

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
2	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E79	Kan opdrachtgever de boete laten vervallen of deze eis wederkerig maken omdat een vertraging niet per definitie door inschrijver wordt veroorzaakt?	Niet akkoord. In de Eis staat duidelijk opgenomen dat in het geval dat ingebruikname door toedoen van de Inschrijver niet mogelijk is, de boete wordt opgelegd.	25-2-2022
3	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E75	Eis 75 en Eis 74 vraagt naar mening van inschrijver naar een te grote beslag op de beschikbaarheid van de beoogde vertegenwoordiging met mandaat. Inschrijver heeft geen moeite met E74 maar inschrijver is van mening dat voor eis E75 de deelname gebaseerd kan worden op specifieke overleggen waarin belangrijke besluiten genomen moeten worden. Deelt opdrachtgever dit standpunt.	Beide eisen zijn dubbel op. Daarom zal eis 75 zal komen te vervallen. De deelname bij de stuurgroep door de Opdrachtgever is gebaseerd op specifieke overleggen waarin belangrijke besluiten moeten worden genomen. Bij overleggen waar geen belangrijke besluiten worden genomen en alleen de voortgang wordt besproken, zal de projectleider van de Opdrachtgever de leverancier vertegenwoordigen.	25-2-2022
4	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E70	Opdrachtnemer biedt native de direct messaging kanalen aan op whatsapp, facebook en twitter. Gebruikelijkerwijs worden deze via de contactcenter applicatie gerouteerd en gerapporteerd omdat dit 1 op 1 communicatie is. De publieke communicatie op de diverse social media worden bij voorkeur afgehandeld in een specialistische applicatie zoals OBI4WAN. Opdrachtnemer biedt derhalve geen integratie aan tussen beide systemen omdat deze als overbodig gezien kan worden. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Direct messaging zal worden afgehandeld in de Omnichannel omgeving. De publieke communicatie, zoals #gouda vindt plaats in Obi4Wan. De afhandeling van de direct messaging kanalen dient vanuit de Omnichannel omgeving ter beschikking worden gesteld aan Obi4Wan. Zie de aangepaste eis E70.	25-2-2022
5	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E61	Export van rapportage is in XLS of PDF. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Dit is akkoord. De eis is als volgt aangepast: Gegevens en rapportages moeten geëxporteerd kunnen worden naar andere applicaties en bestanden. Het bestandsformaat moet gangbaar zijn (minimaal *.xls of *.csv).	25-2-2022
6	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen - E56	Supervisor kan via een ingebouwde chat module de medewerker verzoeken uit te loggen. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Ja, dit is akkoord. De eis is komen te vervallen. In het subgunningscriterium 5 kan beschreven worden welke mogelijkheden de supervisor heeft om op afstand in te grijpen en te sturen.	25-2-2022
7	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen E49	Opdrachtnemer hanteert tot Q3/ Q4 een push only model. Kan opdrachtgever akkoord gaan dat deze situatie zich tijdelijk mogelijk voordoet?	Eis 49 komt te vervallen, daarmee is deze vraag niet meer relevant.	25-2-2022
8	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E 44	Opdrachtnemer hanteert op dit moment een push only model voor de gesprekken. Hierdoor mist een agent nooit een gesprek. Voor het eind van het jaar wordt het ook mogelijk dat agenten de gesprekken gaan aannemen ipv dat deze gepusht worden. Kan opdrachtgever accepteren dat ze mogelijk een korte periode alleen gesprekken gepusht krijgt?	De vraag sluit niet aan bij de eis en lijkt over E49 te gaan. Zie antwoord op vraag 7. Indien dit onjuist geïnterpreteerd is, dan dient u in de tweede vragenronde uw vraag te verduidelijken.	25-2-2022
9	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E41	Deelname aan de wachtrij wordt bepaald door toevoegen en verwijderen van skills door een supervisor. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Ja, dat is akkoord. Als uitbreiding op eis 54, wordt de eis aangepast naar: De supervisors kan een agent op een of meerdere skills toewijzen, waardoor de agent in een bepaalde wachtrij wordt geplaatst.	25-2-2022
10	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen - E40	Het is gebruikelijk om dit per wachtrij te organiseren en niet per agent. Een agent kan eventueel zelf de nawerkijd aanpassen (inkorten en verlengen). Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Ja, dat is akkoord. De eis is aangepast naar: Nawerkijd (de tijd die nodig is om het vorige telefoongesprek af te ronden): • Dient per per wachtrij instelbaar te zijn. • Gedurende de nawerkijd dient het mogelijk te zijn dat een agent zich weer beschikbaar stelt.	25-2-2022
11	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen - E34	Een modern KCC routeert op basis van longest idle in combinatie met skills en skill gewichten. Kan opdrachtgever de eis hierop aanpassen?	Deze eis moet inderdaad gelezen worden in samengang met skill based routing.	25-2-2022
12	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen - E33	In een KCC is last agent routing niet efficiënt. Dit kan voor lange wachtrijen zorgen en dat de KPI niet gehaald wordt. Kan opdrachtgever tbv van de klanttevredenheid en efficiency deze eis laten vervallen.	Niet akkoord.	25-2-2022
13	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E26	Het is ongebruikelijk dat een KCC via instagram communiceert. Kan opdrachtgever daarom deze eis laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 4.	25-2-2022
14	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen - E25	KCC applicatie biedt een integratie met Teams welke niet gecertificeerd is echter wel volledig ondersteund wordt door aanbieder en geen verlies van functionaliteit oplevert.	Een KCC applicatie die niet gecertificeerd is door Microsoft is niet akkoord.	25-2-2022
15	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen - E22	"Inschrijver kan technisch geen invulling aan deze eis. Wel kan inschrijver de financiële impact wegnemen vanuit een commercieel oogpunt. Is de aanneming van de inschrijver correct dat deze eis bedoeld is te voorkomen dat opdrachtgever buiten de bundelkosten in rekening krijgt gebracht? Indien Ja, kan opdrachtgever dan instemmen met een commerciële oplossing."	Deze eis is inderdaad bedoeld zodat de opdrachtgever kan ingrijpen voordat er buiten bundel kosten worden berekend. Als dit op een andere manier kan worden voorkomen, bijvoorbeeld met een commerciële oplossing, is dit akkoord. Uitgangspunt bij een alternatieve commerciële oplossing is dat de Opdrachtgever: - geen extra kosten krijgt voor buitenbundel gebruik. - tijdig (tenminste 6 maanden na signalering of rapportage) kan anticiperen om buitenbundel gebruik te voorkomen.	25-2-2022
16	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E18	Opdrachtnemer heeft op dit moment meerdere webbased omgevingen waarin de gevraagde faciliteiten zitten. Op de roadmap staat om dit terug te brengen naar 1 omgeving. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat ze meerdere omgevingen krijgen?	Dit is niet akkoord. Meerdere omgevingen is niet gespecificeerd.	25-2-2022
17	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E14	Is de aanneming correct dat een gebruiker zelf moet kunnen kiezen met welk nummer hij/zij wanneer uitbelt? Waarbij vervolgens vanuit de native bel app als ook met de teams app uitgebelt wordt met het gekozen nummer?	Ja, dat is correct, de medewerker kan zelf kiezen met welk nummer hij/zij naar buiten belt. Dit is minimaal mogelijk met de Teams app. Voor de native dialer is dit niet een eis, maar een wens. Zie daarvoor wens 2.	25-2-2022
18	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E09	Begrijpt opdrachtgever het goed dat dat de opdrachtgever hiermee een volledige vast mobiel integratie uitdraagt op basis van de Microsoft Teams phone system?	Eis 09 betreft alleen vaste telefonie, derhalve is niet duidelijk wat inschrijver bedoelt met deze vraag.	25-2-2022
19	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - E04	Voor Teams is dit een standaard echt leveren wij een plugin in Teams om te kunnen selecteren met welk nummer er vanuit teams gebeld kan worden en het instellen van bereikbaarheids opties, waar met username en password moet worden ingelogd. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord.	25-2-2022
