 licenties.
75	Inhoud	Offerteaanvraag	Om voor GGD HN de best mogelijke beantwoording van de offerteaanvraag te doen, is Gegadigde benieuwd welke contractvorm GGD HN momenteel heeft met Microsoft. Kunt u dat aangeven?	Een 3 jarig contract, welke 1 januari 2022 opnieuw afgesloten dient te worden.
76	Contract	Eis 48 bijlage A PvE, Mobiel - eisen	Kunt u nader toelichten waarom specifiek acceptgiro genoemd wordt?	Zie eerdere beantwoording
77	Contract	Eis 74 bijlage A PvE, Contactcenter - eisen	Kunt u nader toelichten waarom specifiek acceptgiro genoemd wordt?	Zie eerdere beantwoording
78	Proces	bijlage A PvE, Mobiel - eisen	In tabblad Mobiel - eisen van het PvE, op regel 82, wordt als onderwerp "transitie tussen providers" genoemd. Er volgen echter geen eisen. Klopt dit?	Dit klopt
79	Contract	Eis 60 bijlage A PvE, Mobiel - eisen	Om GGD HN gunstige tarieven aan te kunnen bieden, stelt Gegadigde voor om aan deze eis het volgende toe te voegen: "indien vanwege de einddatum van de overeenkomst minder dan 12 maanden gebruik gemaakt wordt van het abonnement, wordt het restbedrag afgekocht door GGD HN". Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord
80	Contract	Eis 61 bijlage A PvE, Mobiel - eisen	Om GGD HN gunstige tarieven aan te kunnen bieden, stelt Gegadigde voor om aan deze eis toe te voegen dat afschalen beperkt is tot het marktconforme percentage van 10%. Gaat u hiermee akkoord?	Zie eerdere beantwoording
81	Contract	Eis 53 bijlage A PvE, Mobiel - eisen	Betaalde servicenummers vallen niet in een vast bedrag om beltikken af te kopen. Gegadigde verzoekt GGD HN om deze eis te wijzigen in "De beltikken zijn per maand afgekocht met uitzondering van betaalde servicenummers". Kan de aanbestedende dienst hiermee instemmen?	Akkoord
82	Uitvoering	Eis 37 bijlage A PvE, Mobiel - eisen	GGD HN is gebaat bij een betrouwbare partner, die alle processen en beveiliging op orde heeft. ISO 27001 is daarvoor een alom gewaardeerde en gerespecteerde certificering. Gegadigde verzoekt de toevoeging "minimaal MFA" te schrappen in Eis 37.	Akkoord
83	Uitvoering	Eis 35 bijlage A PvE, Mobiel - eisen	GGD HN is gebaat bij een betrouwbare partner, die alle processen en beveiliging op orde heeft. ISO 27001 is daarvoor een alom gewaardeerde en gerespecteerde certificering. Gegadigde verzoekt de toevoeging "minimaal MFA" te schrappen in Eis 35.	Akkoord

84	Uitvoering	Eis 20 bijlage A PvE, Mobiel - eisen	De drie grote mobiele operators in Nederland hebben aangegeven dat zij hun 3G netwerk gaan uitzetten of hebben dit uitgeschakeld. De reden van het uitzetten van 3G is om in de toekomst meer capaciteit, hogere snelheden en een stabielere 4G en 5G netwerk te kunnen bieden. Frequentieruimte wordt vrijgemaakt of efficiënter gebruikt voor 4G en 5G, hetgeen nodig is door het stijgende dataverbruik. Gegadigde vraagt de aanbestedende dienst haar eis aan te passen naar: "Het netwerk dat de inschrijver levert en/of verzorgt dient voor minimaal 98% van het geografische verzorgingsgebied te voorzien in 3G of 4G en in de toekomst 5G".	Akkoord
85	Uitvoering	Eis 2 bijlage A PvE, Mobiel - eisen	De drie grote mobiele operators in Nederland hebben aangegeven dat zij hun 3G netwerk gaan uitzetten of hebben dit uitgeschakeld. De reden van het uitzetten van 3G is om in de toekomst meer capaciteit, hogere snelheden en een stabielere 4G en 5G netwerk te kunnen bieden. Frequentieruimte wordt vrijgemaakt of efficiënter gebruikt voor 4G en 5G, hetgeen nodig is door het stijgende dataverbruik. Gegadigde vraagt de aanbestedende dienst haar eis aan te passen naar: "Het netwerk dat de inschrijver levert en/of verzorgt dient voor minimaal 98% van het geografische verzorgingsgebied te voorzien in 3G of 4G en in de toekomst 5G".	Akkoord
86	Proces	bijlage A PvE, Mobiel - eisen	In tabblad Mobiel - eisen van het PvE, op regel 17, wordt als onderwerp "mogelijke koppeling met Teams" genoemd. Er volgen echter geen eisen. Klopt dit?	Klopt
