

Aanbesteding: Implementatie nieuwe telefonieoplossing gemeente Sittard-Geleen
Aanbestedende Dienst: gemeente Sittard-Geleen
Referentie: 2022#012

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Aanbestedingsleidraad, blz. 7, 1.3.2.1. Telefonie

Vraag:

Belgroepen:

Afhankelijk van het aantal gebruikers, het aantal gelijktijdige telefoontjes en de mate waarin managementrapportage wordt gebruikt, is voor een aantal belgroepen de standaard functionaliteit van Microsoft Teams Calling (mogelijk) onvoldoende.

Ook voor deze belgroepen dienen de benodigde functionaliteiten ingericht te worden.

Vraag: Om hoeveel gebruikers gaat het en hoeveel UCC/belgroepen moeten er worden gemaakt?

Antwoord:

De aantallen gebruikers zijn opgenomen in paragraaf 1.3.2.1. Telefonie. Aanvullend hier zijn er circa 10 belgroepen.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 5 - Prijzenblad, Blad 1

Vraag:

Bij akkoord op de SIP-trunk binnen de scope graag een aanpassing van het prijzenblad middels de toevoeging van een extra regel

Antwoord:

Nee. De SIP-trunk zelf is buiten scope. Deze valt onder GT-vast.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage 4: Programma van Eisen, DR-2, blz. 5

Vraag:

U stelt dat de nummerblokken porteren naar de opdrachtnemer. Voor de gegadigde kan dit alleen indien ook de abonnementen en verkeerskosten onderdeel uitmaken van de portering.
Is dit voor U akkoord ?

Antwoord:

Nee. In tegenstelling tot paragraaf 1.3.2.1 van de aanbestedingsleidraad gaan we geen nummerblokken porteren. De nummerblokken maken onderdeel uit van GT-vast. We verplaatsen de binnenkomst van de SIP-trunk van ons naar de opdrachtnemer.

Percelen:

P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op:

07-04-2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, blz. 8, 1.3.3

Vraag:

U stelt dat de abonnementen vaste telefonie buiten de scope vallen.
Is het akkoord om de abonnementen en verkeerskosten van de SIP binnen de scope te halen? Dit tegen concurrerende voorwaarden en condities? Voor onze oplossing is de volledige SIP-integratie een vereiste.

Antwoord:

Nee.

Percelen:

P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op:

07-04-2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

GIBIT 2020, Artikel 21, 21 lid 6

Vraag:

Verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert"

Zo algemeen, voorbijgaand aan de aard en ernst van de tekortkoming, kan deze eis niet worden gesteld. Indien kosten voor rekening van de leverancier worden gebracht, moet dat proportioneel zijn en in verhouding tot de aard en ernst van de tekortkoming. Indien de tekortkoming zodanig is dat de leverancier schadevergoedingsplichtig is, zullen eventueel ook de kosten kunnen worden gevorderd van de controle. Het is onredelijk dit bij voorbaat ongeclausuleerd op te nemen.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. Het betreft de kosten van het onderzoek. Zoals opgenomen in Artikel 21.3 zal deze enkel uitgevoerd worden bij gerede twijfel over de nakoming van de verplichtingen. Bovendien gaat het om tekortkomenen 'van niet ondergeschikte aard'. Daarmee wordt wel gekeken naar de ernst van de tekortkoming.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

6

Onderwerp:

GIBIT 2020, Artikel 21, 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:

Ja.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

7

Onderwerp:

GIBIT 2020, Artikel 21, 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:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

8

Onderwerp:

GIBIT 2020, Artikel 20, 20 lid 2

Vraag:

Heel artikel 20.2 verwijderen.

Te allen tijde het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen is niet redelijk en kan commercieel ook niet altijd worden aangeboden. Looptijden en volume hebben een directe invloed op aangeboden werkzaamheden en vergoedingen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet. In artikel 20.2 staat juist dat de overeenkomst NIET tussentijds kan worden opgezegd (behoudens de specifieke opzeggingsgronden).

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.

9

Onderwerp:

GIBIT 2020, Artikel 20, 20 lid 1

Vraag:

Artikel 20.1 wederkerig maken: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn (...)"

Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. De wederkerige ingebrekestelling, verzuim en ontbinden is vastgelegd in 'Ontbinding' 20.9 t/m 20.13

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
10

Onderwerp:
GIBIT 2020, Artikel 15, 15 lid 5

Vraag:

Artikel 15 lid 5 laten vervallen.

Een boete op het schenden van een geheimhoudingsverplichting is niet marktconform. Indien uit schending geheimhouding schade voortkomt. Zal op basis van artikel 6:74 BW eventueel schade vergoed moeten worden. Indien desalniettemin een boete wordt opgelegd, dient deze in mindering te worden gebracht op schadevergoeding om te voorkomen dat Opdrachtgever zich ongerechtvaardigd zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW.
Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee. Een boete heeft namelijk een andere werking dan een schadevergoeding.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
11

Onderwerp:
GIBIT 2020, Artikel 14, 14 lid 2

Vraag:

Artikel 14.2 schrappen.

Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende.

Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

12

Onderwerp:

GIBIT 2020, Artikel 13

Vraag:

Geheel vervangen door:

13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

13. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

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

13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

13.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

13.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;

- b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
- c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
- d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;
- e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;
- f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

13.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.

13.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.

Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
13

Onderwerp:
GIBIT 2020, Artikel 12, 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:

Artikel 12.1 wordt aangevuld met ", na eventueel benodigde instemming van de overige klanten."

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:
GIBIT 2020, Artikel 4, 4 lid 1

Vraag:

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

Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche.
Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. Uw stelling dat alle termijnen fataal zijn klopt niet. Artikel 4.1 gaat ervan uit dat alleen termijnen die uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen vast en fataal zijn .

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
15

Onderwerp:
GIBIT 2020, Artikel 3, 3 lid 3

Vraag:

Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."

Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie.
Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee. Artikel 3.2 en 3.3 verwijst naar informatie welke de opdrachtnemer nodig heeft om aan de verplichting te voldoen. Het is daarom de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om aan te geven welke informatie hiervoor nodig is.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
16 GIBIT 2020, Artikel 3, 3 lid 2 i)

Vraag:
Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt."

Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.
Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:
Nee. De doelstellingen zijn volgens de aanbestedende dienst helder verwoord in de aanbestedingsleidraad.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
17 Aanbestedingsleidraad, blz. 19, 5.1.1 Invullen / ondertekening verklaring omtrent inschrijving

Vraag:
Aanbestedende dienst vraagt een Elektronische handtekening of een Gekwalificeerde digitale handtekening ter ondertekening van de Verklaring omtrent inschrijving.

Gaat Aanbestedende dienst ook akkoord met een 'natte handtekening' ter ondertekening van de Verklaring omtrent inschrijving?

Antwoord:
Ja.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Proces

Ref.nr. 18
Onderwerp: Bijlage 9 Blanco nummerplan

Vraag:
Aanbestedende dienst geeft in de Aanbestedingsleidraad aan dat Bijlage 9 de opbouw van het nummerplan bevat. Het valt Inschrijver op dat Bijlage 9 helemaal leeg is, is dit correct?

Antwoord:
Ja, aangezien de bijlage privacy gevoelige informatie bevat zijn alleen de kolomkoppen van het document zichtbaar. Bij implementatie ontvangt de opdrachtnemer de volledige lijst.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 19
Onderwerp: PvE DR1 en DR2

Vraag:
U vraagt hier om de portering te verzorgen van de nummers en de koppeling met Teams via een SIP trunk. Kunt u specificeren welke nummerreeksen er worden gebruikt en hoeveel kanalen?

Antwoord:
Nee. In tegenstelling tot paragraaf 1.3.2.1 van de aanbestedingsleidraad gaan we geen nummerblokken porteren. De nummerblokken maken onderdeel uit van GT-vast. We verplaatsen de binnenkomst van de SIP-trunk van ons naar de opdrachtnemer.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

20

prijzenblad

Vraag:

Kunt u het prijzenblad aanvullen met het aantal medewerkers zonder KCC applicatie?

Antwoord:

De aantallen gebruikers zijn opgenomen in paragraaf 1.3.2.1. Telefonie. De aanbestedende dienst is van mening dat dit geen invloed heeft op de licentiekosten en daardoor niet relevant voor het prijzenblad.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Contract

Ref.nr.

21

Onderwerp:

PvE B&

Vraag:

Kunt u nader specificeren hoe de DPIA wordt uitgevoerd en wat u hierbij van leverancier verwacht?

Antwoord:

Een DPIA wordt bij de gemeente Sittard-Geleen intern uitgevoerd als risicoanalyse op de verwerking van persoonsgegevens. Op het moment dat er specifieke vragen zijn over bijvoorbeeld security maatregelen en hoe de persoonsgegevens verwerkt worden bij de leverancier, verwacht de gemeente dat de leverancier deze vragen beantwoordt en de nodige informatie aanlevert ter onderbouwing.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

PvE BO2

Vraag:

U vraagt een testomgeving bij de leverancier. Is het niet beter om een testsysteem bij u te realiseren. Dan kunnen we de hele keten testen. Denk hierbij ook aan de door u gebruikte PC's, netwerkcomponenten etc.

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
PvE KCC18

Vraag:

Bij deze eis stelt u dat een agent een gesprek uit de wachtrij kan halen. Kunt u aangeven of u hiermee het gesprek wat daadwerkelijk aan de beurt is bedoelt of dat het een willekeurig gesprek betreft? Dat laatste lijkt ons niet wenselijk i.v.m. rapportage.

Antwoord:

Zowel het gesprek dat aan de beurt is als een willekeurig gesprek.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Eis D6.

Vraag:

Eis D6. Wat wordt bedoeld met de 'participatietool'?

Antwoord:

Foutje. Waar staat 'participatietool', kan 'oplossing' gelezen worden.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Eis B8

Vraag:

Eis B8. Bedoelt de aanbestedende dienst een TPM-verklaring voor ISO27001 of ISAE3402? Maw, is een ISO27001 + ISO9001 voldoende?

Antwoord:

Een TPM-verklaring door een geregistreerd IT Auditor op basis van ISO27001 is voldoende. In geval van een ISAE 3402 type 2 voldoet deze ook aan ISO27001.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Kerncompetentie

Vraag:

Mbt kerncompetentie en referenties: aanbestede dienst spreekt over een referentie bij een gemeentelijke organisatie. Mag inschrijver hier ook een lokale overheids-organisatie onder verstaan.

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Proces

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Aantal pagina's

Vraag:

Terecht heeft u bij de gunningscriteria oog voor het plan van aanpak. Hiervoor vraagt u om een beschrijving van maximaal 10 pagina's. In dit PvA vraagt u om zowel informatie over projectaanpak, ondersteuning, product informatie en technische/functionele aanpak. Hiervoor is 10 pagina's wel erg beperkt. Gaat aanbestedende dienst akkoord als een maximum van 20 pagina's wordt gehanteerd exclusief evt voorblad + inhoudsopgave?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Proces

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Omnichannel

Vraag:

Inwoners Sittard hebben de mogelijkheid om te bellen, een formulier in te vullen, via Facebook een vraag te stellen, een brief te sturen en whatsapp te gebruiken. In uw programma van eisen wordt de integratie van (social)media niet genoemd. Valt dit niet juist onder de dienstverlening voor de burgers die een nieuwe KCC-applicatie moet kunnen ondersteunen?

Antwoord:

Buiten scope. Hiervoor hebben we andere tools.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Aanbestedingleidraad 5.3.3.1. 1.4 PvA - duurzaamheid

Vraag:

In dit PvA vraagt u een beschrijving van de duurzaamheid van het serverpark. Bij een dienstverlening die gebaseerd is op een Cloud oplossing is de duurzaamheid van het serverpark vaak een onderdeel van de duurzaamheid van het datacenter. Voldoet het om de duurzaamheid van het toegepaste datacenter te beschrijven?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
PvE B8

Vraag:

Voldoet een geldig ISO27001 certificaat als TPM verklaring?

Antwoord:

Ja, een TPM-verklaring door een geregistreerd IT Auditor op basis van ISO27001 is voldoende. In geval van een ISAE 3402 type 2 voldoet deze ook aan ISO27001.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.3.3.

Vraag:

In de aanbesteding leidraad 1.3.3. geeft u aan dat de abonnementen voor vaste en mobiele telefonie buiten scope zijn. Dit lijkt strijdig met PVE, DR2. Dienen de nummers geporteerd te worden naar de dienstverlening van opdrachtnemer waarbij de SIP trunk onderdeel is van de dienstverlening of dient de bestaande GT Vast SIP trunk in gebruik te blijven?

Indien de bestaande SIP trunks in gebruik blijven:

- 1) Is er dan mogelijkheid dat Vodafone zijn SIP Trunk direct aflevert binnen Azure? Als dit mogelijk is dan graag de aanleveren hoe Vodafone dit doet?
- 2) Opdrachtgever is contractant van de GT Vast SIP trunk. Wij nemen aan dat, bij een verhuizing van de SIP trunk, de kosten voor rekening van opdrachtgever komen. Is dit correct?

Antwoord:

"In tegenstelling tot paragraaf 1.3.2.1 van de aanbestedingsleidraad gaan we geen nummerblokken porteren. De nummerblokken maken onderdeel uit van GT-vast. We verplaatsen de binnenkomst van de SIP-trunk van ons naar de opdrachtnemer.

Opdrachtgever zal de kosten van verhuizing van de SIP-trunk voor haar rekening nemen."

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

PvE KCC29

Vraag:

In deze eis wordt gesteld dat een contactcenter gebruiker binnen het dashboard de outlook agenda van medewerkers kan zien of openen. Outlook heeft meer functionaliteiten dan alleen de agenda.

Is het niet wenselijk dat de outlook applicatie vanaf de werkplek van de contactcenter medewerker geopend wordt zodat de volledige functionaliteit van outlook beschikbaar komt?

Antwoord:

Als er meer mogelijkheden zijn dan geeist, is dat prima.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
PvE KCC29

Vraag:

In deze eis wordt gesteld dat een contactcenter gebruiker binnen het dashboard de outlook agenda van medewerkers kan inzien of openen. Kunt u deze eis nader toelichten?

Antwoord:

Het gaat hier om inzage in de afspraken / (on)beschikbaarheid van de medewerkers.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Aanbestedingleidraad 4.3.2.

Vraag:

De kerncompetentie dient aangetoond te worden bij een gemeentelijke organisatie. Is het toegestaan om de kerncompetentie aan te tonen bij een regionale overheids organisatie

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Proces

Ref.nr.
35

Onderwerp:
PVE eis I1 Infrastructuur blz.9

Vraag:

In het prijzenblad is geen mogelijkheid om het gevraagde belverkeer te specificeren. Kan opdrachtgever aangeven waar die gespecificeerd dient te worden?

Antwoord:

"Nee. We hebben nu 2x30 kanalen die redundant binnenkomen in Sittard en in Geleen, specificeren belverkeer op het prijzenblad is niet relevant.

De inschrijver dient in zijn Plan van Aanpak 1.1 Algemeen aan te geven hoe hij omgaat met het borgen van bereikbaarheid. "

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
PVE eis I1 Infrastructuur blz.9

Vraag:

Voor het maken van een inschatting is een specificatie van het huidige belverkeer en ingebruikzijnde capaciteit noodzakelijk.
Kan opdrachtgever die beschikbaar stellen.

Antwoord:

Nee. Aangezien we in tegenstelling tot paragraaf 1.3.2.1 van de aanbestedingsleidraad geen nummerblokken porteren is het huidige belverkeer niet relevant. De ingebruikzijnde capaciteit is momenteel 2x30 kanalen die redundant binnenkomen in Sittard en in Geleen.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 1.3.1.1 blz.5

Vraag:

is het GT-Vast contract bij Vodafone, Contract en porterings vrij op de gestelde contract datum van 3 juli 2023.

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.3.1.1 blz 5

Vraag:

Kan opdrachtgever aangegeven welke Cloud telefonie oplossing het betreft van Vidar, i.v.m. de latere migratie fase dan het centrale deel

Antwoord:

Nee, we kunnen niet aangeven welke telefonie oplossing het betreft. Bij Vidar wordt de telefonieoplossing afgenomen bij Detron.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

DR1 - Gesprekskanalen

Vraag:

Aanbestedende dienst beschrijft de wens voor het leveren, hosten en onderhouden van een gateway t.b.v. Direct Routing. Hoeveel gesprekskanalen verwacht aanbestedende dienst hiervoor nodig te hebben?

Antwoord:

We hebben nu 2x30 kanalen die redundant binnenkomen in Sittard en in Geleen

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

DR1 - Ontsluiting

Vraag:

Aanbestedende dienst beschrijft de wens voor het leveren, hosten en onderhouden van een gateway t.b.v. Direct Routing. Op dit moment wordt er echter nog gebruik gemaakt van een on-premise ontsluiting van GT-Vast. Hoe wenst AD hiermee om te gaan voor de ontsluiting richting Teams? Is de aanname correct dat de nummers bij livegang worden geporteerd en er afkoop gaat plaatsvinden?

Antwoord:

In tegenstelling tot paragraaf 1.3.2.1 van de aanbestedingsleidraad gaan we geen nummerblokken porteren. De nummerblokken maken onderdeel uit van GT-vast. We verplaatsen de binnenkomst van de SIP-trunk van ons naar de opdrachtnemer.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
KCC - Concurrent agents

Vraag:

Kan aanbestedende dienst benoemen hoeveel gelijktijdige agenten gebruik zullen maken van de KCC functionaliteiten?

Antwoord:

Max 25.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
KCC - Belgroepen en KCC

Vraag:

Kan aanbestedende dienst benoemen hoeveel exacte belgroepen en KCC groepen er gedefinieerd zullen worden in de beoogde oplossing? In 1.3.2.1. van de aanbestedingsleidraad wordt wel de functionaliteit benoemd maar niet de aantallen.

Antwoord:

De aantallen gebruikers zijn opgenomen in paragraaf 1.3.2.1. Telefonie. Aanvullend hier zijn er circa 10 belgroepen.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:
GIBIT

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 aanbestedende dienst was/is hier niet van op de hoogte, maar kan geen informatie vinden waaruit blijkt dat de cijfers van J62 IT-dienstverlening niet meer gepubliceerd worden. Op 28 februari 2023 zijn de cijfers van het 4de kwartaal 2022 toegevoegd. Nieuwe cijfers komen op de laatste werkdag van de tweede maand na het kwartaal. Naar ons inzien 31 mei 2023. Aldus de site van het CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83854NED>.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Contract

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Technische- en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt specifiek kerncompetentie(s) uit gericht op Microsoft Teams en binnen gemeentelijke organisaties. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord om deze kerncompetenties te verruimen tot Microsoft diensten en binnen overheidsinstanties? Inschrijver is van mening dat hierdoor de kennis en ervaring van de afgelopen jaren (o.a. binnen Microsoft Skype for Business waar de adoptie een grote rol heeft gespeeld binnen veel organisaties) beter tot haar recht kan komen en expertise kan worden aangetoond welke relevant is voor aanbestedende dienst.

Antwoord:
Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:
1.4 Plan van Aanpak - Duurzaamheid

Vraag:

Aangezien duurzaamheid belangrijk is en steeds belangrijker wordt wil inschrijver aanbestedende dienst verzoeken om, naast het reeds benoemde beoordelingsaspect ook op te voeren als beoordelingsaspect:

- Meer gewicht aan duurzaamheid toe te kennen in de beoordeling
- Inschrijvers te laten aantonen hoe duurzaamheid in de totale bedrijfsvoering is ingebed
- Inschrijvers te laten aantonen hoe duurzaamheid verankerd is in het inkoopbeleid van de inschrijvers
- Hoe dit geborgd is en geaudit wordt bij de inschrijvers
- De rol die inschrijver neemt in maatschappelijk verantwoord ondernemen

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:
Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
ondertekening

Vraag:

Wordt het toegestaan dat een gemandateerde persoon de stukken mag ondertekenen?

Antwoord:
Ja, de inschrijver dient dan wel bij inschrijving een volmacht toe voegen waaruit blijkt dat de ondertekenaar gemandateerd is.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Proces

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Bijlage 8 Standaard Model Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Inschrijver biedt zeer waarschijnlijk een KCC cloudoplossing aan welke zij aanbiedt en verkoopt als “reseller” van de derde partij die deze KCC oplossing zal beheren, monitoren en onderhouden. In dat geval is Inschrijver geen verwerker in de zin van de AVG. Opdrachtgever zal dan rechtstreeks met de derde partij die de KCC cloudoplossing aanbiedt en levert een Verwerkersovereenkomst dienen te sluiten. Inschrijver kan hierin eventueel bemiddelen. Realiseert Opdrachtgever zich dit? Houd u rekening met deze situatie? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.

Antwoord:

Ad1. Ja

Ad2. De beschreven situatie is niet gewenst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de onderaannemer.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage 8 Standaard Model Verwerkersovereenkomst - Gehele document

Vraag:

De toepasselijkheid van deze model verwerkersovereenkomst is in zijn geheel hangt volledig afhankelijk van de dienst die concreet zal worden geleverd door leverancier. Een feitelijk beoordeling van deze dienst is daarom noodzakelijk om te bepalen of er sprake is van het niet zelfstandig verwerken van eventuele persoonsgegevens. Inschrijver kan daarom niet op voorhand akkoord gaan met deze overeenkomst. Gaat de Opdrachtgever hier na gunning in over gesprek met de Inschrijver om te bepalen welke rol partijen hebben in het kader van de AVG en tevens of de modelovereenkomst wel of niet toepasselijk is? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.

Antwoord:

Dit klopt. Op het moment dat er voor een leverancier wordt gekozen wordt op basis van een beslisboom bepaald wat de rol van de leverancier is en welke overeenkomst gesloten moet worden.

Ook hiervoor geldt dat de beslisboom ingevuld zou moeten worden. Op het moment dat de leverancier zelf verwerkersverantwoordelijke is, dan moet er een gegevensuitwisselingsovereenkomst afgesloten worden.

Er moet dus te allen tijde een overeenkomst komen over het verwerken van persoonsgegevens.

Gegevensuitwisselingsovereenkomst is een overeenkomst die afgesloten moet worden tussen twee verwerkersverantwoordelijke waarin afspraken gemaakt worden over datalekken, verantwoordelijkheden enzovoort.

Ja hier gaan we zeker met hen over in gesprek. We geven de voorkeur aan onze modelovereenkomst.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Afdeling III GIBIT 2020 Hosting - Gehele afdeling

Vraag:

Inschrijver merkt op dat zij gebruik zal maken van een derde welke de cloudoplossing zal hosten, beheren en onderhouden. In dit kader is deze afdeling niet van toepassing op Leverancier zelf. Graag de bevestiging van de gemeente dat daarom deze afdeling niet van toepassing. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:
Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
50

Onderwerp:
GIBIT 2020 Artikel 17.3 tot en met 17.5 Intellectuele Eigendomsrechten

Vraag:

Inschrijver verzoekt om de artikelen 17.3, 17.4 en 17.5 artikelen buiten toepassing te verklaren en te vervangen door het volgende tekstvoorstel tevens artikel :“Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens of uit hoofde van de prestatie ontwikkelde of ter beschikking

gestelde zaken en/of diensten berusten uitsluitend bij Leverancier. Leverancier verleent aan Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk, niet voor sub licentie vatbaar recht de zaken en/of diensten te gebruiken tijdens de duur van de overeenkomst.” Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.

Antwoord:

Nee. De artikelen beogen eigenaarschap van gegevens te regelen, niet beperkt te worden in gebruik van gegevens/ testen e.d. Oplossingen specifiek gebouwd voor de telefonie-omgeving van de Gemeente Sittard-Geleen, blijven eigendom van de gemeente Sittard-Geleen. Uitbreiding van de standaard (KCC-)functionaliteit blijven eigendom van opdrachtnemer.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
51

Onderwerp:
GIBIT 2020 Artikel 15.5 Geheimhouding

Vraag:

Inschrijver acht de hoogte van boetebepaling als disproportioneel en stelt voor dat deze gematigd wordt tot een maximumbedrag van EUR 5.000,- per overtreding, waarbij er een maximumbedrag geldt van EUR 15.000,- voor een reeks van overtredingen. Graag uw akkoord in deze.

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.
52

Onderwerp:
GIBIT 2020 Artikel 13.1/13.2 en 13.3 Aansprakelijkheid

Vraag:

Inschrijver wenst uitsluitend voor de directe schade aansprakelijk te zijn en deze dient voorts door het maximumbedrag beperkt te worden zoals genoemd in artikel 14.3, namelijk EUR 1.250.000,- per gebeurtenis en per jaar. Onder directe schade verstaat Inschrijver het volgende;

- i) schade aan de ICT Prestatie en/of aan gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- 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 van het niet kunnen inzetten (leegloop) van medewerkers, goederen en faciliteiten van Opdrachtgever en de kosten van het niet kunnen inzetten (leegloop) van door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingehuurd derden, voorzover deze kosten, in redelijkheid, niet vermijdbaar zijn;
- vii) de kosten voor het herstel van Gebreken van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, of alle extra kosten verbonden aan de noodgedwongen vroegtijdige vervanging van de ICT Prestatie door een systeem van een derde Leverancier;
- viii) aan derden aantoonbaar verschuldigde vergoedingen en boetes alsmede de waarde van het verloren gaan van door derden verstrekte garanties;
- ix) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- x) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de hoogte van de schade en de wijze van herstel.

Inschrijver is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor enige schade anders dan de directe schade zoals hiervoor gedefinieerd. Alle indirecte schade zoals, gevolgschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst of gemiste besparingen is expliciet uitgesloten.

Bent u bereid om bovengenoemd voorstel aansprakelijkheid te accepteren?
Bent u tevens bereid om de gevallen genoemd in sub iii en iv in ieder geval onder het genoemde maximumbedrag van artikel 14.3 te laten vallen?
Inschrijver wil vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringstechnisch perspectief geen onbeperkte aansprakelijkheid accepteren.

Antwoord:

Ad1. Nee, wij accepteren uw voorstel niet.
Ad2. Er is geen sprake van onbeperkte aansprakelijkheid. Er is namelijk sprake van een wettelijke beperking. In deze gevallen zijn de bepalingen uit afdeling 6.1.10 BW onverkort van toepassing.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing

Beantwoord op: gemeente Sittard-Geleen
07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 53
Onderwerp: GIBIT 2020 Artikel 11.1 sub v Documentatie

Vraag:

De door Inschrijver te leveren diensten zullen gezien de aard van de diensten slechts beperkt beheerd kunnen worden door de Opdrachtgever, immers het betreffen dienste welke door leverancier zelf en zijn partners zullen worden beheerd en onderhouden. Inschrijver verzoekt om die reden deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Bent u daartoe bereid? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.

Antwoord:

Het onderwerp van uw vraag gaat uit van Artikel 11.1 sub v. Deze bestaat echter niet.

De inschrijver/opdrachtnemer mag een derde inschakelen voor de uitvoering van de opdracht. Echter de opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het voldoen aan alle verplichtingen.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. 54
Onderwerp: GIBIT 2020 Artikel 10.1 sub iii Garanties

Vraag:

Gaat Opdrachtgever er mee akkoord de termijn van 2 jaar te vervangen door de volgende tekst: “voor een tussen partijen nader af te spreken periode”. Graag uw reactie.

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**

55

GIBIT 2020 Artikel 9.6 Vergoeding, facturatie en betaling

Vraag:

Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om de 30 dagen termijn te laten starten vanaf het moment van de factuurdatum? Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Nee. De opdrachtgever voldoet binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst en goedkeuring van de desbetreffende factuur de op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen, mits gefactureerd overeenkomstig de factureringsafspraken en na acceptatie van de prestatie en de bijbehorende documentatie.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Juridisch

Ref.nr.

56

Onderwerp:

GIBIT 2020 Artikel 4.1 Uitvoering van de Overeenkomst

Vraag:

Leverancier is van mening dat de (af)levering van zaken, diensten en werkzaamheden een resultaat is van de samenwerking tussen twee partijen. Het niet nakomen van overeengekomen termijnen kan ook plaatsvinden door factoren die liggen buiten de invloedssfeer van Inschrijver, waardoor leverancier niet kan instemmen met fatale termijnen. Leverancier is van mening dat het niet redelijk is als zij direct in verzuim zou zijn bij overschrijding van een (enkele) overeengekomen termijn. In geval van overschrijding van levertijden zal altijd eerst een ingebrekestelling moeten volgen met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Daarom verzoekt leverancier Opdrachtgever de bepaling zodanig aan te passen dat de Leverancier eerst in gebreke wordt gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen en dat zij pas in verzuim is als de prestatie ook niet binnen die redelijke termijn is geleverd. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet.

Antwoord:

Nee. De functie van een fatale termijn is juist gericht op de nakoming van de opdracht voor een specifieke datum .

Artikel 4.1 gaat ervan uit dat alleen termijnen die uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen vast en fataal zijn. Bij NIET fatale termijnen is sprake van ingebrekestelling.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing

Beantwoord op: gemeente Sittard-Geleen
07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
57

Onderwerp:
GIBIT 2020 Artikel 3.3/3.4 en 3.5 Totstandkoming Overeenkomst

Vraag:

Het uitvoeren van een goede risicoanalyse zoals bedoeld en omschreven in de artikelen 3.3, 3.4 en 3.5 kan niet door leverancier alléén gedaan worden, aangezien deze (mede) afhankelijk is van de doelstellingen van Opdrachtgever en de organisatie van het Applicatielandschap, welke kennis per definitie en volledig bij Opdrachtgever berust. Met andere woorden, dit is een gedeelde verantwoordelijkheid. Naar de mening van leverancier komt een gezamenlijke risicoanalyse ook een productieve samenwerking tussen Partijen ten goede. Gaat Opdrachtgever er dan ook mee akkoord deze bepalingen wederkerig te maken? Als Opdrachtgever hier niet mee akkoord gaat, dan ziet Inschrijver graag een gemotiveerde toelichting waarom Opdrachtgever het voorstel niet redelijk acht.

Antwoord:

Nee. De aanbestedende dienst heeft getracht alle belanghebbende informatie te verwerken in de aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen). Indien de gegadigde van mening is dat er informatie ontbreekt kan deze tijdens de aanbestedingsprocedure of conform artikel 3.3 opgevraagd worden.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
58

Onderwerp:
GIBIT 2020 Artikel 3.3 Totstandkoming Overeenkomst

Vraag:

Gaat Opdrachtgever er mee akkoord om artikel 3.3 aan te vullen met de volgende tekst: "Opdrachtgever zal Leverancier uit eigener beweging op de hoogte stellen van alle doelstellingen en informatie over de organisatie en het Applicatielandschap." Graag uw reactie.

Antwoord:

Nee. De aanbestedende dienst heeft getracht alle belanghebbende informatie te verwerken in de aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen). Indien de gegadigde van mening is dat er informatie ontbreekt kan deze tijdens de

aanbestedingsprocedure of conform artikel 3.3 opgevraagd worden.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
59

Onderwerp:
GIBIT 2020 Artikel 3.2 Totstandkoming Overeenkomst

Vraag:

Ten aanzien van artikel 3.2 en de daarin opgenomen onderzoeksplicht van opdrachtnemer wenst deze op te merken dat zij hieraan kan voldoen als Opdrachtgever eveneens leverancier van alle relevante informatie voorziet en informeert. Kunt u dit uitgangspunt bevestigen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet.

Antwoord:

Nee. De aanbestedende dienst heeft getracht alle belanghebbende informatie te verwerken in de aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen). Indien de gegadigde van mening is dat er informatie ontbreekt kan deze tijdens de aanbestedingsprocedure of conform artikel 3.3 opgevraagd worden.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Hoofdstuk 2 paragraaf 2.1 Overeenkomst blz. 9

Vraag:

Is de Opdrachtgever bereid om alsnog een concept overeenkomst ter beschikking te stellen? Een model overeenkomst wordt door de VNG ter beschikking gesteld aan de gemeenten. Kan de gemeente Sittard Geleen ook niet gebruik maken van een dergelijk model? Zo niet, waarom dan niet.

Antwoord:

"Er is geen sprake van een separate overeenkomst. De overeenkomst bestaat uit de opdrachtbrief en alle documenten die horen bij deze aanbesteding, te weten:

1. Verificatieverslag (OPTIONEEL);
2. Nota(s) van inlichtingen (*);
3. Verwerkersovereenkomst;
4. Programma van eisen;

5. Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen die niet separaat benoemd zijn;
6. GIBIT;
7. Uw inschrijving."

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Juridisch

Ref.nr.
61

Onderwerp:
BO1

Vraag:

Opdrachtnemer meldt gepland onderhoud in 80% van de gevallen 10 werkdagen vooraf en in 20% van de gevallen 5 werkdagen van te voren. Updates betrekking hebbende op Microsoft (-gerelateerde) oplossingen worden altijd het 3e weekend van de maand gedaan tussen vrijdag 20.00 uur en zondag 00.00 uur. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

"Dit is toegestaan mits de bereikbaarheid geborgt is.

De inschrijver dient in zijn Plan van Aanpak 1.1. Algemeen op te nemen: Hoe de telefonische bereikbaarheid ondervangen wordt op het moment van (gepland) onderhoud/doorvoeren updates. "

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
62

Onderwerp:
O1

Vraag:

Opdrachtnemer is ten allen tijde bereid om mee te werken aan een oplossing, ook als het buiten haar eigen domein ligt. Maar Opdrachtgever dient er rekening mee te houden dat Opdrachtnemer niet de contractant is van producten en diensten die niet binnen haar domein liggen en dus beperkt is in het nemen van de regie. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord en kan zij de eis hierop aanpassen?

Antwoord:

Nee. De inschrijver/opdrachtnemer mag een derde inschakelen voor de

uitvoering van de opdracht. Echter de opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het voldoen aan alle verplichtingen.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
63 Bestek, paragraaf 3.5 Planning

Vraag:

Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om een derde vragenronde in te brengen wanneer naar aanleiding van de publicatie van NVI2 nog vragen of onduidelijkheden zijn zodat gegadigde een rechtsgeldige inschrijving kan doen. Met in achtneming dat nieuwe vragen ook gesteld mogen worden.

Antwoord:

Gezien de gestelde vragen wordt er vooralsnog geen derde vragenronde ingebracht.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
64 Bestek, paragraaf 3.5 Planning

Vraag:

De aanbestedende dienst hanteert de minimale doorlooptijd van 45 kalenderdagen maar gegadigde is van mening dat hierin geen rekening is gehouden met nationale feestdagen zoals tweede pinksterdag en Koningsdag en er wordt ook geen rekening gehouden met de meivakantie (van 29 april t/m 7 mei). Gegadigde heeft de intentie om in te schrijven in verband met deze vakantiedagen zal het core team, dat de offerte zal uitwerken, afwezig zijn. Om een rechtsgeldige inschrijving te kunnen doen verzoekt gegadigde de aanbestedende dienst om haar inschrijvingstermijn te verzetten van 4 mei naar 21 mei (uiterlijk voor 13u). Van een minimale doorlooptijd kan worden afgeweken. Dat betekent voor u dat offertes zult ontvangen die een goede aansluiting geven aan uw uitvraag. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het verzetten van het inschrijvingstermijn naar 21 mei?
Mocht aanbestedende dienst hier onverhoopt niet toe bereid zijn, dan verzoeken wij u uw antwoord uitgebreid te motiveren en daarbij het gebod tot transparantie en proportionaliteit uit de Europese richtlijnen en de

bijbehorende jurisprudentie nadrukkelijk te betrekken.

Antwoord:

Er wordt niet afgeweken van de huidige planning. De aanbestedende dienst is van mening dat de minimale doorlooptijd volstaat ten aanzien van de complexiteit van de uitvraag.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Proces

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bestek, paragraaf 3.3

Vraag:

Aanbestedende Dienst alsook voor alle Gegadigden dat dergelijke vragen alsnog gesteld kunnen worden. Nota's van inlichtingen dwingen inschrijvers keer op keer om de herziene versie van de aanbestedingsstukken door te nemen op onduidelijkheden, onjuistheden en discrepanties.

Van inschrijvers wordt in het kader van een aanbesteding een proactieve houding verwacht, want de Grossmann jurisprudentie toont aan dat het niet stellen van vragen in gevallen als het onderhavige wel degelijk kan leiden tot het verlies van rechten. Daarnaast is het immers de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst om te zorgen voor een deugdelijke aanbesteding (procedure).

Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de inschrijvers/gegadigden optimaal gebruik te laten maken van alle vragenrondes waarbij de beperkende maatregel voor de twee vragenronde wordt opgeheven. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Mocht aanbestedende dienst hier onverhoopt niet toe bereid zijn, dan verzoeken wij u uw antwoord uitgebreid te motiveren en daarbij het gebod tot transparantie en proportionaliteit uit de Europese richtlijnen en de bijbehorende jurisprudentie nadrukkelijk te betrekken.

Antwoord:

"Nee. Er is gekozen voor dit proces om te voorkomen dat:

1. gegadigde afwachtend zijn met het stellen van vragen.
2. er in de tweede nota antwoorden (op nieuwe vragen) worden gegeven die weer tot onduidelijkheid leiden, waardoor een aanvullende (derde) Nota van Inlichtingen nodig is."

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Proces

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel call queues/UCC voor de 35 Belgroep gebruikers moet worden ingericht?

Antwoord:

Circa 10 belgroepen.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Prijzenblad regel 7

Vraag:

Aanbestedende dienst spreekt over adoptie en trainingen. Gegadigde verzoekt de aanbestedende dienst om de trainingen in een aparte regel te benoemen, ten einde transparantie te creëren aangaande de verschillende gebruikersgroepen zoals bijvoorbeeld reguliere gebruikers Teams, KCC medewerkers, beheerders incl. de beoogde aantallen gebruikers per categorie

Antwoord:

Deze kosten moet de inschrijver opnemen bij de "implementatiekosten (eenmalig) inclusief trainingen". De inschrijver kan ik zijn Plan van Aanpak aangegeven de verschillende gebruikersgroepen worden getraind.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel belgroepen/UCC er in de KCC omgeving moet worden geconfigureerd?

Antwoord:

1 KCC groep en 10 belgroepen

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:
Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel belgroepen/call queues er in Microsoft Teams moeten worden geconfigureerd?

Antwoord:
Er wordt uitgegaan van ongeveer 40 belgroepen in Microsoft Teams

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:
Kan aanbestedende dienst aangeven hoeveel gelijktijdige gesprekken de KCC dient te kunnen voeren. Een doorgeschakelde gesprek en een gesprek in de wacht wordt ook gezien als een gesprekskanaal.