20	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen - E03	De zienswijze van opdrachtnemer is dat ze met ISO 27001 en het voldoen aan de AVG wetgeving voldoet aan deze eis, deelt u deze zienswijze?	Met de ISO 27001 en het voldoen aan de AVG wetgeving voldoet u grotendeels aan deze eis. Extra is het onderdeel over de NCSC. De opdrachtgever gaat er vanuit dat u kennis heeft van en werkt conform de genoemde NCSC beveiligingsrichtlijnen. Het onderdeel over het vernietigen van de data wordt ook bepaald in artikel 22.4 van de GIBIT.	25-2-2022
21	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen - E02	Kan opdrachtgever ook deze eis laten vervallen nu opdrachtgever Microsoft Teams uitdraagt?	Dit is niet akkoord. Deze eis kan blijven bestaan, omdat deze eis ruimte geeft voor het feit dat Opdrachtgever expliciete goedkeuring voor het volgende kan geven: Gebruik maken van beheerdiensten van partijen gevestigd buiten de EER.	25-2-2022

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
22	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 programma van eisen - E01	Opdrachtgever vraagt een Microsoft Teams oplossing uit. Door de keuze van het product is deze eis niet te handhaven. Microsoft is immers een Amerikaanse organisatie. Kan opdrachtgever deze eis laten vallen, zodat inschrijving überhaupt mogelijk is voor marktpartijen.	Zie antwoord op vraag 66.	25-2-2022
23	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Specificatieblad inschrijving	Algemeen: Welke licenties heeft opdrachtgever en brengt opdrachtgever deze kosteloos in?	De opdrachtgever is op dit moment bezig met het doorrekenen van verschillende scenario's voor de Microsoft licenties. Er zijn minimaal Office365 E3 of Microsoft 365 E3 licenties beschikbaar en uitgebreid met licenties Phonesystem. De Opdrachtgever brengt deze licenties kosteloos in.	25-2-2022
24	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Specificatieblad inschrijving	Algemene vraag: Moet opdrachtnemer ook de microsoft phonesytem licenties verzorgen?	Zie het antwoord op vraag 23.	25-2-2022
25	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Specificatieblad inschrijving	Is opdrachtgever bereid regels toe te voegen aan het prijzenblad zodat inschrijver onderdelen kan prijzen die nu niet zijn opgenomen maar wel noodzakelijk zijn voor de uitgevraagde oplossing?	Ja, dat is akkoord. Zie het gewijzigd prijzenblad.	25-2-2022
26	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Specificatieblad inschrijving	Bij de oplossing van de opdrachtnemer wordt het vaste verkeer direct afgekocht. 1. Staat opdrachtgever daar voor open? 2. Kan opdrachtgever tevens aangeven hoeveel gebruikers alleen op het vaste nummer bereikbaar moeten zijn?	1. Dat is akkoord. 2. Zie het gewijzigde prijzenblad.	25-2-2022
27	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad (pg29), paragraaf	opdrachtgever eist het ISO 27001 en 27002 certificaat. Is opdrachtgever ermee bekend dat het alleen voor ISO 27001 mogelijk is om gecertificeerd te worden? ISO 27002 bestaat vooral uit aanvullende richtlijnen en implementatie adviezen. Opdrachtnemer maakt gebruik van ISO 27002 en industrie specifieke implementatie richtlijnen als wij ons beleid opstellen. Deelt opdrachtgever de mening dat opdrachtnemer alleen gecertificeerd moet zijn voor ISO 27001 en alleen dit certificaat dient in te dienen?	U heeft gelijk. De aanbestedingsleidraad is hierbij aangepast. De opdrachtgever eist alleen een certificaat voor ISO 27001. Waarbij wel gebruik wordt gemaakt van de implementatierichtlijnen van ISO 27002.	25-2-2022
28	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 13.4	In aanvulling op vraag 8, acht Inschrijver het bovendien wenselijk dat het begrip "schade" wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling aan artikel 13.4 toe te voegen? "Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten."	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. Naast de bepalingen in de GIBIT is het Burgerlijk Wetboek (en andere wetgeving) onverkort van toepassing, tenzij daar in de GIBIT uitdrukkelijk van is afgeweken. Dit houdt o.m. in dat de regels uit boek 6 titel 1 afdeling 10 (over schadevergoeding) van toepassing zijn, waaronder begrepen de daarin opgenomen regels omtrent schadebegroting, causaliteit, eigen schuld, etc. Zo kan Opdrachtgever pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de Leverancier en geen schade claimen voor zover zij daar zelf debet aan is of voor zover de schade in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming van Leverancier.	25-2-2022
29	Inschrijffase	Contract	Conceptovereenkomst - artikel 14.4	TPM. Kunt u aangeven wat er van inschrijver precies wordt verwacht ingevolge deze bepaling?	Zie uw beschrijving en het antwoord op vraag 34. Een TPA is voldoende.	25-2-2022
30	Inschrijffase	Contract	Conceptovereenkomst - artikel 14.3	14.3 verwijst naar een regeling in het eerste lid. Deze verwijzing lijkt niet te kloppen omdat 14.1 op een ander onderwerp ziet. Kunt u dit verduidelijken?	Artikel 14.3 staat ten onrechte in de concept overeenkomst en komt te vervallen.	25-2-2022
31	Inschrijffase	Contract	Conceptovereenkomst - artikel 11.2	In dit artikel wordt verwezen naar een verwerkersovereenkomst. Deze is niet bijgevoegd en de link naar het document in de aanbestedingsleidraad werkt niet Kunt u deze overeenkomst ter beschikking stellen?	Zie het antwoord op vraag 33.	25-2-2022
32	Inschrijffase	Contract	Conceptovereenkomst - artikel 7.1	De zin bij de tweede bullet loopt niet. Kunt u de tekst verduidelijken?	Er moet staan: Het Onderhoud wordt verricht overeenkomstig: de service level agreement. Artikel 8 GIBIT vormt voor onvoorziene omstandigheden het vangnet.	25-2-2022
33	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 24	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Ja, deze zienswijze wordt gedeeld. Een verwerkersovereenkomst is niet nodig.	25-2-2022
34	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 21	Inschrijver laat jaarlijks een Third Party Audit (TPA) uitvoeren door een onafhankelijke partij met als doel de kwaliteit van de dienstverlening van Inschrijver vast te stellen voor de aspecten integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid. Uitgangspunt bij de TPA vormt het zogeheten diensten referentiekader van Inschrijver. Dit referentiekader is door Inschrijver samen met klanten opgesteld. Hierin staan alle eisen per klant op het gebied van kwaliteit en informatiebeveiliging (waar mogelijk gegroepeerd). Een onafhankelijke auditor kijkt jaarlijks of er aan de TPA klanteisen is voldaan. Elke deelnemende klant kan, indien gewenst, een klant-specifiek rapport afnemen waarin haar eigen dienstverlening specifiek is onderzocht met inbegrip van de gewenste kwaliteitseisen. Indien er geen behoefte bestaat aan een specifiek rapport kan ook een generiek rapport worden afgenomen waarin door de onafhankelijke audit partij verslag wordt gedaan van de generieke processen (zonder klant-specifieke dienstverlening). Inschrijver vraagt of Opdrachtgever bereid is deel te nemen aan deze TPA in plaats van het uit (laten) voeren van een eigen audit?	Ja, dit is akkoord.	25-2-2022
35	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 20.12	Inschrijver verzoekt dit artikel 20.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet. Gaat u daarmee akkoord?	Nee, Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Het gaat hier om een situatie waarbij het in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd om de Overeenkomst voort te zetten. Uiteraard is het bij inroepen van deze ontbindingsgrond aan Opdrachtgever om te bewijzen dat deze grond zich daadwerkelijk voordoet. Opdrachtgevers die zich ten onrechte op ontbinding beroepen zijn bovendien aansprakelijk jegens de Leverancier.	25-2-2022
36	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art Art.20.11 sub v	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Opdrachtgever is het hiermee niet eens. Er is sprake van een "kan"-bepaling. Indien na constatering van v) of vi) afdoende blijkt dat dat Leverancier haar verplichtingen na kan (blijven) komen zal Opdrachtgever normaliter geen gebruik maken van deze bevoegdheid.	25-2-2022

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
37	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art.20.9 jo 20.10	Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. Indien een gestelde termijn niet nagekomen wordt is de hoofdregel dat Leverancier alsnog in staat wordt gesteld na te komen. Dit binnen een te stellen (redelijke) termijn. In bepaalde gevallen kan het behalen van een gestelde termijn echter zodanig belangrijk zijn dat die termijn een fataal karakter moet hebben. Waarbij overschrijding daarvan de Leverancier zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim brengt. Een fatale termijn wordt (altijd) uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Zie ook artikel 4 van GIBIT 2020 en artikel 4 en 5 van de conceptovereenkomst.	25-2-2022