87	Proces	bijlage A PvE, Contactcenter - eisen	In tabblad Contactcenter - eisen van het PvE, op regel 94, wordt als onderwerp "transitie tussen leveranciers" genoemd. Er volgen echter geen eisen. Klopt dit?	Klopt
88	Contract	Eis 80 bijlage A PvE, Contactcenter - eisen	Om GGD HN flexibele dienstverlening én gunstige tarieven aan te bieden, stelt Gegadigde voor om met een baseline van het aantal licenties te werken en daarnaast staffels waarbij jaarlijks tot 10% op- en afgeschaald kan worden. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord tijdens een pandemie
89	Contract	Eis 40 bijlage A PvE, Contactcenter - eisen	Gegadigde is geïnteresseerd in de scenario's waarbij deze flexibiliteit gebruikt zou worden. Kunt u enkele voorbeelden hiervan geven?	Bijvoorbeeld de huidige pandemie
90	Contract	Eis 40 bijlage A PvE, Contactcenter - eisen	Om GGD HN flexibele dienstverlening én gunstige tarieven aan te bieden, stelt Gegadigde voor om met een baseline van het aantal licenties te werken en daarnaast staffels waarbij jaarlijks tot 10% op- en afgeschaald kan worden. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord tijdens een pandemie
91	Inhoud	Bijlage D - Prijsinvalformulier	Aangezien er op 'beste PKV' wordt gegund, op basis van welke contractduur wordt de inschrijfprijs berekend, is dat 36 maanden of 60 maanden?	Looptijd overeenkomst is 48 maanden. Zie pag 7 aanbestedingsdocument.
92	Inhoud	Bijlage D - Prijsinvalformulier	In tabblad samenvatting is niet terug te zien wat de totale inschrijfsom is. Kan aanbestedende dienst die inzichtelijk maken?	Prijsinvalformulier wordt aangepast.
93	Uitvoering	Wens 18 bijlage A PvE, Mobiel - wensen	Wens 18 spreekt over mogelijke migratie naar andere provider. Klopt het dat dit de migratie betreft van de huidige naar de nieuwe aanbieder? (en dus niet een re-transitie na einde van het toekomstige contract ?	Klopt
94	Uitvoering	Wens 22 bijlage A PvE, Contactcenter - wensen	Wens 22 spreekt over mogelijke migratie naar andere provider. Klopt het dat dit de migratie betreft van de huidige naar de nieuwe aanbieder? (en dus niet een re-transitie na einde van het toekomstige contract ?	Klopt
95	Uitvoering	Wens 21 bijlage A PvE, Contactcenter - wensen	Wens 21 spreekt over mogelijke migratie naar andere provider. Klopt het dat dit de migratie betreft van de huidige naar de nieuwe aanbieder? (en dus niet een re-transitie na einde van het toekomstige contract ?	Klopt
96	Uitvoering	Wens 17 bijlage A PvE, Mobiel - wensen	Wens 17 spreekt over mogelijke migratie naar andere provider. Klopt het dat dit de migratie betreft van de huidige naar de nieuwe aanbieder? (en dus niet een re-transitie na einde van het toekomstige contract ?	Klopt
97	Uitvoering	Eis 9 bijlage A PvE, Mobiel - eisen	Dient bij een uitgaand gesprek vanaf een mobiele telefoon van een medewerker, ook nummerweergave-onderdrukking mogelijk te zijn?	Ja
98	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Verzocht wordt om artikel 13.2 als volgt aan te passen: In geval van nietigheid, "vernietigbaarheid of anderszins niet-geldigheid van een of meer bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst, zullen deze bepalingen voor zover nodig, uit deze Verwerkersovereenkomst worden verwijderd en worden vervangen door een bepaling die wel bindend c.q. rechtsgeldig is en waarbij de strekking van de niet-geldige bepaling zoveel mogelijk benaderd wordt." ("" TEKSTSAANPASSING)	Niet akkoord
99	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Artikel 5.1: 'inbreuken op de beveiligingsmaatregelen' wordt niet gedefinieerd in de Verwerkersovereenkomst. Daarom wordt verzocht om dit artikel aan te passen in: 'een inbreuk in verband met Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 onder 12 AVG.	Inbreuk valt onder de definitie van Incident.

