

Aanbesteding: Telecommunicatievoorziening en behoefte van GR Servicentrum MER
Aanbestedende Dienst: Servicecentrum MER
Referentie: -

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 PvE Eis 9.22

Vraag:

Inschrijver acht de genoemde boetes van Eis 9.22 onredelijk en kan hier niet mee instemmen. Inschrijver hanteert een eigen SLA met KPI's en bijbehorende targets. Wanneer de targets niet behaald worden, staat hier een korting op de maandfactuur tegenover. KPI's op het gebied van o.a. spraak en data beschikbaarheid, Voicemail SMS aflevertijd, beschikbaarheid van webportaal en telefonisch contact met de helpdesk voor beheerders worden gerapporteerd.

Inschrijver stelt voor om het incidentmanagement van Inschrijver te hanteren en is bereid deze na gunning uitgebreid toe te lichten. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 PvE Eis 4.6

Vraag:

Kan Opdrachtgever de eisen 4.6 t/m 4.10 en het doel ervan verder verduidelijken?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht een koppeling van de gevraagde telecommunicatievoorziening met het JKC klantcontactstelsel van de drie gemeenten als onderdeel van de initiële scope van de opdracht. In de nabije toekomst voorziet Aanbestedende dienst daarnaast mogelijke integraties met andere systemen. Deze verwachting liggen ten grondslag aan de genoemde eisen.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
PvE Eis 3.39

Vraag:

Kan opdrachtgever deze eis verder toelichten en verduidelijken?

Antwoord:

In geval van calamiteiten of andere redenen waardoor ofwel de KCC's van de betreffende gemeenten niet of verminderd beschikbaar zijn, ofwel worden geconfronteerd met een groot aantal inkomende oproepen, is het wenselijk om bellers door middel van de bedoelde nood-boodschappen op de juiste wijze te informeren.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
PvE Eis 6.2

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat met het in bezit zijn van ISO 27001 wordt voldaan aan deze eis?

Antwoord:

Nee, inschrijver dient te voldoen aan de betreffende eis. Het in bezit hebben van een ISO 27001 certificering alleen is niet voldoende.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Bijlage F Concept Verwerkersovereenkomst - Artikel 4.3

Vraag:

Nu de Europese Commissie op 4 juni 2021 een uitvoeringsbesluit (EU 2021

/914) heeft genomen over gegevens doorgifte naar derde landen vraagt Opdrachtnemer of haar aanname juist is dat gegevensdoorgifte buiten de EER niet als bezwaarlijk door Opdrachtgever wordt gezien wanneer a) de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen voor het land waar de gegevens worden verwerkt; en b) wordt voldaan aan de Standaardcontractbepalingen (inclusief de vereiste passende waarborgen) voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen?

Antwoord:

We accepteren doorgifte naar derde landen op basis van EC adequaatheidsbesluiten. Alleen standaardcontractbepalingen zijn onvoldoende zonder uitvoering van een Data Transfer Impact Assessment en het nemen van daaruit voortkomende maatregelen ter bescherming van de rechten en vrijheden van betrokkenen. Daar waar Opdrachtnemer gebruik wil maken van subverwerkers die buiten de EER en/of adequate landen actief zijn, zal de Opdrachtnemer zijn volledige medewerking verstrekken aan het uitvoeren van een Data Transfer Impact Assessment en zelfstandig een onderbouwing geven voor adequate waarborging van de rechten en vrijheden van betrokkenen.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Bijlage F Concept Verwerkersovereenkomst - Artikel 4.2

Vraag:

Inschrijver is ISO27001 gecertificeerd, kan zij op die wijze invulling geven aan dit artikel en kan derhalve een audit achterwege blijven?

Zo nee, dan wenst Inschrijver een toevoeging te doen ten aanzien van dit artikel. Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een audit te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aan dit artikel toe te voegen dat zij alleen dan een audit zal (laten) uitvoeren wanneer Opdrachtgever gerede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer?

Antwoord:

Ja, ISO27001 is afdoende mits uit de Verklaring van Toepasselijkheid blijkt dat de certificering ziet op de informatiebeveiligingsmaatregelen die relevant zijn voor de gevraagde dienstverlening. In dat geval zal Opdrachtgever alleen een audit (laten) uitvoeren wanneer er gerede twijfel is over de nakoming van de verplichtingen door de Opdrachtnemer.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage F Concept Verwerkersovereenkomst - Algemeen

Vraag:

Er is bij deze aanbesteding slechts gelegenheid om in één vragenronde vragen te stellen over de te beoordelen (concept) contractdocumenten, waaronder de Verwerkersovereenkomst. Indien Opdrachtgever onverhoopt tot de conclusie komt dat de Verwerkersovereenkomst niet komt te vervallen, dan heeft Inschrijver geen mogelijkheid meer om verdere vragen over de Verwerkersovereenkomst te stellen.

Ondanks dat Inschrijver ervan overtuigd is dat een verwerkersovereenkomst niet aan de orde is, wenst zij daarom toch reeds nu van de mogelijkheid gebruik te maken vervolgvragen te stellen:

Indien Opdrachtgever niet bereid is in te stemmen met het buiten toepassing verklaren van de Verwerkersovereenkomst, dan verzoekt Inschrijver Opdrachtgever er dan in ieder geval mee instemmen dat Partijen na eventuele gunning de Verwerkersovereenkomst zullen finetunen in die mate dat Opdrachtnemer voor de levering van de telecommunicatie niet als Verwerker wordt aangemerkt in de zin van de AVG.

Voor zover Opdrachtgever überhaupt al persoonsgegevens aan Opdrachtnemer verstrekt, verwerkt Opdrachtnemer de persoonsgegevens immers vervolgens onder haar eigen verantwoordelijkheid, waarbij Opdrachtnemer haar eigen doelen maar ook de middelen bepaalt. Opdrachtnemer wordt zodoende gekwalificeerd als Verantwoordelijke in de zin van de AVG.

Is Opdrachtgever het daarmee eens?

Antwoord:

Inschrijver stelt dat de Telecommunicatiewet van toepassing is op alle dienstverlening binnen de scope van de opdracht. Opdrachtgever deelt deze opvatting niet. Opdrachtgever stelt zich op het standpunt dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeenstemming moeten bereiken over op welke dienstverlening de Telecommunicatiewet van toepassing is, alvorens de scope van de verwerkersovereenkomst vast te stellen.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage F Concept Verwerkersovereenkomst - Algemeen

Vraag:

Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Opdrachtnemer/Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Opdrachtnemer/Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Opdrachtnemer/Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Opdrachtnemer/Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer/Inschrijver 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). Opdrachtnemer/Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkingsovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen “verwerkingsverantwoordelijke” en “verwerker” in de AVG (7 juli 2021).

Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?

Antwoord:

Opdrachtgever deelt deze zienswijze niet. De opdracht ziet niet op het aanbieden van een openbaar elektronisch netwerk. In de zienswijze van de Opdrachtgever is het aanbieden van een openbaar elektronisch netwerk buiten scope van de opdracht. Naar mening van Opdrachtgever is de Telecommunicatiewet niet van toepassing op alle dienstverlening waar de opdracht op ziet.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage E Concept Overeenkomst - Artikel 6

Vraag:

1) Inschrijver kan zich in beginsel niet verenigen met boetes, aangezien een

contractuele verplichting reeds voldoende prikkel tot nakoming vormt. Primair verzoekt inschrijver dan ook aan Opdrachtgever om de boetebepaling niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?

Indien dit niet akkoord is verzoekt Inschrijver om de boete in alle redelijkheid:

2) te verlagen, zodat deze meer proportioneel wordt. Is Opdrachtgever bereid om de genoemde bedragen te verlagen tot 10% van het nog niet opgeleverde deel gerekend over een termijn van 12 maanden, per volle week dat de tekortkoming voortduurt, met een maximum van 25% van het nog niet opgeleverde deel gerekend over een termijn van 12 maanden. Deze bedragen vormen tevens een voldoende prikkel tot nakoming en zijn meer in verhouding.