38	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 20.4	Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.	Ja, dit is akkoord. In de conceptovereenkomst is hierop aangepast.	25-2-2022
39	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 17	Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht. Inschrijver stelt voor om artikel 17 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: "Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen."	Ja, Opdrachtgever stemt hiermee in.	25-2-2022
40	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 15.5	De nu gehanteerde boete van EUR 50.000 per overtreding is in het licht van deze aanbestedingsprocedure disproportioneel te noemen. Een maximale boete van EUR 5.000 is meer gebruikelijk in de ICT-branche en vormt eveneens een prikkel tot nakoming. Is Opdrachtgever bereid de boete aan te passen in lijn met het voorstel van Inschrijver?	Ja, dat is akkoord.	25-2-2022
41	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art.13.5 sub iii)	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever sub iii) van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 17 is potentieel onbeperkt. Dit maakt het theoretische risico voor Inschrijver onacceptabel, terwijl de aard van de dienstverlening niet strekt tot het ontstaan van meer schade dan die voor vergoeding in aanmerking komt op grond van artikel 13.3 en 13.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?	Nee, Opdrachtgever is daartoe niet bereid. Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van Leverancier, aangezien Opdrachtgever niet in de positie is om te kunnen controleren of Leverancier enige rechten schendt.	25-2-2022
42	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 13.4	Inschrijver vindt de aansprakelijkheidsbedragen te hoog, disproportioneel en in strijd met het Voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit van april 2016: "1. De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is. 2. Bij de beoordeling welke limitering van de aansprakelijkheid proportioneel is slaat de aanbestedende dienst in ieder geval acht op: • de risico's die de aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt; • de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang." " In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, komt dit per saldo neer op een te hoog bedrijfsrisico, Inschrijver overweegt daarom niet in te schrijven. Inschrijver wenst een meer proportioneel aansprakelijkheidsartikel overeen te komen, waarbij bedrijfsrisico van Inschrijver in een reële verhouding komt te staan tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van de diensten voor Inschrijver bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is eveneens gebruikelijk in de telecombranche. Inschrijver stelt derhalve voor om "tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis" te vervangen door "één maal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis" en om "De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)" te vervangen door "De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)".	Akkoord met aanpassing van de door u voorgestelde bedrag: € 1,25 miljoen per gebeurtenis en maximaal € 2,5 miljoen per jaar.	25-2-2022
43	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 13.3	Inschrijver vindt het bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord, bedrag is proportioneel	25-2-2022
44	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art.13.1	Is Opdrachtgever bereid om deze bepaling als volgt aan te passen?: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade."	Nee, Opdrachtgever is daartoe niet bereid.	25-2-2022
45	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 10	Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Nee, dat is niet akkoord. De garantie ziet er met name op dat Leverancier ervoor instaat dat hij levert wat is overeengekomen. Indien van toepassing kan Leverancier zich beroepen op artikel 16 "Overmacht". Een aantoonbare storing van nuts-/telecomvoorzieningen wordt wel als overmacht beschouwd, tenzij deze veroorzaakt is door Leverancier of de ICT Prestatie juist ziet op het beschikbaar houden van voornoemde voorzieningen (artikel 16.2).	25-2-2022
46	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020/PVE - Art.8.5/ Eis 3.3	De servicedesk van Inschrijver is op werkdagen bereikbaar van 8:00 tot 17:30 uur. Kan Opdrachtgever instemmen met deze (zeer beperkte) afwijking?	Ja, dat is akkoord. Met dien verstande dat prio 1 incidenten conform eis E71 7 x 24 kunnen worden gemeld.	25-2-2022
47	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art 7.5	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijding zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Nee, Opdrachtgever is het hiermee niet eens. In de GIBIT is er bewust voor gekozen na twee testrondes direct te kunnen ontbinden, zonder nadere ingebrekestelling. De gedachte is dat twee kansen om de overeengekomen prestatie te leveren in beginsel voldoende moet zijn. Bovendien wordt hiermee het preventief en zorgvuldig testen gestimuleerd. Hierbij moet worden aangetekend dat van Opdrachtgever in een Acceptatieprocedure wordt verlangd dat hij zowel alle noodzakelijke medewerking verleent aan de Acceptatieprocedure, als zijn eigen verplichtingen nakomt (zoals vastgelegd in het Implementatieplan en/of testprotocol). Doet Opdrachtgever dat niet, dan kan Leverancier zich op opschorting beroepen en komt Opdrachtgever inschuldeisersverzuim te verkeren. Zie ook de toelichting bij artikel 4.5.	25-2-2022
48	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art.7.2	Dit artikel gaat er vanuit dat ieder Gebrek wordt veroorzaakt door Inschrijver. In de praktijk kan de oorzaak uiteraard ook aan Opdrachtgever dan wel een derde partij onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden toegerekend. Is Opdrachtgever bereid dit artikel wederkerig te maken?	Nee, zie het antwoord op vraag 47.	25-2-2022

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
49	Inschrijffase	Contract	Bijlage 2 GIBIT 2020 - Art.4.2 sub i)	Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee, Opdrachtgever kan hiermee niet instemmen. Zie ook het antwoord op vraag 37.	25-2-2022
50	Inschrijffase	Inhoud	Eis 71	Inschrijver gebruikt voor de classificatie van incidenten een standaard model gebaseerd op 4 classificaties incidenten. De genoemde beschrijving van een kritisch incident uit de eis komt overeen met incident met classificatie Urgent van Inschrijver. Niet kritische incidenten worden, afhankelijk van de impact, vervolgens één van de overige drie classificaties (High, Medium en Low) ingedeeld. Deze classificaties zijn gebaseerd op marktnormen binnen Telecom. Is Opdrachtgever bereid te accepteren dat Inschrijver haar SLA een incidentmanagement model op basis van vier classificaties beschrijft?	Ja, dat is akkoord.	25-2-2022
51	Inschrijffase	Inhoud	Prijzenblad	De huidige opzet van het prijzenblad biedt geen mogelijkheid om te differentiëren in prijs per profiel. Op dit moment wordt alles samengevat tot een post "Microsoft Team users Phone System". Kan Opdrachtgever dit aantal splitsen in het prijzenblad naar de 3 gebruikersprofielen?	Het profiel Gebruikers valt uiteen in 2 typen: medewerkers met vast- en mobiel telefoonnummer en medewerkers met alleen een vast nummer. Het profiel Secretarissen is gelijk aan de medewerkers met een vast- en mobiel telefoonnummer. De aantallen van gebruikersprofiel 3 Klant Contact Center of Servicedesk medewerker zijn te achterhalen door de aantallen agents en supervisors op te tellen in het prijzenblad. Zie ook het antwoord op vraag 25. Zie het gewijzigde prijzenblad.	25-2-2022
52	Inschrijffase	Inhoud	Licentie Microsoft Phone System	Kan Opdrachtgever aangeven of zij reeds beschikt over voldoende licenties of dat Inschrijver deze dient in te prijzen. In dat geval zou Inschrijver graag een opgave willen ontvangen van type en aantal.	Zie antwoord op vraag 23	25-2-2022
53	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad - gewenste situatie KCC	De beoogde oplossing van Gegadigde is niet geschikt voor het gebruik op thin clients binnen een Citrix omgeving. De kwaliteit van de gesprekken kan in dat geval niet worden gegarandeerd. Is Opdrachtgever bereid een oplossing te accepteren die niet binnen een Citrix omgeving draait of indien dit niet wordt geaccepteerd toe te staan dat Gegadigde additionale hardware (vaste toestelen) levert?	Als in de implementatiefase blijkt dat gewenste kwaliteit van de gesprekken niet kan worden gerealiseerd, zal de opdrachtgever de specifieke werkplekken van de gebruikersprofielen Secretarisse of receptioniste en Klant Contact Center of Servicedesk medewerker voorzien van een laptop of een vast toestel.	25-2-2022