100	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Artikel 5.2: Verzocht wordt om in dit artikel aan te geven wat het termijn is waarbinnen Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke een melding van een (mogelijk) Incident moet doen, in uren/dagen. Tevens wordt verzocht om in dit artikel toe te voegen dat Verwerker alle relevante informatie dient te verschaffen aan Verwerkingsverantwoordelijke "voor zover deze informatie beschikbaar is".	Term onmiddellijk spreekt voor zich.
101	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Artikel 6.2: Verzocht wordt om dit artikel als volgt aan te passen: Een door Verwerker ontvangen klacht of een verzoek van een Betrokkene met betrekking tot verwerking van Persoonsgegevens wordt door Verwerker zonder uitstel doorgestuurd naar Verwerkingsverantwoordelijke, "zonder daarop zelf te acteren". ("" TEKSTAANPASSING)	Niet akkoord
102	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Artikel 10.4, sub b: Verzocht wordt om toe te lichten wat wordt verstaan onder 'aantoonbaar [ernstig] tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen'. Dit begrip is naar de mening van Inschrijver te ruim interpreteerbaar.	Dit begrip is een algemeen aanvaard begrip.
103	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Verzocht wordt om artikel 10.7 als volgt aan te passen: Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst *per direct* (VERWIJDEREN) te ontbinden indien Verwerker te kennen geeft niet (langer) te kunnen voldoen aan de betrouwbaarheidseisen die op grond van ontwikkelingen in de wet en/of de rechtspraak aan de verwerking van de Persoonsgegevens worden gesteld. "Bij de ontbinding neemt de Verwerkingsverantwoordelijke een redelijke opzegtermijn in acht, zoals in de Overeenkomst is vastgelegd, tenzij omstandigheden onmiddellijke opzegging rechtvaardigen" ("" TEKSTAANPASSING).	Niet akkoord
104	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Verzocht wordt om het woord 'gebruiken' te vervangen door 'verwerken'.	Niet akkoord
105	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Artikel 4.4: Verzocht wordt om dit artikel als volgt aan te passen: Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht toe te (laten) zien op de naleving van de hiervoor onder artikel 4.1 tot en met 4.2 genoemde maatregelen. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke, indien Verwerkingsverantwoordelijke daarom verzoekt, hiertoe in elk geval eenmaal per jaar in de gelegenheid op een door Partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen tijdstip en verder indien Verwerkingsverantwoordelijke daar aanleiding toe ziet naar aanleiding van (vermoeden van) *informatie- of privacy*(** VERWIJDEREN) -incidenten, dat te (laten) controleren. "Dit zal plaatsvinden door een gezamenlijk aan te wijzen onafhankelijke deskundige adviseur die gebonden is aan geheimhouding." (""TEKSTAANPASSING) Verwerker zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan een dergelijk onderzoek. Verwerker zal eventuele door Verwerkingsverantwoordelijke naar aanleiding van een dergelijk onderzoek in redelijkheid gegeven instructies tot aanpassing van het beveiligingsbeleid binnen een redelijke termijn opvolgen. "De controle mag de bedrijfsactiviteiten van Verwerker niet in onredelijke mate verstoren." (""TEKSTAANPASSING)	Niet akkoord
106	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Artikel 4.1: Artikel bevat een foutmelding. Klopt het dat onder sub g verwezen dient te worden naar Bijlage 2?	Klopt
