

Aanbesteding: KCC-software
Aanbestedende Dienst: Gemeente Amersfoort
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 NVI 1 - vraag over H8: Leverancier levert een hosted oplossing.

Vraag:

H8 in document: Aanbestedingsleidraad gemeente Amersfoort Ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding van KCC-software.

Leverancier levert een hosted oplossing.

Vraag: Opdrachtnemer erkent grote voordelen aan Cloud/Saas oplossingen ten opzichte van hosted oplossingen zoals maintenance en lifecycle management en schaalbaarheid op zowel gebruikers(-aantallen) en functionaliteiten. Wil Amersfoort de eis daarom aanpassen naar 'Leverancier levert een Cloud/Saas oplossing'.

Antwoord:

Cloud/Saas en hosted oplossingen zijn allen toegestaan. De gemeente wil maximale technische ontzorging, en geen on-premise oplossing. Wij passen eis 3 hierop aan.

Beantwoord op: 23-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 NVI 1 - vraag over H9.1: Het is mogelijk om in te zien welke doorschakelingen naar het KCC op enig moment actief zijn.

Vraag:

Document: Aanbestedingsleidraad gemeente Amersfoort Ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding van KCC-software

Het is mogelijk om in te zien welke doorschakelingen naar het KCC op enig moment actief zijn.

Vraag: Opdrachtnemer wenst graag nadere toelichting op de door opdrachtnemer beschreven wens.

Antwoord:

We willen zien welke interne telefoonnummers doorgeschakeld staan naar het KCC, dus waar de overflow naar het KCC gaat.

Beantwoord op: 23-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage E Conceptovereenkomst Artikel 3.1 en 5.3

Vraag:

Inschrijver kan rekening houdende met de indexeringsmogelijkheid de KCC software prijzen per User voor maximaal 5 jaar garanderen. Is dit akkoord?

Antwoord:

Wij vragen een vaste prijs uit voor de opdracht. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de prijzen maximaal verhoogd worden met de jaarlijkse index CBS.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Eis 61

Vraag:

Deze eis lijkt niet compleet, klopt dat?

Antwoord:

Dat klopt, de eis had moeten zijn: 'Incidenten worden zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur na bekendwording gemeld bij de opdrachtgever'.

Beantwoord op: 25-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Eis 73

Vraag:

Betekent deze eis dat de geleverde KCC software over een eigen klantkaart moet beschikken met deze mogelijkheid? En dat dit geen integratie betreft met een derde omgeving?

Antwoord:

Wij herschrijven eis 73 om te verduidelijken dat het gaat om een koppeling met ons zaaksysteem waarmee de KCC-software het zaaksysteem aanroept op basis van het inkomende telefoonnummer.

Beantwoord op: 23-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 3.1 Omvang van de opdracht

Vraag:

Inschrijver hanteert naast een named pricing per user ook de mogelijkheid om per concurrent user te betalen. Dit is vaak voordeliger. Kunt u aangeven hoeveel concurrent (gelijktijdig op de KCC software ingelogde) agenten inclusief supervisors er maximaal zullen zijn? Aanbieder verzoekt ook om het concurrent model te mogen aanbieden?

Antwoord:

Dit mag aangeboden worden naast individual pricing. Voor het KCC zullen er maximaal 20 agents en 4 supervisors ingelogd zijn. Voor de Servicedesk zal dit 5 agents en 2 supervisors zijn.

Beantwoord op: 23-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage C Prijzenblad

Vraag:

Inschrijver kent binnen het aanbod geen prijs per UCC en kan deze post daardoor niet invullen. Is dit akkoord?

Antwoord:

In dit geval vragen wij de inschrijver om de prijs per UCC in te vullen met '0' of 'nvt'. De inschrijver kan dan geen extra kosten vragen voor toekomstige uitbreidingen in het aantal UCC's, maar enkel voor uitbreidingen in het aantal gebruikers. Wij verzoeken u het aangepaste prijzenblad versie 2 te gebruiken bij uw inschrijving.

Beantwoord op: 24-02-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Algemeen

Vraag:

Kan inschrijver ervan uitgaan dat de gemeente Amersfoort zorg draagt voor het laten uitkomen van de telefoonnummers/ telefonie infrastructuur/ sip bij

het KCC software Cloud platform van de aanbieder?

Antwoord:

De gemeente is contracthouder van het contract met Vodafone dat de sip-trunk aanbiedt. Houden de standaard van Microsoft teams (directrouting architectuur) aan.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Bijlage E Conceptovereenkomst Artikel 10.6

Vraag:

Inschrijver kan niet instemmen met een ongelimiteerde aansprakelijkheid als gevolg van een onrechtmatige daad. Dit is ongebruikelijk in de ICT branche. De door u voorgestelde regeling leidt tot onacceptabele risico's voor inschrijver. Is opdrachtgever bereid dit artikel te verwijderen?