3) Aangezien inschrijver in het opleverproces afhankelijk is van de tijdige en volledige informatievoorziening en medewerking van Opdrachtgever, stelt Inschrijver voor om expliciet aan deze boeteclausule toe te voegen dat "Opdrachtgever geen aanspraak kan maken op een boete of enige andere vergoeding indien de afgesproken termijnen niet zijn gerealiseerd als gevolg van handelen of nalaten aan de zijde van Opdrachtgever"

4) En als laatste verzoekt Inschrijver om aan dit artikel toe te voegen dat een boete altijd in mindering wordt gebracht op een eventuele schadevergoedingsclaim, conform het bepaalde in artikel 6:92 BW.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee we stemmen niet hiermee in. PVE eis 22 is van toepassing. Artikel 6 van de Concept Overeenkomst vervalt. De tekst wordt als volgt aangepast Artikel 6 BOETE: Opdrachtnemer stemt in met de volgende boeteclausule bij het niet tijdig oplossen van major incidenten binnen de Telecommunicatievoorziening (het is aan Opdrachtgever om te bepalen of deze clausules daadwerkelijk geïnt worden):

1. Major incident 1 in maand X: ieder uur dat het herstel langer duurt dan de overeengekomen servicelevels leidt tot een cumulatieve vermindering van de totale maandfactuur van de dienstverlening met 5%, beperkt tot een maximale vermindering van 25%;
2. Major incident 2 in maand X: ieder uur dat het herstel langer duurt dan de overeengekomen servicelevels leidt tot een cumulatieve vermindering van de totale maandfactuur van de dienstverlening met 5%, beperkt tot een maximale vermindering van 50%;
3. Vanaf 3 major incidenten in maand X: automatische vermindering van de totale maandfactuur met 50%.

Percelen:	P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op:	15 mei 2023
Label:	Juridisch

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage E Concept Overeenkomst - Artikel 5 lid 3

Vraag:

Inschrijver kan niet instemmen met een onbeperkte aansprakelijkheid in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten. Dit (potentiële) bedrijfsrisico is voor Inschrijver onacceptabel. Inschrijver verzoekt daarom ook ten aanzien van de schade die (mogelijk) ontstaat bij een schending van intellectuele eigendomsrechten aansluiting te vinden bij de beperkingen van de aansprakelijkheid zoals Partijen die overeenkomen in dit artikel. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

We stemmen niet hiermee in. Artikel 5.2 van de Concept Overeenkomst is van toepassing. De contractant vergoedt maximaal € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als een gebeurtenis

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage E Concept Overeenkomst - Artikel 5 lid 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 aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de betreffende opdracht naar aard en omvang.). "

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 artikel 5.2 als volgt aan te passen:

“5.2 De contractant vergoedt in het kader van deze overeenkomst: Maximaal 50% van de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis en 100% van de jaarlijkse contractwaarde per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is; Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als een gebeurtenis.”

Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

We stemmen niet in met uw voorstel. Artikel 5.2 van de Concept Overeenkomst blijft van kracht. De contractant vergoedt maximaal € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als een gebeurtenis.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage E Concept Overeenkomst - Artikel 5 lid 1

Vraag:

Inschrijver acht het wenselijk dat het begrip “schade” wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver verzoekt daarom artikel 5 lid 1 als volgt aan te passen:

“5.1 Als de contractant toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst, is de contractant aansprakelijk voor de consequenties van dat tekortschieten en de daaruit voortvloeiende directe schade.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van Opdrachtgever, met uitzondering van schade aan of verlies van data;
- b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;
- c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste

besparingen, verlies van goodwill, gedeelde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.”

Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Er wordt in de GIBIT uitdrukkelijk geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht. 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 van het BW (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. Anders dan dus wel eens wordt geroepen in onderhandelingen is van onbeperkte aansprakelijkheid zeker geen sprake (maar beperkt door de kaders van het BW). De aanbestedende dienst acht de artikelen in de GIBIT en de concept overeenkomst derhalve niet disproportioneel en wijst het verzoek af. Zie ook bijlage GIBIT 2020 toelichting per artikel.

Percelen:	P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op:	15 mei 2023
Label:	Juridisch

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage E Concept Overeenkomst - Artikel 4

Vraag:

De eerste contactpersoon die Inschrijver vertegenwoordigt is veelal de Accountmanager, die per definitie niet bevoegd is om de onderneming van Inschrijver te binden. Inschrijver wenst daarom dit artikel als volgt aan te passen: "De genoemde contactpersonen zijn volledig bevoegd om de onderneming van Opdrachtnemer te vertegenwoordigen, maar niet bevoegd om de onderneming van Opdrachtnemer te binden. Een afspraak tussen Partijen die de ondernemingen van Partijen juridisch binden, is slechts van kracht voor zover deze schriftelijk is vastgelegd en door de Partijen rechtsgeldig is ondertekend door een daartoe bevoegde Persoon c.q. de

daartoe bevoegde Personen." Is dat akkoord?

Antwoord:

We zullen het huidige artikel 4 laten vervallen en vervangen door: 4.
Contactpersonen en overleg 4.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is;
contactpersoon voor Opdrachtnemer is4.2 Opdrachtnemer heeft
structureel overleg met de Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden
omzetten, rapportages en marktontwikkelingen besproken. De frequentie is
bepaald op: - Strategisch, 1x per jaar met Afnemer en 2x per jaar met
Opdrachtgever
- Tactisch, 2x per jaar met Afnemer en 1x per kwartaal met Opdrachtgever
- Operationeel, 4x per jaar / indien nodig vaker / ad hoc met Afnemer

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 - Hoofdstuk III Art.27 t/m 30

Vraag:

Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat
deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?

Antwoord:

Wanneer er artikelen van de GIBIT niet van toepassing zijn dan zal
Opdrachtnemer er niet op worden aangesproken. De betreffende artikelen
hoeven daarom niet te worden doorgehaald.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 - Art.20.12

Vraag:

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?

Antwoord:

We gaan niet akkoord. Het gaat hier om situaties waarbij het in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd om de Overeenkomst voort te zetten.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 - Art.20.11 sub v) en vi)

Vraag:

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?

Antwoord:

Wij zijn het er niet mee eens. Van opdrachtgever kan niet worden verwacht dat het in alle redelijkheid de Overeenkomst in stand houdt wanneer de wijziging in zeggenschap en beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier in deze situatie onaanvaardbaar is.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 -Art.20.9 jo 20.10

Vraag:

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?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 - Art.20.4

Vraag:

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.

Antwoord:

Artikel 20.4 blijft van kracht. Opzegging vindt plaats met inachtneming van 12 maanden. Opzegging vindt plaats in overleg met Opdrachtnemer in alle redelijkheid en billijkheid.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 - Art.17

Vraag:

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.”

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw tekstvoorstel. Genoemd artikel heeft betrekking op nieuwe IE rechten die voortvloeien uit de opdracht en geen betrekking op bestaande IE-rechten. De tekst kan dan ook ongewijzigd van kracht blijven.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 20
Onderwerp: Bijlage A GIBIT 2020 - Art.15.5

Vraag:
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?

Antwoord:
Nee Art. 15.5 van de GIBIT blijft gehandhaafd.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 21
Onderwerp: Bijlage A GIBIT 2020 - Art.13

Vraag:
Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit artikel komt te vervallen, nu aansprakelijkheid is geregeld in de Overeenkomst (in artikel 5)?

Antwoord:
Het geregelde betreffende de aansprakelijkheid in de overeenkomst gaat boven de GIBIT. Zie art. 1.2 van de concept overeenkomst.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 - Art. 10

Vraag:

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?

Antwoord:

Ten aanzien van uitval van nuts- en telecomvoorzieningen is een genuanceerde regeling getroffen. In beginsel kwalificeert uitval van dergelijke diensten als overmacht. De GIBIT erkent daarmee dat leveranciers dergelijke diensten zelf ook inkopen en daarbij veelal niet in de positie zijn om een bepaald niveau van dienstverlening af te dwingen. Van overmacht is echter geen sprake indien de storing door Leverancier zelf is veroorzaakt of wanneer is overeengekomen dat Leverancier de nuts- of telecomvoorzieningen beschikbaar diende te houden.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020/ PVE - Art.8.5/ Eis 3.1.2

Vraag:

De servicedesk van Inschrijver is op werkdagen bereikbaar van 8:00 tot 17:30 uur. Kan Opdrachtgever instemmen met deze (zeer beperkte) afwijking?

Antwoord:

Ja.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.**Onderwerp:**

24

Bijlage A GIBIT 2020 - Art.7.5

Vraag:

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 tijdig zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?

Antwoord:

In art. 7.6 Wordt bepaald dat het bepaalde in art 7.5 niet van toepassing is indien Leverancier aantoont dat Acceptatie wordt onthouden als gevolg van Gebreken die Opdrachtgever redelijkerwijs bij het voor de eerste maal doorlopen van de Acceptatieprocedure had moeten constateren. Art. 7 van de GIBIT 202 is van toepassing op de acceptatie.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 - Art.7.2

Vraag:

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?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 24.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 - Art.4.2 sub i)

Vraag:

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?