Antwoord:
75.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:
eis I7

Vraag:
Kan aanbestedende dienst aangeven wat er wordt bedoeld met het veilig benaderen van de Cloud omgeving zonder gebruik te maken van audio en

video?

Antwoord:

Bij nader inzien vervalt eis I7.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
72

Onderwerp:
eis D3

Vraag:

Deze functionaliteit wordt voornamelijk toegepast bij de supervisor en/of beheerder en niet bij een agent. Kan aanbestedende dienst omschrijven wat de agent zelf moet kunnen doen?

Antwoord:

Het gaat erom dat de agent de rapportages zoals bij Eis D1 beschreven zelf kan draaien

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
73

Onderwerp:
eis D1

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven wat er bedoeld wordt met "agent of klant in afwachting of voltooid"?

Antwoord:

Gesprekken in de wachtstand en afgeronde gesprekken.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
74

Onderwerp:
eis B8

Vraag:

Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de komma's gelezen kunnen worden als 'of'?

Antwoord:

Ja. Een TPM-verklaring door een geregistreerd IT Auditor op basis van ISO27001 is voldoende. In geval van een ISAE 3402 type 2 voldoet deze ook aan ISO27001.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
75

Onderwerp:
eis BO2

Vraag:

Kan aanbestedende dienst aangeven welke wijzigingen, bijvoorbeeld functionele en/of software updates, door Inschrijver dienen te worden getest?

Antwoord:

Alle wijzigingen in de omgeving dienen te allen tijde getest te worden m.u.v. de wijzigingen die door Microsoft gepusht worden waar geen invloed op is.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
76

Onderwerp:
eis BO1

Vraag:

Inschrijver hanteert een methode waarbij de updates eerst zelf door Inschrijver uitvoerig worden getest alvorens deze worden doorgevoerd. Dit kan ertoe lijden dat de dienst niet altijd de laatste software-release heeft. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:
eis IM3

Vraag:

In eis IM3 gebruikt u de woorden 'niet gelimiteerd'. Kunt u specificeren wat u hiermee bedoeld zodat we na kunnen gaan of we de eis in kunnen vullen. Indien het niet mogelijk is dit te beschrijven, dan verzoeken wij u om deze bewoording te verwijderen.

Antwoord:

We willen voorkomen dat het een afvinklijstje wordt. Het doel is een totale goed werkende telefonieoplossing. "Niet gelimiteerd tot" beoogt dat te verwoorden.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
78

Onderwerp:
eis IM3

Vraag:

De aanbestedende dienst geeft aan dat de telefonie oplossing uiterlijk in oktober 2023 werkend moet worden opgeleverd. De definitieve gunning staat gepland op eind juni. De maanden juli en augustus staan bekend dat door vakantie van beide partijen de benodigde resources minimaal beschikbaar zijn en beschikbaarheid van medewerkers die getraind moeten worden (adoptiefase). Kan Aanbestende dienst de eis aanpassen naar uiterlijke levering in december 2023?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

79

eis *KCC36

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst aangeven waarom dit via de Teams Auto Attendant wordt gedaan en niet via de KCC applicatie?

Antwoord:

Hoeft niet persé via de teams auto attendant. Mag ook via de KCC applicatie zelf als dat kan.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
80**Onderwerp:**
eis *KCC29**Vraag:**

Inzage in de outlookagenda kan alleen als de medewerker dit openstelt voor zijn collega's. Is aanbestede dienst hiervan op de hoogte?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
81**Onderwerp:**
eis *KCC22**Vraag:**

De Agents zullen gebruik maken van de interface van Microsoft Teams. De chatberichten kunnen via Microsoft Teams worden verstuurd. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Ja.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
82

Onderwerp:
eis A8

Vraag:

Veel van de gestelde KCC eisen zijn alleen in te vullen door een tweede gebruikersinterface te openen. Gaat Aanbestende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee. Zo min mogelijk gebruikersinterfaces. Dit maakt het voor de KCC medewerkers erg onoverzichtelijk.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
83

Onderwerp:
*KCC13

Vraag:

In eis A8 wordt aangegeven dat de eindgebruiker vanuit een (1) gebruikersinterface (Teams) dient te werken. Om inzicht te krijgen in de gestelde eisen van KCC13 dient er een tweede interface te worden geopend. Gaat aanbestede dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen

Beantwoord op: 07-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:
eis *KCC2

Vraag:

De dienst werkt met iedere werkende internetverbinding. Het is van belang om te weten hoe de gemeente toegang verschaft tot haar netwerk (voor de thuiswerkers)? Bijvoorbeeld via citrix of op een andere wijze. Kan aanbestedene dienst hier duidelijkheid over geven?

Antwoord:

Op dit moment nog via Citrix. De teams app communiceert rechtstreeks met de teams tenant van Sittard-Geleen.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Eis A3

Vraag:

In eis A8 wordt aangegeven dat de dienst via Teams ontsloten moet worden en de eindgebruiker alleen vanuit een (1) gebruikersinterface (Teams) dient te werken. Hiervoor heeft de aanbestedende dienst de Browser niet nodig. De dienst ondersteunt wel Google Chrome en Microsoft Edge, gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

De aanbestedende dienst begrijpt u vraag niet. Kun u deze nader toelichten in de tweede vragenronde?

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Eis A2

Vraag:

Aanbestedende dienst spreekt over "Eventueel mailverkeer". Dient de inschrijver een dienst aan te bieden waar ook e-mail in wordt afgehandeld?

Antwoord:

Nee.

Percelen: P1 Implementatie nieuwe telefonieoplossing
gemeente Sittard-Geleen
Beantwoord op: 07-04-2023
Label: Inhoud