Antwoord:

Schade als gevolg van onrechtmatige daad wordt afgehandeld conform het Burgerlijk Wetboek (art. 6:162 BW). De aansprakelijkheid op grond van het Burgerlijk Wetboek is niet onbeperkt, de regels omtrent vaststellen van schade kennen verschillende beperkingsmogelijkheden. Opdrachtgever kiest er voor dit wat betreft onrechtmatige daad over te laten aan de wettelijke bepalingen.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Bijlage E Conceptovereenkomst Artikel 10.5

Vraag:

Artikel 10.5 Inschrijver kan niet instemmen met het in dit artikel benoemde bedrag. De aansprakelijkheid is te hoog gemaximeerd en staat niet in verhouding tot de opdrachtwaarde. Inschrijver wenst de aansprakelijkheid te verlagen naar 250.000 per gebeurtenis en een maximum van 500.000 gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. De aansprakelijkheid is in artikelen 13.1 en 13.2 GIBIT 2016 reeds proportioneel gelimiteerd naar zowel omvang als soort schade. Het bedrag van 5.000.000 euro per gebeurtenis in artikel 13.2 GIBIT 2016 wordt

in artikel 10.5 van de overeenkomst aangepast naar 1.250.000 euro. Gelet op het voorwerp van de overeenkomst - KCC dienstverlening - meent Opdrachtgever dat dit proportioneel is.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage E Conceptovereenkomst Artikel 5.4

Vraag:

Opdrachtgever wijkt in dit artikel af van artikel 6:92 BW. Hierdoor kan Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd verrijken. Inschrijver ontvangt graag een toelichting waarom opdrachtgever niet akkoord gaat met de boete in mindering brengen van de eventuele schadevergoeding terzake van dezelfde gebeurtenis. Kan opdrachtgever een toelichting geven?

Antwoord:

Het verkrijgen van schadevergoeding verlangt veelal landurige (rechterlijke) procedures. Opdrachtgever acht het niet redelijk dat zij in alle situaties dergelijke - voor alle partijen - kostbare gerechtelijke procedures te starten. Alle boetebepalingen zijn helder en concreet afgebakend geformuleerd. Het staat opdrachtgevers vrij om sancties te formuleren en deze zijn bij inschrijvers op voorhand bekend en duidelijk.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

13

Onderwerp:

GIBIT Artkel 21 lid 3

Vraag:

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?

Antwoord:

U stelt uw vraag over GIBIT 2020, terwijl de GIBIT 2016 van toepassing is (zie bijlage D bij deze aanbesteding).

Beantwoord op: 23-02-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 14
Onderwerp: GIBIT 2020 Artikel 21 lid 1

Vraag:
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?

Antwoord:
U stelt uw vraag over GIBIT 2020, terwijl de GIBIT 2016 van toepassing is (zie bijlage D bij deze aanbesteding).

Beantwoord op: 23-02-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 15
Onderwerp: GIBIT 2020 Artikel 12 lid 2

Vraag:
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?

Antwoord:
U stelt uw vraag over GIBIT 2020, terwijl de GIBIT 2016 van toepassing is (zie bijlage D bij deze aanbesteding).

Beantwoord op: 23-02-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 16
Onderwerp: GIBIT 2020 artikel 4 lid 2

Vraag:

Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Vraag: 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?

Antwoord:

U stelt uw vraag over GIBIT 2020, terwijl de GIBIT 2016 van toepassing is (zie bijlage D bij deze aanbesteding). Maar wellicht dat het antwoord op vraag 55 uw vraag ook beantwoord.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Selectie leidraad hoofdstuk 6.4.5. Beroepsbevoegdheid

Vraag:

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?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Hoofdstuk 6.3.1 Financieel economische draagkracht

Vraag:

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. Accepteert Aanbestedende dienst de geconsolideerde jaarrekening van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke

gedeponeerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage E Conceptovereenkomst.

Vraag:

Gezien de grote hoeveelheid ICT aanbestedingen in de markt op dit moment vragen wij u de mogelijkheid om tijdens de 2e vragenronde ook nieuwe vragen te stellen. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord. Er zal echter geen 3e vragenronde volgen.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Proces

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT

Vraag:

Gezien de grote hoeveelheid ICT aanbestedingen in de markt op dit moment vragen wij u de mogelijkheid om tijdens de 2e vragenronde ook nieuwe vragen te stellen. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord. Er zal echter geen 3e vragenronde volgen.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Proces

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage C Prijzenblad

Vraag:

Aanbieder vraagt de gemeente of zij zich bewust is van het feit dat indien de agenten met softclients dienen te gaan werken dat agenten dienen te worden

voorzien van headsets?

Antwoord:

Daar is de gemeente zich van bewust. Dat is geen bezwaar.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Bijlage C Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad wordt de prijs per UCC gevraagd. Kan de gemeente een verduidelijking geven van wat men hier verwacht?