Antwoord:

Niet akkoord met het voorstel om de opgelegde termijnen niet als vast en fataal te doen gelden. Wel akkoord om eerst in gebreke te worden gesteld.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

27

Onderwerp:

PvE Eis 9.18

Vraag:

Opdrachtnemer streeft naar een classificatie responsetijd van maximaal een uur voor incidenten gemeld via het webportaal. Indien er sprake is van een major incident kan Opdrachtgever telefonisch contact opnemen zodat het incident direct in behandeling genomen wordt. Kan Opdrachtgever met deze minimale afwijking instemmen?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

PvE Eis 9.9

Vraag:

Opdrachtnemer kan enkel aan deze eis voldoen indien incidenten in een online portal aangemaakt worden door Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
PvE Eis 4.3

Vraag:

Opdrachtnemer wenst enkel te koppelen op een Exchange omgeving indien er gebruik gemaakt wordt van gedeelde faciliteiten. Indien dat niet mogelijk is zal er per gemeente een Agenda koppeling en omgeving gebouwd worden.

Antwoord:

Uitgangspunt voor Aanbestedende Dienst is dat er sprake zal zijn van één telecommunicatievoorziening die voor de 4 genoemde organisaties kan worden gebruikt en die als één omgeving kan worden beheerd. Indien het voor het koppelen met Exchange noodzakelijk is om deze telecommunicatievoorziening in 4 functioneel gescheiden omgevingen in te richten dan is dit akkoord, mits aan het hiervoor genoemde uitgangspunt wordt voldaan.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
PvE Eis 4.2

Vraag:

Kan Opdrachtgever meer informatie verstrekken over de CRM omgeving en op welke wijze er gekoppeld wenst te worden?

Antwoord:

Het bedoelde CRM-systeem is JOIN Klantcontact (JKC) van Decos. Koppeling dient plaats te vinden op basis van standaard API's.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

PvE Eis 4.1

Vraag:

Opdrachtnemer wenst enkel te koppelen op een Azure AD omgeving indien er gebruik gemaakt wordt van gedeelde faciliteiten. Indien dat niet mogelijk is zal er per gemeente een Azure AD koppeling en omgeving gebouwd worden

Antwoord:

Op dit moment is er nog sprake van 4 separate ADFS-omgevingen. Zoals in eis 4.1 al aangegeven is het streven om voor eind 2023 naar één gezamenlijke Azure AD te zijn gemigreerd.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

PvE Eis 3.46

Vraag:

Kan Opdrachtgever aangeven met welke andere applicaties er geïntegreerd wenst te worden?

Antwoord:

Nee. Aanbestedende dienst kan dit niet aangeven. De initieel gevraagde integratie betreft de in tabblad 4 'Koppelingen' genoemde systemen. De bij eis 3.46 genoemde open standaarden verwijzen naar aanvullende integratiemogelijkheden conform de open standaarden zoals beschreven in eis 4.6 t/m 4.10.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

PvE Eis 3.38

Vraag:

Gaat Opdrachtgever akkoord om ook Chat te gebruiken tijdens het gesprek

Antwoord:

Nee. Aanbestedende dienst ziet chat niet als een acceptabel alternatief voor meeluisteren en gaat daarom niet akkoord.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
PvE Eis 3.32

Vraag:

Het gebruik van een gedeelte KCC, vraagt om uniformiteit om bredere rapportages mogelijk te maken. Kan opdrachtgever akkoord gaan met het harmoniseren van de "reason codes" voor de gehele KCC dienst?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
PvE Eis 3.31

Vraag:

Kan Opdrachtgever informatie delen op welke wijze dit nu is ingericht per gemeente?

Antwoord:

Classificatie van de gesprekken vindt nu plaats binnen de JKC applicatie (JOIN).

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
PvE Eis 3.24

Vraag:

Gaat opdrachtgever akkoord alternatief ook de mogelijkheid te bieden om zich aan/af te melden voor een specifieke groep in plaats van skill?

Antwoord:

De betreffende eis gaat over het aanpassen van een status van een contactcenter agent. Dit staat los van het aan- en afmelden bij een groep. Uw vraag lijkt daarmee niet over deze eis te gaan. Wij verzoeken u om in de tweede vragenronde uw vraag aan te scherpen, danwel te verduidelijken.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
PvE Eis 3.22

Vraag:

Kan Opdrachtgever verduidelijken welke persoonlijke inloggegevens de voorkeur genieten (SSO, Platform specifiek)

Antwoord:

SSO verdient de voorkeur, maar een platform specifieke inlog is voor Aanbestedende dienst ook acceptabel.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
PvE Eis 3.14

Vraag:

Het standaard upload format is gebaseerd op een audio file type: .wav or .aiff
Gaat opdrachtgever akkoord met het toevoegen van deze formats?

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Label:

Ref.nr.
39

Onderwerp:
PvE Eis 3.11

Vraag:

Kan opdrachtgever verduidelijken of dit en/of; vereisten zijn?

Antwoord:

Alle in de betreffende eis genoemde opties moeten mogelijk zijn.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
40

Onderwerp:
PvE Eis 3.8

Vraag:

Kan Opdrachtgever verduidelijken welke informatie er gedeeld danwel
getoond moet worden?

Antwoord:

Nee. De in deze eis bedoelde functionaliteit dient binnen de aangeboden
oplossing beschikbaar te zijn. Of en hoe deze functionaliteit uiteindelijk
ingericht en gebruikt gaat worden zal tijdens de realisatiefase worden
vastgesteld. Op dat moment zal dan ook duidelijk worden om welke
informatie het hier precies gaat.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
PvE Eis 3.4

Vraag:

Opdrachtnemer is benieuwd of Opdrachtgever meer informatie kan delen
omtrent het huidige gebruik en skill niveau van de KCC medewerker met
betrekking to de gevraagde geïntegreerde oplossingen

Antwoord:

De KCC's van de drie gemeenten maken in de huidige situatie geen gebruik van skill groepen. Er is nu sprake van 1 KCC-groep per gemeente, met momenteel telefonie als enig kanaal voor klantcontact. De gevraagde oplossing dient echter wel over alle gevraagde functionaliteiten en kanalen te beschikken. Of en hoe het gebruik van andere contactkanalen en/of media ingericht gaat worden zal onderdeel zijn van het implementatietraject, of mogelijk op een nog later moment (gedurende de looptijd van de overeenkomst).

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
42 PvE Eis 3.1

Vraag:
Kan Opdrachtgever delen binnen welke termijn er meerdere communicatiekanalen bedient zullen gaan worden?

Antwoord:
Zie het antwoord op de voorgaande vraag (41).

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
43 PvE Eis 2.19

Vraag:
"Het standaard upload format is gebaseerd op een audio file type: .wav or . aiff

Gaat Opdrachtgever akkoord met het toevoegen van deze formats?"

Antwoord:
Dit is akkoord.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Eis 2.13

Vraag:

"Is Opdrachtgever zich bewust dat bij het aanbieden van de gesprekken naar mobiel, waarbij de mobiele telefoniedienst niet ondergebracht is bij Opdrachtnemer, er geen prescence informatie zichtbaar is.

Het kan in situaties voorkomen dat een medewerker mobiel al in gesprek is en toch een groepsnummer gesprek aangeboden krijgt"

Antwoord:

Ja. Aanbestedende dienst is zich hiervan bewust.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

PvE Eis 2.10

Vraag:

"Is Opdrachtgever zich bewust dat deze wens enkel geldt bij de vaste cloud telefoniedienst?

Het is mogelijk om dit ook van toepassing te laten zijn op de mobiele telefoniedienst, indien deze dienstverlening ook bij Opdrachtnemer is ondergebracht? "

Antwoord:

Ja, Aanbestedende dienst is zich hiervan bewust.

In aanvulling hierop: Aanbestedende dienst vraagt met deze aanbesteding niet om een vaste telefoniedienst, noch om een mobiele telefoniedienst. Het onderwerp van deze aanbesteding is een telecommunicatievoorziening waarmee het mogelijk is om vaste telefoonnummers in combinatie met mobiele toestellen te kunnen gebruiken (vast/mobiel-integratie op basis van een app).

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
PvE Eis 2.9

Vraag:

"Is Opdrachtgever zich bewust dat deze wens enkel geldt bij de vaste cloud telefoniedienst?"

Het is mogelijk om dit ook van toepassing te laten zijn op de mobiele telefoniedienst, wanneer deze dienstverlening ook bij opdrachtnemer is ondergebracht. "

Antwoord:

Zie het antwoord op voorgaande vraag (45).

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
PvE Eis 2.1

Vraag:

Opdrachtnemer wenst in het geval van Analoge apparatuur een overzicht van Opdrachtgever te ontvangen van de analoge apparatuur per locatie. Het is mogelijk om de dienstverlening op basis van IP-converters te koppelen, echter is dit altijd op basis van een "best effort" dienstverlening. Kan Opdrachtgever zich hieraan conformeren?

Antwoord:

Voor zover bij opdrachtgever bekend zijn alleen de intercoms in het gemeentehuis van Echt en de 2 faxen in gemeentehuis van Maasgouw en Echt-Susteren analoog aangesloten op de huidige telefonievoorziening. Wij kunnen instemmen met "best effort" dienstverlening waarbij we wel verwachten dat de Opdrachtnemer een alternatief aanbiedt zodat de functionaliteit overeind blijft.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
48

Onderwerp:
PvE Eis 1.16

Vraag:

Opdrachtnemer stelt minimale vereisten aan het LAN en WAN van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever zich niet aan deze minimale vereisten kan voldoen, kan Opdrachtnemer geen verantwoordelijkheid nemen voor een correcte werking van de dienst. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze verduidelijking van de eis?

Antwoord:

Akkoord met deze verduidelijking. Graag ontvangen wij in uw eventuele inschrijving de vereisten die aan de LAN/WAN-omgeving van opdrachtgever worden gesteld.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
PvE Eis 1.13

Vraag:

Het kan in een situatie voorkomen dat Opdrachtnemer, zonder voorafgaand overleg, aanpassingen doorvoert ten behoeve van de veiligheid/continuïteit van de dienst. Gaat Opdrachtgever akkoord dat in sommige gevallen, communicatie na afloop van de aanpassing plaats vindt?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord zolang de aanpassing geen invloed heeft op het gebruik en de beschikbaarheid van de telecommunicatievoorziening.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
PvE Eis 1.10

Vraag:

Gegadigde begrijpt dat Opdrachtgever wil kunnen op- en afschalen. Gegadigde gaat ervan uit dat de aantallen in de uitvraag met zorg zijn samengesteld en de realiteit benaderen. Om een onderbouwde business case te maken moeten inschrijvers weten met welke verwachte minimale aantallen ze kan rekenen. Kan opdrachtgever daarom instemmen met het volgende: bij aanvang zal minimaal 90% van de aantallen worden

afgenomen en jaarlijks kan er maximaal 15% worden gekrompen, groei is onbeperkt mogelijk. Mocht dit niet akkoord zijn, kan Opdrachtgever hiervoor een reeel tegenvoorstel doen?

Antwoord:

De betreffende eis heeft enkel betrekking op de technische mogelijkheden waarover de aangeboden telecommunicatievoorziening dient te beschikken om op- en af te kunnen schalen. Uw vraag richt zich op een minimale leveringsomgeving. Hiervoor verwijzen wij u naar de Offerteaanvraag (Hoofdstuk 3).

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Offerteaanvraag

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat er geen referenten voor deze opdracht aangeleverd dienen te worden?

Antwoord:

Ja,

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Planning

Vraag:

Ervaring van Gegadigde leert dat antwoorden uit een eerste ronde NVI soms een verdiepingsvraag vergt. Kan opdrachtgever daarin ook toestaan dat er nieuwe vragen toegestaan zijn? Ivm feestdagen en meivakantie zijn bij Gegadigden de benodigde resources beperkter beschikbaar om heel gericht op ieder detail nu al in te gaan? Kan Opdrachtgever een tweede Nota van Inlichtingen toevoegen?

Antwoord:

Er wordt aanvullend een 2e NVI georganiseerd waarin verdiepingsvragen op de antwoorden opgenomen in deze NVI gesteld kunnen worden. De

aangepaste planning is als volgt:

- verzenden 1e NvI: 15-5-2023
- vragen nav 1e NvI: tot 23-5-2023
- verzenden 2e NvI: 30-5-2023
- Inschrijvingen uiterlijk: 12-6-2023
- Voorlopige gunning: 10-7-2023
- Definitieve gunning: 30-7-2023

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Proces

Ref.nr.
53

Onderwerp:
PvE Eis 2.22

Vraag:

Onder Nb. onder 2 staat dat bellen via de app over het spraaknetwerk moet gaan. Gegadigde begrijpt en onderschrijft deze eis. Echter in deze uitvraag is de nieuwe mobiele operator nog niet bekend. Bellen via het spraakkanaal kan alleen via oplossingen die de operator zelf aanbiedt, voor anderen is dit afgeschermd en zal dit altijd over data gaan. Kan Opdrachtgever deze eis aanpassen en daarin zetten over het mobiele netwerk ipv spraakkanaal?

Antwoord:

Nee, de betreffende eis wordt niet aangepast. De met de telecommunicatievoorziening geïntegreerde app dient te kunnen functioneren in combinatie met een willekeurig mobiel abonnement. Zover bij Aanbestedende dienst bekend zijn er diverse oplossingen in de markt beschikbaar waarbij de 'telefonie-app' gebruik maakt van het 4G spraaknetwerk (vanuit het oorspronkelijke doel om een vast telefoonnummer te kunnen gebruiken in combinatie met een mobiel toestel).

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Scope

Vraag:

Helder is de mobiele abonnementen buiten scope zijn. Heeft Opdrachtgever overwogen om te wachten met de aanbesteding totdat bekend is wie de aanbieder wordt van de mobiele abonnementen? In de uitvraag een native integratie van vast en mobiel niet mogelijk, is opdrachtgever zich hiervan

bewust en dat dit in gebruik tot beperkingen zal leiden zoals de presence van de mobiele telefoon, gesprekken die binnenkomen op 06 nummer, kunnen niet doorverbonden worden etc? Gegadige wil opdrachtgever vragen om te wachten wie er onder het VNG GTcontract de nieuwe mobiele aanbieder wordt en dan deze uitvraag opnieuw in de markt te zetten? Hoe ziet Opdrachtgever dit?

Antwoord:

Opdrachtgever zal niet wachten met deze aanbesteding tot de gunning in het kader van de minicompetitie GT Mobiel 3 bekend is. De inkoop voor de mobiele abonnementen verloopt via het VNG raamcontract GT Mobiel 3. De mobiele aanbieder is volgens onze huidige planning in september 2023 bekend. We zijn ons bewust van de beperkingen.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Huidig gebruik van MS Teams

Vraag:

Bijlage C Programma van eisen en wensen en Tabblad koppelingen 4.5 Teams.

Op enkele plekken wordt Teams benoemd onder andere op deze locatie;

“.. De telecommunicatievoorziening kan geïntegreerd worden met MS Teams.

..”

en

“.. De contactcenteromgeving kan geïntegreerd worden met Microsoft Teams (MS Teams). ..”

Inschrijver heeft hierover een aantal vragen:

1. Wordt MS Teams nu al gebruikt bij Deelnemende Organisaties?

Zo ja:

2. Bij welke Deelnemende organisaties, waarvoor, bij welke gebruikers (groepen) en in welke mate is nu MS Teams uitgerold?

3. Hoe wordt MS Teams nu gebruikt i.c.m. de Werkplek- en kantooromgeving m.b.t. de Werkstations en Virtualisatie?

4. Wat zijn de ervaringen van de gebruikers met werken met MS Teams?
5. Welke en hoeveel MS werkplek licenties heeft AD/deelnemers nu?
6. Waar zijn deze MS licenties aangeschaft?

Antwoord:

1. Wordt MS Teams nu al gebruikt bij Deelnemende Organisaties?
Ja.
Zo ja:
 2. Bij welke Deelnemende organisaties, waarvoor, bij welke gebruikers (groepen) en in welke mate is nu MS Teams uitgerold?
Momenteel bij alle 4 de organisaties in gebruik.
 3. Hoe wordt MS Teams nu gebruikt i.c.m. de Werkplek- en kantooromgeving m.b.t. de Werkstations en Virtualisatie?
Teams is nog niet gevirtualiseerd en wordt alleen op laptops, tablets en mobiele telefoons gebruikt.
 4. Wat zijn de ervaringen van de gebruikers met werken met MS Teams?
Nog beperkt en niet geïntegreerd met de Office 365 Windows omgeving.
 5. Welke en hoeveel MS werkplek licenties heeft AD/deelnemers nu?
ca. 1100
 6. Waar zijn deze MS licenties aangeschaft?
D.m.v. raamovereenkomst op basis van voorwaarden gemeenten (VNG).

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Bellen met MS Teams als oplossing mogelijk?

Vraag:

Offerte aanvraag MER telecommunicatievoorziening, par, 3.2 / pag. 13 van 27

Veel organisaties, waaronder gemeenten, gaan tegenwoordig over op Bellen met Microsoft Teams (Phone), al dan niet met additionele cloud functionaliteit voor bijvoorbeeld telefonistes en/of KCC.

Opvallend is dat Aanbestedende dienst (AD) met deze uitvraag/scope geen expliciete uitvraag doet voor een telefoniesysteem/ aanvullende functionaliteit gebaseerd op Microsoft (MS) Teams Phone.
AD geeft wel aan dat er geïntegreerd dient te worden met Teams.

1. Klopt het dat AD geen systeem wenst/vereist gebaseerd op MS Teams

Phone?

2. Kan AD aangeven waarom AD kiest voor een eventuele integratie van twee systemen. Dit suggereert dat Teams iets mist wat met de initiële oplossing wordt ingevuld. Klopt deze suggestie en wat ontbreekt er?

3. Kan AD aangeven waarom een systeem gebaseerd op MS Teams Phone niet (expliciet) uitgevraagd is?

4. Hoe kijkt AD aan tegen bellen met MS Teams?

5. Indien een oplossing op basis van Bellen met MS Teams toegestaan is, klopt het dat AD de benodigde MS licenties zelf ter beschikking stelt?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht met deze uitvraag een telecommunicatievoorziening te verwerven met de in het PvE vereiste telefoniefunctiefunctionaliteit. Hierbij wordt door Aanbestedende dienst niet specifiek gevraagd naar bellen via Microsoft Teams. Hieronder gaan we in op de door u geformuleerde vragen:

1. Nee. We eisen telefoniefunctiefunctionaliteit zonder te verwijzen naar een specifieke oplossing, dus ook niet MS Teams Phone.
2. Uw suggestie klopt niet. Zie ook het antwoord bij vraag 1.
3. We staan open voor bellen via MS Teams, maar staan ook open voor andere oplossingen (zie ook vraag 1). Voor alle oplossingen geldt dat aan de eisen in het PvE voldaan moet worden.
4. Zie antwoord op vraag 3.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Werkwijze op KCC's

Vraag:

Offerte aanvraag MER telecommunicatievoorziening, par. 3.2 / pag. 13 van 27

M.b.t. Gebruikersprofiel A Contactcenter medewerker (KCC):

Hoeveel gesprekken (telefonie) worden er, per maand, per Deelnemer, verwerkt/afgehandeld binnen de KCC's per Deelnemer?

Welke percentage van deze gesprekken wordt, per Deelnemer,

doorverbonden naar collega's/ backoffice belgroepen en welk percentage van de gesprekken wordt afgehandeld op de KCC's?

Indien geen exacte getallen beschikbaar is een goede indicatie ook voldoende.

Antwoord:

Op basis van het 1e kwartaal 2023 hierbij de volgende indicatieve aantallen gesprekken voor de 3 gemeentelijke KCC's:

- Roerdalen: 4428

- Maasgouw: 5197

- Echt Susteren: 8027

De gemiddelde gesprekstijd bedraagt ca. 1,40 min.

Voor de overige kleinere KCC's binnen het gemeenschappelijke Servicecentrum MER (o.a. omgevingsdienst en sociaal domein) zijn geen aantallen bekend

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:
JKC

Vraag:

Bijlage C Programma van eisen en wensen, Tabblad koppelingen 4.2

4.2 zegt:

“.. De gemeenten beschikken over een eigen klantcontactstelsel van de leverancier Decos (Join Klant Contact (JKC)). Voor de volgende afdelingen voorziet Opdrachtnemer in een koppeling tussen JKC en de contactcenteromgeving (onderdeel opdracht):

..

“.. Afhankelijk van de specifieke functionele eisen en wensen van de afdeling en de technische mogelijkheden van de koppeling kunnen diverse functies worden geboden, waaronder tenminste:

1. Registratie van telefonische klantcontacten (pop-up van klantinformatie aan de hand van herkenning van het telefoonnummer van de beller);

2. Geautomatiseerd vullen van klantinformatie, zoals het door de beller gepresenteerde telefoonnummer. ..”

Inschrijver heeft hierover een aantal vragen

- 1) Wenst AD de kosten voor het realiseren van de koppelingen met JOIN Klantcontact voor het KCC Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen apart moet worden opgenomen in het Prijzenblad of als een post?
- 2) Klopt het dat de kosten aan de kant van Decos voor het gezamenlijk realiseren van deze koppeling niet hoeft te worden opgenomen?
- 3) Kan AD de API-beschrijvingen aangeven van Decos JOIN Klantcontact hiervoor?

Antwoord:

De integratie(s) tussen de telecommunicatievoorziening en de drie JKC-systemen is (zijn) opgenomen in prijzenblad (zie Prijzenblad, regel 19) en derhalve onderdeel van de inschrijving. Eventuele kosten naar aanleiding van hiertoe benodigde aanpassingen aan de zijde van JKC/Decos vallen buiten de scope van de opdracht.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Koppelingen

Vraag:

Offerte aanvraag MER-telecommunicatievoorziening, 3.3.3 koppelingen

In de kolom 'aantal' staat het getal '2' voor de drie locaties L1, L2 & L3. Of het zijn te weinig faxen of te veel locaties. Wat is het correcte aantal per locatie?

Antwoord:

Er zijn nog bij 2 van de 3 gemeenten faxapparaten in gebruik.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Deurintercoms

Vraag:

Offerte aanvraag MER-telecommunicatievoorziening 3.3.3 koppelingen-

Deurintercoms

Integratie bestaande deurintercoms met de telecommunicatievoorziening

Welke deurintercoms betreft dit? Bijv. Analoge of SIP uitvoering? Indien SIP, welk merk/type?

Antwoord:

Deze intercoms worden gebruikt voor het gemeentehuis in Echt-Susteren:

- Voordeur Intercom: Fasttel
- Intercom achterzijde Leveranciers: Heras
- Intercom slagboom parkeerterrein: Heras

Nadere informatie over types ontbreekt, wel zijn alle drie verbonden met de huidige KPN cloudcentrale.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Tweede vragenronde

Vraag:

Offerte aanvraag MER-telecommunicatievoorziening 4.2 & 4.4

De huidige planning zegt:

Uiterste datum voor indienen van vragen en opmerkingen: 1-5-2023 – 12:00 uur

Publicatie Nota van Inlichtingen: 15-5-2023

Uiterste datum voor inschrijvingen: 30-5-2023

De uitvraag omvat een omvangrijk en voor de bedrijfsvoering van AD /Deelnemers belangrijk traject met meerdere domeinen/deelpercelen. Voor AD/Deelnemers is het daarnaast van groot belang dat Inschrijvers een goed en totaal beeld krijgen van de gevraagde/gewenste oplossing en diensten.

Uit de planning blijkt er maar één vragenronde te zijn. Het is in het voordeel van de AD om een kwalitatief goede aanbidding te krijgen met zo min mogelijk aannames. In de praktijk blijkt dat één vragenronde vaak niet voldoende is om alles vragen en onduidelijkheden in de aanvraag te verhelderen.

De NvI 1, welke gepland is voor pas 15 mei a.s. kan aanleiding geven voor aanvullende vragen. De huidige opstelling biedt ook geen plaats om vragen te stellen over de antwoorden van NvI 1.

Daarnaast leert de ervaring dat als men bezig is met het uitwerken van de gevraagde oplossing er alsnog belangrijke vragen naar boven kunnen komen. Graag verzoekt Inschrijver hierbij dringend om (aanvullende) vragen te kunnen stellen tot en met 21 mei a.s.

Antwoord:

Na publicatie van de NVI in TenderNed wordt door middel van een rectificatie een tweede vragenronde open gezet. Er mogen enkel verdiepvragen ter verduidelijking van de 1ste Nota van Inlichtingen worden gesteld. Zie ook antwoord vraag 52.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Proces

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Migratie deelnemers in 1 keer?

Vraag:

Bijlage C Programma van eisen en wensen, Tabblad Implementatie en migratie 8.11

Kan Inschrijver m.b.t. de aan te bieden diensten moeten uitgaan van live gang op één datum voor alle Deelnemers (big bang)? Zo niet, hoe ziet AD de migratiemomenten in delen/stappen en over welke periode?

Antwoord:

Aanbestedende dienst voorziet op dit moment een gefaseerde implementatie, waarbij de 4 organisaties stapsgewijs in een beknopt tijdsbestek naar de nieuwe telecommunicatievoorziening zullen overgaan. Uiteraard dient dit bij de start van het implementatietraject tussen opdrachtnemer en opdrachtgever worden besproken en vastgesteld. Het is de uitdrukkelijke wens van Aanbestedende dienst om nog voor het einde van 2023 naar de nieuwe telecommunicatievoorziening te zijn gemigreerd.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
63

Onderwerp:
oplossing vanuit datacenter buiten EER

Vraag:

Offerte aanvraag MER-telecommunicatievoorziening, 2.4 Scope en omvang
bullit 1

“.. De oplossing wordt vanuit een datacenter in de Europese Economische
Ruimte (EER) gefaciliteerd; ..”

Klopt het dan dat een oplossing vanuit een datacenter in de UK niet is
toegestaan?