107	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Artikel 3.2: Artikel bevat een foutmelding. Klopt het dat in artikel 3.2 verwezen dient te worden naar de in Bijlage 1 gespecificeerde Persoonsgegevens?	Klopt
108	Contract	Bijlage I - Verwerkersovereenkomst GGD-HN	Inschrijver verzoekt de verwerkersovereenkomst aan te passen op de hiernavolgende punten. Indien Aanbestedende dienst hiermee niet akkoord kan gaan, verzoeken wij om een toelichting. Artikel 2.3: In de verwerkersovereenkomst wordt vermeld dat de verwerkersovereenkomst prevaleert indien er een tegenstrijdigheid is met het bepaalde in de Overeenkomst. Dit is strijdig met hetgeen bepaald in artikel 7 van Bijlage F - Concept overeenkomst. Verzocht wordt om dan wel dit artikel 2.3 aan te passen, dan wel het bepaalde in artikel 7 Bijlage F - Concept overeenkomst, zodat de rangorde kloppend wordt.	Naar onze mening is dit niet strijdig. In de conceptovereenkomst staat de prevalerende volgorde vermeld. Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de overeenkomst.
109	Contract	Bijlage G - GIBIT-2020	In artikel 13.3 wordt de schadevergoedingsverplichting voor een der partijen gemaximaliseerd op € 1.250.000,- per gebeurtenis (zonder maximum aantal). Inschrijver verzoekt de Aanbestedende Dienst de schadevergoedingsverplichting uit artikel 13 vanuit verzekeringstechnisch oogpunt te maximaliseren tot een bedrag van € 5.000.000,- waardoor de schadevergoedingsverplichting voor alle inschrijvers haalbaar is. Indien Aanbestedende Dienst niet akkoord gaat met het voorstel verzoeken wij om een toelichting.	Niet akkoord. Inschrijvers zijn naar onze mening gediend bij dat de maximale aansprakelijkheid is beperkt voor steeds de periode van één kalenderjaar. Daarnaast worden samenhangende gebeurtenissen aangemerkt als één gebeurtenis.
110	Contactcentrum - Eisen	Eis 30	Inschrijver levert haar dienstverlening waarbij in voorkomende gevallen data buiten Nederland maar binnen de EU wordt gehuisvest. De eis komt Inschrijver onredelijk over daar binnen de EU het niveau van gegevensbescherming voor alle EU-lidstaten gelijk is door Europese wetgeving. Is Opdrachtgever bereid de eis hierop aan te passen?	Akkoord om dit aan te passen binnen de EU

111	Contactcenter - Eisen	Eis 39	Inschrijver kan aan deze eis voldoen wanneer Opdrachtgever het Wallboard binnen het eigen domein host en aanpassingen via XML doorvoert. Kan Opdrachtgever bevestigen dat hiermee aan de eis wordt voldaan?	Akkoord
112	Contactcenter - Eisen	Eis 45	Het is Inschrijver niet helemaal duidelijk wat met deze eis wordt bedoeld. Gaat het hier om een telefoongesprek van het KCC naar een veldmedewerker? Een tweede onduidelijkheid zit in de noodzaak dat een veldmedewerker via de KCC-oplossing moet kunnen uitbellen. Kan Opdrachtgever dit toelichten met wellicht een praktijksituatie?	Deze komen binnen via het KCC en worden doorgezet naar de veldmedewerker. De veldmedewerker moet in sommige gevallen via een externe locatie als KCC medewerker kunnen uitbellen, met het nummer van het KCC.
113	Contactcenter - Eisen	Eis 46	Deze eis komt Inschrijver vreemd over. Het verrichten van KCC activiteiten met een mobiel toestel als end-point lijkt Inschrijver voor zowel de medewerker als beller onwenselijk. Kan Opdrachtgever motiveren waarom deze eis is opgenomen?	De KCC omgeving bij de GGD is anders ingericht dan een traditionele KCC.