Antwoord:

Deze prijs is bedoeld om vast te leggen wat de prijs is als de gemeente in de toekomst een aanvraag doet om het aantal UCC's uit te breiden ten opzichte van wat in deze uitvraag gevraagd wordt. Het is mogelijk dat hier geen meerkosten aan zijn verbonden, en dat er enkel per gebruiker meer betaald dient te worden; in dat geval kan de inschrijver hier '0' invullen.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Bijlage H Vraag 5

Vraag:

Aanbieder vraagt de gemeente of met Backend de beheeromgeving bedoelt wordt?

Antwoord:

Ja dat is de beheeromgeving.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:

Bijlage H Vraag 1

Vraag:

Hierin stelt de gemeente de wens te hebben om actieve doorschakelingen naar het KCC inzichtelijk te maken. Wat bedoelt de gemeente precies met de

doorschakelingen?

Antwoord:

We willen zien welke interne telefoonnummers doorgeschakeld staan naar het KCC, dus waar de overflow naar het KCC gaat.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage G Par 2.2

Vraag:

Hierin stelt de gemeente persoonsgegevens uit te wisselen met te door de aanbieder te leverende KCC dienst. Aanbieder vraagt de gemeente waarom zij verwachtte dat persoonsgegevens zoals geboorte datum en woonplaats worden uitgewisseld?

Antwoord:

Het is mogelijk dat in de toekomst, via bijvoorbeeld de klantkaart-functionaliteit, informatie van de beller ofwel in de oplossing ofwel in een zaaksysteem-oplossing waarmee de oplossing koppelt wordt getoond aan de KCC-medewerker.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Eis 73 PvE

Vraag:

Informatie zoals beschreven worden veelal met CRM/Zaaksystemen ingevuld. Gaat de gemeente ervan uit dat de oplossing een geïntegreerd CRM oplossing biedt of dient de oplossing de mogelijkheid te hebben te integreren met een CRM/Zaaksysteem. Indien het laatste van toepassing is vraag te aanbieder welk CRM/Zaaksysteem de gemeente wenst mee te integreren?

Antwoord:

Wij herschrijven eis 73 om te verduidelijken dat het gaat om een koppeling met ons zaaksysteem waarmee de KCC-software het zaaksysteem aanroept op basis van het inkomende telefoonnummer. Het gaat om een zaaksysteem op basis van Dynamics365.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Eis 42 PvE

Vraag:

Aanbieder gaat ervan uit dat EER staat voor Europese Economische Ruimte
? Is dat correct?

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Eis 27 PvE

Vraag:

In de eis staat : "Wat is de bereikbaarheid van de interne nummers waar KCC naar doorverbindt? (de x meest gebelde nummers; neem op als optie zodat we na aanbesteding kunnen bepalen welke en hoeveel. Geef aan hoeveel dit kost per nummer.)" Wat bedoeld de gemeente met "Geef aan hoeveel dit kost per nummer.?"

Antwoord:

Hier wordt bedoeld dat inschrijver aangeeft wat de extra kosten zijn wanneer van een extra intern nummer bereikbaarheidsrapportages gedraaid moeten kunnen worden.

Beantwoord op: 24-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Eis 27 PvE

Vraag:

In de eis staat : "Wat is de bereikbaarheid van de interne nummers waar KCC naar doorverbindt? (de x meest gebelde nummers; neem op als optie zodat we na aanbesteding kunnen bepalen welke en hoeveel. Geef aan hoeveel dit kost per nummer.)" Aanbieder ziet in de het prijzenblad geen ruimte om dit als optie op te nemen. Is het de Aanbieder toegestaan het prijzenblad hierop aan te passen?

Antwoord:

Wij passen hier het prijzenblad op aan.
Wij verzoeken u het aangepaste prijzenblad versie 2 te gebruiken bij uw inschrijving.

Beantwoord op: 24-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Eis 16 PvE

Vraag:

De gemeente stelt de eis dat het aansluiten van spraakherkenning mogelijk dient te zijn. Van welke spraakherkenning oplossing maakt de gemeente momenteel gebruik en welke integratie methode ondersteunt de oplossing?

Antwoord:

De Gemeente heeft op dit moment geen spraakherkenning in huis. Wordt gevraagd aan aanbieder om aantoonbaar te kunnen koppelen met spraakherkenningssoftware ten behoeve van routing.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Eis 2,9,12 & 29 PvE

Vraag:

In de eisen wordt de term UCC gebruikt. Aanbieder vraagt de gemeente of hier Unified Communication & Collaboration wordt bedoeld?

Antwoord:

Nee: Unified Contact Center

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Par 3.1 Omvang van de Opdracht

Vraag:

De aanvrager heeft het hier over "genoemde bedragen" Aanbieder gaat ervan uit dat hier "genoemde aantallen" bedoelt wordt. Is dit correct?

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**
33**Onderwerp:**
GIBIT2016**Vraag:**

Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben al een overeenkomst met elkaar waarin de uitzonderingen op de Gibit2016 zijn opgenomen. Opdrachtnemer gaat ervan uit dat deze uitzonderingen ook gelden voor het aangaan van deze overeenkomst. Zo niet, dan zou opdrachtnemer hier graag na gunning verder met opdrachtgever naar willen kijken. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Dit betreft een andere opdracht waarop de bij de aanbesteding toegevoegde voorwaarden van toepassing zijn (GIBIT 2016 en de overeenkomst + afwijkingen/aanvullingen daarin op de GIBIT 2016)

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**
34**Onderwerp:**
GIBIT2016**Vraag:**

Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben al een overeenkomst met elkaar waarin de uitzonderingen op de Gibit2016 zijn opgenomen. Opdrachtnemer gaat ervan uit dat deze uitzonderingen ook gelden voor het aangaan van deze overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Dit betreft een andere opdracht waarop de bij de aanbesteding toegevoegde voorwaarden van toepassing zijn (GIBIT 2016 en de overeenkomst + afwijkingen/aanvullingen daarin op de GIBIT 2016)

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**
35**Onderwerp:**
Aanbestedingsdocument

Vraag:

Gezien de publicatie van de eerste NvI in de voorjaarsvakantie valt en het indienen van de tweede vragenronde net na de voorjaarsvakantie valt, vragen wij om de datum van indienen van de tweede vragenronde uit te stellen naar 11 maart. Gaat u hiermee akkoord? Wij vragen u daarnaast om de datum voor het indienen van de inschrijving te verplaatsen naar 28 maart. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Wij zijn u hopelijk tegemoet gekomen door een groot deel van deze eerste nota van inlichtingen sneller te publiceren. Vanwege de planning van o.a. de use cases kunnen wij de planning niet aanpassen.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Proces

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

Aangezien de Nota van Inlichtingen onderdeel wordt van het op te stellen contract, verzoekt Inschrijver om tijdens de tweede vragenronde ook de mogelijkheid om nieuwe vragen over de Aanbesteding te stellen die mogelijk onduidelijk zijn voor Inschrijver. Dit omdat de tijd tussen het publiceren van de aanbesteding en het stellen van de vragen voor de eerste vragenronde erg kort is voor inschrijver. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord. Er zal echter geen 3e vragenronde volgen.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Proces

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Referentie

Vraag:

Bij de omschrijving van de referentie wordt ook gevraagd naar de totale waarde van de opdracht. Behalve dat dit geen goede graadmeter is voor een opdracht is het ook ongewenst dat wij dit soort details van specifieke klanten delen met anderen vanwege NDA's die wij moeten tekenen of afspraken in het contract. We vragen opdrachtgever om een andere graadmeter op te nemen om een indruk te krijgen van de omvang van de opdracht.

Antwoord:

Dit is akkoord. De waarde van de opdracht is hierin niet relevant, wel het aantal agents. Wij passen Bijlage B hierop aan. U treft een nieuwe bijlage referenties versie 2.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage C Prijzenblad KCC

Vraag:

Kan opdrachtgever een inschatting geven van het maximale aantal gelijktijdige bellers naar het KCC? Het gaat dan om het aantal actieve gesprekken maar ook het aantal bellers dat in de wacht/IVR staat?

Antwoord:

Dit is zeer wisselend, maar een inschatting van het maximum is 25.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Gunningscriterium Use Cases

Vraag:

In de kolom "Agents" staat in de 6 rij de de agent de kennisbank benadert vanuit de applicatie. Kan Opdrachtgever dat verduidelijken? Verwacht ze bijvoorbeeld een Widget in de Agent interface waarin de kennisbank bereikbaar is? Of wordt op basis van nummerherkenning een klantkaart geopend van een zaak/CRM systeem waar de kennisbank in opgenomen is?

Antwoord:

Deze use case is de uitkomst van een wens die inmiddels is geschrapt. Het onderdeel use cases uit de aanbestedingsleidraad wordt hierop aangepast.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
PvW Wens 8

Vraag:

Het is gebruikelijk om het aantal wachtenden te melden of de verwachte wachttijd, niet beide. Mag inschrijver met 1 van beide invulling geven aan

deze wens?

Antwoord:

Één van beiden is akkoord. De wachttijd heeft dan de voorkeur.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

PvW Wens 6

Vraag:

Opdrachtnemer kan een realtime rapportage beschikbaar maken waarvan de informatie door de website beheerder van de Gemeente Amersfoort op de website beschikbaar gemaakt kan worden. Ziet de Gemeente dit als een goede invulling van deze wens?

Antwoord:

Dit is een goede invulling van deze wens.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

PvW Wens 1

Vraag:

Kan opdrachtgever verduidelijken vanuit waar/wat de doorschakelingen geactiveerd zijn en hoe opdrachtnemer op dat systeem kan uitlezen welke doorschakelingen actief zijn?

Antwoord:

KCC wil op ieder moment kunnen zien welke afdelingen/nummers doorgeschakeld hebben op teams naar KCC. Als het niet in de software van opdrachtnemer zit dan is Powershell een alternatief.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

PvE Eis 74

Vraag:

Zijn dit collega's die ook als KCC medewerker werkzaam zijn?

Antwoord:

Nee, dit betreft interne collega's uit de hele organisatie.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

PvE Eis 73

Vraag:

Met welk systeem moet worden gekoppeld en wat is het koppelvlak van dit systeem?

Antwoord:

Wij herschrijven eis 73 om te verduidelijken dat het gaat om een koppeling met ons zaaksysteem waarmee de KCC-software het zaaksysteem aanroept op basis van het inkomende telefoonnummer. Het gaat om een zaaksysteem op basis van Dynamics365.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

PvE Eis 29

Vraag:

Inschrijver begrijpt niet hoe aan deze eis invulling gegeven kan worden. Als gesprekken vanuit meerdere nummers worden aangeboden op 1 UCC dan kan nog worden gerapporteerd vanuit welk nummer het gesprek is aangeboden maar verder wordt die informatie niet meegezonden. Als de gemeente bijvoorbeeld agenten meerdere skills geeft en daarop de gesprekken aanbiedt, dan is achteraf wel zichtbaar hoeveel van de gesprekken toe te wijzen zijn aan een bepaald telefoonnummer icm de andere gevraagde informatie. Graag de eis overeenkomstig aanpassen of middels een use case verduidelijken wat de gemeente wil bereiken.

Antwoord:

Met deze eis bedoelen wij uit te vragen dat wanneer meerdere gebruikers ingelogd staan op één UCC, het mogelijk is om de gevraagde rapportage-informatie per gebruiker uit te lijsten.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
PvE Eis 27

Vraag:

Als het gevraagde standaard real time rapportagepakket niet standaard in de KCC oplossing zit, volstaat het dan dat aanbieder die rapportages eenmalig opstelt?

Antwoord:

Nee, wij vragen in deze eis een standaardrapportage pakket met de mogelijkheid tot maatwerk. Het volstaat wel als inschrijver er via maatwerk voor zorgt dat het rapportagepakket voldoet aan deze eis. Voor dit maatwerk mag echter geen meerkosten gerekend worden.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
PvE Eis 27

Vraag:

Wat betekent de toevoeging "(afh van opties)" bij een aantal gevraagde rapporten?

Antwoord:

Deze onderdelen zijn de uitkomst van een wens die inmiddels is geschrapt. Eis 27 uit de aanbestedingsleidraad wordt hierop aangepast.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
PvE Eis 27

Vraag:

Wanneer is een gesprek zelfstandig afgehandeld?

Antwoord:

Als de agent zonder tussenkomst van een vakafdeling de beller van een antwoord kan voorzien.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
PvE Eis 27

Vraag:

Wat is de definitie van gelogde gesprekken?

Antwoord:

Dit onderdeel is de uitkomst van een wens die inmiddels is geschrapt. Eis 27 uit de aanbestedingsleidraad wordt hierop aangepast.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
PvE Eis 17

Vraag:

Als achter een medewerkersrapportage "(team & individueel)" staat wat betekent dit dan voor die rapportage? Moet de betreffende rapportage zowel beschikbaar zijn op medewerker niveau als team niveau?

Antwoord:

Ja

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
52

Onderwerp:
PvE Eis 16

Vraag:

Waarvoor wordt de spraakherkenning gebruikt en wat is het koppelvlak /protocol van de spraakherkenning applicatie?

Antwoord:

Wij willen de spraakherkenning in de toekomst inzetten om bijvoorbeeld de beller een keuze te laten maken in het onderwerp waar hij/zij voor belt via inspreken, in plaats van een keuzemenu. Op dit moment heeft de gemeente Amersfoort nog geen spraakherkenningsapplicatie ingekocht.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

53

PvE Eis 4

Vraag:

Bedoelt u met medewerkers: beheerders met rechten om deze wijzigingen uit te voeren?

Antwoord:

Medewerkers met rechten om deze wijziging uit te voeren.

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

54

Onderwerp:

PvE Eis 3

Vraag:

In hoeverre moet de test omgeving functioneel gelijk zijn aan de productie omgeving? Heeft opdrachtgever een OTA Teams omgeving waaraan we de OTA KCC omgeving aan kunnen koppelen? Hoeveel testnummers moeten gekoppeld worden aan de OTA KCC omgeving? Hoeveel agenten, supervisors en UCC's moeten binnen de KCC omgeving gelicenseerd zijn? Wie beheert de OTA omgeving om ervoor te zorgen dat hij functioneel en technisch gelijk blijft aan de productie omgeving?

Antwoord:

De testomgeving zal koppelen met de productie telefonie omgeving. Hiervoor zijn aparte nummerreeksen beschikbaar. Er is geen gescheiden telefonieomgeving.

- Er is geen OTA teamsomgeving waaraan gekoppeld kan worden
- 5 testnummers om te koppelen met de OTA KCC omgeving
- In productie gaat het om zo'n 50 gebruikers, waarvan 7 supervisors. Er zijn twee UCC's nodig: KCC en Servicedesk. Daarnaast moet er ook een mogelijkheid zijn tot gescheiden testen. Dit kan eventueel worden ingevuld door middel van een extra UCC.
- er is dus geen OTA omgeving.

Beantwoord op: 24-02-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

55

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 4.1

Vraag:

i) Inschrijver verzoekt om de bepaling dat termijnen altijd fatale termijnen zijn te schrappen. Inschrijver verzoekt het om te draaien, namelijk dat

termijnen alleen fataal zijn als deze als zodanig uitdrukkelijk zijn benoemd in de onderhavige overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?

ii) Ook vindt Inschrijver dat er ook bij een fatale termijn eerst een ingebrekestelling moet worden gestuurd voordat het verzuim intreedt, zoals de wet vereist in artikel 6:82 Burgerlijk Wetboek. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De einddatum betreft expliciet een fatale termijn. Overige fatale termijnen worden expliciet benoemd en schriftelijk vastgelegd. Er is dus geen sprake van het gegeven dat alle termijnen fatale data zijn. Daar waar sprake is van fatale termijnen is geen noodzaak tot ingebrekestelling. In overige gevallen zal de Leverancier in gebreke gesteld worden alvorens er sprake kan zijn van verzuim. Opdrachtgever is zich bewust van de opdracht, een fout zal ook niet direct leiden tot een ingebrekestelling. Het is aan Leverancier om Opdrachtgever proactief te informeren over de stand van zaken en voortgang.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 4.2

Vraag:

Dit artikel komt Inschrijver vreemd en onredelijk over. Bij een aanbesteding is het immers Opdrachtgever die bepaalt voor Inschrijver aan welke eisen voldaan dient te worden. Daarmee is het onredelijk om de verantwoordelijkheid van het signaleren van risico's volledig bij Inschrijver te beleggen. Inschrijver verzoekt om dit artikel te schrappen dan wel niet van toepassing te verklaren.

Antwoord:

Artikel 4.2 is niet van toepassing, want er is sprake van een aanbesteding.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 5.5

Vraag:

i) Inschrijver verzoekt om de bepaling dat termijnen altijd fatale termijnen zijn te schrappen. Inschrijver verzoekt het om te draaien, namelijk dat

termijnen alleen fataal zijn als deze als zodanig uitdrukkelijk zijn benoemd in de onderhavige overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?

ii) Ook vindt Inschrijver dat er ook bij een fatale termijn eerst een ingebrekestelling moet worden gestuurd voordat het verzuim intreedt, zoals de wet vereist in artikel 6:82 Burgerlijk Wetboek. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De einddatum betreft expliciet een fatale termijn. Overige fatale termijnen worden expliciet benoemd en schriftelijk vastgelegd. Er is dus geen sprake van het gegeven dat alle termijnen fatale data zijn. Daar waar sprake is van fatale termijnen is geen noodzaak tot ingebrekestelling. In overige gevallen zal de Leverancier in gebreke gesteld worden alvorens er sprake kan zijn van verzuim. Opdrachtgever is zich bewust van de opdracht, een fout zal ook niet direct leiden tot een ingebrekestelling. Het is aan Leverancier om Opdrachtgever proactief te informeren over de stand van zaken en voortgang.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 7.2

Vraag:

Dit artikel gaat er gemakshalve 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 wordt toegerekend. Is Opdrachtgever bereid dit artikel wederkerig te maken?

Antwoord:

Wat Opdrachtgever betreft niet nodig deze bepaling wederkerig te maken. De bepaling gaat er niet per definitie van uit dat de gebreken worden veroorzaakt door Leverancier. In het verslag zullen uiteindelijk die gebreken terugkomen die voor rekening van Leverancier dienen te worden verholpen.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 8.5

Vraag:

Inschrijver hanteert openingstijden van 8:00 – 17:30 uur. Accepteert

Opdrachtgever deze beperkte afwijking?

Antwoord:

Voor wat betreft onderhoud zijn deze openingstijden akkoord.

Beantwoord op: 24-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 13.2

Vraag:

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 aansprakelijkheidsniveaus in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.). "

Inschrijver acht het redelijk dat de maximale schadevergoedingsverplichting in redelijke verhouding staat tot de waarde van de gevraagde dienstverlening en stelt de volgende aanpassing voor: Voor de in dit artikel omschreven schade bedraagt de schadevergoedingsverplichting van Leverancier maximaal 1 maal de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis (of reeks van samenhangende gebeurtenissen) met een maximum van twee maal de jaarlijkse contractwaarde per jaar. Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is gebruikelijk in de telecombranche. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De aansprakelijkheid is in artikelen 13.1 en 13.2 GIBIT 2016 reeds proportioneel gelimiteerd naar zowel omvang als soort schade. Het bedrag van 5.000.000 euro per gebeurtenis in artikel 13.2 GIBIT 2016 wordt in artikel 10.5 van de overeenkomst aangepast naar 1.250.000 euro. Gelet op het voorwerp van de overeenkomst - KCC dienstverlening - meent Opdrachtgever dat dit proportioneel is.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 13.2

Vraag:

In Artikel 13.2 bevatten sub i) tot en met sub x) veel vormen van indirecte schade. Inschrijver vindt deze vormen van indirecte schade disproportioneel en in strijd met Voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit van april 2016 (De aanbestedende dienst alloceert het risico bij de partij die het risico het best kan beheersen of beïnvloeden.). Daarom stelt Inschrijver voor deze bepaling als volgt te wijzigen: "Louter de volgende schadeposten komen voor vergoeding

in aanmerking:

i) schade aan de ICT Prestatie en/of aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren

ii) schade aan andere eigendommen van partijen en/of van derden;

iii) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de ICT Prestatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade;

iv) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, het inhuren van derden of het hanteren van noodprocedures of afwijkende werkwijzen;

v) kosten, waaronder begrepen personeelskosten, van het noodgedwongen langer operationeel houden van oude systemen en daarmee samenhangende voorzieningen;

vi) de kosten voor het herstel van Gebreken van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden,

vii) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de hoogte van de schade en de wijze van herstel"

Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Het Nederlandse recht kent niet de begrippen directe en indirecte schade, dit zijn begrippen die zijn ontleend aan het Angelsaksisch recht - waar het begrip directe schade overigens wel gevolgschade omvat. De aansprakelijkheid is in artikelen 13.1 en 13.2 reeds proportioneel gelimiteerd naar zowel omvang als soort schade(post). Met andere woorden, niet akkoord om het huidige artikel 13.2 aan te passen. Deze is voldoende afgebakend en proportioneel.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 13.2

Vraag:

Hoewel artikel 13.2 de zinsnede "Louter de volgende schadeposten" bevat, is het duidelijker om te beschrijven dat Partijen niet aansprakelijk zijn voor gevolgschade. Inschrijver stelt daarom voor om het volgende toe te voegen aan het einde van artikel 13.2: "Partijen zijn jegens elkaar niet aansprakelijk

voor indirecte schade en/of gevolgschade waaronder (maar niet beperkt tot) gederfde winst, geleden verliezen, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.”

Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 61.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
63

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 13.4

Vraag:

Kunt u de zin “Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing.” verwijderen. Het is immers gebruikelijk om de contractuele aansprakelijkheidsbeperkingen van toepassing te verklaren op de vrijwaringen, tenzij de wet anders bepaalt (zoals in artikel 13.5).

Antwoord:

Niet akkoord. In dit geval geldt de aansprakelijkheidsbeperking niet. Het is op voorhand duidelijk wanneer handelen/nalaten van Leverancier leidt tot het opleggen van een boete. Voor zover hiermee wordt beoeld dat de aansprakelijkheid onbeperkt is, wordt hiermee de reikwijdte van het Burgerlijk Wetboek in de vaststelling van de omvang van schades miskend.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
64

Onderwerp:

Bijlage D GIBIT artikel 15.4

Vraag:

Inschrijver acht de verschuldigde boete onredelijk hoog en niet in proportie. Inschrijver stelt voor de onmiddellijk opeisbare en verschuldigde boete te verlagen naar €10.000,-- voor iedere dergelijke inbreuk en dit wederkerig te maken. Het is verder gebruikelijk dat de boete verrekenbaar is met eventueel te betalen schadevergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

De boete is reeds wederkerig, in het artikel is bepaald dat iedere partij die zich schuldig maakt aan het schenden van de geheimhoudingsplicht jegens

de andere partij een boete verschuldigd is. De boetebepaling ziet op de schending van geheimhouding en een schending van geheimhouding valt niet meer ongedaan te maken. Deze boete is beperkt in omvang, proportioneel in omvang gezien de koppeling aan de Vergoeding en het voorwerp van de opdracht en komt niet in de plaats van het recht op schadevergoeding.

Beantwoord op: 23-02-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Bijlage D GIBIT artikel 17

Vraag:
Deze bepalingen zijn gezien de aard van de dienstverlening niet van toepassing. Leverancier stelt voor deze niet van toepassing te verklaren. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:
Akkoord.

Beantwoord op: 23-02-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Bijlage D GIBIT artikel 20.9

Vraag:
i) Inschrijver verzoekt om de bepaling dat termijnen altijd fatale termijnen zijn te schrappen. Inschrijver verzoekt het om te draaien, namelijk dat termijnen alleen fataal zijn als deze als zodanig uitdrukkelijk zijn benoemd in de onderhavige overeenkomst. Gaat u hiermee akkoord?

ii) Ook vindt Inschrijver dat er ook bij een fatale termijn eerst een ingebrekestelling moet worden gestuurd voordat het verzuim intreedt, zoals de wet vereist in artikel 6:82 Burgerlijk Wetboek. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:
Niet akkoord. De einddatum betreft expliciet een fatale termijn. Overige fatale termijnen worden expliciet benoemd en schriftelijk vastgelegd. Er is dus geen sprake van het gegeven dat alle termijnen fatale data zijn. Daar waar sprake is van fatale termijnen is geen noodzaak tot ingebrekestelling. In overige gevallen zal de Leverancier in gebreke gesteld worden alvorens er sprake kan zijn van verzuim. Opdrachtgever is zich bewust van de opdracht,

een fout zal ook niet direct leiden tot een ingebrekestelling. Het is aan Leverancier om Opdrachtgever proactief te informeren over de stand van zaken en voortgang.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Bijlage G artikel 2.6

Vraag:

Inschrijver stelt dat artikel 2.6 niet van toepassing is omdat beide partijen worden gezien als verwerkersverantwoordelijke. Is Opdrachtgever het hiermee eens?

Antwoord:

Beide partijen zijn, zoals inschrijver stelt, aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke. Dit is ook zo verwoord in artikel 2.6: '[...] voor de aangesloten Partijen, die ex artikel 4.7 van de AVG worden aangemerkt als Verantwoordelijke voor de persoonsgegevens en de toereikende bescherming daarvan.'

Artikel 2.6 is bedoeld om de partij(en) te vermelden die voor verwerkingsverantwoordelijk als verwerker opereert, zie ook de zinsnede: '[naam software] opereert als Verwerker ex artikel 4.8 Algemene Verordening (hierna: AVG) [...].'

Beantwoord op: 24-02-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad hfst 9.2

Vraag:

Om de gevraagde onderwerpen te beschrijven heeft Inschrijver meer dan 4 pagina's A4 nodig. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met maximaal 10 pagina's A4?

Antwoord:

Als tegemoetkoming gaan wij akkoord met het gebruiken van maximaal 6 pagina's A4.

Beantwoord op: 23-02-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

69

Bijlage G artikel 4.2

Vraag:

Een incident dient eerst goed onderzocht te worden en daar gaat enige tijd overheen. Inschrijver verzoekt de termijn van 72 uur te hanteren i.p.v. 24 uur. 72 uur is zeer gebruikelijk in de telecombranche. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Bijlage G artikel 4.2 betreft de plicht tot melden na constatering van datalek. Wij houden vast aan 24uur.

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

70

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad hfst 6.4.3

Vraag:

Inschrijver voldoet aan de arbeidsomstandigheden volgens de wet en is daardoor niet OHSAS-18001 dan wel ISO 45002 gecertificeerd. Kan Inschrijver dit beschouwen als gelijkwaardig?

Antwoord:

Nee, dit is niet gelijkwaardig.

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

71

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad hfst 4.2

Vraag:

De tijdslijn voor het stellen van vragen na publicatie is vrij kort. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever de tijdslijn voor het indienen van vragen voor de 1e Nota van Inlichtingen met minimaal 1 week te verlengen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, maar zie andere vraag m.b.t. de planning.

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Proces

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad hfst 4.3

Vraag:

Na publicatie van de 1e Nota van Inlichtingen zullen er zeer waarschijnlijk nieuwe vragen/onduidelijkheden zijn. Is het mogelijk om in de tweede vragenronde nieuwe vragen te stellen?

Antwoord:

Dit is akkoord. Er volgt echter geen 3e nota van inlichtingen.

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Proces**Ref.nr.**

73

Onderwerp:

Bijlage C Prijzenblad KCC- Jaarlijkse kosten

Vraag:

Moet in de jaarlijkse kosten ook een bedrag meegenomen worden voor support en wat zijn de verwachtingen op dit vlak?

Antwoord:

Wij verwachten dat de kosten voor support zijn meegenomen in de jaarlijkse kosten.

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

74

Onderwerp:

07 Aanbestedingsleidraad, 3.1 Soort overeenkomst

Vraag:

De initiële duur van de overeenkomst is 2 jaar. Gebruikelijk is in de branche is tenminste 3 jaar. Bent u bereid om de initiële contractduur te verlengen naar 3 jaar?

Antwoord:

De voorgestelde contractduur is 2 jaar, met 3 maal de mogelijkheid tot verlenging van 2 jaar. De intentie is om bij tevredenheid de volledige contractduur vol te maken. Wij gaan daarom niet mee in dit verzoek.

Beantwoord op: 24-02-2022**Label:** Contract

Ref.nr.

75

Onderwerp:

07 Aanbestedingsleidraad, 6.4.4

Vraag:

Is het hebben van een ISO14001 of EMAS certificaat een KO criterium?

Antwoord:

Ja, dit is één van de geschiktheidseisen en daarom een KO criterium.

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

76

Onderwerp:

07 Aanbestedingsleidraad, 8 Programma van Eisen, Eis 2

Vraag:

Wat bedoelt u met "native" Teams client?

Antwoord:

Een teamsclient die geïnstalleerd is op de werkplek

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

77

Onderwerp:

07 Aanbestedingsleidraad, 8 Programma van Eisen, Eis 7

Vraag:

U spreekt over een beschikbaarheid van 99,95% als minimale eis. Wij zijn als inschrijver afhankelijk van verschillende factoren en achten 99,95% niet realistisch. Gaat u akkoord met 99,9%?

Antwoord:

Wij houden vast aan 99,95% beschikbaarheid binnen kantooruren.

Beantwoord op: 23-02-2022**Label:** Inhoud