54	Inschrijffase	Inhoud	Gewenste situatie	In paragraaf 2.1.3. beschrijft Opdrachtgever de gewenste situatie. Inschrijver stelt zich voor dat Opdrachtgever dan hier ook zoekt naar een fully managed dienstverlening waarmee Opdrachtgever ontzorgd wordt op het gebied van dagelijkse beheer, monitoring en in-life support van de aangeboden connectiviteitsoplossing. Deelt Opdrachtgever deze zienswijze?	Bij clouddiensten is het volledige technisch beheer een onderdeel van de dienst. De techniek en het beheer hiervan dienen te voldoen aan gestelde eisen. Het functionele beheer wordt door de Opdrachtgever uitgevoerd.	25-2-2022
55	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1: Programma van Eisen, E12	De gegarandeerde mobiele dekking is afhankelijk van vele (in tijd toekomstige) factoren en externe (in tijd toekomstige) afhankelijkheden. De bedragen, gemoeid met mogelijke dekkingsverbetering 4G op 105dBm, zijn significant. Gaat de opdrachtgever akkoord met het mogelijk financieel doorbelasten van toekomstige dekkingsaanpassingen aan de opdrachtgever als gevolg van gewijzigde interne- en externe omstandigheden?	Ja, dat is akkoord, mits: - dit het gevolg is van wijzigingen of veranderingen bij de Opdrachtgever - de kosten marktconform zijn	28-2-2022
56	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1: Programma van Eisen, E12	Hoe garandeert de opdrachtgever een 'level playing field' met de wetenschap dat er inkoopvoorzieningen gemaakt moeten worden door de potentiële nieuwe leverancier? De aanbestedingsleidraad geeft blijk van een significant financieel voordeel voor de zittende partij(en).	Het is inherent aan de procedure dat de zittende leverancier een voordeel kan hebben. Gelet op de totale looptijd en de achterblijvende infrastructuur zal dit eventuele voordeel geen materiele impact hebben op het level playing field. Alle mobiele telefonie providers zijn onderdeel van de huidige inkoopvoorzieningen, daarmee wordt ons inziens indirect een level playing field gerealiseerd.	28-2-2022
57	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1: Programma van Eisen, E07	Is er de wens voor één contract met één beheeromgeving met verschillende persoonsautorisaties, of toch voor vier beheeromgevingen met verschillende persoonsautorisaties? NB één contract met één beheeromgeving betekent dat een selectief aantal bevoegde medewerkers de rechten heeft in alle vier de gemeenten.	De eis moet worden gelezen als: één beheeromgeving met verschillende persoonsautorisaties. Indien dit niet mogelijk is, kunt u dat kenbaar maken in de 2de Nota van Inlichtingen.	28-2-2022
58	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 5.4.1 (Ervaring/R	Is het akkoord om een referentie aan te leveren uit de publieke sector?	Ja, dit is akkoord.	28-2-2022
59	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6: Specificatieblad	Graag nog een open regel toevoegen onder elke subcategorie; om eventuele nog-niet gespecificeerde bedragen toe te kunnen voegen.	Zie het antwoord op vraag 25.	28-2-2022
60	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6: Specificatieblad	De verkeersvolumes (calls en minuten) voor de PBX combi Gouda/Waddinxveen van vast bellen staan opgegeven. Wat is het volume van vast bellen ten aanzien van de PBX combi van IJsselstein en Montfoort? Deze gegevens ontbreken.	Deze zijn onbekend en helaas niet te achterhalen.	28-2-2022
61	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1: Programma van Eisen, E09	Wat wordt bedoeld met 'aansluitbaar voor tenminste vijf Microsoft Teams tenants' Wordt bijvoorbeeld bedoeld dat de vaste nummers naar alle 5 de tenants gerouteerd moeten worden? Of wordt bijvoorbeeld bedoeld dat er 5 tenants ingericht moeten worden met ieder hun eigen nummers? Betekent dit ook dat er per gemeente een eigen KCC ingericht dient te worden, dus 5 aparte KCC's? Kunt u deze eis nader toelichten hoe deze geïnterpreteerd dient te worden?	Elke gemeente maakt heeft een eigen Microsoft Tenant waarbinnen phone system licenties worden geactiveerd. Elke gemeente heeft een eigen nummerplan en een eigen KCC.	28-2-2022
62	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1: Programma van Eisen, E05	Een Teams change van het aantal users (schaalbaarheid) vindt voornamelijk plaats binnen maximaal 2 werkdagen. Voor het KCC kan wel aan deze eis worden voldaan. Is dat akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. Een account voor een nieuwe gebruiker moet per direct kunnen worden geactiveerd.	28-2-2022
63	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1: Programma van Eisen, E66	De oplossing ondersteunt al een Teams integratie, adresboek en Presence informatie bij doorverbinden. De gevraagde functionaliteit komt medio 2022 beschikbaar, is dit akkoord?	De gevraagde functionaliteit dient tijdens de acceptatie testen beschikbaar te zijn.	28-2-2022
64	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1: Programma van Eisen, E51	In het algemeen wordt het door bellers niet op prijs gesteld als zich zonder aankondiging een Supervisor zichzelf bij het gesprek bijvoegt. De oplossing ondersteunt daarom de optie dat de agent een Supervisor toevoegt voor een 3-gesprek. Is dit akkoord?	Ja, dit is akkoord. De eis is als volgt aangepast: Tijdens het meeluisteren van een supervisor bij een gesprek, moet de agent de supervisor bij het gesprek kunnen voegen, waardoor er een drieweg gesprek ontstaat.	28-2-2022
65	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1: Programma van Eisen, E28	Het aanpassen van meldteksten is mogelijk via een beveiligde internet verbinding en de Webbased Client. Ook is het mogelijk om meldteksten tekstueel aan te passen en text to speech te activeren. Is dit akkoord?	Ja, dit is akkoord.	28-2-2022
66	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1: Programma van Eisen, E01	De Hostingpartij heeft datacenters in zowel de EER als USA. Voor de geleverde dienstverlening wordt uitsluitend gebruik gemaakt van datacenters in de EER. De data verlaat de EER dus niet. Is dit akkoord?	Ja, dit is akkoord. De eis is aangepast naar: De opslag van data vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte.	28-2-2022
67	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 21, 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?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. De kosten voor deze controle worden gedragen door Opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van Leverancier), tenzij de derde één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Leverancier constateert die ten nadele zijn van Opdrachtgever. Dit is proportioneel en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming(en).	28-2-2022
68	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 21, 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?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. De vraag betreft artikel 21 lid 4 (niet lid 3). Leverancier is verplicht alle redelijkerwijs te verwachten medewerking verlenen aan een controle. Dit houdt in het verlenen van toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend dan wel het verlenen van alle redelijkerwijs te verwachten medewerking tot het verkrijgen van toegang tot locaties waarvan Leverancier zelf niet in staat of bevoegd is om toegang te verlenen.	28-2-2022

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
69	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 21, 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?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. Dit artikellichaam ziet op het door Opdrachtgever (laten) controleren van Leverancier. De inhoud van het controlerecht en de vereisten aan de medewerking zijn daarbij vastgelegd in de leden 1-5.	28-2-2022
70	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 20, 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?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. Er is sprake van een overeenkomst voor bepaalde tijd. In artikel 20.2 is bepaald dat overeenkomsten voor bepaalde tijd in beginsel niet tussentijds kunnen worden opgezegd. Er is dus geen sprake van "te allen tijde" het recht hebben op te zeggen.	28-2-2022
71	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 20, 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?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. De GIBIT geeft enkele aanvullende regels op de wettelijke regels omtrent opschorting, opzegging en ontbinding. De overige wettelijke regels blijven dus bestaan.	28-2-2022