114	Contactcenter - Eisen	Eis 60	De oplossing van Inschrijver voorziet niet in deze functionaliteit. Het komt Inschrijver ook vreemd dat het mogelijk is om van een centraal behouden contactlijst op medewerker niveau sublijstjes te creëren. Is Opdrachtgever bereid deze eis te schrappen?	Niet akkoord
115	Contactcenter - Eisen	Eis 61	De oplossing van Inschrijver voorziet niet in deze functionaliteit. Het komt Inschrijver ook vreemd dat het mogelijk is om van een centraal behouden contactlijst op medewerker niveau sublijstjes te creëren. Is Opdrachtgever bereid deze eis te schrappen?	Niet akkoord
116	Contactcenter - Wensen	Wens 10	Kan Opdrachtgever toelichten welke use case hier aan wordt gekoppeld? In welke scenario's zou deze functionaliteit beschikbaar moeten zijn?	Dit geldt voor de welkomstboodschappen die de klant te horen krijgt als deze de GGD belt. De gesloten teksten, extra teksten etc.
117	Mobiel - Eisen	Eis 31	Het is voor Inschrijver onduidelijk wat nu precies verwacht wordt. Het is hoogst ongebruikelijk en zeer onwenselijk voor Inschrijver om bruto en netto prijzen in te vullen. Kan Opdrachtgever hier duidelijkheid in verschaffen of nog beter de eis aanpassen naar netto tarieven?	Netto inschrijfprijs is akkoord
118	Mobiel - Eisen	Eis 38	Het is voor Inschrijver niet haalbaar om op individueel klantniveau netwerkstoringen te communiceren. Zoals gebruikelijk bieden leveranciers van telecommunicatiediensten op een speciaal hiervoor ingerichte eigen webpagina inzicht in gepland onderhoud en storingen. Kan Opdrachtgever het medium website toevoegen aan deze eis?	Akkoord
119	Mobiel - Eisen	Eis 39	Inschrijver kan niet voldoen aan deze eis wanneer spoed service requests meer inhoudt dan het melden van incidenten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat hier inderdaad incidenten wordt bedoeld?	Hierbij worden allen spoedeisende zaken bedoeld
120	Mobiel - Eisen	Eis 44	De reguliere doorlooptijd van standaard bestellingen duurt langer dan 1 werkdag (gemiddeld 3 werkdagen). Uiteraard kan Inschrijver voor spoedleveringen wel binnen 1 werkdag leveren. Is Opdrachtgever bereid het onderscheid hierin te maken?	Akkoord, spoedleveringen dienen binnen 1 werkdag geleverd te worden, zonder extra kosten
121	Mobiel - Eisen	Eis 46	Deze eis valt in de praktijk niet waar te maken en levert een disproportionele inspanningsplicht op bij Inschrijver. Opdrachtgever krijgt een web portal aangereikt waarin door middel van self service wijzigingen kunnen worden doorgevoerd en binnen de web omgeving deze wijzigingen kan worden nagekeken. Inschrijver verzoekt om deze eis hierop aan te passen dan wel de eis te schrappen. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Niet akkoord, het is akkoord om dit bericht naar 1 centraal 1 mail adres te versturen
122	Mobiel - Eisen	Eis 57	Inschrijver wenst een kleine aanpassing te maken. Tot 6 maanden is direct voor Opdrachtgever raadpleegbaar in de webportal. Op verzoek levert Inschrijver buiten de web portal deze informatie aan. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Akkoord
123	Mobiel - Eisen	Eis 62	Kan Opdrachtgever bevestigen dat het hier leveringen zijn naar zakelijke adressen?	Klopt
124	Verwerkersovereenkomst	Aansprakelijkheid	In de huidige opzet lijkt Aansprakelijkheid zowel in de Gibit als in de Verwerkersovereenkomst voor te komen. Inschrijver stelt voor om de uiteindelijk overeengekomen Aansprakelijkheid leidend te laten zijn. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Verwerkersovereenkomst prevaleert boven GIBIT 2020.