Antwoord:

Dat klopt.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Pargraaf 3.5 onbreekt

Vraag:

Pag 18 4.3.2 wordt verwezen naar paragraaf 3.5. In het document
"Offerteaanvraag MER Telecommunificatievoorziening" is paragraaf 3.5 niet
aanwezig?

Antwoord:

Hier moet verwezen worden naar paragraaf 4.5.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Pag 17 3.3.7 Afkoop vast telefonie

Vraag:

Is er inzage is het belverbruik van de verschillende locaties? Zo ja kan deze
worden aangeleverd?

Antwoord:

Nee er is geen inzicht in het gebruik per locatie. Voor inzicht belverbruik zie
antwoorden vraag 102 of 116.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van

Beantwoord op: GR Servicecentrum MER
15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Programma van Eisen - tab 4. Koppelingen - Eis 4.3

Vraag:

Bij eis 4.3 wordt een routing op basis van de presence status van de Outlook agenda gevraagd. Deze functionaliteit, is nu niet beschikbaar, maar staat op de roadmap met daarbij de planning dat dit in het 4e kwartaal van dit jaar beschikbaar komt. Gaat U daarmee akkoord?

Antwoord:

Indien deze functionaliteit beschikbaar is voorafgaand of tijdens de go-live van de nieuwe telecommunicatievoorziening (eind 2023) is dit akkoord. Voorop staat dat opdrachtnemer met de aangeboden oplossing aan de betreffende eis voldoet.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Programma van Eisen - tab 4. Koppelingen - Eis 4.2

Vraag:

De gemeenten beschikken over een eigen klantcontactstelsel van de leverancier Decos (3x Joint Klant Contact JKC). Zijn deze systemen on-premiss oplossingen of is dit de Cloud versie van JKC. Graag per gemeente opgeven welke variant er aanwezig is.

Antwoord:

Alle drie gemeenten maken nu gebruik van een on-premise JKC-oplossing.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Programma van Eisen - tab 4. Koppelingen - Eis 4.1

Vraag:

In deze eis wordt aangegeven dat er afzonderlijke Active Directory (ADFS) zijn. Zijn deze systemen on-premiss oplossingen? Graag per gemeente opgeven.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 31

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Gibit 2020, Artikel 9.8

Vraag:

Gibit verwijst voor indexering naar J62. Het CBS presenteert hier echter geen cijfers meer over. Kan Aanbestedende dienst daarom separaat en concreet aangeven welke indexeringsrichtlijnen van toepassing zijn op de opdracht?

Antwoord:

De GIBIT bepaald dat alleen de prijsstijging uit de dienstenprijsindex gevolgd mogen worden (artikel 9.8) en dat steeds vergeleken wordt met de index van 12 maanden daarvoor.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Contract

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Wat verwacht u van de prijzen per eenheid voor de trainingen? Bedoeld u per dagdeel? Mede omdat het aantal zoals beschreven in "PVE tab 7 trainingen na gunning/ overleg" pas wordt vastgesteld. Door een stuksprijs/ dagdeel te beprijzen wordt volgens inschrijver een eerlijke weging gehanteerd.

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht een totaalprijs voor elk in het prijzenblad opgenomen onderdeel van het onderwerp 'trainingen'. Voor de exacte

berekening van de hiermee gemoeide kosten dienen inschrijvers uit te gaan van de aantallen zoals genoemd in het PvE, eisen 7.1 t/m 7.5. Hiermee wordt naar mening van Aanbestedende dienst een eerlijke vergelijking tussen inschrijvingen gecreëerd. De opmerking in het PvE dat 'exacte invulling en planning nog in onderling overleg zal worden vastgesteld' blijft van kracht, maar gaat niet zozeer over de genoemde aantallen maar vooral over de planning en groepsindelingen.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
71 PVE 3.50

Vraag:
Levering van de centrale beeldschermen is buiten de scope van de uitvraag. Bent u bereid om de integratie en inrichting verantwoording voor de beeldschermen bij opdrachtnemer aan te passen in de te leveren wall board applicatie?

Antwoord:
Ja.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
72 PVE 1.10

Vraag:
Opdrachtgever eist dat de oplossing onbeperkt schaalbaar moet zijn. Dient de SIP trunk in relatie tot de gebruikers automatisch op en af te schalen?

Antwoord:
Nee, de SIP-trunk hoeft niet automatisch op- en af te schalen.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
73

Onderwerp:
PVE 2.11

Vraag:

Wat bedoelt u met intergemeentelijk. Dienen de medewerkers intern te kunnen communiceren binnen de eigen gemeente waar men werkzaam is of dienen de gemeenten intern onderling te communiceren?

Antwoord:

Hiermee wordt bedoeld dat er communicatie tussen de drie gemeenten onderling mogelijk is, conform de betreffende eis.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
74

Onderwerp:
PVE 2.3

Vraag:

Kunt u inzicht geven over het huidige gebruik van vaste telefonie naar vaste en mobiele nummers binnen Nederland? Graag voor een representatieve periode van 3 maanden.

Antwoord:

Het gebruik over de eerste 4 maanden van 2023 bedraagt:

- Nationaal Vast: 4878 gesprekken 356:30 uu/min
- Nationaal Mobiel: 59291 gesprekken 4035:31 uu/min
- On-Net: 106201 gesprekken 6187:51 uu/min

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
75

Onderwerp:
PVE 2.1.3

Vraag:

U eist ontsluiting voor analoge aansluitingen. Bedoelt u de aangeven (3.3.3) deurintercoms en faxen? En zo ja, kunt u de locaties van de (2) faxen aangeven en betreft het 1 intercom per locatie (3)?

Antwoord:

Ja, de faxen bevinden zich in de gemeentehuizen van Echt-Susteren en Maasgouw. De Intercoms bevinden zich allen in het gemeentehuis van Echt-Susteren.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
76

Onderwerp:
PVE 1.12

Vraag:
Virtuele desktop. Kunt u aangeven met welke versie van VMware Horizon wordt gewerkt?

Antwoord:
Versie 7, versie 8 in voorbereiding.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Offerteaanvraag 3.3.1 7.6.2 serviceorganisatie pag 26

Vraag:
U verwacht een omschrijving van de Missie/Visie van de aanbestedende dienst. Kunt u toelichten welke informatie u verwacht? Of bedoelt u "Missie /Visie van de Opdrachtnemer in relatie tot de aanbestedende dienst?

Antwoord:
Ja, hiermee wordt beoogd inzicht te krijgen hoe de opdrachtnemer de dienstverlening van de opdrachtgever versterkt.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Offerteaanvraag 3.3.1 Middelen en faciliteiten pag 15

Vraag:

Kunt u verder toelichten waarom u 55 vaste telefoontoestellen (30 x KCC en 20 x overig) vraagt en maar 12 x profiel C (type 2 vast toestel)?

Antwoord:

U dient uit te gaan van 55 vaste toestellen. De verdeling van de vaste toestellen is als volgt:

- a) 30 toestellen op KCC werkplekken (de medewerker met gebruikerprofiel A dient een vast toestel te kunnen selecteren op de KCC werkplek, zie eis 3.42);
- b) 12 toestellen voor gebruikersprofiel C;
- c) 13 overige toestellen, bijvoorbeeld in vergaderruimten.

Eventuele benodigde licenties voor de 13 overige toestellen kan Inschrijver opvoeren bij het onderdeel "Overig" in het Prijzenblad. Voor de toestellen bij punt a) en b) is de prijs voor een toestellicentie inbegrepen bij de volgende onderdelen:

- Regel 5: Voorziening gebruikersprofiel A (contactcenter werkplekken);
- Regel 8: Voorziening gebruikersprofiel C (medewerker, type 2).

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Offerteaanvraag 3.3.1 Centrale voorzieningen pag 14

Vraag:

U geeft aan dat er nog een controle is m.b.t. handhaven van oude nummers. Kunt u inzicht geven wanneer deze controle is afgerond en deze resultaten worden gedeeld?

Antwoord:

Deze controle zal zijn afgerond voor de start van de realisatie van de nieuwe telecommunicatievoorziening.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Offerteaanvraag 3.3.1 Centrale voorzieningen pag 14

Vraag:

U geeft aan dat er voor een extra reeks 1000 nummers nog een aanvraag loopt. Kunt u inzicht geven wanneer deze nummers beschikbaar zullen zijn?

Antwoord:

De RFC voor het uitbreiden van de nummers is nog in behandeling bij de huidige leverancier. Wanneer deze uitbreiding beschikbaar is is nog onbekend.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Offerteaanvraag 3.2 Gebruikersprofielen pag 13

Vraag:

U geeft aan dat voor profiel B in en-uitgaand bellen vanaf de vanaf UC client smartphone wordt bediend, kunt u bevestigen dat hierbij ook het vaste toestel wordt bedoeld?

Antwoord:

Nee, hiermee wordt niet ook een vast toestel bedoeld. De medewerker met gebruikersprofiel B beschikt enkel over een smartphone met UC client.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

82

Onderwerp:

Offerteaanvraag 3.2 Gebruikersprofielen pag 13

Vraag:

Hier stelt de AD dat de contactcenter medewerker locatie onafhankelijk dient te kunnen werken namelijk hybride: kantoor, onderweg, thuis. Tevens dat de gebruiker de keuze vrijheid heeft van het te gebruiken device afhankelijk van welk device de gemeente aan de contactcenter medewerker beschikbaar stelt.

In paragraaf 2.3.1.1. stelt u dat de contactcenter medewerker dient te worden voorzien van een contactcenter applicatie waarbij het device naar keuze dient te bedienen. Waarin de basis de applicatie i.c.m headset wordt benoemd hierbij de keuze t.b.v. het audiopad gebruik kan maken van een

telefonie device naar keuze: softphone, vast telefoontoestel of indien gewenst een mobiel toestel (smartphone)

Voor de inschrijver lijkt het erop dat de AD de contactcenter applicatie zal gebruiken om een PC/laptop werkplek waarbij de medewerker de bediening heeft en de audio verloopt middels softphone, een vast toestel op mobiel. Is dat correct?

Antwoord:

Dit is juist. Bediening en audio t.b.v. de contactcenter agent dient te verlopen middels een softphone, een vast toestel of een mobiel.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
83

Onderwerp:

Offerteaanvraag 3.1 buiten scope page.13

Vraag:

U geeft aan dat er geen WAN infrastructuur aangeboden moet worden. Kunt u bevestigen dat de beoogde cloud telecommunicatievoorzieningen gebruik dient te maken van de reeds aanwezige WAN infrastructuur (los van wens 10.6)? En zo ja, kunt u daar de specificaties van afgeven?

Antwoord:

De aanbieder levert de specificaties aan waarop in overleg het Servicecentrum-MER WAN wordt aangepast.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.3.2 persoonlijke bereikbaarheid punt 3 Blz 9

Vraag:

De AD stelt dat de medewerkers primair gebruik maken volgens het mobiel tenzij beleid. Eerder in het document in paragraaf 2.1 geeft u aan dat de gemeente Echt Susteren en Maasgouw zijn voorzien van een indoor dekking oplossing van KPN. Een goede dekkingsgraad is voorwaarden voor het kunnen leveren van een mobiel tenzij dienst. Inschrijver vraagt om in een goede werking van de mobiele applicatie te kunnen voorzien de AD kan

garanderen dat er kwalitatieve dekking beschikbaar is voor alle medewerkers die gebruik zullen maken van de mobiele KCC/UC applicatie?

Antwoord:

Ja,

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.3.1 centrale bereikbaarheid punt 5 blz 8

Vraag:

U geeft hier aan dat iedere gemeente over een eigen Join Klant Contact systeem beschikt. Zijn dit (technische) op eigen staande gescheiden JKC systemen?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
86

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.3.1 centrale bereikbaarheid punt 4 blz 8

Vraag:

U stelt hier dat de contactcenterapplicatie de agenda-status (Outlook) toont en het vakgebied (team/afdeling) van collega's in de backoffice. Inschrijver gaat hier uit van een zoekfunctie (telefoongids) binnen de contactcenter applicatie. Is dat correct?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.2 Algemene omschrijving opdracht blz 6

Vraag:

Hier stelt de AD dat de opdracht betrekking heeft tot het leveren installeren implementeren en beheren van de telefonieomgeving inclusief mobiele telefonie omgeving. Echter wordt verder in het paragraaf aangegeven dat het leveren van mobiele abonnementen buiten scope van de opdracht vallen. Inschrijver vraagt de AD wat men bedoelt met het leveren, installeren, implementeren en beheren van de telefonie omgeving inclusief mobiele telefonie omgeving

Antwoord:

Hier is per abuis een deel van de tekst weggefallen. De volledige tekst luidt: "Het leveren, installeren, implementeren en beheren van de telefonie-omgeving, inclusief de integratie met c.q. de koppeling naar de mobiele telefonieomgeving."

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.1 huidige situatie pag. 6

Vraag:

Kunnen de nieuw aangeboden 55 stuks toestellen gebruik maken van het, door KPN geïnstalleerd, separate netwerk (LAN)?

Antwoord:

Nee.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.1 huidige situatie pag. 6

Vraag:

Hier geeft de AD aan dat de huidige 55 toestellen aangesloten zijn middels een sepeeraat netwerk(LAN). Dient dit in de nieuwe situatie gehandhaafd te

worden. Zo ja kan de AD aangegeven waarom hiervoor gekozen is?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

90

Onderwerp:

Offerteaanvraag 2.3.2

Vraag:

Beschikt de gemeente voor haar medewerkers over licenties t.b.v. bellen met MS Teams en zo ja, welke licenties?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Offerteaanvraag, vraag 3.3

Vraag:

Wat is het maximale aantal gelijktijdig ingelogde supervisors?

Antwoord:

Alle 7 supervisor werkplekken moeten tegelijkertijd ingelogd kunnen zijn.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Offerteaanvraag, vraag 3.3

Vraag:

Wenst u 50 of 55 nieuwe vaste toestellen aan te schaffen? (u noemt 30 kcc

en 20 overig, bij de aantallen staat 55 vermeld)

Antwoord:

55 vaste toestellen.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Offerteaanvraag, vraag 3.3

Vraag:

Dient de headset te beschikken over een laadstation?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Offerteaanvraag, vraag 3.3.3

Vraag:

Over welk merk en type intercom beschikken de gemeenten en over welke koppelvlakken beschikken deze?

Antwoord:

Deze intercoms worden gebruikt voor het gemeentehuis in Echt-Susteren:

- Voordeur Intercom: Fasttel
- Intercom achterzijde Leveranciers: Heras
- Intercom slagboom parkeerterrein: Heras

Nadere informatie over types ontbreekt, wel zijn alle drie verbonden met de huidige KPN cloudcentrale.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Bijlage A- GIBIT 2020 par 13.1 aansprakelijkheid

Vraag:

"Inschrijver is van mening dat de onderstaand voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van risico's. Derhalve graag uw akkoord op onderstaand voorstel om het huidige artikel:

"13.1 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 schade."

geheel te vervangen door

"13.1 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. Aansprakelijkheid van partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten."

Antwoord:

Er wordt in de GIBIT uitdrukkelijk geen onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. Dit onderscheid komt in de Nederlandse wet niet voor en het is (daarmee) vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Bij onduidelijkheid is geen van de partijen gebaat. Soms wordt met indirecte schade bedoeld op schade die in onvoldoende causaal verband staat tot de tekortkoming; de eis van causaal verband is echter al een algemene regel van Nederlands schadevergoedingsrecht. 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 van het BW (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. Anders dan dus wel eens wordt geroepen in onderhandelingen is van onbeperkte aansprakelijkheid zeker geen sprake (maar beperkt door de kaders van het BW). De aanbestedende dienst acht de artikelen in de GIBIT en de concept overeenkomst derhalve niet disproportioneel en wijst het verzoek af. Zie ook bijlage GIBIT 2020 toelichting per artikel.

Percelen:P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
96

Onderwerp:
Bijlage A- GIBIT 2020 par 13.2, aansprakelijkheid

Vraag:

"Inschrijver is van mening dat de onderstaand voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van risico's. Ook staan de voorgestelde bedragen in verhouding tot de opdrachtwaarde voor de komende 4 jaar incl. eventuele verlenging van 3x1 jaar. Derhalve graag uw akkoord op onderstaand voorstel om het huidige artikel:

"De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

geheel te vervangen door:

"De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, is beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

Antwoord:

Artikel 13.2 van de GIBIT 2020 blijft van kracht. De tekst wordt niet vervangen met de door u voorgestelde tekst. Zie antwoord op vraag 11.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Bijlage A- GIBIT 2020 par 13.4, aansprakelijkheid

Vraag:

"Inschrijver is van mening dat de onderstaand voorstel recht doet aan een evenwichtige verdeling van risico's. Ook staan de voorgestelde bedragen in verhouding tot de opdrachtwaarde voor de komende 4 jaar incl. eventuele verlenging van 3x1 jaar. Derhalve graag uw akkoord op onderstaand voorstel om het huidige artikel:

"De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tien maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt

evenwel nooit meer dan twintig maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

te vervangen door:

"De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot vijf maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vijf maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen). Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."

Antwoord:

Artikel 13.4 GIBIT 2020 blijft van kracht. Zie antwoord op vraag 11

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Bijlage C; 3.50 punt 4

Vraag:

Betreffende real time en historische vergelijking - kunt u dit als wens opnemen en als eis laten vallen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst laat het betreffende onderdeel van deze eis (punt 4.: verhouding huidige vs. gemiddelde telefonische drukte) vervallen.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Bijlage C; 3.39

Vraag:

Gaat u akkoord met het wijzigen van de noodboodschap gebruikmaken van tekst naar spraak (stemcomputer)?

Antwoord:

Ja, mits goed verstaanbaar.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Beschikbaarheid

Vraag:

Bijlage C - Programma van eisen en wensen - 1.8

Er wordt een beschikbaarheid gevraagd van 99.8% , wij adviseren kijkend naar onze ervaring binnen de gemeente en de gewenste beschikbaarheid dit om te zetten naar een eis van 99.999%?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Virtuele Desktop

Vraag:

Bijlage C - Programma van eisen en wensen -1.12

Inschrijver neemt aan dat de UCaaS Applicatie binnen VM wordt geïnstalleerd en niet lokaal op een fat of thin client?

Antwoord:

Correct.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Afkoop vaste telefonie

Vraag:

Bijlage C - Programma van eisen en wensen - 2.3

Graag ontvangt opdrachtnemer een overzicht van het huidige belverkeer in minuten.

Antwoord:

De indicatieve aantallen voor de eerste 4 maanden van 2023 zijn:

- Internationaal Europa: 232 gesprekken 11:49 uu/min
- Internationaal Buiten EU: 4 gesprekken 0:09 uu/min
- Internationaal VS/ Canada: 4 gesprekken 0:04 uu/min
- Nationaal Vast: 4878 gesprekken 356:30 uu/min
- Nationaal Mobiel: 59291 gesprekken 4035:31 uu/min
- Nationaal Vast: 4878 gesprekken 356:30 uu/min
- On-Net: 106201 gesprekken 6187:51 uu/min
- Service nr's: 164 gesprekken 15:42 uu/min

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
MS Teams telefonie

Vraag:

Bijlage C - Programma van eisen en wensen - 4.5

Er wordt gevraagd om een toekomstige Teams integratie voor bellen, moet het platform Microsoft teams gecertificeerd zijn of in het traject voor certificering zitten? Dit omdat Microsoft Teams continue in beweging is en hiermee dus een platform krijgt die altijd compliance is aan de nieuwste eisen, presence uitwisselingen, firmware, integratie, functionaliteiten die Microsoft doorvoert?

Antwoord:

Nee, het aangeboden platform hoeft niet MS Teams gecertificeerd te zijn.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Offerteaanvraag MER telecommunicatievoorziening - Planning

Vraag:

Offerteaanvraag MER telecommunicatievoorziening - 4.2

Planning:

Opdrachtnemer zou graag de gelegenheid willen hebben om een tweede vragen ronde te kunnen stellen, dit biedt namelijk vaak nog meer duidelijkheid.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 52.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Offerteaanvraag MER telecommunicatievoorziening - Planning

Vraag:

Offerteaanvraag MER telecommunicatievoorziening - 4.2

Planning:

Is opdrachtgever bereidt om de inlever datum met tenminste twee weken op te schuiven?

Antwoord:

Inleverdatum is aangepast naar 12 juni 2023.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 4.1

Vraag:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 4.1

Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:

We gaan hiermee akkoord.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

107

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 4.2

Vraag:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 4.2

Leverancier acht het redelijk dat hij eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Dit komt de rechtszekerheid ten goede. Bent u bereid hiermee in te stemmen?

Antwoord:

We gaan hiermee akkoord.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 13.3

Vraag:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 13.3

Hoewel aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis is het aantal gebeurtenissen ongelimiteerd. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is allebei in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van € 1.250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,-. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid van partijen voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door

bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Zie antwoord op de vragen 10, 11 en 95.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
109

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 13.4

Vraag:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 13.4

Hoewel aansprakelijkheid voor overige schade beperkt is tot een bedrag per gebeurtenis met een maximum per jaar betreft het een erg forse aansprakelijkheid ten opzichte van de opdrachtwaarde. Daarnaast ziet de aansprakelijkheid op alle schade. Dit is in strijd met het beleid van leverancier. Leverancier ziet deze bepaling graag als volgt aangepast: De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot de directe schade en bovendien tot een bedrag van ten hoogste 1 maal de hoogte van de Jaarvergoeding per jaar ongeacht het aantal gebeurtenissen. De aansprakelijkheid van leverancier voor gevolgschade en/of indirecte schade is uitgesloten. Onder gevolgschade en/of indirecte schade wordt onder andere verstaan gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, verminderde goodwill en schade door bedrijfsstagnatie. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Zie antwoord op de vragen 10, 11 en 95

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van
GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
110

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 13.5

Vraag:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 13.5

Het is leverancier niet toegestaan onbeperkte aansprakelijkheid voor schade

te aanvaarden. Leverancier ziet graag dat de bepalingen onder i), iii) en iv) ook onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13.3 en 13.4 vallen. Bent u hiertoe bereid? Tekstvoorstel: De in dit artikel bedoelde beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel.

Antwoord:

Artikel 13.5 van de GIBIT 2020 blijft van kracht. Zie antwoord op vraag 11

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
111

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 13.6

Vraag:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 13.6

Hoewel Leverancier bereid is een dergelijke vrijwaring te aanvaarden, dient deze wel gemaximeerd te worden. De laatste zin van dit artikel is wat leverancier betreft niet akkoord. Leverancier stelt voor artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing te laten zijn op dit artikel. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

We zijn hiertoe niet bereid. Artikel 13.6 van de GIBIT 2020 blijft van kracht. Zie antwoord op vraag 11.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op: 15 mei 2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
112

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 17.5

Vraag:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 17.5

Leverancier ziet deze bepaling graag beperkt tot de door leverancier ontwikkelde ICT Prestaties. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

We zijn hiertoe niet bereid. We hanteren art. 17.5 van de GIBIT.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
113

Onderwerp:
Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 17.8

Vraag:
Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 17.8

Leverancier acht deze bepaling niet redelijk aangezien het gaat om een 'beweerdelijke' schending die nog niet is komen vast te staan. Daarnaast kan de aansprakelijkstelling op onjuiste gronden zijn gebaseerd. Bent u bereid deze bepaling te verwijderen?

Antwoord:
We zijn hiertoe niet bereid. We hanteren art. 17.8 van de GIBIT. We hebben ter verduidelijking de toelichting per artikel van de VNG toegevoegd.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
114

Onderwerp:
Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 20.10

Vraag:
Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden - 20.10

Leverancier ziet aan deze bepaling graag toegevoegd dat indien u de ontbinding van de overeenkomst inroept de reeds door leverancier uitgevoerde werkzaamheden, verrichte leveringen en diensten worden afgerekend naar de stand van het werk op het moment van ontbinding. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:
We zijn hiertoe niet bereid. We hanteren art. 20.10 van de GIBIT.

Percelen: P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER
Beantwoord op: 15 mei 2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden 20.11

Vraag:

Bijlage A GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden 20.11

Bent u bereid de termijn van 12 maanden te verkorten naar 3 maanden? Het is namelijk niet redelijk om leverancier zolang in onzekerheid te laten.

Antwoord:

Ontbinding moet plaatsvinden binnen een termijn van 12 maanden. Dit betekent dat de termijn van 12 maanden niet altijd aangehouden hoeft te worden. Dit is in overleg met Opdrachtnemer in alle redelijkheid en billijkheid.

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Juridisch

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Offerteaanvraag, huidige situatie

Vraag:

Kunt u van de afgelopen 3 maanden een overzicht verstrekken van het belverkeer van aanbestedende partijen? Indien mogelijk opgedeeld naar inkomend / uitgaand, vast / mobiel, nationaal / internationaal?

Antwoord:

De indicatieve aantallen voor de eerste 4 maanden van 2023 zijn:

- Internationaal Europa: 232 gesprekken 11:49 uu/min
- Internationaal Buiten EU: 4 gesprekken 0:09 uu/min
- Internationaal VS/ Canada: 4 gesprekken 0:04 uu/min
- Nationaal Vast: 4878 gesprekken 356:30 uu/min
- Nationaal Mobiel: 59291 gesprekken 4035:31 uu/min
- Nationaal Vast: 4878 gesprekken 356:30 uu/min
- On-Net: 106201 gesprekken 6187:51 uu/min
- Service nr's: 164 gesprekken 15:42 uu/min

Percelen:

P1 Telecommunicatievoorziening ten behoeve van GR Servicecentrum MER

Beantwoord op:

15 mei 2023

Label:

Inhoud