72	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 15, 15 lid 5	15 lid 5 laten vervallen Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortvloeit. 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?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. Er is een boete opgenomen omdat het begroten van de schade bij schending van de geheimhouding in de praktijk veelal niet eenvoudig is. Zodoende zou iedere prikkel tot het geheim houden van vertrouwelijke informatie zonder boetebeding kunnen ontbreken (bij niet te begroten schade volgt immers toch geen schadeclaim). Zie ook antwoord op vraag 40.	28-2-2022
73	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, Artikel 14, 14 lid 2	Artikel schrappen. Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. In het tweede lid is een minimumdekking opgenomen. Deze dekking correspondeert met de maximale aansprakelijkheid zoals dit in artikel 13 is bepaald.	28-2-2022
74	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, Artikel 13	Geheel vervangen door: 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: • 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. 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; b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. Opdrachtgever hanteert de standaard voorwaarden zoals vastgelegd in de GIBIT 2020. Zie verder de antwoorden op de vragen 41 t/m 44.	28-2-2022
75	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 12, 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?	Het gaat hier om algemene informatie, gebruikersgroepen etc, niet om individuele besprekingen met klanten. Daarom niet akkoord met het laten vervallen van artikel 12 lid 2 van de GIBIT 2020.	28-2-2022
76	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT, Artikel 4, 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?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. Indien een gestelde termijn niet nagekomen wordt is de hoofdregel dat Leverancier alsnog in staat wordt gesteld na te komen. Dit binnen een te stellen (redelijke) termijn. In bepaalde gevallen kan het behalen van een gestelde termijn echter zodanig belangrijk zijn dat die termijn een fataal karakter moet hebben. Waarbij overschrijding daarvan de Leverancier zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim brengt. Naast de termijnen in artikel 4.2 GIBIT 2020 wordt een fatale termijn (altijd) drukkend schriftelijk overeengekomen.	28-2-2022
77	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 3, 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 informatieverstrekking door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. Artikel 4.5 GIBIT 2020 is relevant en van toepassing. Partijen zijn tevens verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid. Uitvloeisel daarvan kan zijn het tijdig en/of pro-actief en/of adequaat voorzien van informatie.	28-2-2022
78	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT 2020, Artikel 3, 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?	Nee, Opdrachtgever kan hier niet mee instemmen. In dit artikel komt de zorgplicht van de leverancier duidelijk naar voren. Deze zorgplicht voor leveranciers geldt hoe dan ook op grond van de wet en de rechtspraak. De GIBIT vult deze zorgplicht in ieder geval voor wat betreft de voorfase van contracteren nader in. De leverancier moet zich goed op de hoogte stellen van relevante informatie over opdrachtgever en het voorgenomen project.	28-2-2022
79	Inschrijffase	Juridisch	GIBIT	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.	Waarvan akte.	28-2-2022
80	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, blz. 6 en 7, 1.2. A	In de derde alinea geeft Aanbestedende dienst aan: 'Gemeente Zuidplas zal geen deel uitmaken van deze aanbesteding.' Echter onder 2.1.1. Scope en omvang geeft Aanbestedende dienst aan: 'Levering van telefonie en omnichannel diensten inclusief integratie met Microsoft Teams voor de gemeente Zuidplas.' Maakt gemeente Zuidplas nu wel of niet deel uit van deze aanbesteding?	Dit is correct opgemerkt en een onmissie in de tekst. Gemeente Zuidplas maakt geen deel uit van de aanbesteding.	28-2-2022
81	Inschrijffase	Inhoud	Gemeentewerf Montfoort	De plattegrond bijbehorende de locatie Gemeentewerf Montfoort lijkt te ontbreken. Kunt u deze nasturen?	De plattegronden zijn op aanvraag beschikbaar. Vraag deze aan via de berichtenfunctie op TenderNed.	28-2-2022

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
82	Inschrijffase	Inhoud	Prijzenblad	<p>Regel 20 van bijlage 2 tabblad Prijzenblad zegt totaal 29 x Callcenter Agenten. Regel 21 zegt totaal 4 Callcenter supervisors.</p> <p>Zijn dit named gebruikers of concurrent gebruikers? Indien, named hoeveel hiervan zijn concurrent gebruikers?</p> <p>Hoe groot moet de capaciteit zijn van het aantal wachten in de wachtrijen voor spraak per gemeente?</p> <p>Regel 24 zegt Omnichannel agent totaal 51 Regel 25 zegt Omnichannel supervisors totaal 5</p> <p>Zijn dit named gebruikers of concurrent gebruikers? Indien, named hoeveel hiervan zijn concurrent gebruikers?</p> <p>Zijn deze gebruikers additioneel op de Callcenter agenten? Klopt het dat deze Omnichannel agenten ook het kanaal spraak moeten kunnen afhandelen?</p>	<p>a. regel 20 en 21 Callcenter agenten en Callcenter supervisors zijn named users. Concurrent users: Montfoort = 2, IJsselstein = 3</p> <p>b. Het maximale aantal wachtenden is 2x het aantal actieve agents voor de betreffende wachtrij, maar nimmer meer dan het aantal trunks voor de betreffende gemeente.</p> <p>c. regel 24 en 25 Omnichannel agenten en Omnichannel supervisors zijn named users. Concurrent users: Gouda = 15, Waddinxveen = 6</p> <p>d. De gebruikers zijn additioneel op de Callcenter agenten. e. Over het algemeen zal elke Omnichannel agent ook spraak moeten kunnen afhandelen.</p>	28-2-2022
83	Inschrijffase	Inhoud	PvE, E10	dient deze eis ingevuld te worden met een dedicated verbinding tussen de locaties en het netwerk van de Inschrijver gebaseerd of volstaat een connectie met het internet met een virtuele verbinding met ons netwerk.	Dit dienen dedicated verbindingen te zijn.	28-2-2022
84	Inschrijffase	Inhoud	PvE, E14	Is er een voorkeur voor bellen met een App op het mobiele toestel of via de native dialer van het toestel?	Bellen met de Teams App is vereist. Voor de Native dialer: zie wens 2.	28-2-2022
85	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 2.1.2 Huidige situatie	<p>Pag. 7 zegt: "... Vanuit alle KCC's wordt er altijd warm doorverbonden, wanneer er niet opgenomen wordt, dan wordt er desgewenst een terugbelverzoek via de mail gestuurd. ..."</p> <p>Voor de gewenste/vereiste nieuwe situatie heeft Inschrijver een aantal vragen:</p> <p>Hoeveel gesprekken komen er gemiddeld per maand binnen op de verschillende KCC's / Servicedesken (SD) dit gaan werken met de aan te bieden KCC oplossing? Graag specificatie per KCC/SD.</p> <p>Hoeveel van deze gesprekken worden doorverbonden per KCC's / SD?</p> <p>Hoeveel terugbelverzoeken / -noties worden er gemaakt per KCC/SD?</p> <p>Welke eisen worden er gesteld aan het aan te bieden KCC applicatie m.b.t. het kunnen maken van terugbelverzoek via e-mail ?</p> <p>Op welke wijze moet er kunnen worden doorverbonden vanuit de KCC applicatie en naar welke soorten nummer?</p> <p>Moet zowel warm als koud doorverbinden mogelijk zijn?</p> <p>Moet er warm en koud doorverbinden kunnen worden naar Call Queues gemaakt in MS Teams Phone System?</p> <p>Op welke wijze moet er in de gids/opzoeklijst gezocht kunnen worden bij het doorverbinden vanuit de KCC's ? Bijvoorbeeld op welke velden uit AD?</p>	<p>De applicatie moet voldoen aan de gestelde eisen. Pagina 7 heeft betrekking op de huidige situatie. Zie voor het terugbelverzoek subgunningscriterium 4. Naar alle bekende telefoonnummers zowel vast als mobiel moet kunnen worden doorverbonden. Warm en koud doorverbinden is wat betreft de opdrachtgever standaard functionaliteit. Warm en koud doorverbinden moet altijd mogelijk zijn. De bron voor de de gids is de Active Directory en de Teams status.</p> <p><u>Gouda</u> #gesprekken=7000; #doorgeschakeld=900; terugbel=1300</p> <p><u>Waddinxveen</u> #gesprekken=1600; #doorgeschakeld=350; terugbel=375</p> <p><u>IJsselstein</u> #gesprekken=1750; #doorgeschakeld=X; terugbel=450</p> <p><u>Montfoort</u> #gesprekken=1000; #doorgeschakeld=700; terugbel=125</p>	28-2-2022
86	Inschrijffase	Inhoud	PvE, E16	De formele termijn voor de uitvoering van een nummer portering is 10 dagen. Kan de eis hierop afgestemd worden?	Ja, dit is akkoord.	28-2-2022
87	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 5.4.2 Kwaliteitssysteem	In deze minimum eis wordt gesproken over: "De Inschrijver dient te beschikken over een aan hem verstrekt kwaliteitssysteem-certificaat op basis van de norm ISO 27001 en ISO 27002 of gelijkwaardig." ISO27002 is een verdieping op ISO27001, het is niet mogelijk om je als organisatie daarvoor te certificeren. Hiervoor kan wel een toepasselijkheidsverklaring afgegeven worden. Kunt u bevestigen dat dit voldoende is?	Dit is voldoende. Zie ook het antwoord op vraag 27.	28-2-2022
88	Inschrijffase	Inhoud	PvE Eis E03	In de eis wordt gesteld dat de inschrijver zich conformeert aan de gestelde veiligheidseisen. Aanbieder vraagt de gemeente of de aanbieder hiervoor periodieke rapporten dient leveren of de gemeente zelf deze rapporten genereert en de uitkomst hiervan bespreekt met de aanbieder?	Beide situaties zullen voorkomen. De Opdrachtgever gaat er in eerste instantie vanuit dat de aanbieder de periodieke rapporten aan de gemeente aanlevert. Het kan daarnaast bijvoorbeeld in het kader van de BIO-audit voorkomen dat de Opdrachtgever een rapport zal genereren en de uitkomsten hiervan bespreken met de aanbieder.	28-2-2022
89	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 2.1.3 implementatie Blz 12	Hierin stelt u dat de implementatie en migratie dient te gebeuren binnen de tijd dat de lopende contracten aflopen. Dit is afhankelijk van de aflopende contracten welke nog niet geheel bekend zijn binnen de aanbesteding. Tevens zijn de huidige contracten voor de gemeente Zuidplas voor de aanbieder niet bekend. De definitieve gunning wordt 12-05 verwacht. Dit zou inhouden dat de implementatie en migratie van de eerste twee gemeente binnen 3 maanden dient plaats te vinden met een rust periode van 4 weken tussen de twee gemeente. Dit zou betekenen dat de eerste gemeente binnen een periode van 4 weken geïmplementeerd en gemigreerd dient te zijn. Naast vele afhankelijkheden zijn de doorlooptijden voor het migreren van vaste lijnen, vaste nummer, mobiele nummers, etc. zijn afhankelijk van de huidige providers. Aanbieder kan hierdoor geen garantie geven dat dit binnen de gesteld planning haalbaar is. Aanbieder begrijpt dat de gemeente dubbele kosten willen voorkomen. Aanbieder vraagt de gemeente of er flexibiliteit (maandelijks opzegbaar) is in de lopende contracten na vervaldatum contract?	Uitgangspunt hierbij is dat contracten maandelijks opzegbaar zijn, dit is bij de meeste contracten het geval. Na gunning zal gezamenlijk een definitieve planning worden opgesteld. Zie ook eis E78.	28-2-2022
90	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 2.1.3 Teams gebruik Blz 12	U geeft aan dat er een groep mobiele gebruikers zijn die geen mobiel van de gemeente hebben met o.a. externe inhuur. Daarbij stelt u de mogelijkheid dat deze gebruikers gebruik dienen te kunnen maken van de Teams Telefonie oplossing. Stelt u met deze vraag dat deze gebruikers voorzien dienen te worden van een vast nummer en eventueel deelnemen binnen groepsschakelingen? En worden deze gebruikers door de gemeente voorzien van een Teams Client/licentie? Of dient dit mogelijk te zijn zonder een MS Teams licentie?	Extern ingehuurde gebruikers vallen uiteen in 2 groepen: afhankelijk van hun functie krijgen ze een vast nummer in combinatie met een Microsoft Teams licentie. Of ze krijgen geen telefoonnummer en dus alleen een Microsoft Teams licentie. Gebruikers zonder vast nummer, zijn bereikbaar op het eigen mobiele nummer dat geen deel uitmaakt van de gemeente. Door de Microsoft Teams licentie kunnen beiden gebruikersgroepen met behulp van Microsoft Teams videovergaderen.	28-2-2022
91	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 2.1.3 profiel secretaresse Blz 11	Hierin stelt u dat deze gebruikers beschikken over een vast als mobielnummer welke deel maken van zogenoemde chef/secretaresse schakelingen. Echter stelt u dat de medewerker ook beschikken over een mobiel toestel met een persoonlijk vast en mobiel nummer. Eis lijkt erop dat deze gebruikers twee vaste, mobiel toestel en mobiele nummers dienen te krijgen. Is dat correct?	Dit is niet correct. Een secretaresse is via een vaste nummer bereikbaar via de Teams client, op haar werkplek of mobiel. Op mobiel is ze ook bereikbaar via een mobiel 06 nummer.	28-2-2022
92	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 2.1.3 profiel medewerker Blz 11	Bij profiel medewerker geeft u aan dat deze gebruikers gebruik maken van een vast en mobiel nummer. Hierbij dient het mogelijk te zijn dat gesprekken bij niet beantwoorden door worden geschakeld naar voicemail of terugval naar KCC. Verder in het profiel wordt specifiek de eis voor bereikbaarheid gesteld waarbij het vaste nummer doorschakelt naar voicemail of collega. Mag de aanbieder ervan uit gaan dat deze laatste een gedetailleerde functie omschrijving is van de eerst gestelde eis?	Dit is juist. Terugval naar KCC is een doorschakeling. Doorschakelen naar voicemail of collega, zijn varianten. Zie ook het antwoord op vraag 51.	28-2-2022
93	Inschrijffase	Inhoud	Leidraad 2.1.1 Blz 7	Hierin staat dat de aanbieder ook levering van telefonie en Omnichannel diensten inclusief integratie met MS Teams voor de gemeente Zuidplas onderdeel is aan de uitvraag. Aanbieder ziet echter niet waar de aanbieder rekening mee moet houden mbt aantallen, mobiele abonnementen, dekking etc. Kan de gemeente de gewenste situatie voor deze gemeenten aangeven?	Zie het antwoord op vraag 80.	28-2-2022
94	Inschrijffase	Proces	Aanbestedingsleidraad 4.2 Planning	In de Aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat er twee vragenrondes zijn, waarvan de uiterste datum van de 2e ronde 15 maart is. Echter staat de 2e vragenronde niet in de planning van Tendered genoemd. Kunt u bevestigen dat deze wel onderdeel is van de procedure en dat we dus tot 15 maart vragen kunnen stellen?	Ja, dat is correct. Na het beantwoorden van de eerste ronde vragen wordt de termijn opnieuw opgesteld. Om dubbel werk te voorkomen, wordt u dringend verzocht om alleen te stellen: nieuwe vragen, vragen over aangepaste documenten en vragen over deze Nota van Inlichtingen.	28-2-2022

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
95	Inschrijffase	Inhoud	PvE, E26	In deze eis is sprake van diverse communicatiekanalen. Kunt u per kanaal aangeven wat de planning is om deze kanalen in gebruik te nemen?	De huidige communicatie kanalen (spraak, mail, whatsapp, facebook, instagram en twitter) moeten direct na de implementatie gebruikt kunnen worden.	28-2-2022
96	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 2.1.3 Gewenste	<p>Pag. 12. zegt: "... 3. KCC-medewerkers werken binnen de Citrix desktop, waar de Teams app en KCC-app worden aangeboden. De Thin clients zullen hiervoor uitgerust worden met (draadloze) headsets.</p> <p>Bovenstaande gebruik is ook van toepassing op het uitrollen van de nieuwe werkplek ..."</p> <p>Teams Phone System wordt ook gebruikt als onderdeel van de beoogde KCC-oplossing. Daarnaast ondersteunen de fabrikanten van de KCC-applicaties niet het gebruik onder Citrix/Thin clients.</p> <p>Tevens heeft het gebruik van MS Teams Phone System onder VDI (w.o. Citrix/Thin client) significante beperkingen.</p> <p>Hoe ziet Opdrachtgever dit?</p>	Zie het antwoord op vraag 53.	28-2-2022
97	Inschrijffase	Proces	Aanbestedingsleidraad, 4.2. Planning	Inschrijver constateert dat de tweede vragen ronde nog niet vermeld is op de planning in TenderNed.	Zie het antwoord op vraag 94.	28-2-2022
98	Inschrijffase	Inhoud	PvE, E79	In een project kunnen er diverse redenen ontstaan waarom de ingebruikname vertraging oploopt. Een (direct opeisbare) boete geeft een ongewenste invulling van samenwerking in ene project. Wij stellen voor om deze eis te laten vervallen dan wel de boete van toepassing te verklaren na overleg en een periode waarin de ingebruikname alsnog gerealiseerd kan worden.	Niet akkoord. Zie de GIBIT voor de uitvoering.	28-2-2022
99	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - Algemeen	<p>Sommige Eisen bestaan uit meerdere sub-eisen.</p> <p>Klopt het dat aan alle gestelde Eisen en aan alle sub-eisen moeten worden voldaan voor een geldige inschrijving?</p>	Ja, dat is correct.	28-2-2022
100	Inschrijffase	Inhoud	E70	Opdrachtnemer biedt native de direct messaging kanalen aan op whatsapp, facebook en twitter. Gebruikelijkerwijs worden deze via de contactcenter applicatie gerouteerd en gerapporteerd omdat dit 1 op 1 communicatie is. De publieke communicatie op de diverse social media worden bij voorkeur afgehandeld in een specialistische applicatie zoals OBI4WAN. Opdrachtnemer biedt derhalve geen integratie aan tussen beide systemen omdat deze als overbodig gezien kan worden. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 4	28-2-2022
101	Inschrijffase	Inhoud	E44	Opdrachtnemer hanteert op dit moment een push only model voor de gesprekken. Hierdoor mist een agent nooit een gesprek. Voor het eind van het jaar wordt het ook mogelijk dat agenten de gesprekken gaan aannemen ipv dat deze gepusht worden. Kan opdrachtgever accepteren dat ze mogelijk een korte periode alleen gesprekken gepusht krijgt?	Zie het antwoord op vraag 8.	28-2-2022
102	Inschrijffase	Inhoud	E41	Deelname aan de wachtrij wordt bepaald door toevoegen en verwijderen van skills door een supervisor. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Zie het antwoord op vraag 9.	28-2-2022
103	Inschrijffase	Inhoud	E40	Het is gebruikelijk om dit per wachtrij te organiseren en niet per agent. Een agent kan eventueel zelf de nawerkijd aanpassen (inkorten en verlengen). Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 10.	28-2-2022
104	Inschrijffase	Inhoud	E34	Een modern KCC routeert op basis van longest idle in combinatie met skills en skill gewichten. Kan opdrachtgever de eis hierop aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 11.	28-2-2022
105	Inschrijffase	Inhoud	E33	In een KCC is last agent routing niet efficiënt. Dit kan voor lange wachtrijen zorgen en dat de KPI niet gehaald wordt. Kan opdrachtgever tbv van de klanttevredenheid en efficiency deze eis laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 12.	28-2-2022
106	Inschrijffase	Inhoud	E26	Het is ongebruikelijk dat een KCC via instagram communiceert. Kan opdrachtgever daarom deze eis laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 13.	28-2-2022
107	Inschrijffase	Inhoud	E25	KCC applicatie biedt een integratie met Teams welke niet gecertificeerd is echter wel volledig ondersteund wordt door aanbieder en geen verlies van functionaliteit oplevert.	Zie het antwoord op vraag 14.	28-2-2022
108	Inschrijffase	Inhoud	E18	Opdrachtnemer heeft op dit moment meerdere webbased omgevingen waarin de gevraagde faciliteiten zitten. Op de roadmap staat om dit terug te brengen naar 1 omgeving. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat ze meerdere omgevingen krijgen?	Zie het antwoord op vraag 16.	28-2-2022
109	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen - Eis 25 (E	<p>Deze Eis zegt:</p> <p>"</p> <p>De te leveren Omnichannel diensten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gecertificeerd door Microsoft voor integratie met Microsoft Teams phone system; • te integreren met Microsoft Teams phone system; <p>..."</p> <p>Onze ervaring is dat een door Microsoft ondersteunde (door MS gecertificeerde) KCC/Omnichannel applicatie zekerheid geeft. Klopt het dat de aan te bieden KCC/Omnichannel oplossing vermeld moet zijn op: https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=extend ?</p> <p>Kan Opdrachtgever verder aangeven wat verstaan wordt onder: "• te integreren met Microsoft Teams phone system;" ?</p>	<p>Het is correct dat de KCC applicatie vermeld dient te zijn als "certified solutions" op: https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=extend</p> <p>De integratie dient minimaal te voldoen aan het connected model.</p>	28-2-2022
110	Inschrijffase	Inhoud	E22	" Inschrijver kan technisch geen invulling aan deze eis. Wel kan inschrijver de financiële impact wegnemen vanuit een commercieel oogpunt. Is de aanname van de inschrijver correct dat deze eis bedoelt is te voorkomen dat opdrachtgever buiten de bundelkosten in rekening krijgt gebracht ? Indien Ja, kan opdrachtgever dan instemmen met een commerciële oplossing."	Zie het antwoord op vraag 15.	28-2-2022
111	Inschrijffase	Inhoud	E09	Begrijpt opdrachtnemer het goed dat dat de opdrachtgever hiermee een volledige vast mobiel integratie uitdraagt op basis van de Microsoft Teams phone system?	Zie het antwoord op vraag 18.	28-2-2022
112	Inschrijffase	Inhoud	E14	Is de aanname correct dat een gebruiker zelf moet kunnen kiezen met welk nummer hij/zij wanneer uitbelt? Waarbij vervolgens vanuit de native bel app als ook met de teams app uitgebeld wordt met het gekozen nummer?	Zie het antwoord op vraag 17.	28-2-2022
113	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 80 Po	<p>Telecomaanbieders vinden het van belang dat abonnees op een eenvoudige en klantvriendelijke manier kunnen overstappen van aanbieder. Daarom maken telecomaanbieders in COIN-verband afspraken over de gemeenschappelijke overstapprocessen.</p> <p>We verzoeken Aanbestedende Dienst dan ook om, bij portering/ migratie, rekening te houden met de door Vereniging COIN ter beschikking gestelde porteringstijden en bijbehorende tijdsblokken:</p> <p>Maandag t/m Donderdag van 09:00-10:00, 11:00-12:00, 13:00-14:00, 14:00-15:00 en 15:00-16:00 Vrijdag van 09:00-10:00, 11:00-12:00, 13:00-14:00 en 14:00-15:00. Bij hoge uitzondering en na voorafgaand overleg is dinsdagavond 17:00-18:00 en 18:00-19:00 beschikbaar. Is aanbestedende dienst zich hiervan bewust en bereid om eis aan te passen conform de COIN richtlijnen?</p>	Ja, dit is akkoord.	28-2-2022

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
114	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 25 In	Aanbestedende Dienst vraagt gecertificeerd een dienst uit. Het Connected Contact Center van het Microsoft Teams-certificeringsprogramma, verifieert dat de oplossing van elke deelnemende partij de kwaliteit, compatibiliteit en betrouwbaarheid biedt, die ze van Microsoft-oplossingen verwachten. Op het moment van deze vraag zijn er acht Contact Centers "Microsoft certified for Microsoft Teams". Kunt u bevestigen dat de KCC oplossingen aan deze certificering moet voldoen: https://docs.microsoft.com/nl-nl/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=connect	Zie het antwoord op vraag 14.	28-2-2022
115	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 18 Be	Aanbestedende dienst vraagt één portal voor zowel vaste en mobiele telefonie. Daar voldoet Inschrijver aan, echter doordat Aanbestedende Dienst gebruik gaat maken van integratie met Microsoft Teams zijn specifieke aanpassingen niet mogelijk in de portal van Inschrijver. De mogelijkheid tot specifieke aanpassingen worden wel geboden in de portal die Microsoft ter beschikking stelt (Microsoft365 admin portal). Dit geldt voor de aanpassingen: -Sprakegebruik buitenland -Nummerbeheer organiseren Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat dit akkoord is?	Ja, dit is akkoord. Zie ook het antwoord op vraag 16.	28-2-2022
116	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Specificatieblad Inschrijving: reg	Aanbestedende dienst vraagt in eis 13 expliciet een Groepsbundel per Gemeente uit. Inschrijver stelt voor om dan ook groepsbundel uit te vragen in het Specificatieblad. Alleen dan komt bijlage 6 ook overeen met eis 13 uit Bijlage 1. Aanbestedende dienst wordt bij een nieuwe aanvraag van een nieuwe SIM incl. voice/spraak of data only, slechts kosten voor de SIM (incl. voice of data only) zelf in rekening gebracht i.p.v. een extra databundel zoals deze nu wordt uitgevraagd in bijlage 6 (regel 32 t/m 35). De SIM's zijn dan te koppelen aan de bestaande Groepsbundels. Aanbestedende dienst kan rekening houden met groei in de Groepsbundel door een eventuele groeimarge van x% bundelgrootte op te nemen in de uitvraag. Zie onderstaande voorbeeld. Is Aanbestedende Dienst bereid dit aan te passen in het Specificatieblad (Bijlage 6)? SIM incl. onbeperkte Sprake binnen EU (82 + 745 + 231 + 202 = 1263 SIMs) Data Only SIM (35 + 9 = 44 data only SIM's) 1) Groepsbundel (75x 5GB + 35x 5GB + 9x 300GB = 6.645GB groepsbundel per maand) 2) Groepsbundel (231x 10GB = 2310GB groepsbundel per maand) 3) Groepsbundel (202x 20GB = 4040GB groepsbundel per maand) 4) Groepsbundel (85x2GB = 164GB groepsbundel per maand)	In het prijzenblad dient de gemiddelde prijs per abonnement worden vermeld. In de een bijlage kunt u de specificatie van de groepsbundel toevoegen.	28-2-2022
117	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 18 Be	Via het beheerportaal is het mogelijk om data en sprake te blokkeren voor Rest Of World landen (zone RoW), echter, dan zal zowel sprake als data tegelijk geblokkeerd worden. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord.	28-2-2022
118	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 6 Specificatieblad Inschrijving: ind	In Bijlage 1 (eis 12) wordt op zeven verschillende locaties gegarandeerde 4G netwerking uitgevraagd. In het Specificatieblad kunnen echter maar op twee locaties (Gouda en IJsselstein) kosten t.b.v. in-doordekking worden ingevuld. Kan Aanbestedende dienst aangeven waar eventuele kosten op andere locaties verwerkt dienen te worden?	Alleen de gemeentehuizen van Gouda en IJsselstein zijn voorzien van een DAS. In het prijzenblad zijn alsnog alle gemeenten toegevoegd.	28-2-2022
119	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 66 In	Kunt u bevestigen dat de beschikbaarheid van de medewerker op basis van Outlook geldt voor minimaal de "kantoortelefonie" en dat de KCC-omgeving op basis van beschikbaarheid in de KCC-omgeving werkt?	De beschikbaarheid van de medewerker is gebaseerd op de presence informatie. Uitgangspunt hierbij is dat dit integraal functioneert over phone system en de KCC applicatie.	28-2-2022
120	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 46 Ag	Kunt u aangeven of de Reason Code voorgedefinieerd moet zijn of dat de Agent er zelf een kan aanmaken?	Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Opdrachtgever uit van eis 45 in plaats van 46. De Reason Code moet voorgedefinieerd zijn door een supervisor of beheerder. De agent kan niet zelf een Reason code aanmaken.	28-2-2022
121	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 35 Qu	Kunt u specificeren welke gebruikers de optie gespreksopname moeten hebben? •Callcenter agent •Omni Channel agent	Beide gebruikers.	28-2-2022
122	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 33 Pr	Het is mogelijk om priorisering toe te passen gebaseerd op CLI. Kunt u beschrijven hoe u in de administratie of CRM omgeving een onderscheid maakt tussen een beller met prioriteit en een gebruiker zonder prioriteit?	Priorisering wordt in de huidige situatie niet gebruikt. Indien in de nieuwe situatie priorisering wordt toegepast zal hiervoor een aparte administratie of tabel worden opgesteld.	28-2-2022
123	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 26 Kl	Kunt u specificeren hoeveel gelijktijdige gebruikers ingelogd zijn om gebruik te maken van Twitter?	Zie prijzenblad aantal named Omnichannel agents. Het aantal concurrent Omnichannel agents voor berichten wordt op 20% geraamd.	28-2-2022
124	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 26 Kl	Kunt u specificeren hoeveel gelijktijdige gebruikers ingelogd zijn om gebruik te maken van Facebook?	Zie prijzenblad aantal named Omnichannel agents. Het aantal concurrent Omnichannel agents voor berichten wordt op 20% geraamd.	28-2-2022
125	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 26 Kl	Kunt u specificeren hoeveel gelijktijdige gebruikers ingelogd zijn om gebruik te maken van Instagram?	Zie prijzenblad aantal named Omnichannel agents. Het aantal concurrent Omnichannel agents voor berichten wordt op 20% geraamd.	28-2-2022
126	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 26 Kl	Kunt u specificeren hoeveel gelijktijdige gebruikers ingelogd zijn om gebruik te maken van WhatsApp?	Zie prijzenblad aantal named Omnichannel agents. Het aantal concurrent Omnichannel agents voor berichten wordt op 20% geraamd.	28-2-2022
127	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 26 Kl	Kunt u specificeren hoeveel gelijktijdige gebruikers ingelogd zijn om gebruik te maken van E-Mail?	Zie prijzenblad aantal named Omnichannel agents. Het aantal concurrent Omnichannel agents voor berichten wordt op 20% geraamd.	28-2-2022
128	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 26 Kl	Kunt u specificeren hoeveel gelijktijdige gebruikers ingelogd zijn om gebruik te maken van Web Chat?	Zie prijzenblad aantal named Omnichannel agents. Het aantal concurrent Omnichannel agents voor berichten wordt op 20% geraamd.	28-2-2022
129	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 26 Kl	Kunt u specificeren hoeveel gelijktijdige gebruikers ingelogd zijn om gebruik te maken van Sprake?	Zie prijzenblad aantal named Omnichannel en Callcenter agents. Het aantal concurrent agents voor sprake wordt op 50% geraamd.	28-2-2022
130	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van Eisen: Eis 14 Fl	Telefonie werkt op basis van de persoonlijke bereikbaarheid door de eindgebruiker zelf te laten instellen. Dit gaat met het gedachtegoed: "de eindgebruiker weet zelf het beste haar bereikbaarheid te regelen." Bent u bereid de eis aan te passen van: "De beheerder van de Opdrachtgever kan per abonnement de gewenste nummerweergave instellen. De gebruiker kan dit ook zelf instellen." naar: "De beheerder van de Opdrachtgever kan per abonnement de optie van gewenste nummerweergave activeren. De gebruiker kan zelf de keuze maken om uit te bellen met een 06-nummer of met een vast nummer uit te bellen".	Ja, dit is akkoord. De eis is aangepast naar: Uitgaande gesprekken vanaf een mobiel toestel presenteren een 06 nummer of het vaste (0182/0348/030) telefoonnummer. De beheerder van de Opdrachtgever kan per abonnement de optie van gewenste nummerweergave activeren. De gebruiker kan zelf de keuze maken om uit te bellen met een 06-nummer of met een vast nummer uit te bellen.	28-2-2022
131	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad: 2.1.3. Gewenst	Maken alle genoemde gemeentes gebruik van één Office 365 tenant of hebben ze allemaal een eigen Office 365 tenant? Of wellicht een combinatie hiervan?	Zie het antwoord op vraag 61.	28-2-2022
132	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad: 2.1.3. Gewenst	Voor de medewerkers wordt de Microsoft Teams client buiten de Citrix Desktop gehouden, bij de KCC-medewerkers moet de Teams app binnen de Citrix desktop worden aangeboden. Veel contact center applicaties ondersteunen geen Citrix desktop, hiermee vervallen een aantal contact center applicaties. Kan de Aanbestedende Dienst dit voor de KCC-medewerkers aanpassen door de Microsoft Teams client, net als bij de andere medewerkers, buiten de Citrix Desktop te houden?	Zie het antwoord op vraag 53.	28-2-2022
133	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad: 2.1.3. Gewenst	Bij profiel medewerker staat dat deze gebruiker bereikbaar is via een mobiel en vast nummer. Kan de Inschrijver lezen dat de gebruiker de native dialer gebruikt voor het mobiele nummer en de Microsoft Teams App voor het bellen met het vaste nummer? Indien dit niet het geval is, kan Aanbestedende Dienst deze eis dan verder uitleggen.	Ja, dit is correct.	28-2-2022
134	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad: 2.1.2. Huidige si	Bij de gemeenten Gouda en Waddinxveen wordt gebruik gemaakt van FoPBX, is dit een vereiste voor de nieuwe telefonie oplossing? Tegenwoordig wordt er meer gebeld op basis van een naam in plaats van een verkort nummer.	Nee, FoPBX is geen vereiste.	28-2-2022

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Ontvangen op
135	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage_6_Specificatieblad_inschrijving	Het is voor Opdrachtgever wenselijk op een transparante wijze goed inzicht te krijgen in alle (werkelijke) kosten die met de beoogde oplossing zijn gemoeid. Een belangrijk element is bijvoorbeeld inlife service kosten. Het is voor Inschrijver op dit moment niet duidelijk hoe zij de maandelijkse servicekosten van een fully managed oplossing kan opvoeren. Wat stelt Opdrachtgever voor om deze kosten toch zichtbaar te maken in het specificatieblad?	Zie het gewijzigd prijzenblad.	28-2-2022
136	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, 5.4.1, pag. 28	Opdrachtgever vraagt in totaal 51 omnichannel agenten uit. Daarnaast zegt 5.4.1. "... 2. Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het aanbieden en onderhouden van een omnichannel omgeving bij een overheidsinstelling met tenminste 40 agents. ..." Naast spraak is Omnichannel functionaliteit binnen een KCC applicatie op MS Teams is nog relatief nieuw. Deze functionaliteit is nog maar sinds begin 2021 beschikbaar en in de praktijk bewezen in Nederland sinds eind 2021. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met aanpassing van de gevraagde Ervaring/referentie m.b.t. punt 2. in: Inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het aanbieden en onderhouden van een omnichannel omgeving bij een overheidsinstelling met tenminste 30 omnichannel agents. ?	De eis blijft gehandhaafd. Het bedoelde aantal van 40 agents betreft het totale aantal gebruikers van de applicatie: zowel Omnichannel agents als Callcenter agents.	28-2-2022
137	Inschrijffase	Inhoud	2.1.3 Gewenste situatie	Pag 12 zegt: "Tijdens de diverse migratie stappen dient de bereikbaarheid te worden gegarandeerd voor zowel de medewerkers als voor de klanten/relaties van de Gemeente Gouda. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat – waar nodig – er correcte interactie en routing tussen het huidige Mitel-PBX platform(en) en de nieuw afgenomen diensten wordt ingericht. ..." Klopt het dat de diensten voor het tijdelijk koppelen van de bestaande Mitel systemen opgenomen moet zijn in het Prijzenblad?	Het tijdelijks koppelen met de bestaande Mitel systemen is niet van toepassing.	28-2-2022