125	GIBIT 2020	artikel 13.4	De uitgangspunten voor de maximale aansprakelijkheid in dit artikel zijn op zijn minst gezegd disproportioneel van aard. Het is onredelijk om te verwachten dat Inschrijver(s) zich dienen te committeren aan een maximale aansprakelijkheid ten bedrage van x20 de Jaarvergoeding per jaar voor alle denkbare schade. Geen van de partijen heeft baat dat dit soort belachelijke verwachtingen moeten worden ingeprijsd en hiermee de inschrijfsom onnodig wordt verhoogd. Inschrijver doet een beroep op redelijkheid en billijkheid om tot een proportionele maximale aansprakelijkheid per gebeurtenis en per jaar te komen. Zij stelt voor deze te limiteren tot maximaal x2 de Jaarvergoeding per gebeurtenis en maximaal x4 de Jaarvergoeding per jaar. Is Opdrachtgever hier toe bereid?	De bepaling blijft van kracht. Uiteraard is het Burgerlijk Wetboek ook van toepassing.
126	Nota van Inlichtingen	II.6 NOTA VAN INLICHTINGEN	Op het moment van schrijven heeft Inschrijver nog niet kunnen vaststellen welke technisch oplossing straks de basis vormt van de inschrijving. Dit zal mede worden bepaald door de verstrekte antwoorden uit de 1e nota van inlichtingen. Inschrijver kan echter niet uitsluiten dat een of enkele unieke vragen kunnen ontstaan. Is Opdrachtgever bereid om hiervoor een uitzondering toe te staan wanneer het hier maximaal 3 vragen betreft?	zie antwoord 73
127			Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst toe te lichten wat de datum is van de uitvoering van de opdracht, indien afwijkend van de ingangsdatum van de opdracht, die gepland is op 1 januari 2022.	zo spoedig mogelijk na opdracht
128	Nota van Inlichtingen		In deze paragraaf wordt de tweede vragenronde beperkt tot vragen die betrekking hebben op de 'beantwoording van de eerder gestelde vragen' tijdens de eerste vragenronde. Het is goed mogelijk dat er op basis van de Nvl 1 nog nieuwe vragen rijzen bij inschrijvers welke los staan van de 'beantwoording van de eerder gestelde vragen'. Door het niet toestaan van 'nieuwe' vragen in de tweede vragenronde loopt u als aanbestedende dienst het risico om ongeldige Inschrijvingen te ontvangen met een mogelijk niet werkbaar uitvoering van het contract als gevolg. Wij vragen u dan ook met klem om tijdens de tweede vragenronde ook vragen toe te staan die geen verband houden met de Nvl 1. Indien u hier niet mee akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	zie antwoord 73
129		Pagina 21	Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging te kunnen overleggen. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om uit te leggen wat zij met deze bewijsstukken bedoelt en welke informatie Inschrijver (in ieder geval) dient te (kunnen) overleggen om aan deze eis te voldoen.	Er wordt gevraagd om "eventuele" bewijsstukken
130			In Deel III, paragraaf 3 wordt herhaaldelijk genoemd dat bij 'beroep op een ander' (in de diverse vormen) het niet is toegestaan om zowel zelfstandig als wel als combinatie/onderaannemer/derde in te schrijven op de aanbesteding. Gezien de uitvraag van de aanbesteding zullen meerdere Inschrijvers een beroep moeten doen op een Mobiele Provider om zo volledig aan het Programma van Eisen te kunnen voldoen. Door het stellen van de eisen 'Beroep op een ander', zoals hierboven omschreven, loopt u het risico dat Geschikte partijen niet zullen inschrijven en u daarmee de markt/concurrentiestelling beperkt. De eis is in onze ogen dan ook onnodig beperkend discriminatoir. Wij verzoeken u dan ook de uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen betreffende inschrijvingen als combinatie/onderaannemer/derde te laten vervallen. Indien u niet akkoord kunt gaan met de aanpassing verzoeken wij u hiervoor een deugdelijke motivering te geven.	Niet akkoord. Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende inschrijvers optreden, op voorwaarde de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd.