

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-1	Bijlage 5 Beschrijvend document	2.1	7	Kunt u aangeven of het de bedoeling is dat de opdrachtgever de MS teams calling omgeving gaat beheren?	Zoals benoemd in paragraaf 2.2 van de offerteaanvraag is tweedelijns servicemanagement en SPOC voor Microsoft Teams, het Cloud Contactplatform en de SIP telefonie-infrastructuur onderdeel van de scope. Het primaire (eerstelijns) beheer zal door opdrachtgever worden uitgevoerd.
1-2	Bijlage 6 Programma van eisen	E.015	n.v.t.	Is het de bedoeling dat de KCC medewerker Click-to-dial kan uitbellen via het CCaaS en dan de mogelijkheid bieden via elk gewenste Webpagina	Correct.
1-3	Bijlage 6 Programma van eisen	E.016	n.v.t.	Bent u op zoek naar een tweezijdige of enkelzijdige oplossing voor videobellen?	Opdrachtgever is in de toekomst op zoek naar een tweezijdige (bilaterale) oplossing voor videobellen, dat verwijst naar een situatie waarbij beide partijen die aan de video-oproep deelnemen, de mogelijkheid hebben om video en audio te verzenden en ontvangen.
1-4	Bijlage 6 Programma van eisen	E.034	n.v.t.	Gaat u akkoord met een KTO welke via een web survey via een ander kanaal (e-mail, SMS) uitgestuurd wordt?	Opdrachtgever gaat uit van een geautomatiseerd klanttevredenheidsonderzoek op het telefoniekanaal en wil de mogelijkheid hebben om op medewerker-niveau klanttevredenheid te meten binnen de aangeboden Contact Center oplossing. Het staat de inschrijver vrij om te bepalen op welke wijze de beller/klant wordt uitgevraagd na een gesprek, zolang deze methode geautomatiseerd kan worden geïntegreerd in het telefoniekanaal. Verder is het vereist dat de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek opgeslagen worden en digitaal beschikbaar gesteld worden aan opdrachtgever voor verdere analyse en rapportages.
1-5	Bijlage 6 Programma van eisen	E.037	n.v.t.	Is het hier gewenst dat de KCC medewerker zelf het uitgaande nummer kan beheren?	Zie het antwoord op vraag 1-179.
1-6	Bijlage 6 Programma van eisen	E.051	n.v.t.	Wordt hier bedoeld dat de KCC medewerker een melding ontvangt voor alle interacties die aan hem/haar worden toegewezen, of alle klantinteracties die binnenkomen in het KCC?	Het gaat hierbij om een melding voor alle interacties die aan de KCC-medewerker worden toegewezen.
1-7	Bijlage 6 Programma van eisen	E.057	n.v.t.	Wat verstaat u onder een 'reason code'?	Wanneer een KCC-medewerker niet beschikbaar is voor het ontvangen van klantinteracties, kan hij/zij een reden selecteren die het waarom van zijn/haar afwezigheid aangeeft. Daarnaast kan medewerker ook aangeven dat hij/zij met andere werkzaamheden bezig is (en zo ja: welke).
1-8	Bijlage 1 SROI	n.v.t.	1	Normaliter wordt een SROI van 2% gehanteerd, bent u bereid dit percentage te hanteren?	Wij zijn bereid in deze argumentatie mee te gaan en stellen het SROI percentage bij naar 2% van de totale opdrachtwaarde. Bijlage 01 - "Sociale Return On Investement" en de offerteaanvraag zal voor dit onderdeel aangepast worden, zie versies 1.1. van beide documenten.
1-9	Bijlage 1 SROI	n.v.t.	1	Kunt u ons meer inzicht geven in de achtergrond en de werking van het 'Funding SROI Fonds Deventer'?	Het SROI Fonds Deventer kan gezien worden als een laatste uitvalsbasis. Er zijn brede invullingsmogelijkheden kijkende naar arbeidsparticipatie, sociale inkoop en het organiseren van maatschappelijke activiteiten (bouwblokken). Mocht dat nou echt niet (geheel) volstaan kan er een donatie naar het SROI fonds Deventer gedaan worden waar het bedrag dan vanuit de gemeente in het kader van Social Return zal worden ingezet.
1-10	Bijlage 5 Beschrijvend document	1.3	4	Wij gaan ervan uit dat het nieuwe cloud contactplatform het MiCC gaat vervangen - voor wat betreft telefonie - en niet naast of als onderdeel van MiCC gaat fungeren, is dat correct?	Correct.
1-11	Bijlage 5 Beschrijvend document	1.1 en 1.4	3 en 5	U geeft in 1.1 aan dat alle medewerkers worden voorzien van een vast telefoonnummer. In 1.4 laatste bullit geeft u aan dat dit juist niet het geval is. Kunt u hier duidelijkheid in scheppen?	Alle medewerkers van DOWR worden voorzien van een vast nummer.
1-12	Bijlage 7 Concept overeenkomst	3.1	2	Kunt u aangeven hoe u de leverancier informeert aangaande wijzigingen in kwaliteitsgebieden en/of kwaliteitsnormen?	De kwaliteitsnormen worden bijgehouden en gepubliceerd door de VNG. Zie https://vng.nl/artikelen/stappenplan-gebruik-gbit-toolbox . Opdrachtnemer kan hier de actuele informatie ophalen, onder voorbehoud van wijzigingen door de VNG.
1-13	Bijlage 7 Concept overeenkomst	11.4	5	Normaliter brengen wij de periodieke kosten jaarlijks vooruit in rekening omdat we dan een betere pricing kunnen afgeven. Dit is ook usance in de markt. Bent u bereid dit artikel hierop aan te passen?	Akkoord, zie bijlage 07 "CONCEPTOVEREENKOMST ICT PRESTATIE gbit 202 -V1.1.pdf".
1-14	Bijlage 11 Prijsinvalformulier	tab periodieke kosten	n.v.t.	Wij gaan ervan uit dat de aantallen in cel E5 - E11 de zogenaamde minimum commit aantallen zijn voor de initiële contractperiode. Kunt u dat bevestigen?	Naar aanleiding van deze vraag zijn de aantallen in het prijsinvalformulier (zie bijlage 11 - Prijsinvalformulier v1.1) gewijzigd naar minimale aantallen zoals opdrachtgever voor de initiële contractperiode kan garanderen. Daarbij dient wel de uitgevraagde afschaalmogelijkheid binnen het gunningscriterium A.2 Technisch - punt c in acht te worden genomen.
1-15	Bijlage 11 Prijsinvalformulier	tab eenmalige kosten	n.v.t.	Kunt u aangeven welke tijdsduur u hanteert voor één sessie opleiding en instructie?	De duur van elke opleidings sessie wordt door de inschrijver bepaald op basis van wat nodig is om een effectieve en kwalitatieve training te bieden.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-16	Bijlage 6 Programma van eisen	E.002	n.v.t.	Wij bezitten een ISAE 3000 verklaring welke in onze ogen ook meer toepassend is, omdat ISAE 3402 gerelateerd is aan diensten met een financieel aspect. Bent u bereid deze eis daarop aan te passen?	Akkoord, de eis wordt aangepast. Opdrachtgever is op zoek naar een opdrachtnemer die aantoonbaar in control is op relevante aspecten zodat de bedrijfscontinuïteit kan worden geborgd. Betreffende eis wordt zodanig aangepast dat beide verklaringen worden toegestaan. Eis E.002 wordt als volgt aangepast: "Indien de opdrachtnemer niet in het bezit is van een actuele ISAE 3402 of ISAE 3000 verklaring behoudt de opdrachtgever het recht om maximaal één (1) keer per jaar een onafhankelijke audit uit te voeren om de interne beheersingsmaatregelen en compliance te beoordelen. De timing en uitvoering van deze audit wordt in overleg met opdrachtnemer gepland en gecoördineerd. De resultaten van de audit worden met opdrachtnemer gedeeld en kunnen leiden tot aanvullende vereisten en verbeteringen in de interne beheersingssystemen van de opdrachtnemer."
1-17	Bijlage 6 Programma van eisen	E.009	n.v.t.	Wij kunnen ons voor voorhand niet committeren aan deze eis, zeker ook de onzekerheid en de contractduur. Bent u bereid de eis aan te passen in die zin dat partijen met elkaar in overleg treden om de gevolgen van de wijziging van de functionaliteit met elkaar te bespreken	Opdrachtgever is van mening dat de gestelde eis bijdraagt aan transparantie en duidelijkheid in het aanbestedingsproces. Echter begrijpt opdrachtgever ook dat er altijd omstandigheden kunnen zijn die leiden tot veranderingen in de functionaliteit of specificaties. Om flexibiliteit te waarborgen, zijn we bereid om in overleg te treden en de gevolgen van dergelijke wijzigingen en aanvullende functionaliteiten te bespreken. Dit betekent echter niet dat de oorspronkelijke eis wordt opgeheven. De eis ziet toe op het behoud van de functionaliteit zoals uitgevraagd in de opdracht gedefinieerde oorspronkelijke scope. Wijzigingen of aanpassingen als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving worden verondersteld in het aanbod te zijn verdisconteerd.
1-18	Bijlage 6 Programma van eisen	E.041	n.v.t.	Kunt u aangeven aan welke specificaties deze templates dienen te voldoen en welk aantal meegenomen dient te worden in bepalen van de eenmalige implementatiekosten?	Zie antwoord op vraag 1-181
1-19	Bijlage 6 Programma van eisen	E.109	n.v.t.	Is de leverancier van de CCAAS oplossing ook een derde / onderaannemer in uw optiek?	Nee, de leverancier van de CCAAS-oplossing wordt in onze optiek niet beschouwd als een derde of onderaannemer.
1-20	Bijlage 6 Programma van eisen	E.128	n.v.t.	Wat is de reden om Prince2 of een vergelijkbaar certificaat op te nemen in deze eis? Wij hebben Project Managers in dienst met meer dan 10 jaar ervaring en meer dan 5 jaar specifiek op het vlak van migratie naar c.q. implementatie van een cloud contactplatform. Bent u bereid de eis tot certificering te laten vervallen gezien deze expertise en ervaring?	Akkoord, eis E-128 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtgever verwacht dat voor het gehele traject één (1) door opdrachtgever goedgekeurde Nederlandstalige projectmanager wordt ingezet door opdrachtnemer, die minimaal vijf (5) jaar ervaring heeft met soortgelijke ICT-projecten. Voorafgaand aan de verificatiebijeenkomst stuurt inschrijver tijdig een CV van de beoogd projectmanager aan opdrachtgever. Tijdens de verificatiebijeenkomst wordt een kennismakingsgesprek gevoerd tussen projectmanager van opdrachtgever en die van opdrachtnemer waarin opdrachtgever bepaalt of de projectmanager van opdrachtnemer voldoet of dat een alternatief wenselijk is. Pas na formele goedkeuring van opdrachtgever kan de projectmanager definitief starten." Tevens wordt de offerteaanvraag paragraaf 6.3.2. voor wat betreft de verificatiebijeenkomst / aanleveren CV aangevuld, zie "OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM V1.1.pdf"
1-21	Bijlage 6 Programma van eisen	E.067	n.v.t.	Wat wordt verstaan onder/zijn de minimale eisen aan een "gegevensmodel"	Opdrachtgever beoogt met deze eis inzicht te krijgen in de wijze waarop data wordt opgeslagen en hoe de datavelden zijn gedefinieerd. Hierdoor kan opdrachtgever zelfstandig en op haar behoefte aangepaste rapportages maken. Minimaal beschreven moet zijn: - De componenten (waarbij het niet uitmaakt of dat relationeel, dimensioneel, of entiteit gebaseerd is). - De datavelden binnen de componenten (naam, vorm, syntax). - De relaties tussen de componenten (daar waar relevant op dataveld niveau).
1-22	Bijlage 6 Programma van eisen	E.026 en E.032	n.v.t.	Ervan uitgaande dat MS Teams enkel voor de niet-KCC gebruikers van toepassing is: Mag er voor het voicekanaal in de CCaaS oplossing ook gebruik gemaakt worden van een ingebouwde WebRTC client i.p.v. MS Teams?	Akkoord.
1-23	Bijlage 6 Programma van eisen	E.058	n.v.t.	Is de aannahme correct dat de opdrachtgever in dit geval wel de kosten draagt welke verbonden zijn aan de Microsoft Azure Cognitive Services TTS subscription ?	Correct, zie ook beantwoording op vraag 1-255.
1-24	Bijlage 6 Programma van eisen	E.059	n.v.t.	Wordt hier bedoeld dat de klant dit moet horen, zoals beschreven in bijlage 12 Klantreis, en dus niet dat het visueel aangeboden moet worden, zoals in deze eis beschreven?	Correct, het woord 'zien' in deze eis zal worden vervangen door 'horen'. Eis E-059 wordt als volgt aangepast: "Een klant in de wachtrij van één van de KCC-afdelingen moet weten welke plaats hij heeft in de wachtrijen en optioneel kunnen horen hoe zich dat in de tijd kan ontwikkelen."
1-25	Bijlage 6 Programma van eisen	E.092	n.v.t.	Wordt een VPN verbinding naar één van de locaties van de opdrachtgever ook gezien als lokaal beheer?	Dat kan gezien worden als lokaal beheer. Via de VPN verbindingen is het mogelijk de ICT omgeving van verschillende vestigingen te benaderen.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-26	Bijlage 6 Programma van eisen	E.095	n.v.t.	Geldt hier een uitzondering voor Klant Contact Center? In eis 52 wordt bepaald dat KCC medewerkers kunnen bijgeschakeld worden voor andere DOWR gemeentes.	Hier geldt geen uitzondering voor het Klant Contact Center. Eis E.095 wordt als volgt aangepast: "Binnen de aangeboden dienstverlening moeten klantgegevens van de deelnemende organisaties van opdrachtgever van elkaar gescheiden zijn. Gebruikers van de deelnemende organisaties hebben geen (directe) toegang tot klantgegevens, met uitzondering van de organisatie waarbij zij in dienst zijn. Het moet echter mogelijk zijn voor KCC-medewerkers om rechten te verkrijgen, zodat zij als agent voor betreffende organisatie kunnen optreden. Tevens hebben KCC-medewerkers inzage in de beschikbaarheid van alle DOWR-collega's, aangezien alle organisaties gebruik maken van één (1) Microsoft Teams-omgeving."
1-27	Bijlage 12 Klantreis	Laatste alinea	2	Laatste paragraaf i.v.m. met nawerktijd: 'Karin maakt in haar nawerktijd (E.036) een notitie ter afronding in het klantdossier en logt in één sessie twee onderwerpen 'Horeca uitbreiding' en 'Melding Openbare Ruimte'. Bij de oplossing logt Karin 'Na ruggenspraak zelfstandig geholpen' en 'Zelfstandig geholpen'. Wij gaan ervan uit dit in het klantdossier plaats vindt en niet in de CCaaS oplossing, is dat correct?	Correct.
1-28	Bijlage 6 Programma van eisen	E.123	n.v.t.	U gunt op 25 april 2024 en stelt dat "gebruikname uiterlijk 26 weken na ondertekening van beide partijen zal zijn afgerond". Dit betekent dat de doorlooptijd van het project (3 deelnemende gemeenten) over de zomervakantie periode loopt. Is opdrachtgever in staat middels zijn mitigerende maatregelen om tijdens deze periode de nodige resources beschikbaar te hebben zodat de kans op vertragingen minimaal zijn en mocht dit toch niet lukken af te zien van de eis van de fatale termijn van 26 weken?	Ja, opdrachtnemer mag er vanuit gaan dat opdrachtgever in de zomerperiode de gevraagde resources beschikbaar heeft. Indien dit, door toedoen van de opdrachtgever, niet het geval is zal de uiterste opleverdatum evenredig worden opgeschoven.
1-29	Bijlage 6 Programma van eisen	E.125	n.v.t.	Opdrachtgever komt al zelf met mogelijke migratie scenario's zoals gefaseerd of alles tegelijk (gefaseerd). Heeft opdrachtgever een voorkeur zodat opdrachtnemer daar rekening mee kan houden?	Nee, opdrachtgever heeft voorsnog geen duidelijke voorkeur.
1-30	Bijlage 6 Programma van eisen	E.128	n.v.t.	U stelt dat er voor het gehele traject 1 projectmanager wordt ingezet. Opdrachtnemer zal een projectteam samenstellen, waaronder een projectlead, Functionallead, Technicallead, Testlead, Traininglead en SLA lead elk met hun rol en verantwoordelijkheden, en verwacht van opdrachtgever een gespiegelde organisatie. Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat er een gespiegelde organisatie wordt opgericht aan de zijde van opdrachtgever?	Opdrachtnemer mag hiervan uitgaan.
1-31	Bijlage 6 Programma van eisen	E.128	n.v.t.	Omdat de opdracht aan 3 deelnemende gemeenten wordt aangeboden, mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat er dan toch sprake is van één (1) gespiegelde projectorganisatie en geen drie (3) aan de zijde van opdrachtgever?	Ja. Er is sprake van één (1) projectorganisatie die de implementatie begeleidt voor de drie (3) aangesloten organisaties. Overigens wordt de opdracht niet aan de drie deelnemende gemeenten aangeboden. De gemeente Deventer functioneert in deze als AD en DOWR-1 als i-werkorganisatie namens de drie deelnemende gemeenten. Zie hiervoor paragraaf 1.2 uit de offertevraag.
1-32	Bijlage 6 Programma van eisen	E.129	n.v.t.	Opdrachtgever vraagt om een adoptieplan. Opdrachtnemer zal opdrachtgever meenemen in functionele workshops die zijn voorzien voor het inrichten van de nieuwe omgevingen die met uw organisatie wordt afgesproken als ook het verzorgen van diverse trainingen. Daarnaast worden de omgevingen vanzelfsprekend getest. Van opdrachtgever verwacht opdrachtnemer zelf de interne organisatie te informeren over de keuzes die zijn gemaakt in de nieuwe inrichting. Is dit een juiste aanname en welke activiteiten verwacht u meer van opdrachtnemer voor een goede adoptie?	Opdrachtgever zal zelf de organisatie informeren over de gemaakte keuzes. Het is aan opdrachtnemer om in het adoptieplan haar visie op adoptie te vertalen naar een voorstel met concrete adoptie activiteiten
1-33	Bijlage 6 Programma van eisen	E.133	n.v.t.	Opdrachtgever vraagt "Opdrachtnemer stelt een testomgeving ter beschikking voor de gebruikersacceptatie testen" echter testen op een testomgeving geeft niet de garantie dat het ook werkt op de toekomstige productieomgeving. Inschrijver stelt voor om de gebruikers acceptatie testen uit te voeren op de omgeving die als productie omgeving geleverd gaat worden en af te zien van een separate acceptatie omgeving. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord. Eis E.133 wordt als volgt aangepast: "Voorafgaand aan de definitieve livegang voert opdrachtgever een gebruikersacceptatietest uit met betrekking tot de juiste functionele werking van de aangeboden Cloud dienst met Contact Center functionaliteit. De onderstaande uitgangspunten zijn voor uitvoering van de GAT van toepassing: - Opdrachtnemer stelt de productieomgeving (in plaats van een separate acceptatieomgeving) ter beschikking voor de gebruikersacceptatietesten. - Voor aanvang wordt een gebruikersacceptatiedocument voor opdrachtgever opgesteld. - GAT zal plaatsvinden op kantoorlocaties en thuiswerklocaties. - Tijdens de GAT zal opdrachtnemer aanwezig zijn voor het voorafgaand geven van een gebruikersinstructie en oplossen van testbevindingen. - Bij het niet accepteren van de GAT (op basis van het gebruikersacceptatiedocument) kan de overeenkomst en daarmee implementatie nietig worden verklaard."
1-34	Bijlage 6 Programma van eisen	E.134	n.v.t.	Opdrachtnemer zal verschillende trainingen verzorgen voor de gebruikers en het nodige trainingsmateriaal beschikbaar stellen. Gaat opdrachtgever ermee akkoord als alle eindgebruikers trainingen op basis van het principe "Train-de-Trainer" worden gegeven en opdrachtgever voorziet in personen die als trainer gaan worden ingezet binnen de eigen organisatie?	Akkoord. E.134 blijft het uitgangspunt voor de te plannen trainingen.
1-35	Offerteaanvraag	2.1	10	Gebruikt u gezamenlijk 1 MS-Teams omgeving of gebruikt u 3 verschillende MS-Teams omgevingen? En wilt u dan 1 MS-Teams omgeving koppelen met de CCaaS oplossing of 3 MS-Teams omgevingen?	Het gaat om één (1) Microsoft Teams omgeving die gekoppeld wordt aan het Cloud Contactplatform.
1-36	Offerteaanvraag	2.1	10	Op welke termijn voorziet u dat andere (digitale) kanalen dan alleen telefonie toegevoegd zullen worden?	Het is momenteel niet mogelijk een specifieke termijn aan te geven voor wanneer andere (digitale) kanalen dan alleen telefonie zullen worden toegevoegd.
1-37	Bijlage 6 Programma van eisen	E.070	n.v.t.	In de inleiding van de vraag spreekt u over een hybride (onPrem en Azure AD) omgeving, en u vraagt om een AD koppeling met meerdere AD omgevingen. Betreft het hier een/de koppeling met de betreffende twee gesyncte omgevingen, of betreft het hier meerdere ADs met in verband met de overige gemeentes Olst-Wijhe en Raalte?	Het betreft hier een koppeling met de twee gesynchroniseerde omgevingen.
1-38	Bijlage 6 Programma van eisen	E.077	n.v.t.	Om aan uw eis te kunnen voldoen (in combinatie met eis E.075) is het noodzakelijk dat de Vodafone GT Vast verbinding verhuisd wordt naar ons datacenter, zodat we daar de verdere inrichting middels de SBC(s) naar de oplossing alsmede Teams ingericht kan worden. Voorziet u hierbij problemen of zal dit geen issues opleveren?	Opdrachtgever heeft de verwachting dat zowel de inschrijver als Vodafone over de benodigde expertise beschikken voor de verhuizing van de Vodafone GT Vast verbinding naar een ander datacenter, evenals voor de verdere inrichting met Teams/SBC(s). Het uitgangspunt is dat Vodafone GT-vast zal meewerken aan de verhuizing, maar het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om de coördinatie hiervan met Vodafone GT-vast onderling te regelen. Opdrachtgever is vanzelfsprekend bereid binnen zijn mogelijkheden medewerking hierbij te verlenen. Het is dus van belang dat opdrachtnemer zelf in staat is om dit proces met Vodafone GT-vast te organiseren, met de wetenschap dat er ondersteuning geboden kan worden binnen de grenzen van de opdrachtgever.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-39	Bijlage 6 Programma van eisen	E.078	n.v.t.	U vraagt ons bij uitval van de aanleverende dienst (Vodafone GT Vast) zorg te dragen voor een backup van deze dienst. Indien Vodafone daadwerkelijk uitvalt, kunnen wij in beginsel niks, er is immers geen aanlevering meer vanaf de voorkant, anders dan het volledig overnemen van de telefonie functionaliteit in de vorm van een nummer portering naar een andere partij welke eveneens aangesloten zal worden aan de SBCs. Gaat u met dit laatste akkoord, dan wel ben u bereid deze eis aan te passen?	Indien de SIP-infrastructuur van Vodafone GT Vast niet beschikbaar is, verwachten wij van de opdrachtnemer dat deze proactief een noodherstelplan activeert. Dit plan dient het telefonieverkeer via de ERS (Emergency Routing Service) functionaliteit van Vodafone GT Vast om te leiden naar een vooraf gedefinieerde alternatieve, betrouwbare route. Deze alternatieve route kan bestaan uit een tijdelijke overname van de dienstverlening door de opdrachtnemer zelf of door een andere telecomprovider, waardoor de continuïteit van de telefoniedienst wordt gewaarborgd. Het volledig overnemen van de telefoniefunctie functionaliteit in de vorm van een nummerportering naar een andere partij is niet akkoord.
1-40	Bijlage 6 Programma van eisen	E.080	n.v.t.	Met hoeveel toestellen, per aangegeven type, dienen wij initieel rekening te houden?	Zie herzien prijsmodel, tabblad A - Eenmalige kosten (Bijlage 11 - Prijsinvulformulier versie 1.1)
1-41	Bijlage 6 Programma van eisen	E.081	n.v.t.	Gezien de maximale contractduur vereist u volledige support op een android toestel voor een periode van 6 jaar. Het is vrijwel uitgesloten om in de tegenwoordige tijd nog 6 jaar voortdurende support te krijgen op hardware die ook nog eens gekoppeld is met/gebruik maakt van een OS wat niet ten allen tijden geüpgraded (en daarmee gesupport) kan worden. Realiseert opdrachtgever zich het voorgaande en bent u zodoende genegen om een aanpassing te maken in deze eis?	Eis E.081 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtgever vereist dat de aangeboden toestellen worden geleverd met een werkingsgarantie en een contractperiode die de end-of-support lifecycle van de betreffende fabrikant biedt."
1-42	Bijlage 6 Programma van eisen	E.082	n.v.t.	Interpreteert opdrachtnemer deze eis goed als wij stellen dat een vast toestel dus naast de Teams omgeving ook gekoppeld en gebruikt moet kunnen worden op de Cloud oplossing/omgeving	De interpretatie van de eis is correct. De vereiste dat de vaste toestellen Microsoft Teams gecertificeerd moeten zijn, impliceert dat deze toestellen moeten kunnen worden gebruikt binnen zowel de Teams-omgeving. Aanvullend zie ook het antwoord op vraag 1-186.
1-43	Bijlage 6 Programma van eisen	E.157	n.v.t.	We zijn 24/7 bereikbaar voor storingen middels e-mail en tickets in de portal van de Servicedesk. Buiten openingstijden 08:00 - 17:00 maken we gebruik van een piketdienst. Mogen we ervan uitgaan dat storingen (P1) tussen 07:30 en 08:00 telefonisch opgevangen kunnen worden door onze piketdienst en dat niet-storing gerelateerde vragen vanaf 08:00 telefonisch gesteld zullen worden?	Akkoord. Eis E.157 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer heeft een skilled Servicedesk voor het aannemen, analyseren en oplossen van meldingen aangaande incidenten, issues, wijzigingen, problemen en vragen. De servicedesk van Opdrachtnemer fungeert als tweedelijns Servicedesk en communiceert met geautoriseerde personen van opdrachtgever in de Nederlandse taal. De Servicedesk van opdrachtnemer moet op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur open zijn voor vragen en meldingen over Microsoft Teams en de Cloud Contact Center oplossing."
1-44	Bijlage 6 Programma van eisen	E.011	n.v.t.	In door opdrachtnemer beoogde oplossing is het niet mogelijk om standaard de toegang tot outlook agenda binnen de Ccaas oplossing voor het KCC te realiseren. Bent u bereid deze eis aan te passen in die zin dat de outlook agenda buiten het platform te gebruiken moet zijn?	Akkoord. Eis E.011 wordt als volgt aangepast: "Een KCC-medewerker moet op een eenvoudige manier inzage hebben in de Outlook agenda's van de organisatie."
1-45	Bijlage 6 Programma van eisen	E.035	n.v.t.	Wij gaan ervan uit dat u hierbij doelt op een zogenaamde 'eindecode' waarmee het gesprek gelogd wordt, is dit correct?	Correct.
1-46	Bijlage 6 Programma van eisen	E.039	n.v.t.	In door opdrachtnemer beoogde CCaaS oplossing is het niet mogelijk om het gesprek met voorrang in MS teams te plaatsen (wel binnen de Ccaas omgeving). Bent u bereid deze eis aan te passen?	Akkoord. Eis E.039 wordt als volgt aangepast: "Een KCC-medewerker moet een klant met voorrang in een andere wachtrij binnen het Cloud Contact Center kunnen plaatsen."
1-47	Klantreis		1	U beschrijft hier een klantreis, is dit de minimale eis of mogen er ook functies worden toegepast om de klantreis te optimaliseren zodat de gesprekstijd korter wordt en in dit geval Bert sneller wordt geholpen waarbij ook nog eens de rapportage eenvoudiger wordt?	Dit is de minimale eis om in de live-demo aan te tonen. Opdrachtgever staat open voor functies om de klantreis te optimaliseren, voor zover dit in lijn is met de inschrijving. De omgeving van de live-demo moet representatief zijn en een beeld geven van tenminste de gevraagde functionaliteiten.
1-48	Beschrijvend Document	2.1	7	U vraagt bij het derde punt een cloud dienst welke voor de deelnemers virtueel gescheiden zijn, bedoelt u hiermee vier separate platformen of bedoelt u dit anders? Kunt u dit nader specificeren?	Met 'virtueel gescheiden' bedoelen we dat elke deelnemer zijn eigen virtuele omgeving heeft binnen de aangeboden Cloud dienst. Zie ook beantwoording van vraag 1-26.
1-49	Beschrijvend Document	2.1	8	U vraagt een toekomstige koppeling met OBI4WAN voor Social Media zoals Facebook, Twitter e.a.. Deze functie is standaard aanwezig in de door ons voorgestelde oplossing. Het lijkt ons dan ook logischer om deze koppeling niet te maken. Is dit akkoord?	Opdrachtgever begrijpt het voorstel om de toekomstige koppeling met OBI4wan niet te maken, omdat de functionaliteiten standaard in de aangeboden oplossing aanwezig kan zijn. Opdrachtgever erkent het belang van een gelijkwaardige of verbeterde functionaliteit en wil dit graag in de ontwerpfase nader bespreken. Vooralsnog dient inschrijver een prijsopgave te geven voor de koppeling met OBI4wan.
1-50	Prijsinvulformulier			Als ik een € 0.00 invul blijft het streepje (-) staan, dit blijft ook zo bij de doorrekening. Ik zie liever de € 0.00 in de sheet terug. Kunt u dit aanpassen?	Akkoord.
1-51	OPVULREGEL				
1-52	Programma van Eisen	Tab 3	Eis 0.65	Kunt u uw netwerk scan nader specificeren of is aanbieder vrij om zijn eigen netwerk scan methodes toe te passen?	Inschrijver is vrij om zijn eigen netwerkscan methode toe te passen. In Gunningscriterium A.2 punt-1 wordt gevraagd om bescreend op welke manier de netwerkscan wordt uitgevoerd.
1-53	Offerte aanvraag	6	32 ev.	Mag worden aangenomen dat het maximaal aantal pagina's voor de gunningscriteria exclusief evl titelblad is?	Nee, het maximaal aantal pagina's per gunningscriterium is inclusief eventueel titelblad. Het is aan inschrijver zelf om te bepalen of het toevoegen van een titelblad noodzakelijk is. Zie ook het antwoord op de vragen 1-234.
1-54	UEA			Beveiligde UEA	Tegelijk met de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen zal een gewijzigde versie van de UEA geüpload worden. Inhoudelijk zijn er geen wijzigingen doorgevoerd, deze versie is enkel beveiligd conform de voorschriften/beschikbare functionaliteit. De eerdere versie blijkt niet beveiligd te zijn. De beveiligde versie is "02_Bijlage - UNIFORM EUROPEEES AANBESTEDINGSDOCUMENT VERSIE 1.1."
1-55	Offerteaanvraag	3.6	15	Wijziging planning Nota's van Inlichtingen	Zoals bekend heeft opdrachtgever besloten de uiterste datum voor het stellen van vragen ten behoeve van de eerste Nota van Inlichtingen te verplaatsen naar 1 december 2023. De gewijzigde planning ten aanzien van de Nota's van Inlichtingen is opgenomen in de gewijzigde versie van de offerteaanvraag, zie "OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM V1.1.pdf". De datum voor het indienen van de inschrijvingen blijft ongewijzigd, namelijk 8 februari 2024 om 9.00u.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-56	Offerteaanvraag	3.6.	15	Individuele vragen	De offerteaanvraag, paragraaf 3.6 "Nota van Inlichtingen" is voor de volledigheid aangevuld met de procedure t.a.v. het stellen van individuele vragen. Zie de bijlage "OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM V1.1.pdf".
1-57	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E.065	3. Infrastructuur	In het prijsinvalformulier Tabblad A - Eenmalige kosten staat 'Netwerkscan voor het opgeven aantal locaties in beschrijvend document en plattegronden'. In het programma van eisen eis E.065 staat 'Hiervoor dient inschrijver in de aanbesteding rekening te houden met de vijf genoemde locaties in de aanbestedingsdocumenten en plattegronden, inclusief enkele afstemmingssessies met stakeholders.' Echter heeft inschrijver geen plattegronden gezien bij de aangeleverde documenten. Kunt u de plattegronden met ons delen?	Zie het bestand "14_Bijlage - Plattegronden Locaties DOWR - v1.0.zip"
1-58	OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM - v1.0	10	5	Buiten de contactcenter faciliteiten bieden wij vanuit de pay per use gedachte ook de contactcenter infrastructuur aan. U geeft aan dat u GT Connect wilt behouden. Is dit voor u wel combineerbaar?	Zoals aangegeven in de offerteaanvraag heeft opdrachtgever een VNG-contract (GT Vast) voor de SIP-telefonie-infrastructuur. Dit is een gegeven waar inschrijver rekening mee moet houden.
1-59	OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM - v1.0	10	5	Vanuit de voorgaande vraag, heeft u inzicht in de contactcenter volumes? - Aantal gesprekken inbound en outbound (en gemiddelde duur van de gesprekken), - aantal inbound livechats (indien van toepassing) en gemiddeld aantal queries per livechatsessie - Aantal emails - Aantal Social messages en gemiddeld aantal interacties per social media bericht - Aantal Whatsapp messages en gemiddeld aantal interacties per whatsapp sessie	Zie voorgaande antwoord (1-58), de huidige GT Vast telefonie-infrastructuur zal niet worden vervangen. Zie ook de beantwoording op vraag 1-61.
1-60	OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM - v1.0	11	2.2	Kunt u aangeven of transcriptie van gesprekken (op basis van recordings) van toepassing is? En staat u open voor andere, meer innovatieve toepassingen binnen de contactcenter omgeving (sentimentsanalyse, intent kwalificatie, etc)?	Onder Gunningscriterium A.1 Oplossing - Functioneel punt-a kan inschrijver de innovatieve toepassingen beschrijven.
1-61	Bijlage 11 - Prijsinvalformulier			In het prijsmodel zien wij dat u uitgaat van een licentiemodel (periodieke kosten). Wij bieden echter onze contactcenter oplossing aan op basis van pay per use. Kunt u aangeven hoe we dit het beste kunnen vertalen in uw prijsmodel?	Op dit moment kiest opdrachtgever voor huidige prijsmodel dat met name gebaseerd is op een prijs per gebruiker. We zijn momenteel niet geïnteresseerd in het verkennen van alternatieve prijsstructuren. We kijken uit naar uw voorstel binnen het huidige kader.
1-62	05_Bijlage - BESCHRIJVEND DOCUMENT - v1.0	2.2, voorgenomen inrichting	8	Maken de Supervisors ook onderdeel uit van de genoemde aantallen "agenten", of komen deze "on-top-off"?	Binnen de gemeente Olst-Wijhe kan de supervisor ook agent telefonie zijn. Bij de gemeente Raalte en Deventer komt deze on-top-off.
1-63	05_Bijlage - BESCHRIJVEND DOCUMENT - v1.0	2.2, voorgenomen inrichting	8	Hebben de drie gemeenten in de nieuwe situatie ieder afzonderlijk een eigen Microsoft Org / Tennant?	Nee, er is één (1) tenant voor de drie (3) gemeenten.
1-64	Offerteaanvraag	2.2 Scope	11	Hoe is de inrichting van het KCC vorm gegeven? Fungeert het KCC als één organisatie of heeft elke gemeente een aantal eigen medewerkers in het KCC actief?	Elke gemeente heeft eigen medewerkers binnen het KCC actief.
1-65	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	3. Infrastructuur, E075		Hoe ziet de ontsluiting van de bestaande SIP-infrastructuur er qua architectuur uit? Staan er SBC's op locatie of wordt SBC functionaliteit uit de cloud geleverd?	De ontsluiting van de bestaande SIP-infrastructuur is als volgt: <u>Vodafone SIP-infrastructuur:</u> Datacenter 1 (Polstraat 12 Deventer): SIP trunk 120 voor de primaire nummers van Deventer en Olst-Wijhe. Datacenter 2 (Raadhuisplein 1 Wijhe): SIP trunk 60 voor de secundaire nummers van Deventer en Olst-Wijhe. Datacenter 3 (Zwolsestraat 16 Raalte): SIP trunk 30 voor de primaire nummers van Raalte. <u>KPN SIP-infrastructuur:</u> Datacenter 2 (Raadhuisplein 1 Wijhe): SIP trunk 30 als back-up trunk. Op Datacenter 1 en 3 staat elk 1 SBC van Vodafone, terwijl op Datacenter 2, 2 SBC's aanwezig zijn (één van Vodafone en één van KPN).
1-66	Offerteaanvraag	4.2.2.2 Stabiliteit Onderneming	25	Inschrijver maakt gebruik van de accountantsverklaring uit het geconsolideerde jaarverslag van haar moedermaatschappij en publiceert geen zelfstandige cijfers. Inschrijver voldoet zelfstandig aan de gestelde selectiecriteria en doet geen beroep op de draagkracht van haar moedermaatschappij om te voldoen aan de selectiecriteria. Accepteert Aanbestedende dienst de accountantsverklaring van onze moedermaatschappij in combinatie met de 403 verklaring welke gedeponneerd is bij de Kamer van Koophandel zonder dat er een eigen UEA voor onze moedermaatschappij wordt ingediend?	Akkoord, waarbij het gaat om: een accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf en indien er enkel geconsolideerde omzetcijfers kunnen worden opgegeven, dient het concern (de moedermaatschappij) zich voor honderd procent garant te stellen voor de inschrijver. De aansprakelijkheidsverklaring van de consoliderende rechtspersoon moet dus inhouden dat die rechtspersoon zich hoofdelijk aansprakelijk verklaart voor alle openstaande en latere schulden uit rechtsverhoudingen die de vrij te stellen B.V. tot dan is aangegaan of daarna nog aangaat. Zie ook paragraaf 4.4. (ad.B.) en 4.4.1. van de offerteaanvraag. In versie 1.0 van de offerteaanvraag staat bij 4.2.2.2 onterecht een verwijzing naar paragraaf 3.3.3. van de offerteaanvraag, dit is in versie 1.1. van de offerteaanvraag aangepast.
1-67	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E003	1. Generiek,	Maken de Piketmedewerkers onderdeel uit van het KCC of van de Teams omgeving?	Het is aan de inschrijver om te bepalen met welke oplossing de piketdiensten kan worden ingevuld.
1-68	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E010	1. Generiek,	U stelt: "Een wijziging leidt niet tot een hogere prijs". Er kan niet vooraf worden aangegeven welke wijziging opdrachtgever wenst door te voeren. Daarom kan er ook niet worden bepaald of er meerkosten (eenmalig dan wel maandelijks) van toepassing zijn. Is Opdrachtgever akkoord dat de bepaling "Een wijziging leidt niet tot een hogere prijs" wordt vervangen voor de volgende bepaling: "In samenspraak met Opdrachtgever wordt bepaald of er meerkosten voor wijzigingen van toepassing zijn. Voor deze meerkosten zijn de voor deze case afgesproken tarieven en/of kortingen van toepassing"?	Zie het antwoord op vraag 1-187, E.010 komt te vervallen
1-69	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E081	3. Infrastructuur,	Er zijn géén vaste toestellen met Android besturingssysteem leverbaar voor KCC. Is Opdrachtgever bereid deze eis te laten vervallen met daarbij de bepaling dat de aangeboden toestellen voldoen aan de eisen en daarmee een werkingsgarantie leveren? Inschrijver levert hiervoor Polycom toestellen.	Zie het antwoord op vraag 1-41.
1-70	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E075	3. Infrastructuur,	Welke locatie van opdrachtgever wordt aangewezen om aldaar de (redundante) SBC's te plaatsen?	Conform eis E.077 is het uitgangspunt dat de bestaande SIP-infrastructuur, met behoud van het GT Vast contract, wordt verhuisd naar de Cloud-infrastructuur van de opdrachtnemer. Hiermee wordt beoogd de bestaande telefonie-infrastructuur te migreren naar een Cloud-omgeving, waarbij het huidige GT Vast contract gehandhaafd blijft.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-71	05_Bijlage - BESCHRIJVEND DOCUMENT - v1.0	1.3 Callcenter	4	Is er sprake van een periode waarin een piekbelasting binnen het KCC plaatsvindt? Zo ja, welke?	In Deventer is er op dit moment jaarlijks een piekbelasting eind februari/maart, dit komt door het versturen van de gemeentelijke belastingaanslagen in de DOWR gemeenten. Tijdens deze piekbelasting zijn er 12 agenten ingelogd. Piekbelasting in zowel Deventer, Olst-Wijhe als Raalte komt voor bij bijv. extreme weersomstandigheden of een uitgaande mailing. Ook ontwikkelingen, zoals Corona en de energietoeslag zorgden voor meer telefoonaanbod. Op voorhand is het niet aan te geven wanneer dit plaats vindt (seizoensgebonden).
1-72	05_Bijlage - BESCHRIJVEND DOCUMENT - v1.0	1.3 Callcenter	4	Indien er sprake is van een piekbelasting binnen een bepaalde periode (zie voorgaande vraag), wat is dan het minimaal aantal ingelogde agenten in de overige maanden welke géén piekbelasting hebben?	Op dit moment geldt voor Deventer dat het minimaal ingelogde agenten wisselend per dag en dagdeel is. Ter indicatie: op maandagochtend 10 en maandagmiddag 8. Op vrijdagochtend 8 en op vrijdagmiddag 6. Op de overige werkdagen zit het daartussen. In Raalte is het minimaal ingelogde agenten wisselend per dag en dagdeel. Op maandagochtend 5 en maandagmiddag 3. Op vrijdagochtend 3 en op vrijdagmiddag 1. Op de overige werkdagen zit het daartussen. In Olst-Wijhe elke werkdag minimaal 2 agenten (bij calamiteiten de mogelijkheid van totaal 4 agenten).
1-73	11_Bijlage - PRIJSINVULFORMULIER - v1.0	B-Periodieke kosten	Toelichting en voorwaarden	U geeft aan dat het aantal gebruikers kan fluctueren en dat maandbedragen worden aangepast aan de hand van actuele aantallen. Bent u bereid om een commitment voor een minimale afnamehoeveelheid af te geven voor de KCC licenties? (Dit commitment bepaalt mede de prijs per licentie).	Zie 1-14
1-74	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E003	1. Generiek,	Mogen de Piketmedewerkers zichzelf ook via een IVR in of uit de groep schakelen?	Om bereikbaar te zijn moeten piketmedewerkers op een smartphone of laptop zich eenvoudig in en uit een belgroep kunnen schakelen. Dit kan binnen de Microsoft Teams omgeving. Echter is ook in deze eis optioneel gevraagd naar een piketschakeling op basis van een uitgebreid dienstrooster.
1-75	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E.070	3. Infrastructuur,	Een single instance clouddienst koppelen aan een meerdere AD geniet niet de voorkeur. Kan inschrijver er van uitgaan van een top AD of een authenticatie applicatie.	Ja, opdrachtgever heeft één (1) AD / authenticatie applicatie Entra ID.
1-76	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E011		Mag de outlook kalender ook in een nieuw window worden aangeroepen? Dit is gebruikersvriendelijk omdat een kalender veel schermruimte inneemt.	Akkoord.
1-77	GBIT 2020	3 lid 2 i)		Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Het betreft hier de gemeentelijke doelstellingen. De GIBIT vult de zorgplicht voor wat betreft de voorfase van contracteren nader in. Inschrijver/opdrachtnemer moet zich namelijk niet alleen goed op de hoogte stellen van relevante informatie over opdrachtgever en het voorgenomen project (artikel 3.2, en 3.3.), maar daar vervolgens ook wat mee doen door deze informatie te vertalen in het aanbod en de risicoanalyse (artikel 3.4, en 3.5.). Van inschrijver/opdrachtnemer wordt in feite verwacht dat hij voldoet aan het "ken uw klant" en "ken uw product" principe. Doordat inschrijver/opdrachtnemer de opdrachtgever moet waarschuwen voor eventueel gesignaleerde risico's, wordt bovendien bewerkstelligd dat opdrachtgever vooraf weet met welke risico's rekening gehouden moet worden. Bij de genoemde relevante informatie worden dus ook de doelstellingen bedoeld en die zullen niet tegenstrijdig zijn. Het is dus niet de taak van de opdrachtgever om de leverancier te informeren, het is de taak voor de inschrijver/opdrachtnemer om zich op de hoogte te stellen. Wij stemmen om deze reden niet in met uw voorstel.
1-78	GBIT 2020	3 lid 3		Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 3 gaat over de aanbestedingsfase, de huidige fase waar deze Nota van Inlichtingen betrekking op heeft. Alle relevante informatie is hierbij reeds door proactief door opdrachtgever gedeeld.
1-79	GBIT 2020	4 lid 1		Voorstel: Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere prestaties gelden niet als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Alle termijnen definiëren als fataal is onredelijk. Een nadrukkelijk als zodanig door partijen overeengekomen termijn kan als fataal worden gedefinieerd. Uitgangspunt zou moeten zijn dat termijnen niet worden overschreden. Mocht dit onverhoopt toch plaatsvinden dan zou de leverancier een redelijke termijn moeten worden gegund (ingebrekestelling) om na te kunnen komen voordat de Leverancier in verzuim geraakt. Dat is redelijk en ook gebruikelijk binnen de IT branche. Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 4.1 van de GIBIT zegt het volgende: "Overeengekomen termijnen gelden alleen als vast en fataal indien zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Een termijn is dus alleen fataal als dat schriftelijk overeengekomen is". Zie daarbij ook artikel 4.2. van de GIBIT. Enkel de implementatiedatum geldt als fataal voor onderhavige opdracht.
1-80	GBIT 2020	12 lid 2		12 lid 2 laten vervallen Leverancier kan Opdrachtgever niet zomaar toelaten tot de besprekingen met haar klanten (derden). Hiervoor is immers ook de instemming van deze klanten noodzakelijk. Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 12 ziet niet op besprekingen met klanten. Het gaat om toegang krijgen tot organen/platformen waar ervaringen met en informatie over de ICT Prestatie worden uitgewisseld, zoals webinars en gebruikersoverleggen. Het gaat hier om klanten met een gezamenlijk belang. Wij kunnen hier niet mee instemmen.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-81	GBIT 2020	ARTIKEL 13		<p>Geheel vervangen door:</p> <p>13.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.</p> <p>13.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> <p>13.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 lichamelijke 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. <p>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.</p> <p>13.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.</p> <p>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?</p>	<p>Indien u vragen en daarmee samenhangende suggesties heeft ten aanzien van de regeling omtrent aansprakelijkheid, kunnen deze via de Nota van Inlichtingen (voor)gesteld worden. Het is daarbij niet de bedoeling om zondere enige uitleg of onderbouwing het gehele artikel te herschrijven.</p>
1-82	GBIT 2020	14 lid 2		<p>Schrappen</p> <p>Aanbieder zal een deugdelijke verzekering aanhouden. 14.1 is afdoende. Kunt u daarmee instemmen?</p>	Niet akkoord, in artikel 14.2 is een minimumdekking opgenomen.
1-83	GBIT 2020	15 lid 5		<p>15 lid 5 laten vervallen</p> <p>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 Oprachtgever zich onrechtvaardig zou verrijken. Zie ook artikel 6:92 lid 2 BW.</p> <p>Kunt u daarmee instemmen?</p>	<p>Er is een boete opgenomen omdat het begroten van de schade bij schending van de geheimhouding in de praktijk veelal niet eenvoudig is. Zodoende zou iedere prikkel tot het geheim houden van vertrouwelijke informatie zonder boetedebeding kunnen ontbreken (bij niet te begroten schade volgt immers toch geen schadeclaim). De boete is gemaximeerd op € 50.000,-. Samenhangende overtredingen worden aangemerkt als één overtreding. Het kan dus ook om lager bedrag gaan. Overigens is dit een wederkerige verplichting. Verbeurde boetes worden bovendien verrekend met eventueel te vergoeden schade. Er wordt vanzelfsprekend terughoudend (lees: proportioneel) omgegaan met toepassing van boeteclausules. Oprachtgever stemt niet in met uw voorstel.</p>
1-84	GBIT 2020	20 lid 1		<p>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 (...)"</p> <p>Dit artikel dient in evenwicht te worden gebracht door het wederkerig te maken.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	Niet akkoord.
1-85	GBIT 2020	20 lid 2		<p>verwijderen: heel artikel 20 lid 2</p> <p>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?</p>	<p>Artikel 20.2 geeft aan dat de overeenkomst alleen kan worden opgezegd in geval van de specifieke opzeggronden in de GIBIT of de overeenkomst. Dit betekent niet dat opdrachtgever te allen tijden het recht heeft de overeenkomst op te zeggen. Oprachtgever stemt hier niet mee in.</p>
1-86	GBIT 2020	21 lid 1		<p>toevoegen na "gerechtigd": "indien overeengekomen, op de overeengekomen wijze"</p> <p>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.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	<p>Wij stemmen hier niet mee in, in artikel 21.3 wordt dit recht namelijk reeds genuanceerd: "de controle zal alleen plaatsvinden indien Oprachtgever - ook na beantwoording van het in het vorige lid bedoelde verzoek om informatie - gereede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door Leverancier, of indien Oprachtgever anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle heeft (o.m. wettelijke plicht, instructie toezichthouder)".</p>
1-87	GBIT 2020	21 lid 3		<p>toevoegen voor "toegang verlenen tot de locatie": "indien mogelijk"</p> <p>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 Oprachtgever en/of op een locatie van derde partijen.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	<p>Er vanuitgaande dat u hier artikel 21.4 GIBIT bedoelt, wordt dit artikel als volgt door middel van de definitieve overeenkomst aangepast (laatste zin): "Ook zal Leverancier toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, voor zover het een eigen locatie betreft. Indien de diensten worden verleend op locatie van Oprachtgever en/of op een locatie van derden dan zal Leverancier zich inspannen dat Oprachtgever hiertoe toegang heeft".</p>
1-88	GBIT 2020	21 lid 6		<p>verwijderen: ", tenzij de derde één of meer tekortkomingen van Leverancier constateert"</p> <p>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.</p> <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	Niet akkoord.
1-89	Uitnodiging tot inschrijving	Nota van Inlichtingen	9	<p>Vriendelijk verzoek om daar waar mogelijk de vragen zo veel mogelijk vóór de Nv1 datum te beantwoorden; bij voorkeur vóór 18 december in verband met de aanstaande feestdagen.</p>	<p>Oprachtgever heeft begrip voor uw verzoek en zal, voor zover dit qua planning mogelijk is, hier rekening mee proberen te houden.</p>

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-90	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E.129	Implementatie	In het concept implementatieplan dienen o.a. aan bod te komen 'Opleiding en trainingen' en 'Adoptieplan'. Het is Opdrachtnemer onduidelijk welke weerstanden er mogelijk zijn en/of ontstaan, dat er een adoptie aanpak nodig is, die niet door Opdrachtgever zelf ondervangen zouden kunnen worden. Kortom wat verwacht Opdrachtgever welke activiteiten er zijn opgenomen in een 'Adoptieplan'?	Zoals aangegeven in Gunningscriterium B Implementatie is opdrachtgever benieuwd naar de ervaringen en op welke wijze inschrijver de opdrachtgever hierin kan begeleiden en ondersteunen. Het is nu nog onbekend welke weerstanden er bij de deelnemers aanwezig zijn en/of kunnen ontstaan.
1-91	06_Bijlage - PROGRAMMA VAN EISEN - v1.0	E.133	Implementatie	Opdrachtgever voert een gebruikersacceptatietest uit om de functionele werking te testen. Opdrachtnemer kan suggesties aandragen voor testscenario's. Om de demarcatie zuiver te houden is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de technische testen en Opdrachtgever voor de functionele testen inclusief de testscenario's in de GAT. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
1-92	12 Klantreis			Er wordt in de klantreis gesproken over werkzaamheden die de medewerker doet; maar het systeem waar de medewerker mee werkt wordt niet genoemd als gewenste integratie. Worden de zaaksystemen middels de zelf ontwikkelde portal (KISS) ontsloten, of is er geen verdere integratie gewenst voor bijvoorbeeld klantherkenning, routing of dergelijke functionaliteiten? Graag een toelichting op de werking van KISS en de plaats die dit heeft in de routerings-infrastructuur.	Bij aanvang zal er nog geen integratie met KISS of andere systemen plaatsvinden, anders dan in de scope van paragraaf 2.2 van de offerteaanvraag genoemd.
1-93	Beschrijvend document	1,2	3	Kunt u uw gewenste situatie hierin verder toelichten met oog van de nieuwe omgeving?	Het is voor opdrachtgever onduidelijk welke specifieke informatie door inschrijver wordt gevraagd. Hier wordt verwezen naar de huidige situatie, terwijl de toekomstige situatie uitgebreid in hoofdstuk 2 is beschreven.
1-94	Beschrijvend document	1,3	4	MICC wordt weliswaar doorontwikkeld naar een multichannel platform, maar in de inrichting voor de DOWR-gemeenten is gekozen om alleen het kanaal telefonie voor nu toe te passen. Wenst u in de nieuwe situatie volledig afscheid te nemen van MICC of verwacht u hier nog een functie van te gebruiken?	In de nieuwe situatie zal volledig afscheid worden genomen van de Mitel omgeving.
1-95	Beschrijvend document	1,4	4	Daarnaast is voor het nummerplan in Raalte een extra SIP30 verbinding (als onderdeel van GT Vast) actief in Raalte. Om de gemeente bereikbaar te houden bij uitval van hoofdleverancier Vodafone, is deze 2e SIP koppeling actief. Staat de gemeente ervoor open om de redundantie op een andere manier in te richten, die past bij een moderne omgeving als Microsoft Teams?	Opdrachtgever is bereid hiervoor open te staan, met de voorwaarde dat het GT Vast contract als vaststaand gegeven binnen de nieuwe omgeving moet worden beschouwd.
1-96	Beschrijvend document	1,6	6	Binnen de gemeente Deventer wordt binnen de Publieksbalie gebruik gemaakt van een tweetal DECT handsets t.b.v. bellen voor inwoners in het stadhuis. Het bereik van de DECT handsets is beperkt. De DECT handsets zijn gekoppeld op één DRG ATA module uit de serie TA7100 van Mitel. In de nieuwe situatie worden twee nieuwe maar eenvoudige DECT handsets uitgevraagd, die gebaseerd zijn op Microsoft Teams. Wilt u de huidige DECT Handsets perse vervangen of staat u open voor een aantrekkelijker alternatief danwel met nieuw geleverde Dect Handsets zonder Microsoft Teams benodigde certificering	Het is voor opdrachtgever onbekend welk alternatief wordt bedoeld. Dat maakt dat opdrachtgever in de nieuwe situatie twee nieuwe maar eenvoudige DECT handsets heeft uitgevraagd, die gebaseerd zijn op Microsoft Teams.
1-97	Beschrijvend document	1,6	6	Er zijn twee intercoms bij de gemeente Raalte aanwezig; gekoppeld als hotline via analoge poorten (ATA) bij de voor- en achteringang van het gemeentehuis. In de nieuwe situatie zullen de intercoms via een ingebouwde SIM-kaart uitbellen. Heeft u deze keuze reeds gemaakt om via SIM-Kaart uit te bellen of staat u open voor een aantrekkelijker alternatief danwel met nieuw geleverde Dect Handsets zonder Microsoft Teams benodigde certificering	De keuze hiervoor is reeds gemaakt.
1-98	Beschrijvend document	1,8	6	De gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte maken gebruik van één Microsoft Teams omgeving. Deze omgeving is volledig geïsoleerd van andere externe organisaties. Geeft u hiermee aan dat de gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte gebruikt maken van één Microsoft Tennant ID en zo ja, wilt u dit zo houden in de nieuwe situatie of wilt u de Microsoft tennants van de gemeenten scheiden?	Opdrachtgever blijft in de toekomstige situatie gebruikmaken van één Microsoft Teams omgeving.
1-99	Beschrijvend document	2,1	7	De door Inschrijver te leveren Cloud dienst moeten voor de deelnemers (virtueel) van elkaar gescheiden zijn. Hoe wilt de deelnemers scheiden als deze in één Microsoft Tennant met zelfde Tennant ID staan en hoe ziet u dit voor zich?	Zie beantwoording op vraag 1-26.
1-100	Beschrijvend document	2,1	7	DOWR-i wil zoveel mogelijk ontzorgd en ondersteund worden door een partner die het 2e lijns beheer voert op Microsoft Teams Calling, de Contact Center functionaliteit en ontsluiting van de telefonie-infrastructuur. Wat verwacht u van de End-to-End SLA keten borging in uw toekomstige situatie? Gaat u zelf incidenten uitsluiten en de juiste partij aansturen; hetzij Microsoft, hetzij Vodafone, hetzij opdracht nemer voor Managed SBC & connectie Teams en gaat u zelf bij Microsoft Teams gerelateerde problemen in de Microsoft Tennant tickets indienen en bewaken? Of verschaft u opdracht nemer toegang tot uw Microsoft tennant middels een admin account?	Zoals aangegeven in de offerteaanvraag wil opdrachtgever dat inschrijver het tweedelijns servicemanagement en Single-Point-of-Contact (SPoC) levert voor Microsoft Teams Calling, het Cloud Contactplatform en de SIP telefonie-infrastructuur. Opdrachtnemer dient de randvoorwaarden hiervoor aan te geven in gunningscriterium C. Servicemanagement punt-i.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-101	Beschrijvend document	2.1	8	In de toekomst willen de deelnemers de mogelijkheid hebben om meer klantinteractiekkanalen (buiten telefonie) te kunnen toevoegen aan de nieuwe omgeving: o Gestructureerde (via webforms) en ongestructureerde (via Outlook) email o Social Media (Facebook, Twitter, Instagram) via koppeling met OBI4WAN o WhatsApp for Business o Live- of webchat o Chatbot o Videobellen/videochat Kunt u nader toelichten hoe u ongestructureerde email in het gestructureerde KCC wenst te zien? Het ongestructureerde van email maakt het in de praktijk voor Teams gecertificeerde KCC oplossingen lastiger om te structureren en af te handelen in de communicatie kanalen en hiermee sluit u mogelijk een flink aantal Microsoft gecertificeerde oplossingen uit.	Opdrachtgever streeft ernaar om inschrijvers in staat te stellen diverse klantinteractiekkanalen toe te voegen aan de nieuwe omgeving. Met betrekking tot het afhandelen van ongestructureerde e-mails nodigt opdrachtgever de inschrijver uit om specifieke aanbevelingen te doen die rekening houden met deze complexiteit. Onder Gunningscriterium A.1 punt-e kan inschrijver de beantwoording geven.
1-102	Beschrijvend document	2.2	8	Kunt u uw gewenste situatie hierin verder toelichten met oog van de nieuwe omgeving?	Op dit moment is het voor opdrachtgever niet helder welke specifieke onderdelen van de nieuwe omgeving nadere uitleg voor de inschrijver vereisen.
1-103	Programma van eisen	2. Klant Contact Center	E.016	Gezien uw vraag om specifiek een officieel Microsoft gecertificeerd contact center te eisen. Wenst u de Teams telefonie koppeling dan ook volledig officieel Microsoft gecertificeerd hebben?	Ja. Zie ook beantwoording op vraag 1-191.
1-104	Programma van eisen	2. Klant Contact Center	E.019	Wat verwacht u van een handeling die de alarmering van de drempelwaarden in gang zet?	De Cloud applicatie moet in staat zijn om automatisch waarschuwingen of meldingen te genereren wanneer bepaalde drempelwaarden worden overschreden. Een drempelwaarde is een vooraf gedefinieerde waarde die aangeeft wanneer een bepaalde statistiek als problematisch wordt beschouwd.
1-105	Programma van eisen	2. Klant Contact Center	E.030	Staat u ervoor open om helpfunctionaliteit op een andere manier eenvoudig beschikbaar te maken, dan met een ingebouwde helpknop in het KCC scherm?	Akkoord.
1-106	Programma van eisen	2. Klant Contact Center	E.038	Op welke unieke informatie punten zijn prio gebruikers op een manier te herkennen?	De specifieke informatiepunten om prioriteitsgebruikers te herkennen kunnen variëren. Het is aan de inschrijver om te bepalen welke unieke informatiepunten het meest geschikt zijn voor het herkennen van prioriteitsgebruikers in zowel Microsoft Teams als het Cloud Contact Center.
1-107	Programma van eisen	2. Klant Contact Center	E.053	Kunt u nader uitleg geven over de wens in Eis 0.52 met prioriteitstelling wachtende en de met eis uit 0.53 van langstwachtede. Dit kan conflicteren, hoe wenst u hiermee om te gaan met deze eis?	Bij prioriteitstelling binnen eis E.052 draait het om het toekennen van vooraf bepaalde prioriteiten aan bepaalde oproepen, ongeacht de tijd die ze in de wachtrij hebben doorgebracht. Langst wachtende/ouderdom in eis E.053 richt zich specifiek op het eerst behandelen van de oproepen die het langst in de wachtrij hebben gestaan, ongeacht de aard van de vraag.
1-108	Programma van eisen	5. Implementatie	E1.21	Kunt u nader omschrijven welke data u bedoelt?	Het type data is in dezen niet relevant. Bij beëindiging van het contract moet alle data (onafhankelijk van wijze van opslag of welke data het betreft) die verband houdt met de uitvoering van de opdracht worden vernietigd.
1-109	Programma van eisen	5. Implementatie	E.131	In de praktijk werken wij het liefst samen met Microsoft gecertificeerde Teams partijen. Ontzorging begint ons inziens met het kiezen van een end-to-end Microsoft gecertificeerde provider, waarmee wij samenwerken. Op deze manier kan bij storingen en aanpassingen zo snel mogelijk worden gehandeld en ontstaan zo min mogelijk demarcatiepunten. De huidige nummers kunnen hierbij worden meegenomen, maar de provider dient hiervoor te wisselen en zorgt voor een end-to-end ketenborging. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
1-110	Programma van eisen	3. Infrastructuur	E.077	Staat u ervoor open om het uitgangspunt dat de bestaande SIP-infrastructuur met behoud van het GT Vast contract verhuist naar de nieuwe oplossing, los te laten, zodat u gebruik kunt maken van een volledig end-to-end gecertificeerde Microsoft Teams telefonie oplossing?	Niet akkoord.
1-111	Programma van eisen	3. Infrastructuur	E.075	In de praktijk werken wij het liefst samen met volledig End-to-End Microsoft gecertificeerde Teams partijen. De eisen van gecertificeerde onderdelen, maar geen certificering end-to-end op het geheel, zorgt voor demarcatiepunten en de certificering niet zorgt voor het halen van de gewenste SLA. Staat u open voor een volledig end-to-end gecertificeerde oplossing en daarmee de telefoonnummers te behouden en onder te brengen anders dan bij GT Vast?	Niet akkoord
1-112	Programma van eisen	3. Infrastructuur	E0.74	Ons advies is om te kijken naar een volledig end-to-end gecertificeerde Microsoft Teams telefonie provider, zodat u de volledige keten kunt borgen. U stapt hiermee af van losse componenten en daarmee demarcatiepunten, en zorgt voor een betere afhandeling van verstoringen in de Teams telefonie keten. Staat u hiervoor open?	Niet akkoord
1-113	Prijsinvulformulier	B. Periodieke kosten		In dit prijsinvul tabblad gaat u voor de periodieke kosten, enkel uit van een prijs per gebruiker. Andere KCC oplossingen, kunnen rekenen op een andere manier dan per agent, waardoor het aantrekkelijk kan zijn voor de gemeente Deventer dit in overweging te nemen. Staat u open voor een ander reken model, om partijen niet uit te sluiten en hiermee kans op een betere aanbieding dan enkel uit te vragen op basis van aantal gebruikers?	Zie 1-61.
1-114	OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM - v1.0	3.5	14	In de planning staat "Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum 8 februari 2023 om 09.00u". Kunt u bevestigen dat hier 8 februari 2024 om 09.00 uur had moeten staan? Dit geldt tot aan de data aan definitieve gunning aan toe. Kunt u al deze data aanpassen naar 2024?	Dat kunnen we bevestigen. Excuses voor de omissie onzerzijds.
1-115	OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM - v1.0	3.13.1	20	In onderhavige aanbesteding stelt u 5% Social Return verplicht. Deze aanbesteding betreft echter een arbeidsexternsieve opdracht met een looncomponent lager dan 30%. Het is gebruikelijk om het percentage Social Return bij een arbeidsexternsieve opdracht naar beneden bij te stellen. Opdrachtnemer is daarom van mening dat een percentage van 2% van de opdrachtwaarde beter van toepassing is op deze aanbesteding. Bent u bereid om het Social Return percentage te verlagen naar 2% van de opdrachtwaarde?	Wij zijn bereid in deze argumentatie mee te gaan en stellen het SROI percentage bij naar 2% van de totale opdrachtwaarde.
1-116	01_Bijlage - SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI) - v1.0	Social return verplichting	1	In verband met hooggeschoold en specialistisch werk, zowel binnen als in relatie tot de gegunde opdracht, is het niet altijd mogelijk om aan Social Return invulling te geven binnen de opdracht. Is het toegestaan om de Social Return verplichting binnen de bredere bedrijfsvoering van Opdrachtnemer in te vullen, altijd gerelateerd aan IT?	Voor de invulling wordt verwezen naar het bouwblomethodiek (zie bijlage 01 - Social Return On Investment) en het verzoek om verlaging van het percentage (vraag 1-115). Voor de concrete invulling hiervan gaat u na opdrachtverstrekking in overleg met de gemeentelijke SROI-coördinator.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-117	07_Bijlage - CONCEPTOVEREENKOMST ICT PRESTATIE GIBIT 2020 - v1.0	1.1/13.3		In artikel 13.3 staat: "De in artikel 1.1 genoemde documenten (in de daar genoemde volgorde)". Echter lijkt het of de rangorde bepaling uit artikel 1.1 in willekeurige volgorde is geplaatst. Zo staat de GIBIT boven de Nota's van Inlichtingen. Dit is vreemd omdat er in de Nota's van Inlichtingen wijzigingen aangebracht kunnen worden in de overige bijlagen. Inschrijver verzoekt u om de volgorde van de in artikel 1.1 genoemde artikelen te herzien en een nieuwe versie van de concept overeenkomst te delen met de inschrijvers.	Uw veronderstelling is niet juist. Eventuele wijzigingen van de GIBIT worden namelijk opgenomen in de definitieve overeenkomst. De volgorde blijft ongewijzigd.
1-118	07_Bijlage - CONCEPTOVEREENKOMST ICT PRESTATIE GIBIT 2020 - v1.0	7.2		In artikel 7.2 staat: "Op verzoek van Opdrachtgever verzorgt Leverancier de Implementatie van Updates en Upgrades.". Wat bedoelt u met upgrades en updates?	Met 'Upgrades' verwijzen we naar nieuwe versies van de software die significante functionele verbeteringen met zich meebrengen. 'Updates' daarentegen zijn kleinere aanpassingen die bedoeld zijn om bugs op te lossen, beveiligingsproblemen aan te pakken of bestaande functies te verbeteren. Kortom, 'Upgrades' omvatten substantiële veranderingen, terwijl 'Updates' gericht zijn op het verbeteren van de huidige functionaliteit en prestaties. Zie tevens het antwoord op vraag 1-164.
1-119	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	6 Servicemanagement	E.139	U eist een minimale beschikbaarheid van 99,9%. Dit kan de opdrachtnemer niet garanderen omdat het een clouddienst betreft geleverd door Microsoft en hiervan afhankelijk is. Hoe ziet de opdrachtgever dit?	Het betreft hier de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de afzonderlijke onderdelen binnen de aangeboden Cloud dienstverlening.
1-120	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	4 Security	E.096	Uw geeft hieraan dat de BIO verplichting overgaat op de dienstverlener. Wij zijn van mening dat de opdrachtgever moet voldoen aan de BIO en de opdrachtnemer ondersteunend is door de juiste inrichting te kiezen die bijdragen aan de gestelde controls in de BIO. Ziet u dit hetzelfde?	Opdrachtgever is gehouden aan de beveiligingseisen zoals uiteengezet in de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). Opdrachtnemer dient te voldoen aan de beveiligingseisen van opdrachtgever, wat in essentie ten minste de eisen van de BIO omvat. Indien nodig kunnen deze eisen aangevuld worden met de specifieke beveiligingseisen van de opdrachtgever, die mogelijk strenger zijn dan de BIO, maar nooit minder stringent.
1-121	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	4 Security	E.092	Centric maakt gebruik van een stepping stone mechanisme waarmee de veiligheid gewaarborgd kan worden en waarmee alleen gemachtigde personen toegang hebben tot de omgeving. Mag de opdrachtnemer hiervan gebruik maken. Als dit niet mogelijk is verwacht de opdrachtgever dan op iedere locatie een beheerder die vanuit de virtueel gescheiden omgeving incidenten en problemen oplost en changes doorvoert?	Opdrachtgever mag niet zonder (digitaal) toezicht toegang tot de omgeving van opdrachtgever. Als stepping-stone zien wij een persoon van de opdrachtgever.
1-122	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	3 Infrastructuur	E.084	Kan de opdrachtnemer ervan uitgaan dat de M365 managed werkplekken voldoende aan gestelde eisen voor het offloading van audio en video voor Teams?	Daar mag opdrachtnemer vanuit gaan.
1-123	05_Bijlage - BESCHRIJVEND DOCUMENT - v1.0	2.1 uitgangspunten		"De door Inschrijver te leveren Cloud dienst moeten voor de deelnemers (virtueel van elkaar gescheiden zijn)" kunt u dit uitgangspunt nader toelichten wat bedoeld wordt met virtueel gescheiden?	Met 'virtueel gescheiden' bedoelen we dat elke deelnemer zijn eigen geïsoleerde virtuele omgeving heeft binnen de aangeboden Cloud dienst. Hoewel ze dezelfde omgeving delen, zijn hun gegevens en processen technologisch gescheiden, waardoor elke deelnemer veilige en onafhankelijke toegang heeft tot zijn specifieke informatie.
1-124	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	5 implementatie	E. 126	De opdrachtgever wil rechten behouden binnen MS Team om configuratie uit te voeren. Hoe ziet de opdrachtgever de demarcatie binnen de dienstverlening die uitgevraagd wordt binnen de Microsoft 365 omgeving in relatie tot de security en beschikbaarheid eisen.	Opdrachtgever mag niet zonder (digitaal) toezicht toegang tot de omgeving van opdrachtgever. Als stepping-stone zien wij een persoon van de opdrachtgever.
1-125	OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM - v1.0	1.8		Heeft iedere gemeente zijn eigen subscription/tenant of maken de gemeenten gebruik van één subscription/tenant voor Microsoft Teams?	De deelnemers maken gebruik van één omgeving
1-126	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	3 Infrastructuur	E.065/074	Als de opdrachtnemer ondersteuning moet bieden en dit onderdeel van de aanbidding is wil de opdrachtnemer graag inzicht hebben in de huidige situatie. Kan de opdrachtgever een overzicht opleveren van de netwerk infrastructuur en bijbehorende componenten, type en verbindingssnelheid?	In deze fase wordt dat overzicht niet verstrekt. De verstrekte plattegronden (zie ook beantwoording vraag 1-57) moeten voldoende zijn om een passende aanbidding te doen.
1-127	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	2. Klant Contact Center	E.016	Op welke wijze dient er gekoppeld te worden met OBI4WAN en wat voor data uitwisseling vindt er plaats?	Zie antwoord op vraag 1-206. Uitwisseling van gegevens via API met OBI4wan is mogelijk. De inhoud voor wat betreft data uitwisseling wordt besproken in de ontwerpfase.
1-128	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	4 Security	E.092	Bedoelt DOWR-ii hiermee dat dit geldt voor de éénmalige implementatie? Het betreft een clouddienst waarbij data altijd over een beveiligde verbinding gaat. Kan opdrachtgever dit nader toelichten?	Microsoft Teams is een specifieke vorm van SaaS omdat het opereert binnen onze Microsoft tenant en niet op de infrastructuur van de leverancier. In het geval van externe configuratie zou dit vereisen dat opdrachtnemer op hoog niveau rechten verkrijgt binnen de Microsoft tenant van opdrachtgever, met het risico van onbeheerde toegang, wat momenteel niet is toegestaan. Daarom blijft deze eis onveranderd.
1-129	11_Bijlage - PRIJSINVULFORMULIER - v1.0	C – Optionele kosten		In het tabblad optionele kosten van het prijsinvulformulier staat: "Social media integratie met OBI4WAN binnen CC oplossing(concurrent users)". Kunt u aangeven welke zes koppelingen er gemaakt moeten worden?	De vermelding van 'Social media integratie met OBI4wan binnen CC oplossing (concurrent users)' in het tabblad optionele kosten verwijst NIET naar zes specifieke koppelingen, maar betreft het licentiegebruik voor zes gelijktijdige gebruikers over de DOWR-gemeenten. Concreet betekent dit dat de gemeente Raalte haar eigen OBI4wan-account heeft, waarbij maximaal 3 KCC-medewerkers tegelijkertijd inloggen voor de afhandeling van direct messaging. Daarnaast delen de gemeenten Deventer en Olst-Wijhe een gezamenlijk OBI4wan-account, waarbij alleen gemeente Deventer met maximaal 3 KCC-medewerkers gelijktijdig inlogt voor het afhandelen van direct messaging.
1-130	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	2. Klant Contact Center	E.035	Hoe wordt er op dit moment gelogd? En hoe wordt dit verwerkt? Is er een koppeling op het huidige systeem?	Er is geen koppeling op het huidige systeem. Logging moet binnen het aangeboden Cloud Contactplatform plaatsvinden op minimaal 10 categorieën.
1-131	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	2. Klant Contact Center	E.039	In eis E.039 staat: "Een KCC-medewerker moet een klant met voorrang in een andere wachtlijn binnen zowel Microsoft Teams als het Cloud Contact Center kunnen plaatsen." Binnen MS Teams is er geen mogelijkheid om voorrang te verlenen, kunt u de eis laten vervallen? Zo niet, bent u dan bereid om deze eis aan te passen?	Zie beantwoording vraag 1-46.
1-132	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	2. Klant Contact Center	E0.49/050	Is het een probleem als standaard alle gesprekken opgenomen worden? Belangrijk om hierbij te weten is dat de rechtenstructuur volledig naar uw eigen inzicht ingericht kan worden. Kunt u dit toelichten?	Nee, het standaard opnemen van alle gesprekken hoeft op zichzelf geen probleem te zijn, zolang de oplossing flexibiliteit biedt om te kunnen bepalen welke opnames wel en welke niet bewaard kunnen blijven. Met andere woorden, het is van belang dat opnames die niet gebruikt gaan worden door opdrachtgever zo snel mogelijk vernietigd kunnen worden.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-133	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	2. Klant Contact Center	E.057	Het toevoegen van een notitie aan een KCC status is voor veel leveranciers niet een standaard feature en kan hierdoor een groot gedeelte aan oplossingen uitsluiten, wel kan aan de status in Teams een notitie worden toegevoegd. Gaat opdrachtgever akkoord dat de status in Teams met een notitie kan worden toegevoegd?	Akkoord. Eis E.057 wordt als volgt aangepast: "De statussen dan wel reason codes van KCC-medewerkers moeten instelbaar en vrij in te richten zijn in zowel benaming als aantal (tenminste 5)."
1-134	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	2. Klant Contact Center	E.058	Kunt u nader specificeren wat u met deze eis bedoelt?	TTS staat voor Tekst-To-Speech, waarbij het mogelijk moet zijn om IVR meldteksten standaard te genereren.
1-135	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	3. Infrastructuur	E060, 61, 62, 64	Inschrijver vraagt zich af waarvoor er een verbinding nodig is. Kunt u dit toelichten?	Eisen E.060, E.061, E.062 en E.064 komen te vervallen.
1-136	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	2. Klant Contact Center	E.019	U stelt in deze eis dat de drempelwaarde flexibel ingesteld moet kunnen worden. Wat moet deze drempelwaarde aan acties triggeren? Wat moeten de alarmeringen doen?	De Cloud applicatie moet in staat zijn om automatisch waarschuwingen of meldingen te genereren wanneer bepaalde drempelwaarden worden overschreden. Een drempelwaarde is een vooraf gedefinieerde waarde die aangeeft wanneer een bepaalde statistiek als problematisch wordt beschouwd.
1-137	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	5. Implementatie	E.123	U vraagt aan inschrijver om vier weken na ondertekening te starten met een geaccordeerd plan. Echter zit hier een afhankelijkheid in met u als opdrachtgever. Kunt u garanderen dat u binnen vier weken in staat bent om de benodigde input te leveren om van twee kanten tot een akkoord te komen op di plan?	Ja.
1-138	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	5. Implementatie	E.132	Heeft de opdrachtgever t.a.v. de technische en functionele acceptatie of de testen zelf ook acceptatiecriteria? Bijvoorbeeld een methode die toegepast moet worden of welke aspecten u aangetoond wilt zien in de rapportage?	De acceptatiecriteria zullen tijdens de implementatiefase worden gezamenlijk opgesteld en zijn gebaseerd op alle documenten en de beantwoording van de offerteaanvraag, alsmede de ontwerpdocumentatie.
1-139	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	5. Implementatie	E.133	Aangezien de gebruikersacceptatietest voor de livegang is kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer wellicht overwegen om in plaats van een GAT test, een PAT test uit te voeren. Een productie acceptatie test vraagt geen andere inspanningen, resources, etc. en vindt plaats op de echte productie omgeving. Bijkomend voordeel is dat het minder kost met de echte functionaliteit is die op basis van de bevindingen direct bijgesteld kan worden. Staat u hiervoor open? Op deze manier is er ruimte voor reparatie in plaats van het direct nietig verklaren.	Niet akkoord.
1-140	07_Bijlage - CONCEPTOVEREENKOMST ICT PRESTATIE GIBIT 2020 - v1.0	11.7		Inschrijver heeft een standaard procedure waarbij periodieke en optionele kosten geautomatiseerd verstuurd worden als separate facturen. Het voldoen aan artikel 11.7 zorgt ervoor dat de servicemanager meerwerk levert wat resulteert in extra kosten. Inschrijver heeft de intentie om verzamelfacturen geautomatiseerd te versturen, maar is nog niet zo ver. Is het voor nu voldoende als u twee facturen ontvangt?	Akkoord voor de eerste 12 maanden van de looptijd van de overeenkomst. Na deze periode dient opdrachtnemer volledig aan deze eis te voldoen. Zie bijlage 07 "CONCEPTOVEREENKOMST ICT PRESTATIE gbit 202 -V1.1.pdf".
1-141	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	6. Servicemanagement	E.151	U stelt dat de opdrachtgever bepaalt of een melding kan worden afgesloten. Inschrijver wilt hieraan toevoegen: tijdens het wachten op de goedkeuring door opdrachtgever wordt de SLA doorlooptijd stopgezet.	Akkoord. Eis E.151 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer stemt ermee in dat opdrachtgever bepaalt of een melding kan worden afgesloten. Pas na goedkeuring opdrachtgever kan dus de melding worden afgesloten. Tijdens het wachten op de goedkeuring door opdrachtgever wordt de SLA doorlooptijd stopgezet."
1-142	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	6. Servicemanagement	E.153	Eis E.153 stelt: "Opdrachtnemer voert altijd een probleemproces uit van P1 en P2 incidenten. Opdrachtnemer moet daarbij altijd binnen 2 werkdagen een MIR (Major Incident Rapport) en binnen 10 werkdagen een RCA (Root Cause Analyse voor probleemanalyse) op te leveren." Normaliter doet inschrijver dit alleen voor P1 incidenten. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Akkoord. Eis E.153 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer voert altijd een probleemproces uit van P1 incidenten. Opdrachtnemer moet daarbij altijd binnen 2 werkdagen een MIR (Major Incident Rapport) en binnen 10 werkdagen een RCA (Root Cause Analyse voor probleemanalyse) op te leveren."
1-143	06_bijlage – Programma van Eisen – v1.0	6. Servicemanagement	E.156	Inschrijver verzoekt u om P1 incidenten alleen telefonisch aan te laten melden, zodat u direct terugkoppeling van inschrijver krijgt. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, onder voorwaarde dat de melding ook in het meldingsstelsel van opdrachtnemer wordt vastgelegd. Eis E.155 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer dient op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08.00 tot 18.00 uur meldingen van geautoriseerde personen in behandeling te nemen. Meldingen dienen minimaal via een portal, email en telefonisch te kunnen worden gemeld. Opdrachtgever heeft 24 uur per dag en 7 dagen per week (24x7x52) recht op ondersteuning buiten kantooruren in geval van Prioriteit 1 spoedeisende incidenten. P1 meldingen worden door opdrachtgever telefonisch gemeld en ook vastgelegd in het meldingsstelsel van opdrachtnemer. In geval van een P1 melding moet opdrachtnemer het incident dus 24 x 7 in behandeling nemen. Opdrachtnemer neemt hierbij de verantwoordelijkheid voor het bewaken van de voortgang van alle meldingen, conform de afgestemde prioriteit en oplostijd die zijn vastgelegd in het SLA, inclusief het terugmelden van de workarounds en oplossingen."
1-144	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	3.4 sub ii)	8	Artikel 3.4 sub ii) verwijst onder meer naar artikel 4.3. Kennelijk dienen de risico analyse en beheersmaatregelen (met name) te zien op de doelstellingen van Opdrachtgever, de organisatie en het applicatielandschap van opdrachtgever. Dit is in de regel niet inbegrepen bij (het doen van) een offerte en werkt kostenverhogend. Dit is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien is het niet duidelijk wat er precies geanalyseerd en beheerst moet worden (open norm door het tussenvoegsel "met name"). Inschrijver verzoekt u daarom de risico analyse en evt. beheersmaatregelen niet dwingend voor te schrijven, maar te schrappen en in het bestek precies te omschrijven wat er geanalyseerd dient te worden zodat de inschrijver die analyse ook zal kunnen beprijken. Bent u hiertoe bereid? Zo nee kunt u uitleggen waarom een leveringsverplichting (analyse) waarvan de omvang en inhoud onbepaald is, verplicht stelt?	De toelichting op de GIBIT zegt hier het volgende over: "de GIBIT vult de zorgplicht voor wat betreft de voorfase van contracteren nader in. Leverancier moet zich namelijk niet alleen goed op de hoogte stellen van relevante informatie over Opdrachtgever en het voorgenomen project (artikel 3.2/3.3), maar daar vervolgens ook wat mee doen door deze informatie te vertalen in het aanbod en de risicoanalyse (artikel 3.4/3.5). Van Leverancier wordt in feite verwacht dat hij voldoet aan het "ken uw klant" en "ken uw product" principe. Doordat Leverancier de Opdrachtgever moet waarschuwen voor eventueel gesignaleerde risico's, wordt bovendien bewerkstelligd dat Opdrachtgever vooraf weet met welke risico's rekening gehouden moet worden. De gedachte is dat de inventarisatie van risico's zo meer naar voren wordt gehaald en beide partijen beter weten waar ze aan beginnen en vroegtijdig maatregelen kunnen treffen. De aard en omvang van de risicoanalyse zal per opdracht verschillen". Hierbij gaat opdrachtgever er vanuit dat een leverancier die zijn eigen product kent en ervaring heeft met het implementeren daarvan, weet welke informatie vereist is voor het kunnen doen van een goed aanbod en welke valkuilen in dat aanbod dienen te worden geadresseerd (althans behoort dit te weten). Zie ook het antwoord op vraag 1-146.
1-145	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	4.2	9	Art. 4.2: Als het huidige artikel gehandhaafd blijft zullen leveranciers gedwongen zijn om zowel de hier bedoelde termijnen en einddatum dusdanig ruim te formuleren dat daar een marge in zit. Dit vertraagt projecten nodeloos en is in het nadeel van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Bovendien rechtvaardigt de enkele overschrijding van een (tussentijdse) termijn de gevolgen die het onmiddellijk intreden van verzuim met zich meebrengt niet. Bent u daarom bereid de data en termijnen in dit artikel als niet-fataal te kenmerken, tenzij met betrekking tot een specifieke termijn of datum anders is overeengekomen?	Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 1-79.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-146	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	4.3	9	Dit komt neer op een eenzijdige beëindigingsmogelijkheid naar willekeur. Immers het gaat er om of het voorstel voor opdrachtgever aanvaardbaar is zonder dat dit valt te objectiveren aan de hand van overeengekomen (objectieve) criteria. Beëindiging betekent dat eventuele voorinvesteringen niet terugverdiend kunnen worden en iedere vergoeding daarvan is uitgesloten (door de zinsnede 'zonder schadelijchheid te zijn'). Bovendien vindt beëindiging in voorkomend geval door middel van ontbinding plaats wat tot gevolg heeft dat er ongedaanmakingsverplichtingen over en weer ontstaan. De verplichting tot ongedaanmaking van reeds verrichte betalingen is ten opzichte van leverancier zeer onredelijk en buiten proportie. Inschrijver verzoekt u daarom artikel 4.3 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord. Dit artikel ziet toe op het uitvoeren van een risicoanalyse na gunning. Opgemerkt wordt dat voor deze opdracht conform art. 3.4 reeds bij aanbidding een risicoanalyse wordt gevraagd. Indien toch tot een risicoanalyse conform art. 4.3 wordt overgegaan dan is het redelijk en billijk dat dit kan leiden tot het ontbinden van de overeenkomst. Immers, de opdrachtnemer is gekozen naar aanleiding van een aanbestedingsproces waarin reeds in dat aanbestedingsproces een risicoanalyse is uitgevoerd. Opdrachtgever moet er op kunnen vertrouwen dat die risicoanalyse reeds een goed en betrouwbaar beeld van de risico's geeft. Indien later blijkt dat dit toch niet het geval is, dan moet opdrachtgever de mogelijkheid hebben te ontbinden. Overigens bepaald artikel 4.3 reeds dat de gemaakte kosten voor de risicoanalyse vergoed worden. De kosten dienen redelijk en proportioneel zijn. Zie ook het antwoord op vraag 1-144.
1-147	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	5.5	11	Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Opdrachtgever is hier niet toe bereid. In artikel 5.5 komt de in artikel 3 en 4 bedoelde risicoanalyse terug, de toelichting op de GIBIT is hierbij relevant. Hierin is opgenomen dat aanpassingen aan het Applicatielandschap van Opdrachtgever die noodzakelijk zijn maar vooraf niet voorzien waren, doch gelet op de zorgplicht van Leverancier achteraf wel voorzienbaar waren geweest, voor rekening van Leverancier komen. Het artikel vormt in zoverre de "proof of the pudding" van (de kwaliteit van) de eerdergenoemde risicoanalyse ten aanzien van de inpasbaarheid van de aangeboden oplossing bij Opdrachtgever. Het artikel is alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die Leverancier had kunnen of behoren te voorzien. Het artikel probeert in zoverre te voorkomen dat leveranciers die willens en wetens een onvolledig of ondoordacht aanbod doen bij de gunning voordel halen en later "beloofd" worden met meerwerkopdrachten. Het artikel is bovendien alleen van toepassing op aanpassingen aan het Applicatielandschap die voor de Implementatie (en daarmee dus voor het Overeengekomen gebruik) noodzakelijk zijn. Het artikel vormt dus ook zeker geen vrijbrief voor Opdrachtgevers om op kosten van leveranciers allerlei niet aan de Implementatie gerelateerde onderdelen van het Applicatielandschap te laten upgraden, of om verderstrekkende verbeteringen te verlangen dan die noodzakelijk zijn voor de Implementatie.
1-148	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	7.5	13	De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebrek wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?	Opdrachtgever is hier niet toe bereid. De reden hiervan is gelegen in de lijn met de toelichting op de GIBIT. In artikel 7.5 staan de verschillende scenario's bij het niet slagen van de Acceptatieprocedure vermeld: 1. ontbinding van de Overeenkomst; of 2. het alsnog kosteloos laten herstellen van de Gebreken; of 3. onder een nadere voorwaarde accepteren waarbij geldt dat indien niet aan de voorwaarde wordt voldaan alsnog direct kan worden ontbonden. Deze drie smaken geven Opdrachtgevers veel flexibiliteit in hoe om te gaan met eventuele gebreken: 1. indien kernaspecten van de ICT Prestatie niet goed zijn dan ligt ontbinding voor de hand; 2. bij kleine gebreken ligt kosteloos herstel voor de hand; en 3. bij het niet tijdig opleveren van onderdelen van de Prestatie die voor Opdrachtgever pas in de toekomst relevant worden, ligt voorwaardelijke Acceptatie voor de hand (namelijk Acceptatie onder de voorwaarde dat de ICT Prestatie wel correct is geïmplementeerd op de datum dat de nu ontbrekende onderdelen voor Opdrachtgever relevant worden). In de GIBIT is er bewust voor gekozen na twee testrondes direct te kunnen ontbinden, zonder nadere ingebrekestelling. De gedachte is dat twee kansen om de overeengekomen prestatie te leveren in beginsel voldoende moet zijn. Bovendien wordt hiermee het preventief en zorgvuldig testen gestimuleerd. Hierbij moet worden aangetekend dat van Opdrachtgever in een Acceptatieprocedure wordt verlangd dat hij zowel alle noodzakelijke medewerking verleent aan de Acceptatieprocedure, als zijn eigen verplichtingen nakomt (zoals vastgelegd in het Implementatieplan en/of testprotocol). Doet Opdrachtgever dat niet, dan kan Leverancier zich op opschorting beroepen en komt Opdrachtgever in schuldeisersverzuim te verkeren. Zie ook de toelichting bij artikel 4.5. Verkeert Opdrachtgever in schuldeisersverzuim, dan komt hem uiteraard geen recht op ontbinding toe. Dit laatste volgt uit de wet en de GIBIT wijkt hier (bewust) niet vanaf.
1-149	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	7.10	14	Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier niet betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproporionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Het is namelijk denkbaar dat opdrachtgever bij vertraagde levering de ICT Prestatie noodgedwongen wel in gebruik moet nemen (bijv. omdat er anders geen ICT in huis is om de dienstverlening te ondersteunen), maar dat wil daarmee niet zeggen dat opdrachtgever de ICT Prestatie (dus) ook geaccepteerd heeft. Bij onderhavige opdracht is in de conceptovereenkomst voorgeschreven dat de Acceptatieprocedure verloopt conform artikel 7 van de GIBIT, en indien opdrachtgever de ICT Prestatie vervolgens voor productieve doeleinden in gebruik neemt, dan aanvaardt ze daarmee impliciet dat de ICT Prestatie bij levering mogelijk nog Gebreken bevat, die vervolgens in het kader van Onderhoud (artikel 8) gedraaid zullen (kunnen/moeten) worden. Naar mening van opdrachtgever is deze werkwijze proportioneel o.a. omdat vroegtijdige gebruikname enkel verband kan houden met vertragingen of tekortschieten aan de zijde van de opdrachtnemer.
1-150	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	8.10	15	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: "In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat".	Niet akkoord. De genoemde en bedoelde garanties kunnen in redelijkheid gevraagd worden van een professioneel en zorgvuldig opererende leverancier.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-151	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	10.1 aanhef	18	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspannen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord. De genoemde en bedoeld garanties kunnen in redelijkheid gevraagd worden van een professioneel en zorgvuldig opererende leverancier.
1-152	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	10.2	19	Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.	Niet akkoord. In veel gevallen is het voor opdrachtgever niet mogelijk om aan te geven dat het gebrek aan opdrachtnemer valt toe te rekenen of niet. Opdrachtnemer heeft hier veel meer mogelijkheden toe.
1-153	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	13	20	In de GIBIT 2020 wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tien maal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintig maal de jaarvergoeding per jaar. Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000,- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000,- per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar. Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag. Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door SaaS dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts een half miljoen bedraagt. Dergelijke claims vormen op z'n minst een niet te verantwoorden bedrijfsseconomisch risico, zijn voor de meeste bedrijven continuïteitsbedreigend, en zijn ook niet tegen redelijke bedragen te verzekeren. Kortom, met het hanteren van deze aansprakelijkheidseis staat het afdekken van de daadwerkelijke risico's bij de aanbestedende dienst in geen enkele verhouding meer tot de belangen van de opdrachtnemer. Nu dit in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel (zie ook de Proportionaliteitsgids, paragraaf 9D) verzoekt inschrijver uw aanbestedende dienst om dit artikel conform onderstaande voorstellen voor de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 aan te passen.	Opdrachtgever heeft kennisgenomen van uw opmerking-vraag, in uw opvolgende vragen ten aanzien van de artikelen 13.1, 13.4, 13.5 en 13.6 van de GIBIT gaan wij afzonderlijk in. Opdrachtgever is van mening dat de aansprakelijkheidsregeling zoals deze opgenomen is in de GIBIT een proportioneel kader biedt, er is daarbij een aansprakelijkheidsmaximum gehanteerd dat in relatie staat tot de opdrachtwaarde. Inschrijvers / opdrachtnemers dienen zich te realiseren dat hun tekortschieten kan leiden tot grote schade voor opdrachtgever(s) en dat het zodoende niet onredelijk is er van opdrachtnemers verlangd wordt om - de door hen veroorzaakte - schade te vergoeden en dat opdrachtnemers hiervoor over passende verzekeringen beschikken. Ook mag van leverancier worden verwacht dat zij hun bedrijfsvoering zo hebben ingericht dat een incident niet direct tot disproportioneel grote schade of schade onder een groot deel of alle klanten van die leveranciers leidt. Opdrachtgever kan pas schade claimen als er sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van de opdrachtnemer 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 opdrachtnemer. Door gebruikmaking van Jaarvergoeding is er een benadering gekozen die de belangen van beide partijen dient: enerzijds voor opdrachtgever een reëel en voldoende hoog maximum waar voldoende prikkel tot nakoming vanuit gaat en anderzijds voor opdrachtnemers een absoluut jaarlijks maximum dat daarmee ook beter voorzienbaar en verzekeraar is.
1-154	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	13.1	20	Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(m)en en daarmee samenhangende voorzieningen; 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 de wijze van herstel.	Niet akkoord, ten aanzien van aansprakelijkheid wordt in de GIBIT onderscheid gemaakt tussen enerzijds persoons- en zaakschade en anderzijds overige schade. Het onderscheid tussen deze twee schadevormen sluit aan bij verzekeringen die in de markt worden aangeboden. Er wordt zodoende uitdrukkelijk ook 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.
1-155	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	13.3 en 13.4	20	Bent u bereid verschillende caps op te nemen van: - per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen; - per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding; - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt. Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.	In lijn met onze reactie op vraag 1.153 is opdrachtgever hiertoe niet bereid.
1-156	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	13.5	20	Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is geleid op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekeraar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. In de kern zijn in artikel 13.5 alle gebruikelijke uitzonderingen op de beperking van aansprakelijkheid samengebracht. Het beperken voor dood of letsel (sub i) en bij opzet of grove schuld (sub ii) wordt algemeen aanvaardbaar geacht. Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van leverancier, aangezien opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of opdrachtnemer enige rechten schendt. Bij sub iv is de nuancering opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van leverancier liggen).
1-157	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	13.6	21	Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord, Opdrachtgever kan en wil niet verantwoordelijk en aansprakelijk zijn voor personeel dat door opdrachtnemer naar eigen keuze ingezet / aangenomen is.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-158	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	17.4	23	Is de interpretatie van inschrijver juist dat deze artikelen uitsluitend zien op maatwerksoftware dat in opdracht van de opdrachtgever - tegen betaling - wordt ontwikkeld, anders dan in het kader van onderhoudsverplichtingen en niet zijnde een Update of Upgrade, waarvan het IE expliciet wordt overgedragen bij overeenkomst?	Uw vraagstelling heeft betrekking op artikel 17.4 GIBIT. Voor artikel 17.4 GIBIT geldt dat dit artikel betrekking heeft op maatwerkprogrammatuur. Het ligt dan voor de hand dat opdrachtgever ook de beschikking krijgt over de rechten en de broncodes van dat werk. Onder maatwerksoftware wordt zoals vermeld bij 1.22 GIBIT verstaan "specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Programmatuur dan wel aanpassingen in Standaardprogrammatuur specifiek ten behoeve van Opdrachtgever".
1-159	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	20.10	28	Bent u bereid om het recht op gedeeltelijke ontbinding uit te sluiten? Opdrachtnemer ziet deelovereenkomsten namelijk als één geheel van de ICT prestatie.	Het recht op gedeeltelijke ontbinding wordt niet uitgesloten. Er is geen overtuigende noodzaak om van dit normale wettelijke systeem af te wijken.
1-160	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	20.12	29	Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Inschrijver miskent dat het artikel een vergoeding toekent aan opdrachtnemer voor reeds verrichte werkzaamheden en reeds aangegane verplichtingen. Opdrachtnemer wordt aldus in voorkomend geval de facto schadeloos gesteld. Om die reden is het ook niet noodzakelijk de ontbinding te wijzigen in een opzegging. Van mitigeren is aldus bepaald geen sprake een dergelijke situatie zal de opdrachtgever juist geld kosten (afkoop leverancier en opnieuw aanbesteden). Rechterlijke toetsing als eis invoegen is niet akkoord. Het is immers weinig zinvol om per se een gang langs de rechter te moeten gaan, indien evident zou zijn dat de overeenkomst in strijd met het aanbestedingsrecht tot stand is gekomen. Er is reeds de drempel ingebouwd dat deze ontbindingsgrond alleen mag worden ingeroepen indien er "goede gronden" zijn om aan te nemen dat de overeenkomst in strijd met het aanbestedingsrecht tot stand is gekomen. Indien de aanbestedende dienst ten onrechte zich zou beroepen op artikel 20.12 GIBIT, heeft opdrachtnemer aldus een aanspraak op de opdrachtgever.
1-161	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	20.14	29	Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?	Opdrachtgever is hiertoe niet bereid. Artikel 20.14 GIBIT betreft een bepaling over het retourneren of verwijderen van bepaalde zaken. Het betreft geen bepaling over gedane financiële verplichtingen. Op basis van artikel 20.14 GIBIT is het dan ook niet de bedoeling dat opdrachtgever op enig moment verzoekt tot ongedaan making van gedane betalingen.
1-162	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	8.9	15	Ontbinding is een zwaar middel en moet niet te snel open staan voor gebruik. Dit zou kunnen leiden tot weerstand tegen te ambitieuze service levels wat niet in het belang is van opdrachtgever. Ook wordt door het voorkomen van (naar zijn aard disproportioneel) "dubbel straffen" (bijvoorbeeld: een boete en schade en ontbinding) dit artikel evenwichtiger en acceptabeler voor leveranciers waardoor de weerstand tegen brede aanvaarding van GIBIT minder zal zijn. Daarom verzoekt inschrijver u de laatste zin te vervangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / matus / verbeurte van service credits) aan verbonden is zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie".	Niet akkoord, in artikel 8.9 is bepaald dat ontbinding van de overeenkomst(en) in ieder geval mogelijk is bij het herhaald niet halen van de Service levels. Dit artikel blijft ongewijzigd, juist uit de discussie te blijven of het niet halen van een Service Level altijd kwalificeert als tekortkoming en/of de discussie of dergelijke omissies altijd de ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigen. Bovendien is bepaald dat bedongen maatregelen de overige rechten van opdrachtgever onverlet laten. Dit om te voorkomen dat een in de SLA bedongen sanctie op grond van de wet zou gelden als gefixeerde schadevergoeding (artikel 6:92 lid 2 BW). Betaalde sancties (als onderdeel van de afgesproken maatregelen) worden in mindering gebracht op de eventueel te betalen schadevergoeding.
1-163	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	30.2	36	Inschrijver verzoekt u de kosten van deze maatregelen in ieder geval voor rekening Opdrachtgever te laten komen.	Niet akkoord, in artikel 30.2 van de GIBIT wordt als vangnet bepaald dat aanvullende afspraken gemaakt kunnen worden over een aantal concreet benoemde situaties/zaken. Het maken van afspraken over een eventuele redelijke vergoeding als tegenoverkomsting in de gemaakte kosten kunnen hier een onderdeel van zijn.
1-164	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	8.12 sub ii)	16	U vraag om een cloud applicatie. Het kenmerk van cloud is dat klanten alleen een dienst, in dit geval de terbeschikkingstelling van een cloud (SaaS)-applicatie afnemen. Er worden continue updates uitgevoerd aan de applicatie voor al onze klanten. Wij verzoeken u daarom dit artikel niet van toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?	Akkoord, dit zal worden doorgevoerd in de definitieve overeenkomst.
1-165	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	17.3	23	1) Inschrijver verzoekt u in art. 17.3 te bepalen dat het Gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende afspraken, niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zal zijn. Toelichting: overdraagbare en/of exclusieve en/of sublicentieerbare licenties zijn in de regel (veel) duurder dan licenties die niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zijn. Dit terwijl een ruimere licentie ook niet altijd nodig is voor het doel waar de Overeenkomst voor wordt aangegaan. Ook zullen leveranciers niet bereid respectievelijk bij machte zijn om dergelijke licenties te verlenen of hun standaardsoftware of op software van derden. Gebruikelijk is derhalve dat de licentie bij gebreke van andersluidende afspraken beperkt zal zijn zoals hierbij is voorgesteld door leverancier. Bent u hiertoe bereid? 2) Verveelvoudigen en/of openbaarmakingen zijn meestal niet noodzakelijk en in dit artikel wordt niet duidelijk wanneer dit wel het geval mocht zijn. De laatste zin dient derhalve te vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Artikel 17.3 GIBIT geeft nergens aan dat het een exclusief gebruiksrecht zou moeten zijn. Leverancier is vrij in zijn aanblijding aan te geven onder welke voorwaarden de gebruiksrechten worden aangeboden. De gevraagde verveelvoudigen en/of openbaarmakingen dienen redelijkerwijs noodzakelijk te zijn. Opdrachtgever kan en wil hier enkel gebruik van maken indien het noodzakelijk is, die optie wil opdrachtgever behouden. Door het schrappen van de betreffende zin is die optie niet meer mogelijk. Vandaar dat dit voorstel niet akkoord is.
1-166	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	22.6	31	Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.	Niet akkoord. Indien de ICT Prestatie afhankelijk is van derden dan is dat de keuze van leverancier. Dit artikel laat onverlet dat er voor het beperkt gebruik een vergoeding geldt. In deze vergoeding kunnen genoemde (on)mogelijkheden verrekend worden.
1-167	08_Bijlage - GIBIT (GEMEENTELIJKE VOORWAARDEN BIJ IT) VERSIE 2020	25.3	33	Andere derden kunnen bestaan uit grote toeleveranciers zoals Microsoft en HP. Het is onmogelijk om dergelijke derden te binden aan (bijvoorbeeld) de BIG of andere door opdrachtgever opgelegde informatiebeveiligingsnormen. Inschrijver verzoekt u daarom "andere derden" te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?	Niet akkoord, waarbij wordt opgemerkt dat er in dit artikel van de GIBIT ruimte opgenomen is voor het hanteren van normen van gelijkwaardig beschermingsniveau.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-168	Implementatie	E.123		<p>Een project van deze omvang, complexiteit en mate van integratie is een implementatie periode van negen (9) maanden realistischer. Opdrachtnemer stelt dan ook voor om de oplevertermijn met drie maanden te verlengen naar uiterlijk opleveren binnen 9 maanden na overeenstemming over het projectplan. Deze doorlooptijd is meer marktconform gezien het feit dat in dit stadium nog niet duidelijk is of opdrachtgever alle benodigde informatie beschikbaar heeft bij ondertekening van een overeenkomst, de impact van mogelijke integraties met gewenste applicaties, welke niet standaard zijn en dus moeten worden ontwikkeld voor opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer vraagt dus of: Opdrachtgever akkoord gaat met de oplevertermijn met drie maanden te verlengen naar uiterlijk opleveren binnen negen (9) maanden na overeenstemming over het projectplan; en dat onderdelen van de oplossing zoals bijvoorbeeld integratie van applicaties van opdrachtgever mogelijk later zullen zijn afgerond dan de gestelde termijn van negen maanden. u hiermee akkoord?</p>	Nee, opdrachtgever wenst de maximale doorlooptijd voor de implementatie niet te verlengen. Opdrachtgever heeft weloverwogen de max periode van 26 weken als eis gesteld. Zie ook de beantwoording op vraag 1-28.
1-169	OPVULREGEL				
1-170	Offerteaanvraag Nieuwe Cloud Contactplatform	3,6	15	Omdat Gegadigde pas na de beantwoording van NV11 kan bepalen oplossing past bij uw uitvraag, verzoeken wij u dringend in de tweede vragenronde nieuwe vragen toe te staan. Dit levert u een betere en hoogwaardige beantwoording van uw aanbesteding op. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Inmiddels is de uiterste datum voor het stellen van vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen al met 10 dagen opgeschoven. De reden hiervoor is o.a. dat inschrijvers hiermee meer tijd en ruimte kregen om de uitvraag goed te doorgronden. Belangrijk voor opdrachtgever is dat de uiterste datum voor het indienen van inschrijvingen blijft staan op 8 februari 2024 om 9.00. Het toestaan van het stellen van nieuwe vragen bij de tweede Nota van Inlichtingen past niet in de interne planning van opdrachtgever en tevens is opdrachtgever van mening dat zij door het verplaatsen van de deadline voor het stellen vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen, al een goede handreiking heeft geboden aan de inschrijvers om de uitvraag te doorgronden en de juiste vragen te formuleren.
1-171	PvE Servicemanagement	E.141		<p>Inschrijver heeft een afwijkende definitie van de berekende beschikbaarheid De beschikbaarheid van Inschrijver wordt berekend met de volgende formule $%Av = (S-UD)/s * 100\%$</p> <p>$%Av =$ de beschikbaarheid $S =$ de tijd dat de dienst/het netwerk/platform beschikbaar zou moeten zijn $UD =$ ongeplande downtime (behoudens Overmacht)</p> <p>Bij de berekening van beschikbaarheid worden volgende events uitgesloten: • P2, P3 en P4 storingen • Incidenten veroorzaakt door problemen door omgevingscondities op locatie; • Incidenten veroorzaakt door interne bekabeling tussen het ISRA punt/kabel invoerpunt en de plaats van de Vodafone eindapparatuur; • Incidenten en niet-beschikbaarheid door gepland onderhoud of Emergency maintenance; • Niet-beschikbaarheid veroorzaakt door het geen toegang kunnen krijgen tot lokale ruimtes bij de klant of door het onbereikbaar zijn van lokale contactpersonen voor ondersteuning bij analyse van het Incident en/of storingsopheffing (o.a. incidentstatus "wacht op klant"); • Incidenten veroorzaakt door problemen of niet-gemelde werkzaamheden op het lokale LAN van de klant die van invloed zijn op de werking van de eindapparatuur. Gaat Opdrachtgever akkoord met de bovenstaande en voorgestelde definitie van beschikbaarheid?</p>	Niet akkoord. U dient hierop in te gaan in het betreffende gunningcriterium (A2.Techniek.- punt a).
1-172	PvE Servicemanagement	E.142		<p>De inschrijver heeft een Emergency Routing Service (ERS) beschikbaar op de aan te bieden dienst. Hiermee is het mogelijk om vooraf ingestelde doorschakelingen te activeren. Inschrijver adviseert om dit handmatig in te stellen omdat bij elke mogelijke tijdelijke (korte) onderbreking dit in werking wordt gesteld. Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst om hierover na te denken.</p> <p>Het routeren naar een groep mobiele nummers is mogelijk met ERS van gegadigde echter de mobiele hulptroep is geen onderdeel van het bestek en dat moet ingeregeld worden door de mobiele provider die daar kosten voor in rekening kan brengen. Kan Aanbestedende Dienst deze nuancering in de eis verwerken?</p>	Akkoord. Aanpassing van de eis is niet nodig, in de scope van de offerteaanvraag is aangegeven dat de mobiele abonnement en hiervoor noodzakelijke infrastructuur buiten de scope van de opdracht vallen.
1-173	OPVULREGEL				
1-174	PvE Servicemanagement	E.146		Inschrijver biedt een SAAS dienst aan waarbij het bieden van een testomgeving eigenlijk twee losse SAAS diensten worden geleverd. Dit wordt een duurdere oplossing. Het is ook mogelijk om op de bestaande SAAS dienst contactcenters aan te maken die in de naam beginnen met Test contactcenternaam en hierop de test uit te voeren. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord om zo de test uit te voeren, zodat alle diensten niet dubbel dienen te worden aangeboden?	Akkoord. Zie ook de beantwoording van vraag 1-33.
1-175	PvE Generiek	E.006		<p>Inschrijver levert cloud diensten van derden voor de invulling van uw eisen uit uw bestek. We hebben de afgelopen jaren moeten constateren dat onze leveranciers soms de keuze maken om een bepaalde functionaliteit of applicatie niet meer beschikbaar te stellen en voor bestaande gebruikers uit te zetten. Omdat deze applicaties niet in onze datacenters draaien geeft dat ons niet meer de keuze om zo'n applicatie wel of niet actief te laten voor onze klanten. Met gewenste contracttermijnen van 3,5 jaar met de optie tot nog eens 3 jaar is het risico reëel dat dit ook gaat gebeuren met de diensten die inschrijver hier wenst aan te bieden.</p> <p>Voor de goede orde, wij bieden diensten aan van grote gerenommeerde ondernemingen met een lange staat van dienst en opgenomen in het Gartner Quadrant. De tekst zoals opgenomen in E.006 heeft daardoor een onaanvaardbaar risico in zich. Onze leveranciers passen zelfstandig hun prijsbeleid aan en behouden zich dat recht voor als een contractperiode is afgelopen en ze stoppen soms met functionaliteiten of applicaties. Inschrijver kan zich dus alleen voor de initiële periode van 3,5 jaar committeren aan deze eis maar niet langer omdat wij geen contractperiode van 6,5 kunnen aangaan met onze leverancier. Er zal dus een ontbindende voorwaarde moeten worden opgenomen die Inschrijver van deze plicht ontslaat op het moment dat onze leverancier aantoonbaar hun prijsbeleid aanpast of stopt met een functionaliteit of een applicatie die is opgenomen in onze inschrijving. Kunt u deze ontbindende voorwaarde toevoegen aan de Concept Overeenkomst?</p>	Nee, ontbindende voorwaarde wordt niet toegevoegd aan de overeenkomst. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer op het moment dat hij besluit in te schrijven op onderhavig aanbesteding goede afspraken heeft gemaakt met zijn leveranciers van derdenprogramma's en daarmee waarborgt dat prijzen en continuïteit gegarandeerd zijn. Daarnaast verwacht opdrachtgever van opdrachtnemer dat hij gedurende de looptijd van de af te sluiten overeenkomst contractmanagement uitvoert ten aanzien van de overeenkomsten tussen opdrachtnemer en zijn leveranciers van derdenprogramma's. Zie ook de artikelen 9.2, 9.9 en geheel artikel 19 van de GIBIT. Waarbij ten aanzien van artikel 9.9 geldt dat onder "niet voorzienbaar" (onder andere) niet wordt verstaan: zaken die contractueel geregeld kunnen worden dan wel zaken waarvoor de inschrijver/opdrachtnemer mitigerende maatregelen kan treffen o.a. met als doel om prijsstijgingen te voorkomen.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-176	PvE Generiek	E.007		Zoals geformuleerd in onze vraag rondom E.006 is 6,5 jaar zekerheid over leverzekerheid en prijzen een te lange periode in onze branche. Daarom vragen wij de termijn te beperken tot de 3,5 jaar waarover wij ook contracten kunnen afsluiten met onze leveranciers en de mogelijkheid te geven om voor de optie jaren in overleg te gaan over de tarieven.	Oprachtgever gaat niet akkoord met het voorstel van leverancier. Contractperiode blijft gehandhaafd op 6,5 jaar (initieel 3,5 jaar met de mogelijkheid dit 3 keer met 1 jaar te verlengen).
1-177	PvE Generiek	E.008		Het is voor inschrijver belangrijk om te weten welke data wordt bedoeld en hoe die data beschikbaar moet worden gesteld. Het is namelijk niet altijd mogelijk om het functioneel ontwerp te exporteren. Ook historische data kent vaak zijn eigen format. Kan Aanbestedende Dienst aangeven welke data wordt bedoeld en hoe deze beschikbaar gesteld moet worden? Indien dit niet mogelijk is in deze fase, verzoek gegadigde deze eis aan te passen naar een inspanningsverplichting of te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. De formulering van de eis is bedoeld om een waarborg te bieden voor de soepele overdracht van relevante gegevens bij beëindiging van de overeenkomst. De term 'benodigde data' omvat alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een eventuele overgang naar een andere oplossing of systeem conform algemene gangbare standaarden. De exacte specificaties van welke data dit betreft en de wijze waarop deze beschikbaar gesteld moet worden, kunnen variëren afhankelijk van de aard van de geleverde diensten en het gebruikte systeem. We begrijpen dat het mogelijk is dat niet alle data in een gestandaardiseerd formaat kan worden geleverd.
1-178	PvE Generiek	E.010	Generiek	Gegadigde is voornemens een EMVI aan te bieden waarbij ze rekening houdt met een bepaalde omzet en marge. Het kan niet zo zijn dat een Aanbestedende Dienst vervolgens onbeperkt kan afschalen en bepaalde elementen van de dienst kan afzeggen zonder financiële consequenties. Niet alle onderdelen van onze diensten kennen hetzelfde margeniveau en onze inschrijving wordt daarom in zijn geheel beoordeeld en akkoord bevonden door onze directie. In de eis zoals nu opgesteld zal een afschaling niet leiden tot een totale hogere prijs maar als bepaalde margerijke elementen helemaal worden afgeschaald tot 0 dan moet inschrijver wel de mogelijkheid hebben om van andere elementen de prijzen te verhogen. Graag de eis zodanig aanpassen dat een maximale afschaling wordt opgenomen of akkoord gaan met een aanpassing van specifieke prijzen als een dienst volledig wordt afgeschaald. Een afschaling van ongeveer 10% is marktconform. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Zie het antwoord op vraag 1-187, E.010 komt te vervallen
1-179	PvE Klant contact Center	E.037		Een KCC medewerker heeft geen persoonlijk nummer dat gekoppeld is aan het KCC profiel. Een persoonlijk nummer is beschikbaar in zijn Teams client en niet in de KCC client. Het uitbellen met een nummer of een onderdrukt nummer is een instelling die een KCC beheerder doet en niet een KCC medewerker. Daarom moet deze eis zodanig worden aangepast dat de KCC medewerker kan kiezen met welke KCC groepsnummer wordt uitgebond. De andere opties zijn niet mogelijk zoals beargumenteerd. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Akkoord. Eis E.037 wordt als volgt aangepast: "Bij uitgaande gesprekken moet de KCC-medewerker handmatig de standaard ingestelde nummerweergave kunnen wijzigen met welk groepsnummer wordt gebeld."
1-180	PvE Klant contact Center	E.039		Teams ondersteund deze optie niet. Daarom deze eis overeenkomstig aanpassen.	Zie beantwoording vraag 1-46.
1-181	PvE Klant contact Center	E.041		Inschrijver gebruikt geen Power BI voor haar rapportages. Door deze eis te stellen sluit Aanbestedende Dienst applicaties uit die geen gebruik maken van Teams voor de afhandeling van de oproepen en is daarmee niet Non-discriminair zoals geëist in de aanbestedingswet. De beoogde oplossing van Gegadigde maakt het echter wel mogelijk om rapportages in BI beschikbaar te maken. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Voor de Contact Center applicatie moet inschrijver functionaliteiten aanbieden om managementinformatie te genereren en beschikbaar te maken voor zowel realtime als historische analyses. Hierbij dient de inschrijver een oplossing te bieden die de mogelijkheid biedt om rapportages te creëren en aan te passen zonder extra meerkosten voor de opdrachtgever. Hoewel oorspronkelijk Power BI-templates werden genoemd als voorbeeld, zijn alternatieve rapportageoplossingen die voldoen aan de gestelde vereisten eveneens acceptabel. Het belangrijkste is dat de geboden oplossing de opdrachtgever in staat stelt om flexibel en kosteloos rapportages te maken en aan te passen, ongeacht het specifieke rapportagetool dat wordt gebruikt. Eis E.041 wordt als volgt aangepast: "Voor de Contact Center applicatie moet inschrijver functionaliteiten in het aanbod opnemen voor het genereren en beschikbaar stellen van zowel realtime als historische managementinformatie. Alle rapportages moeten op zowel inhoud als opmaak door opdrachtgever zonder extra meerkosten kunnen worden aangepast."
1-182	PvE Klant contact Center	E.052		Laatste aandachtstreepje: KCC medewerkers kunnen elkaar ondersteunen door deel te nemen aan andere KCC groepen. Dit is echter een actie die een agent zelf neemt of door een supervisor wordt geactiveerd. Een agent kan geen andere agent toevoegen aan zijn/haar eigen groep. Graag bevestigen dat bovenstaand de manier is waarop invulling kan worden gegeven aan dit deel van de eis.	Akkoord. Eis E.052 wordt als volgt aangepast: "De Contact Center functionaliteit dient tenminste de volgende mogelijkheden te ondersteunen: - Telefoonnummers (waaronder het 14+ nummer) moeten binnenkomen op het KCC met een zichtbaar onderscheid van de telefonische ingang voor de KCC-medewerker. - IVR; binnenkomende telefoongesprekken moeten kunnen worden afgeleverd in een keuzemenu. De beller maakt een keuze middels zijn telefoontoetsen en wordt bij de juiste skill, medewerker en/of wachtrij aangeboden. - Binnenkomende klantinteracties die niet direct kunnen worden afgehandeld door een medewerker blijven in een wachtrij staan. Wachtrijen voor telefonie beschikken over een wachtrijmelding (aantal wachtenden en muziek). - Af te handelen klantinteracties moeten door de KCC-medewerker terug in de wachtrij kunnen worden geplaatst en/of warm en koud kunnen worden doorverbonden. - Prioriteitstelling; wachtrijen kunnen een onderlinge prioriteit hebben en op die manier worden aangeboden bij de KCC-medewerker. De KCC-medewerker kan de beller (nadat de vraag gesteld is) doorverbinden naar de juiste wachtrij, de beller komt dan vooraan in de wachtrij te staan met prioriteit. - Indien een KCC-medewerker een klantinteractie niet beantwoordt, dan moet de status van die KCC-medewerkers automatisch op niet beschikbaar kunnen worden geplaatst. - KCC-medewerkers binnen de DOWR-gemeenten moeten elkaar kunnen ondersteunen door deel te nemen aan andere KCC-groepen voor het afhandelen van klantinteracties."
1-183	PvE Klant contact Center	E.056		KCC medewerkers kunnen wel de status van Teams users zien maar andersom niet omdat Teams deze statussen niet wil ophalen uit de KCC oplossing en zichtbaar maken. Daarnaast is het niet gezegd dat een KCC medewerker ook een Teams user is dus kan de status ook niet worden gekoppeld aan een user in Teams. Tot slot is de status van een KCC medewerker niet belangrijk voor een Teams user want je verbind een gesprek niet door naar een KCC agent maar naar de hantgroep waarna de normale routing plaatsvindt. Graag deze eis overeenkomstig aanpassen.	Akkoord. Eis E.056 wordt als volgt aangepast: "KCC-medewerkers moeten de beschikbaarheidsstatus van alle Microsoft Teams gebruikers kunnen zien. Een statuswijziging van een Microsoft Teams gebruiker moet hierbij direct zichtbaar zijn."
1-184	PvE Klant contact Center	E.059		Kan Aanbestedende Dienst toelichten hoe een beller in een wachtrij kan "zien" hoe zijn positie in de wachtrij zich ontwikkelt?	Zie beantwoording vraag 1-24.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-185	PvE Infrastructuur	E.081		Aanbestedende Dienst stelt een onredelijke eis als zij eist dat toestellen minimaal 6,5 jaar geleverd en ondersteund moeten worden. De praktijk is dat toestelreeksen, of specifieke types, iedere paar jaar vervangen worden door een nieuwe reeks of type bij onze leveranciers door (technische) ontwikkelingen in de markt en in onze branche. Kunt u derhalve de eis laten vervallen of de termijn aanpassen naar de termijn die de end-of-support lifecycle van de betreffende fabrikant biedt?	Zie beantwoording vraag 1-41.
1-186	PvE Infrastructuur	E.082		Inschrijver biedt vanuit haar standaard Teams propositie toestellen aan van 2 gerenommeerde toestelleveranciers. Onze KCC leverancier biedt toestellen aan van een andere gerenommeerde toestelleverancier. Het is sowieso ongebruikelijk dat er überhaupt nog toestellen worden gebruikt door KCC medewerkers. Daarom vraagt Inschrijver om deze eis te laten vervallen of zo te formuleren dat toestellen die gebruikt worden door een Teams gebruiker gecertificeerd moeten zijn voor Teams, en dat toestellen voor een KCC medewerker gecertificeerd moeten zijn voor de KCC applicatie. Daarnaast verzoeken wij u om Gegadigden te laten weten of Aanbestedende Dienst alleen op zoek is naar een in Teams geïntegreerde KCC oplossing, of dat ook KCC oplossingen (die wel teams gecertificeerd zijn) ook als serieuze optie gezien worden door Aanbestedende Dienst?	Opdrachtgever hanteert in de offerteaanvraag een functionele benadering, waarmee ruimte wordt gelaten voor inschrijvers en verschillende oplossingen in de markt. Eis E.082 wordt als volgt aangepast: "De vaste toestellen die worden ingezet voor Teams-gebruikers zijn gecertificeerd voor Microsoft Teams, terwijl de vaste toestellen voor KCC-medewerkers gecertificeerd moeten zijn voor de aangeboden KCC-applicatie."
1-187	PvE 1. Generiek	E.010	Tabblad Generiek	Inschrijver wijst Aanbestedende dienst er op dat deze eis lijkt op het moeten toestaan van een wezenlijke wijziging van een opdracht gedurende de uitvoering ervan. Dit is door aanbestedingswetgeving niet toegestaan. Het risico is dat andere partijen bezwaar kunnen aantekenen, waardoor opnieuw moet worden aanbesteed wanneer deze situatie zich voordoet. In Aanbestedingswet 2012 (2.163a-g), staat o.a. het volgende hierover; als de opdrachtsom van de opdracht meer dan 10% toeneemt bij leveringen en diensten (werken: 15%), of groter is dan de aanbestedingsdrempel (art. 2.163b onderdeel a sub 1) een wijziging van de opdracht die er toe leidt dat de opdracht materieel verschilt van de oorspronkelijke opdracht; de wijziging voorziet in voorwaarden die, als zij deel van de oorspronkelijke aanbestedingsprocedure hadden uitgemaakt, de toelating van of gunning aan andere dan de oorspronkelijk geselecteerde gegadigden mogelijk zouden hebben gemaakt dan wel bijkomende deelnemers aan de aanbestedingsprocedure zouden hebben aangetrokken; wijzigingen die het economisch evenwicht van de opdracht verleggen ten gunste van de opdrachtnemer op een wijze die niet is voorzien in de oorspronkelijke overheidsopdracht; de wijziging leidt tot een aanzienlijke verruiming van het toepassingsgebied van de overheidsopdracht; Inschrijver verzoekt dan ook deze eis te laten vervallen.	Akkoord, eis E.010 van het Programma van Eisen komt te vervallen.
1-188	Planning en contract			Gegadigde wenst vast te leggen dat de looptijd van de overeenkomst 3 jaar (plus 3 x jaar) is (omdat daar onze EMVI daarop ook is gebaseerd) ongeacht de duur van de implementatieperiode. Kan AD hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord.
1-189	PvE Klant contact Center	E.011		Het karakter van de werkzaamheden van een telefoniste is inkomende oproepen efficiënt en snel doorverbinden. Daar hoort onder andere inzicht in de agenda bij en het makkelijk verstoren van een terugbelnotitie. Het karakter van de werkzaamheden van een KCC medewerker is het zelfstandig afhandelen van inkomende oproepen en incidenteel het doorverbinden van de oproep. Daar hoort een CRM/Zaaksysteem integratie bij. Met deze eis worden twee functies functioneel uitgevraagd in 1 applicatie en Inschrijver beschikt niet over zo'n client. Hiermee sluit Opdrachtgever een Team gecertificeerde KCC oplossing uit die in Europa als hoogste wordt gewaardeerd door Gartner. Gegadigde verzoekt dan ook om deze eis te laten vervallen.	Niet akkoord
1-190		E.012		In deze eis worden functionaliteiten gevraagd die voor door twee verschillende profielen worden ingevuld, Namelijk een Supervisor en een Beheerder. De gevraagde combinatie van Supervisor en Functioneel Applicatiebeheerder kan worden geleverd door betreffende personen beide licenties te geven maar dit is een kostbare en ongebruikelijke methode. Inschrijver adviseert om een duidelijk onderscheid te maken tussen de beide functies, zoals gebruikelijk is in de markt. De hier gevraagde functionaliteiten vallen normaliter onder een beheerder licentie. Kunt u de eis laten vervallen dan wel aanpassen?	Niet akkoord
1-191		E.014		Hoe kan Aanbestedende Dienst toestaan dat bepaalde eisen bij aanvang van de overeenkomst nog niet gerealiseerd zijn? Kan Inschrijver dit ook toepassen op andere functionaliteiten die geëist worden maar nog in ontwikkeling zijn? Gegadigde verzoekt om het zinsdeel "ofwel in een proces zitten...." te laten vervallen, omdat er geen enkele garantie bestaat dat deze certificering wordt behaald. Hiermee wordt een niet-rechtsgeldige inschrijving bereikt op het moment dat deze certificering niet wordt behaald. Kunt u de gevraagde aanpassing in het bestek verwerken?	Met "in het proces zitten" bedoelen we dat het beoogde Contactplatform actief stappen onderneemt om de benodigde certificering voor de integratie met Microsoft Teams te verkrijgen. Het aantonen van deze status kan plaatsvinden door het verstrekken van relevante documentatie en correspondentie met Microsoft die aangeeft dat het certificeringsproces is gestart en vorderingen maakt. Wat betreft de afronding van dit proces, verwachten we dat de certificering is voltooid vóór de definitieve gunning. Eis E.014 wordt als volgt aangepast: "De Contact Center oplossing dient ofwel officieel gecertificeerd te zijn ofwel in het proces van certificering voor de integratie met Microsoft Teams te zitten. De certificering moet zijn voltooid voor definitieve gunning."
1-192		E.014		Kan opdrachtgever duidelijker zijn wat bedoeld wordt met "in het proces zitten", hoe dit moet worden aangetoond en wanneer dit dan moet zijn afgerond? Dit laat de deur open voor iedere ontwikkelaar die achter in zijn hoofd bezig is met het proces dat nodig is om ooit zijn applicatie te laten certificeren door Microsoft.	Zie beantwoording van vraag 1-191.
1-193		E.017		Voor bepaalde social media kanalen zoals Whatsapp en Twitter/X zijn aanvullende kosten benodigd die door Meta en X in rekening worden gebracht bijvoorbeeld op basis van het aantal verzonden berichten. Inschrijver neemt alleen haar eigen kosten op in het prijsinvulformulier. Is dit akkoord? Zo niet dan verneemt Gegadigde graag op basis van welke aannames zij haar prijs moet bepalen?	Akkoord.
1-194		E0.68		Krijgt de Opdrachtnemer extra punten of een virtuele korting op de inschrijfprijs als de applicatie inderdaad in Nederland wordt gehost? Zo nee, wat is dan het nut van de toevoeging "bij voorkeur in Nederland"?	De toevoeging "bij voorkeur in Nederland" heeft tot doel aan te geven dat hosting binnen Nederland de voorkeur geniet, maar het levert geen extra punten of virtuele korting op de inschrijfprijs op. Het belangrijkste doel is ervoor te zorgen dat de infrastructuur binnen de Europese Unie, en bij voorkeur in Nederland, wordt gehost, om te voldoen aan de gestelde eis. Dit draagt bij aan een optimale gegevensbeveiliging en -beheer, en het waarborgt naleving van eventuele wet- en regelgeving binnen de EU.
1-195	PvE Klant contact Center	E.015		Deze functionaliteit werkt alleen als de betreffende telefoonnummer in een "click-to-call" link is verwerkt. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Wat betreft de terminologie, opdrachtgever begrijpt dat "click-to-call" en "click-to-dial" vergelijkbare functies beschrijven. Als voorgestelde implementatie ervoor zorgt dat de KCC-medewerker een telefoongesprek kan starten door op een telefoonnummer te klikken binnen een Sharepoint-webpagina, gaat opdrachtgever hiermee akkoord.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-196	PvE Klant contact Center	E.024		Inschrijver heeft bij haar oplossing in het persoonlijke beeldscherm niet zichtbaar hoe lang desbetreffende beller/klant staat te wachten. Kan de Oprachtgever deze functionaliteit in de eis als wens aan te passen?	Akkoord. Overigens blijven de wachtrijstatistieken zoals genoemd in eis E.055 belangrijk voor opdrachtgever. Eis E0.24 wordt als volgt aangepast: "Na beantwoording moet de beller/klant door de KCC-medewerker met één muisklik persoonlijk onhold worden gezet. De klant hoort op dat moment wachtmuziek."
1-197	PvE Klant contact Center	E.030		De oplossing van de Inschrijver is simpel te gebruiken en heeft geen help ondersteuning voor gebruikers. Kan de Oprachtgever deze eis laten vervallen?	Akkoord, eis E.030 komt te vervallen.
1-198	PvE Klant contact Center	E.031		Bij de oplossing van de Inschrijver kan op dit moment alleen gezocht worden op voornaam en achternaam. Kan de Oprachtgever deze eis hierop aanpassen?	Akkoord, onder gunningscriterium A.1 Oplossing Functioneel - punt-g wordt gevraagd op welke manier de inschrijver, als het gaat om het gebruik van de centrale telefoongids (en dus ook het gebruik van welke zoekvelden) aan deze specifieke eis gaat voldoen. Eis E.031 wordt als volgt aangepast: "De aangeboden Contact Center oplossing moet kunnen synchroniseren met zelf te definiëren velden in de Azure Active Directory (mapping). Vervolgens moet een KCC-medewerker in de Contact Center functionaliteit kunnen zoeken op tenminste naam en achternaam. Ook tijdens een gesprek moet deze manier van zoeken mogelijk zijn om de klant warm of koud naar een collega te kunnen doorverbinden."
1-199	PvE Klant contact Center	E.050		De oplossing van de Inschrijver biedt de volgende mogelijkheden: De recording staat aan of uit voor en kan tussentijds worden gepauzeerd. Gaat de Oprachtgever hiermee akkoord?	Zie beantwoording van vraag 1-132.
1-200	PvE Infrastructuur	E.060		Gegadigde is voornemens een SAAS dienst te leveren welke verbonden is met het internet. Deze eis is daarom niet van toepassing. Kan de Oprachtgever deze eis laten vervallen?	Akkoord, zie beantwoording vraag 1-135
1-201	PvE Infrastructuur	E.061		Gegadigde is voornemens een SAAS dienst te leveren welke verbonden is met het internet. Deze eis is daarom niet van toepassing. Kan de Oprachtgever deze eis laten vervallen?	Akkoord, zie beantwoording vraag 1-135
1-202	PvE Infrastructuur	E.062		Gegadigde is voornemens een SAAS dienst te leveren welke verbonden is met het internet. Deze eis is daarom niet van toepassing. Kan de Oprachtgever deze eis laten vervallen?	Akkoord, zie beantwoording vraag 1-135
1-203	PvE Infrastructuur	E.064		Gegadigde is voornemens een SAAS dienst te leveren welke verbonden is met het internet. Deze eis is daarom niet van toepassing. Kan de Oprachtgever deze eis laten vervallen?	Akkoord, zie beantwoording vraag 1-135
1-204	PvE Infrastructuur	E.065		Inschrijver levert een Basis Network Assessment waarbij er per locatie een fysieke schouw voor het LAN en WAN wordt gedaan om te onderzoeken hoe het netwerk is opgebouwd en tevens wordt er een intake gedaan met de netwerk beheerder. Voor het WIFI wordt er op de locaties metingen uitgevoerd om te bepalen of de huidige WIFI adequaat is ingericht voor toekomstig gebruik. Hierbij worden de volgende onderdelen gemeten, dekking, capaciteit en roaming. Gaat de Oprachtgever hiermee akkoord?	Akkoord, uitleg van de manier van de netwerkscan is tevens uitgevraagd in gunningscriterium A.2 Technisch punt-1.
1-205	PvE Infrastructuur	E.067		Gegadigden kunnen alleen aan deze eis voldoen indien het gegevensmodel dat beschreven is in deze eis voor Gegadigden beschikbaar gesteld wordt zodat deze kunnen worden beoordeeld. Kan Oprachtgever deze Gegevensmodellen met spoed aanleveren danwel toestaan dat op basis van een offerte (na opdrachtverstrekking) hier invulling aan wordt gegeven of anders de eis laten vervallen?	Niet akkoord, het Gemma gegevensmodel is gewoon openbaar beschikbaar en in de basis een vereiste binnen deze aanbesteding.
1-206	PvE Infrastructuur	E.069		Inschrijver kan alleen aan deze eis voldoen indien Oprachtgever specifiek kan aangeven waar dit van toepassing is of de eis laten vervallen?	Indien koppelingen worden gerealiseerd zal dit uitsluitend en specifiek moeten plaatsvinden op basis van moderne, API-gebaseerd communicatie en open standaarden.
1-207	PvE Infrastructuur	E.080		Inschrijver heeft geen Microsoft Teams DECT Phone in haar assortiment omdat dit niet vaak door klanten wordt uitgevraagd. Gegadigde stelt voor dat u deze zelf aanschaf. Gaat de Oprachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord.
1-208	PvE Security	E.097		De beoogde oplossing van Gegadigde bewaard de loggings voor 90 dagen. Gaat de Oprachtgever hiermee akkoord?	Oprachtgever kan akkoord gaan met de beoogde oplossing van inschrijver om de loggings voor 90 dagen te bewaren, met de voorwaarde dat de bewaartermijn in geval van incidenten kan worden verlengd. Eis E.097 wordt als volgt aangepast: "De loggings moeten minimaal 90 dagen worden bewaard onder voorwaarde dat de bewaartermijn in geval van incidenten kan worden verlengd."
1-209	PvE Security	E.100		De beoogde oplossing van Gegadigde slaat ook telefoonnummers op in haar logfiles. Gaat de Oprachtgever hiermee akkoord?	Het is voor opdrachtgever onduidelijk waarom telefoonnummers worden opgeslagen in het kader van logging en monitoring met betrekking tot de Cloud-omgeving. Aangezien het hier gaat om het bijhouden van (beheer)activiteiten binnen de Cloud-omgeving en niet om persoonlijke communicatie, kan opdrachtgever niet akkoord gaan met het opslaan van telefoonnummers in de logfiles. De focus moet liggen op het vastleggen van relevante activiteiten van accounts.
1-210	PvE Servicemanagement	E.155		Inschrijver hanteert openingstijden van de helpdesk maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 18.00 uur. Oprachtgever heeft 24 uur per dag en 7 dagen per week recht op ondersteuning buiten kantooruren in geval van Prioriteit 1 en 2 spoedeisende incidenten. Meldingen kunnen 24x7 gemaakt worden via de online portal. Dit kan voor alle prioriteiten en wijzigingsverzoeken. Een aanpassing aan wat u in uw eis vermeld is niet mogelijk. Gaat Oprachtgever hiermee akkoord?	Akkoord wat betreft de openingstijden van de helpdesk, zie ook het antwoord op vraag 1-143. Niet akkoord dat meldingen alleen gemaakt kunnen worden via de online portal. Oprachtgever wenst telefonische bereikbaarheid buiten kantooruren voor tenminste P1 meldingen.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-211	PvE Servicemanagement	E-156		<p>Inschrijver hanteert standaard dienstverlening en bijbehorende SLA voor haar diensten. Deze Servicelevels zijn ingericht ter bescherming van de voortgang van de bedrijfsvoering van klanten. Om hiervoor te kunnen zorgdragen hebben Leveranciers aan de hand van ervaring en analyse Service Levels vastgesteld welke realistisch zijn, geborgd en in lijn met afhandelen van storingen met eventuele partners. Leveranciers hebben hun organisatie en processen zodanig ingericht om deze dan ook te goed kunnen bewaken.</p> <p>Gegadigde hanteert de volgende oplostijden voor incidenten: Prioriteit 1: 95% binnen 6 uur (24/7) Prioriteit 2: 95% binnen 6 uur (24/7) Prioriteit 3: 95% binnen 12 werkdagen. Prioriteit 4: 95% binnen 40 werkdagen. Kan Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?</p>	Niet akkoord
1-212	05_Bijlage - BESCHRIJVEND DOCUMENT - v1.0	Algemeen		Maakt de opdrachtgever volledig (dus niet hybride) gebruik van Exchange Online onderdeel van Microsoft Office 365?	Opdrachtgever maakt nog gebruik van een hybride Exchange omgeving. De gewenste communicatie en aansluiting met Exchange moet uitsluitend plaatsvinden op basis van Exchange Online.
1-213	Offerteaanvraag Nieuwe Cloud Contactplatform	6.2.2.2	39	Bij gunningscriteria B "Implementatie" mag de beschrijving uit maximaal 15 pagina's A4 bestaan. Inschrijver is van mening dat een beschrijving van deze wens in maximaal 15 pagina's A4 veel te beperkt. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord gaan met een beschrijving van deze wens in een document van maximaal 20 pagina's A4 exclusief voorblad, inhoudsopgave en bijlagen?	Zie antwoord op 1-234
1-214 OPVULREGEL					
1-215	PvE Servicemanagement	E.144		<p>Updates en onderhoud worden altijd proactief gemeld in de portal van Gegadigde welke aan Aanbestedende Dienst ter beschikking wordt gesteld. Er vindt echter geen actieve terugkoppeling plaats na afronding van de Update of onderhoud.</p> <p>Inschrijver hanteert een change en een incidentproces voor eventuele verstoringen als deze het gevolg zouden zijn van een update of onderhoud. Door een goede voorbereiding gaan we ervanuit dat een change altijd succesvol is. Mocht er een situatie zich voordoen dat er impact is op de dienstverlening van Aanbestedende Dienst, dan begint het incidentproces. Om extra handelingen en foutgevoelige processen te voorkomen heeft inschrijver voor deze procedure gekozen. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?</p>	Niet akkoord. Het is voor opdrachtgever gebruikelijk om wijzigingen zowel vooraf als achteraf te communiceren en te evalueren. Het is voor opdrachtgever even belangrijk om na de afronding van updates of onderhoud actieve terugkoppeling te ontvangen. Het is niet acceptabel om geen resultaten teruggekoppeld te krijgen. Opdrachtgever verwacht een proces dat zowel transparant als effectief is, met de mogelijkheid om lessen te trekken uit zowel succesvolle als minder succesvolle wijzigingen.
1-216 OPVULREGEL					
1-217	PvE Servicemanagement	E.152		Bij het vaststellen van prioriteiten is er van beide organisaties informatie benodigd waarbij de prio gezamenlijk bepaald kan worden. Graag de eis aanpassen in; Opdrachtgever stelt vervolgens de definitieve prioriteit van het incident vast naar Definitieve prioriteit van het incident wordt afgestemd tussen inschrijver en opdrachtgever.	Niet akkoord
1-218	PvE Servicemanagement	E.153		Inschrijver hanteert een proces waarbij alle informatie omtrent een incident verwerkt wordt in het ticket. Bij P1 verstoringen wordt er een RFO (Reason For Outage) opgesteld waarbij er meer gedetailleerde informatie wordt gedeeld. Dit gebeurt binnen vijf werkdagen. P2 kan niet worden meegenomen in dit proces, maar vastlegging van een P2 incident en afhandeling geschied in het ticketsysteem wat voor u toegankelijk is via een web portal. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?	Zie beantwoording van vraag 1-142.
1-219	Bijlage Prijsinvalformulier v1.0	Tabblad B		In tabblad B "Periodieke kosten" hebben Cel B13 en Cel B15 dezelfde omschrijving. Klopt dit?	Dank voor de opmerking. Regel B15 is in de nieuwe versie van het Prijsinvalformulier verwijderd.
1-220	Offerte aanvraag v1.0	1.2. beschrijving opdrachtgever	5	De eindverantwoordelijke van de Opdrachtgever moet instemmen met de conceptovereenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Kunt u indicatief aangeven wat de kans is dat de eindverantwoordelijke van de Opdrachtgever instemt met de conceptovereenkomst?	Ervaringen uit het verleden zijn dat er geen reden is aan te nemen dat eindverantwoordelijke van opdrachtgever afwijkt van het advies om in te stemmen met de concept overeenkomst. Ervaringen uit het verleden zijn geen garantie voor de toekomst. Opdrachtgever is niet bereid (ook niet indicatief) dit uit te drukken in een percentage.
1-221	Offerte aanvraag v1.0	1.2. inhoud van de opdracht	10	U stelt: Het hiervoor beschikbaar stellen van de benodigde Phone System licenties valt onder het huidige Microsoft contract en is dus geen onderdeel van deze aanbesteding. Kunt u aangeven wat de looptijd is van het huidige Microsoft contract?	De benodigde Phone System licenties vallen buiten de scope van deze aanbesteding en daarom niet relevant om de looptijd van het huidige Microsoft contract te benoemen.
1-222	Offerte aanvraag v1.0	1.2. inhoud van de opdracht	10	U stelt: Voor de telefonische bereikbaarheid gaan alle deelnemers gebruikmaken van Microsoft Teams met een centrale ontsluiting naar de SIP trunks binnen het GT Vast contract. Staat u open voor een Cloud Communicatieplatform die gebruik maakt van Microsoft Teams zonder Microsoft Phone System (direct routing). Met andere woorden een Cloud Communicatieplatform die integreert met Microsoft Teams? En zo ja, kunt u in het kader van een gelijksoortig en transparante TCO voor inschrijvers aangeven welke aanvullende punten/ waardering u toekent indien inschrijver geen gebruik hoeft te maken van een aanvullende Microsoft telefonie licentie (phone system licenties)?	Alle deelnemers maken gebruik van Microsoft 365 E5 licenties, waar de Phone System licentie onderdeel van is. De kosten voor deze licenties worden niet meegenomen in de TCO berekening, en daarmee beoordeling, van de inschrijvers.
1-223	Offerte aanvraag v1.0	1.2. scope	11	Binnen de scope van de opdracht verwacht u ondersteuning van DOWR-i bij het configureren van Microsoft Teams als vervanging van de huidige telefooncentrale met als uitgangspunt dat iedere medewerker een Microsoft Teams Phone System licentie heeft. Kunt u aangeven waar u het demarcatiepunt ziet binnen Microsoft Teams en de verwachte ondersteuning?	Het exacte demarcatiepunt voor deze configuratie is momenteel moeilijk vast te stellen. U mag voor uw aanbod uitgaan van een stelposit van 5 dagen inzet tijdens de implementatiefase (configuratie van MS Teams). Evt. extra benodigde ondersteuning wordt verrekend op uurtarieven.
1-224	Offerte aanvraag v1.0	1.2. scope	11	U verwacht aparte Contact Center functionaliteit binnen de scope van de opdracht die integreert met Microsoft Teams. Microsoft biedt meerdere integratievormen (Connect of Extend). Kunt u aangeven welke Microsoft integratievorm u vereist?	Opdrachtgever heeft hierin geen voorkeur, zolang de gevraagde functionaliteit kan worden aangeboden.
1-225	Offerte aanvraag v1.0	1.2. scope	11	U verwacht integrale levering van tweedelijns servicemanagement en Single-Point-of-Contact (SPoC) voor Microsoft Teams, het Cloud Contactplatform en de SIP telefonie-infrastructuur (onderdeel van GT Vast contract). Kunt u aangeven waar u het demarcatiepunt ziet voor Microsoft Teams telefonie? Dit omdat Microsoft meer functionaliteit biedt dan alleen telefonie en de organisaties al gebruik maken van Microsoft Teams.	Het tweedelijns servicemanagement richt zich alleen op de telefoniefunctie binnen Microsoft Teams, het Cloud Contactplatform en de SIP telefonie-infrastructuur. Na definitieve opdrachtverlening worden, op basis van de gestelde eisen (1.159), de servicemanagement details tijdens de implementatiefase nader onderling afgestemd.
1-226	05 bijlage beschrijvend document	1.6 specials	6	U vraagt in de nieuwe situatie 2 eenvoudige DECT handsets gebaseerd op Teams. Kunt u de vereiste functionaliteit verder specificeren zoals o.a. het beoogde bereik van deze DECT toestellen? In eis E.080 van het programma van eisen v1.0 staat alleen openbare ruimte genoemd, niet de afstand. Staat u bijvoorbeeld ook open voor VoWiFi toestellen die gebruik maken van de aanwezige WiFi omgeving?	Opdrachtgever staat niet open voor VoWiFi toestellen. Het beoogde bereik van de DECT toestellen is <30 meter.
1-227	05 bijlage beschrijvend document	2.1 uitgangspunten	8	Uitgangspunt is bellen met Microsoft Teams. U geeft aan dat dit buiten de VDI plaats gaat vinden gezien het realtime karakter van audio en video. Kunt u aangeven van welke versie VDI omgeving (VMware Horizon ESX) gebruik wordt gemaakt? Staat u open voor een advies voor een telefonie oplossing geïntegreerd met Microsoft Teams binnen de VDI omgeving? Dit omdat gebruikers het vaak storend vinden om voor verschillende activiteiten applicaties binnen en buiten de VDI omgeving door elkaar te gebruiken.	Op dit moment staan we niet open voor advies met betrekking tot de telefonieoplossing binnen de VDI-omgeving. We handhaven ons oorspronkelijke standpunt waarbij bellen met Microsoft Teams buiten de VDI plaatsvindt, gezien het realtime karakter van audio en video.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-228	05 bijlage beschrijvend document	2.1 uitgangspunten	8	In de toekomst willen deelnemers mogelijk gebruik maken van meer klantinteractiekanaalen. Kunt u een indruk geven wanneer dit ongeveer gaat plaatsvinden? En dienen deze kanalen afgeprijsd te worden? Verder wil inschrijver graag weten hoe de Opdrachtgever inkomende klantinteractiekanaalen wenst op basis van videobellen/ videochat?	De toekomstige klantinteractiekanaalen waar opdrachtgever meer duidelijkheid over wil hebben zijn opgenomen in het prijsinvalformulier - tabblad C - Optionele kosten. Het is momenteel niet mogelijk een specifieke termijn aan te geven voor wanneer andere (digitale) kanalen dan alleen telefonie zullen worden toegevoegd.
1-229	Programma van Eisen	Tabblad 1 generiek	E010	Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst functionaliteiten te wijzigen. Meer functionaliteit leidt in bepaalde gevallen tot een hogere prijs (bijvoorbeeld een nieuwe communicatiekanaal binnen het KCC). Kunt us deze eis schrappen?	Zie het antwoord op vraag 1-187
1-230	Offerteaanvraag / 06_Bijlage - Programma van Eisen - v1.0	2.2 Scope / PvE E. 126	11 / tabblad 5. Implementatie	Par. 2.2. "De scope van de opdracht omvat het leveren van de volgende onderdelen: • Ondersteuning van DOWR-i bij het configureren van Microsoft Teams als vervanging van de huidige telefooncentrale met als uitgangspunt dat iedere medewerker een Microsoft Teams Phone System licentie heeft. ..." <p>E. 126: "Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inrichting van Microsoft Teams grotendeels zelf uit te voeren met ondersteuning en begeleiding van de opdrachtnemer. ..."</p> <p>Klopt het dat, na training van de DOWR-beheerders en advies voor opstellen van het nummerplan en call flows voor de belgroepen voor MS Teams Phone, MS Teams Phone zelf wordt geconfigureerd door DOWR-i (Aanbestedende dienst (AD)) zelf?</p>	Correct, met daar waar noodzakelijk ondersteuning van de opdrachtnemer.
1-231	Offerteaanvraag / 11_Bijlage - Prijsinvalformulier - v1.0	2.2 Scope	11	„ Coördineren van de verhuizing van de bestaande SIP-infrastructuur (onderdeel van GT Vast) naar de infrastructuur van de opdrachtnemer. De inschrijver is verantwoordelijk voor het ontsluiten van de bestaande telefoonnummers naar Microsoft Teams en het nieuwe Cloud Contactplatform. ..." <p>Het aantal benodigde gelijktijdige kanalen voor Direct Routing / SIP-infra. is nog niet genoemd in het Prijsinvalformulier en/of in 05_Bijlage - BESCHRIJVEND DOCUMENT - v1.0. Inschrijver stelt voor om hiervoor nu 120 gelijktijdige spraakkanalen op te nemen in de initiele projectscope en dat dit aantal gedurende de looptijd op- en af te schalen is naar gelang daadwerkelijk noodzakelijke capaciteit voor het zelfde tarief per kanaal.</p>	Akkoord, inschrijver is verantwoordelijk voor de juiste dimensionering gedurende de looptijd van de dienstverlening.
1-232	Offerteaanvraag	3.5	14	Vanaf regel 6 in de planningstabel staat "2023". Klopt het dat de planning in de TenderNed portal leading is?	Klopt, dit is een omissie onzerzijds.
1-233	Offerteaanvraag	3.6	15	„ Na de eerste nota van inlichtingen kunnen inschrijvers nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen in de (eerste) nota van inlichtingen .." <p>De uitvraag omvat een omvangrijk en voor de bedrijfsvoering van DOWR-i belangrijk en omvangrijk traject. Voor DOWR-i is het daarnaast van groot belang dat Inschrijvers een goed en totaal beeld krijgen van de gevraagde/gewenste oplossing en diensten. De NvI kan aanleiding geven voor aanvullende vragen.</p> <p>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 ook aanvullende vragen te kunnen stellen tot en met 10 januari 2024 a.s.</p>	Zie het antwoord op vraag 1-170.
1-234	Offerteaanvraag	6.2.2.1 - 3	36-41	Diverse in te dienen beschrijvingen van de Gunningscriteria zijn m.b.t. de omvang gemaximaliseerd tot een aantal A4's. Voor een goede leesbaarheid wenst Inschrijver graag een titelpagina en een inhoudsopgave toe te voegen. Kan Aanbestede dienst bevestigen dat het aantal pagina's exclusief de eventuele titelpagina en inhoudsopgave is?	Opdrachtgever is bereid om voor de beantwoording het maximaal aantal pagina's per gunningscriterium uit te breiden. Per gunningscriterium wordt het maximum aantal pagina's als volgt: A. 1. 20 pagina's, A2. 20 pagina's, B. 20 pagina's en C. 26 pagina's. Hierbij geldt dat dit maximum inclusief eventueel titelblad/voorblad, inhoudsopgave en bijlagen etc. is. Het is ter overweging aan inschrijver of een titelblad/voorblad en/of inhoudsopgave noodzakelijk is voor de leesbaarheid. Dit maximum aantal pagina's wordt gewijzigd in de offerteaanvraag, zie het document "OFFERTEAANVRAAG EU NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM v1.1.pdf".
1-235	Offerteaanvraag	6.2.2.1	36	"Bij dit gunningscriterium uploadt de inschrijver een beschrijving van de aangeboden oplossing. Dit doet de inschrijver op maximaal 15 pagina's voor gunningscriterium A1. Functioneel en maximaal 15 pagina's voor gunningscriterium A2. Technisch." <p>Inschrijver is van mening dat het omschrijven van gevraagde beschrijving van aangeboden oplossing en diensten, met tenminste een beschrijving van de vereiste punten in maximaal 15 pagina's A4 veel te beperkt is. Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's. Kan AD akkoord gaan met een beschrijving van aangeboden oplossing en diensten, in een document van bij voorkeur maximaal 22 pagina's, excl. voorblad en inhoudsopgave?</p> <p>Inschrijver zal inspanningen doen om het aantal pagina's zo beperkt mogelijk te houden.</p>	Zie het antwoord op vraag 1-234.
1-236	Offerteaanvraag	6.2.2.2	39	"Bij dit gunningscriterium uploadt de inschrijver een beschrijving van de implementatie en migratie. Dit doet de inschrijver op maximaal 15 pagina's." <p>De minimaal te beschrijven punten omvat al bijna twee pagina's.</p> <p>Inschrijver is van mening dat het omschrijven van gevraagde beschrijving van aangeboden oplossing en diensten, met tenminste een beschrijving van de vereiste punten in maximaal 15 pagina's A4 te beperkt is. Een objectieve beoordeling van het gevraagde kan naar de mening van Inschrijver niet plaatsvinden op basis van de genoemde maximaal pagina's. Kan AD akkoord gaan met een beschrijving van aangeboden oplossing en diensten, in een document van bij voorkeur maximaal 20 pagina's, excl. voorblad en inhoudsopgave?</p> <p>Inschrijver zal inspanningen doen om het aantal pagina's zo beperkt mogelijk te houden.</p>	Zie het antwoord op vraag 1-234.
1-237	Beschrijvend document	1	-	Welk zaakstelsel wordt er gebruikt per gemeente?	De verschillende deelnemers gebruiken eSuite (Dimpact / Atos) als generiek zaakstelsel.
1-238	Beschrijvend document	1.4 / 2.1	5 / 7	1.4 zegt ". KPN levert een uitwijk van 30 SIP-kanalen, met 10 separate nummers. Deze nummers zijn gekoppeld op de KCC-ingangen van de DOWR-gemeenten. ..." <p>Klopt het dat deze uitwijk SIP-trunk van KPN weer moet terug komen in de gewenste nieuwe situatie en via Direct Routing gekoppeld moet worden aan MS Teams Phone?</p>	Nee, deze alternatieve route kan ook van een andere telecomprovider zijn, zodat de continuïteit van de telefoniedienst wordt gewaarborgd.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-239	Beschrijvend document	1.8	6	* 1.8 MICROSOFT TEAMS OMGEVING De gemeente Deventer, Olst-Wijhe en Raalte maken gebruik van één Microsoft Teams omgeving. Deze omgeving is volledig geïsoleerd van andere externe organisaties. * Klopt het dat in de nieuwe gewenst situatie ook weer gebruikt blijft worden van één Microsoft Teams omgeving (= één Microsoft 365 tennant en één Azure Active Directory omgeving) voor de DOWR-i gemeenten?	Correct.
1-240	Beschrijvend document	2.2.	8	*3 Aantal belgroepen 25 10 15* Klopt het dat dit de beoogde aantallen Call Queues (CQ's), eventueel voorzien van een Auto attendant (AA's), in MS Teams Phone voor de DOWR-i gemeenten zijn?	Correct.
1-241	Beschrijvend document	2.2.	8	Hoeveel telefonische ingangen/wachtrijen zijn er voorzien voor de Contact center groepen per gemeente?	Gemeente Deventer: 21 telefonische ingangen en 9 wachtrijen. Gemeente Olst-Wijhe: 2 telefonische ingangen en 1 wachtrij. Gemeente Raalte: 3 telefonische ingangen en 3 wachtrijen.
1-242	Beschrijvend document	2.2.	8	Zijn de genoemde supervisors ook tevens agent telefonie? Zo ja zijn deze dan opgenomen in de genoemde aantal agenten telefonie?	Zie beantwoording op vraag 1-62.
1-243	Beschrijvend document	2.2.	8	Zijn de genoemde Agenten voor overige digitale kanalen ook tevens agent voor spraak? Zo ja zijn deze dan opgenomen in de genoemde aantal Agenten telefonie?	Ja, vallen ook onder Agenten telefonie.
1-244	06_Bijlage - Programma van Eisen - v1.0	-	1. Generiek	Kan AD aangeven wat de op- en afschaalmogelijkheden moeten zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst voor de verschillende deeloplossingen (capaciteit Direct Routing, profielen/capaciteit contact center applicatie)?	Inschrijver dient binnen Gunningscriterium A.2 Technisch punt-c de mate van flexibiliteit en schaalbaarheid van alle onderdelen binnen de aangeboden oplossing aan te geven.
1-245	06_Bijlage - Programma van Eisen - v1.0	E.015	2. Klant Contact Center	Inschrijver voert meerdere Contact center oplossingen. Click-to-Dial is nu al mogelijk via Teams Phone. Eis 123 zegt dat de Implementatiefase 26 weken na gunning (24 mei 24). Uitbellen via Click-to-Dial via de beoogde goed passende contact center applicatie staat op de roadmap voor tweede helft van 2024. Is dit akkoord voor deze Eis dat deze functionaliteit in tweede helft 2024 beschikbaar komt zonder extra kosten?	Akkoord, leverancier moet uiterlijk bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) aan deze eis voldoen. Eis E.015 wordt als volgt aangepast: "Een KCC-medewerker moet de mogelijkheid hebben om een telefoongesprek te starten vanuit elke willekeurige webpagina en Microsoft Outlook door simpelweg op een telefoonnummer binnen die omgeving te klikken (door middel van click-to-dial functionaliteit). Bij Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van een Sharepoint-webpagina 'Collega's' waar telefoonnummers zijn opgenomen. Door hier op te klikken moet de Contact Center oplossing dit telefoonnummer gaan bellen. Bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) moet aan deze eis worden voldaan."
1-246	06_Bijlage - Programma van Eisen - v1.0	E.022	2. Klant Contact Center	*. Een telefoongesprek moet zowel koud als warm kunnen worden doorverbonden naar een andere interne en externe bestemming. Deze bestemming kan een extern nummer, collega en afdeling zijn uit de gehele organisatie. ..* Klopt het dat het bedoeld wordt bij, "zowel warm als koud doorverbinden naar een interne bestemming of afdeling" dat het ook mogelijk moet zijn, als vereiste, om met de aangeboden contact center applicatie ook naar interne MS Teams Phone Call Queues en Auto attendants door te kunnen verbinden?	Correct.
1-247	06_Bijlage - Programma van Eisen - v1.1	E.023 E.025	2. Klant Contact Center	*. Hierna kan de KCC-medewerker ervoor kiezen om de beller/klant met één muisklik ofwel in een driegesprek erbij te zetten ...* Inschrijver voert meerdere contact center oplossingen. Bij de beoogde best passende KCC-oplossing is op dit moment een driegesprek opzetten nog niet mogelijk. Dit staat wel op de roadmap voor tweede helft van 2024. Is dit akkoord voor deze Eis dat deze deel-functionaliteit in tweede helft 2024 beschikbaar komt zonder extra kosten?	Akkoord, leverancier moet uiterlijk bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) aan deze eis voldoen. Eis E.022 wordt als volgt aangepast: "Een telefoongesprek moet zowel koud als warm kunnen worden doorverbonden naar een andere interne en externe bestemming. Deze bestemming kan een extern nummer, collega en afdeling zijn uit de gehele organisatie. Bij het warm doorverbinden moet de KCC-medewerker de persoon en afdeling kunnen zoeken binnen de gidsfunctie, waarbij de beller dit niet kan horen en op dat moment onhold staat met achtergrondmuziek. Indien de persoon of afdeling telefonisch bereikbaar is, spreekt de KCC-medewerker met de betreffende persoon of afdeling. Hierna kan de KCC-medewerker ervoor kiezen om de beller/klant met één muisklik ofwel in een driegesprek erbij te zetten ofwel terug te pakken om persoonlijk te spreken ofwel direct door te verbinden met de persoon of afdeling. Bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) moet aan deze eis worden voldaan." Eis E.025 wordt als volgt aangepast: "Een KCC-medewerker moet reguliere klantcontacthandelingen over alle klantinteractiekanaalen vanuit één gebruikersinterface kunnen uitvoeren. Tenminste: aannemen, in wachtstand plaatsen, ruggespraak houden met derde partij, driegesprek met klant erbij voeren, mute-functie ofwel dempen van de microfoon, doorverbinden (bij telefonie zowel warm als koud), beëindigen, uitgaand bellen. Bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) moet aan deze eis worden voldaan."
1-248	06_Bijlage - Programma van Eisen - v1.0	E.033	2. Klant Contact Center	*. Buiten openingstijden (regulier en feestdagen) wordt de klant op alle vaste telefoonnummers geïnformeerd over de eerstvolgende mogelijkheid om contact op te nemen. Opdrachtnemer moet dit configureren bij de implementatie. ..* MS Teams Phone is ontworpen met het uitgangspunt dat medewerkers zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen bereikbaarheid. Doorschakelen (naar bijv. tekstmelding) buiten bepaalde tijden is een instelling die de gebruiker zelf in de Teams Phone app gemakkelijk kan/moet instellen. Ons advies is om dit soort bereikbaarheidsuitgangspunten in het Telefoniebeleid op te nemen en gebruikers goede instructie te geven hoe ze hun persoonlijke bereikbaarheid goed zelf kunnen regelen/instellen. Daarnaast is het uitgangspunt in E. 126 dat DOWR-i zelf MS Teams Phone configureert. Hoe ziet AD dit?	Binnen deze context (tabblad 2. Klant Contact Center) gaat het om alle vaste telefoonnummers die binnenkomen op de aangeboden Cloud Contact Center oplossing. Opdrachtnemer moet de configuratie op basis van het goedgekeurde ontwerp configureren. Voor wat betreft de persoonlijke vaste nummers is het beleid dat de medewerker zelf verantwoordelijk is voor de telefonische bereikbaarheid en dus instellen hiervan binnen Microsoft Teams.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-249	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.036	2. Klant Contact Center	Inschrijver voert meerdere Contact center oplossingen. Bij de beoogde best passende oplossing is Nawertijd op dit moment in te stellen op agentgroep niveau. Door de agent aanpassen van de nawertijd staat op de roadmap voor tweede helft van 2024. Is dit akkoord voor deze Eis dat deze functionaliteit in tweede helft 2024 beschikbaar komt zonder extra kosten?	Akkoord, inschrijver moet uiterlijk bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) aan deze eis voldoen. Eis E.036 wordt als volgt aangepast: "Een KCC-medewerker moet de mogelijkheid hebben om na een gesprek minder of extra tijd te hebben voor de afronding van een klantvraag, de zogenoemde nawertijd. De lengte van deze nawertijd moet automatisch instelbaar zijn en altijd handmatig door de KCC-medewerker kunnen worden verkort of verlengd. Bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) moet aan deze eis worden voldaan."
1-250	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.039	2. Klant Contact Center	"Een KCC-medewerker moet een klant met voorrang in een andere wachtrij binnen zowel Microsoft Teams als het Cloud Contact Center kunnen plaatsen. Doorzetten naar een MS Teams CQ wachtrij kan niet met voorrang. Dit ondersteund MS Teams Phone (nog) niet. Daarnaast neemt AD MS Teams Phone licenties direct af bij Microsoft. Inschrijver kan alleen MS Teams Phone inrichten/adviseren hoe in te richten met de MS Teams Phone functionaliteit die beschikbaar is op moment van implementatie. Kan AD deze eis hierop aanpassen?"	Zie beantwoording vraag 1-46.
1-251	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.041	2. Klant Contact Center	".. Alle rapportages vanuit de door inschrijver verstrekte templates moeten op zowel inhoud als opmaak door opdrachtgever zonder extra meerkosten kunnen worden aangepast." Klopt het dat zonder extra meerkosten alleen van toepassing is bij de initiële implementatie?	Correct.
1-252	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.049	2. Klant Contact Center	"De Contact Center functionaliteit moet faciliteren dat Opdrachtgever zelf de frequentie van gespreksopnames kan bepalen." Inschrijver voert meerdere Contact center oplossingen. Bij de beoogde best passende oplossing is het mogelijk om geïntegreerde gespreksopname binnen de contactcenter oplossing per wachtrij/agentgroep aan of uit te zetten. De frequentie van gespreksopnames instellen in de contactcenter app staat op de roadmap voor tweede helft van 2024. Is dit akkoord voor deze Eis dat deze functionaliteit in tweede helft 2024 beschikbaar komt zonder extra kosten?	Inschrijver moet uiterlijk bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) aan deze eis voldoen. Betekent dit antwoord nog een aanpassing van een eis? Eis E.049 wordt als volgt gewijzigd: "De Contact Center functionaliteit moet faciliteren dat opdrachtgever zelf de frequentie van gespreksopnames kan bepalen. Bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) moet aan deze eis worden voldaan."
1-253	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.050	2. Klant Contact Center	AD vraagt hier geavanceerde gespreksopname functionaliteit uit die niet in de voor gemeenten gangbare contactcenter op MS Teams phone gebaseerde gecertificeerde oplossingen geïntegreerd is. Kan AD deze eis laten vervallen/aanpassen hierop?	Akkoord, eis E.050 komt te vervallen. Wel dient inschrijver op basis van gunningcriterium A1 Functioneel - punt d de mogelijkheden voor recording op te nemen.
1-254	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.057	2. Klant Contact Center	"Een notitie moet kunnen worden toegevoegd aan een status." Inschrijver voert meerdere Contact center oplossingen. Bij de beoogde best passende oplossing is een notitie kunnen toevoegen op dit moment niet mogelijk. Binnen MS Teams kan een Agent wel een notitie toevoegen aan een Teams statusinstelling. Is dit akkoord voor deze Eis?	Akkoord. Zie beantwoording op vraag 1-133.
1-255	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.058	2. Klant Contact Center	".. Ook moet het mogelijk zijn om externe TTS (bijvoorbeeld van Microsoft) zonder extra meerkosten in te zetten binnen de aangeboden Cloud Contact Center oplossing. " Inschrijver voert meerdere Contact center oplossingen. Voor de beoogde best passende oplossing is TTS voor tekstmeldingen standaard mogelijk met uitstekende kwaliteit van de uitgesproken tekst. Echter de mogelijkheid om externe TTS toepassen zou de applicatie onnodig duurder maken. Kan AD deze eis hierop aanpassen?"	Akkoord. Eis E.058 wordt als volgt gewijzigd: "IVR meldteksten zijn op basis van text-to-speech (TTS) standaard te genereren."
1-256	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.059	2. Klant Contact Center	".. en optioneel kunnen zien hoe zich dat in de tijd kan ontwikkelen. " Inschrijver voert meerdere Contact center oplossingen. Bij de beoogde best passende oplossing is het dynamisch vermelden van de plaats is de wachtrij standaard mogelijk. Het vermelden van de verwachte wachttijd is nog niet mogelijk. Dit staat op de roadmap. Is dit akkoord voor deze Eis dat deze functionaliteit zonder extra kosten geleverd wordt zodra deze beschikbaar komt?	U geeft in uw vraag, in tegenstelling tot soortgelijke vragen, niet aan wanneer u denkt deze functionaliteit wel beschikbaar te hebben. Opdrachtgever houdt vooraan vast aan deze eis.
1-257	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.095 en E.113	4. Security	"De aangeboden dienstverlening is voor de deelnemende organisaties van opdrachtgever gescheiden, wat het niet mogelijk maakt om onderling toegang te krijgen. Daarnaast moeten gebruikers binnen de organisaties elkaar niet kunnen zien, ook niet in de interne telefoongids van elkaar. " MS Teams/MS 365 is volgens het Beschrijvend document 1.8 één MS Teams omgeving. Dit geeft dat in o.a. Teams gebruikers o.a. elkaar kunnen zien. Ook in de gids van de aan te bieden Contact center applicatie is dit dan zo. Hoe ziet AD dit? Kan AD aangeven waarom het erg is dat gebruikers zelfs binnen organisatie elkaar niet kunnen zien? Het juist "elkaar kunnen zien" vergroot de mogelijkheid van onderling kunnen samenwerken en optimale onderlinge en in de keten bereikbaarheid. Dit geeft bijvoorbeeld dat Agenten op het contactcenter het werk van elkaar kunnen overnemen/bijspringen.	Zie antwoord op vraag 1-26.
1-258	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.118	5. Implementatie	Eis E.118 geeft aan dat de kosten voor uitvoering van het exitplan onderdeel zijn van de overeenkomst. Het exitplan wordt pas vastgesteld na gunning in de implementatiefase. Is het voor AD akkoord de kosten voor het uitvoeren van het exitplan buiten de inschrijfprijs te houden en deze kosten in rekening te brengen op moment van daadwerkelijk uitvoering van het exitplan tegen de in het Prijsinvalformulier opgenomen Uurtarieven?	Nee. Zoals geformuleerd in E.118 gaat opdrachtgever er vanuit dat alle kosten voor het uitvoeren van het exitplan verdisconteerd zijn in de opgevoerde kosten in de TCO-berekening (zie bijlage Prijsinvalformulier).
1-259	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.123	5. Implementatie	"Opdrachtnemer moet garanderen dat de ingebruikname/livegang voor alledrie de gemeenten uiterlijk 26 weken na ondertekening van het contract door beide partijen zal zijn afgerond." In het een goed idee om voor het migratiescenario uit het gaan van een gefaseerde livegang per gemeente? Zo ja, is dit een vereiste? Kunnen we dan wel voor de aan te bieden Implementatiediensten uitgaan van drie deelmigraties in een aaneengesloten tijdsperiode?	Opdrachtgever overweegt een gefaseerde live gang per gemeente maar is niet bereid dit als eis op te nemen. Indien gekozen wordt voor een gefaseerde live gang mag er vanuit gegaan worden dat de deelmigraties plaats gaan vinden in een aaneengesloten tijdsperiode.
1-260	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.124	6. Servicemanagement	"Voor contractmanagement van Opdrachtgever is een Singel-Point-Of-Contact (SPOC) bij Opdrachtnemer ingericht als vast aanspreekpunt voor overleg over de dienstverlening, afspraken en ontwikkelingen. Hiermee wordt de relatie onderhouden. " Klopt het dat Inschrijver namens AD in de Implementatiefase (m.b.t. implementatie) en in de Exploitatiefase (m.b.t. incidenten) regievoert van/naar Vodafone (mbt de GT-Vast belverkeer/verbinding) en van/naar Microsoft m.b.t. Microsoft Teams Phone?	Dat is correct. Opdrachtnemer voert namens opdrachtgever regie van/naar Vodafone (GT Vast) en Microsoft (Microsoft Phone Systems)
1-261	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.081	3. Infrastructuur	"Opdrachtgever vereist dat de aangeboden Microsoft Teams-toestellen worden geleverd met een Android-besturingssysteem dat wordt ondersteund door Google en niet end-of-life of out-of-support is op het moment van levering en gedurende de volledige contractperiode." Is in aanvulling hierop het vereist dat de aangeboden Teams toestellen gecertificeerd moeten zijn door Microsoft?	Correct onder verwijzing naar de aangepaste eis E.082. Zie ook beantwoording van vraag 1-186.
1-262	06_Bijlage - Programma van Eisen v1.0	E.084	3. Infrastructuur	".. Wel moet het mogelijk zijn om de Cloud dienstverlening via de VDI-omgeving op een veilige manier te benaderen zonder gebruik te maken van audio en video." Kan AD hiervoor een of meerdere voorbeelden aangeven? Is dit bijvoorbeeld het uit kunnen voeren van beheer op de contactcenter oplossing?	Ja, de mogelijkheid om de Cloud dienstverlening via de VDI-omgeving op een veilige manier te benaderen zonder gebruik te maken van audio en video kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het uitvoeren van beheertaken op de contactcenter oplossing.

Nota van Inlichtingen - 1



Nr.	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1-263	11_Bijlage - Prijsinvalformulier - v1.0 / Beschrijvend doc.	A. Eenmalige kosten / 2.2	A. Eenmalige kosten / 8	Het aantal/type toestellen in het Prijsinvalformulier komt niet overeen met de genoemde toestellen in de tabel op pag. 8 van het Beschrijvend document. Welke aan te houden?	Dank voor de opmerking. De aantallen in het beschrijvend document zijn juist. De aantallen voor de toestellen zijn in de nieuwe versie van het prijsinvalformulier worden aangepast.
1-264	11_Bijlage - Prijsinvalformulier - v1.0	A. Eenmalige kosten	A. Eenmalige kosten	Is het akkoord dat we voor de 2 DECT toestellen uitgaan van 1 DECT basisstation voor de gewenste dekking? Optioneel kan het bereik dan altijd later worden verhoogd d.m.v. aanschaf van extra basisstations. Welke verdere eisen worden er gesteld aan het DECT toestel?	Akkoord, er worden verder geen eisen gesteld aan het DECT toestel.
1-265	12 Klantreis			Er wordt in de klantreis gesproken over werkzaamheden die de medewerker doet; maar het systeem waar de medewerker mee werkt wordt niet genoemd als gewenste integratie. Worden de zaaksystemen middels de zelf ontwikkelde portal (KISS) ontsloten, of is er geen verdere integratie gewenst voor bijvoorbeeld klantherkenning, routing of dergelijke functionaliteiten? Graag een toelichting op de werking van KISS en de plaats die dit heeft in de routerings-infrastructuur.	De projectscope beperkt zich voornamelijk niet tot de genoemde integratie. Het nieuwe Cloud Contactplatform moet wel met andere systemen en applicaties te koppelen zijn door open standaarden. Zie ook eis E.071.
1-266	Teams	PVE- tab 6		Werken er M365 adoptiespecialisten bij DOWR en zo ja of die onderdeel zijn van het projectteam.	Ja. Opdrachtgever werkt met een multidisciplinair projectteam waarbinnen ook ruim voldoende kennis en ervaring op het gebied van adoptie is vertegenwoordigd.
1-267	Teams	PVE- tab 6		Werkt DOWR met de e-learning modules van SEP?	DOWR maakt gebruik van het LeerManagementSysteem (LMS) van Plusport. SEP e-learnings kunnen eenvoudig gekoppeld worden aan Plusport, daarmee heeft DOWR voldoende ervaring.
1-268	Teams	PVE- tab 6		Is DOWR bekend met de Prosci methodiek ADKAR?	Nee.
1-269	Offerteaanvraag			Format voor het stellen van vragen t.b.v. tweede Nota van Inlichtingen	Voor het stellen van vragen ten behoeve van de tweede Nota van Inlichtingen wordt een apart format ter beschikking gesteld, zie het document "15 Bijlage - FORMAT TWEDE NOTA VAN INLICHTINGEN - v1.0.xlsx".