

Mededeling aanbestedende dienst:
 1. Vragen over Annex 1, welke uitsluitend aan partijen is verstrekt die een rechtsgeldig getekende geheimhouding hebben getekend kunnen tot uiterlijk 2 juni 10,00 uur gesteld worden. De vragen mogen nadrukkelijk niet via de vraag en antwoord module gesteld worden, daar we niet willen dat (delen) van informatie als nog via de Nvl openbaar wordt gemaakt. Instructies voor het stellen van vragen zijn gelijktijdig met het verzenden van de Annex 1 verstrekt. Inschrijvers die een geheimhouding getekend hebben ontvangen een separate "afgeschermede" Nota van Inlichtingen via de Berichtenmodule.
 2. Voor een aantal vragen over de Raamovereenkomst en haar anexen heeft GVB meer tijd nodig. De antwoorden op die vragen volgen in een tweede Nota van Inlichtingen uiterlijk 8 juni 2023. De rest van de planning wordt niet aangepast.
 3. Aanbesteder heeft besloten een extra vragen ronde toe te voegen. Inschrijver krijgt tot dinsdag 6 juni 15.00 uur de gelegenheid vragen te stellen.

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsdocumenten	Ik mis Bijlage A: Eigen verklaring (Model Bijlage 1)	Is reeds toegevoegd aan de documenten in TenderNed.
2	Inschrijffase	Proces	Bijlage 10 Geheimhoudingsverklaring aanbestedingsprocedure	Punt 9 Boete: Naar onze mening staat deze boete niet in verhouding tot de opdracht. Bent u bereid deze paragraaf te verwijderen? Zo nee, bent u bereid het bedrag aan te passen naar 5.000 euro?	Nee daartoe is GVB niet bereid. Dit betreft een boete inzake geheimhouding. Aanbesteder hecht grote waarde aan de integriteit van haar Opdrachtnemers. Bovendien kan Inschrijver zelf maatregelen nemen om een dergelijke situatie te voorkomen.
3	Inschrijffase	Juridisch	Annex A Concept Verwerkersovereenkomst met verwijzing security annex v1.0	Algemeen : Inschrijver acht het redelijk dat de kosten van de door GVB gewenste wijzigingen, bovenop de maatregelen die contractant al verplicht is te nemen, voor rekening van GVB komen. Inschrijver stelt voor om een extra zin toe te voegen: "Voor zover deze wijzigingen verder strekken dan waartoe contractant op grond van deze Verwerkersovereenkomst, de raamovereenkomst of Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018 is gehouden, komen de kosten voor het uitvoeren daarvan voor rekening van GVB." Bent u hiertoe bereid?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
4	Inschrijffase	Juridisch	Annex A Concept Verwerkersovereenkomst met verwijzing security annex v1.0	Artikel 7.1: Bent u bereid de aansprakelijkheidsbeperkingen zoals opgenomen in de raamovereenkomst en Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018 op de verwerkersovereenkomst van toepassing te verklaren?	In zoverre akkoord dat aan art. 7.1 van de verwerkersovereenkomst een zin wordt toegevoegd die luidt: "De hoogte van de aansprakelijkheid van Verwerker is beperkt tot € 1.000.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000,- per jaar.
5	Inschrijffase	Juridisch	Annex A Concept Verwerkersovereenkomst met verwijzing security annex v1.0	Artikel 4.5: Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen dat voor eigen rekening alleen van toepassing is als het datalek aan contractant toerekenbaar is?	Akkoord. Annex A is aangepast en bijgevoegd bij deze Nvl.
6	Inschrijffase	Juridisch	Annex A Concept Verwerkersovereenkomst met verwijzing security annex v1.0	Artikel 4.5 en 9.2: In de AVG wordt geen specifieke termijn vermeld waarbinnen de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke moet waarschuwen, behalve dat hij dit "zonder onredelijke vertraging" doet en dient de verwerkingsverantwoordelijke pas een melding te doen binnen 72 uur nadat deze daarvan in kennis is gesteld. De termijn van 24 uur is niet altijd realistisch en niet in alle gevallen proportioneel vanwege het feitenonderzoek, contact met eventuele sub-verwerkers en een impactanalyse. Bent u bereid om aan te sluiten bij de tekst van de AVG (dus de tekst maar uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking te verwijderen)?	Niet akkoord.
7	Inschrijffase	Juridisch	Annex A Concept Verwerkersovereenkomst met verwijzing security annex v1.0	Artikel 1.7: inschrijver ziet graag in dit artikel na "vijf werkdagen" de woorden " indien mogelijk" toegevoegd, aangezien niet bij voorbaat is aan te geven of alle gegevens binnen deze termijn te verstrekken. Bent u hiertoe bereid?	Deels akkoord; De 2e zin in artikel 1.7 van de verwerkersovereenkomst zal als volgt worden aangepast: "Verwerker zal op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke binnen vijf werkdagen indien mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen alle door Verwerkingsverantwoordelijke.....enz"
8	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 35.5: Gezien de opdracht en het belang van het systeem voor GVB raden wij aan om aan de opzegging een termijn te verbinden van minimaal 6, eerder 12 maanden. Dit is in het belang van beide partijen zodat men weet waar men aan toe is als GVB hiervan gebruik wil maken. Een met opzegging gepaard gaande exit dient zorgvuldig ingevuld te worden en een overgang naar een nieuwe leverancier dient vloeiend te verlopen. Het is aan te raden hier voldoende tijd en zorg aan te besteden.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
9	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 35.4: De term 'ontbinden' heeft juridisch gezien het gevolg dat GVB de geleverde diensten moet terugnemen en dat Contractant de door GVB betaalde facturen moet terugbetalen. Gelet op de aard van de opdracht is dit slecht uitvoerbaar. Wij willen u daarom vragen dit artikel te verwijderen dan wel om het volgende toe te voegen: "Voor zover in de Voorwaarden en de Overeenkomst wordt gesproken over 'ontbinden' geldt dat dit enkel geldt voor toekomstige verplichtingen en geen ongedaanmakingsverplichtingen met zich brengt.". Kunt u hiermee akkoord gaan?	Dit is ons inziens niet nodig. Als ongedaanmaking niet meer mogelijk is treedt een vergoeding in de plaats ter waarde van de reeds verrichte prestatie(s).
10	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Titel VIII: Kunt u bevestigen dat deze afdeling (artikel 31 -34) niet van toepassing is?	Ja. Artikel 31-34 van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en zaken GVB 2018 Zijn niet van toepassing.
11	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 29: Zou u kunnen bevestigen dat de acceptatie zal geschieden aan de hand van de door GVB en contractant voor aanvang van de opdracht overeengekomen acceptatieprocedure en acceptatiecriteria, om objectief vast te stellen of de Diensten aan de overeengekomen eisen voldoet. Acceptatie dient niet te worden onthouden op grond van kleine gebreken die de operationele ingebruikname van het systeem niet in de weg staan. Dit onverminderd de plicht van contractant dergelijke kleine gebreken te herstellen. Kunt u dit bevestigen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
12	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 21: Fusies en overnames vinden geregeld plaats en doen niet af aan de gebondenheid van partijen aan het contract. Bent u derhalve bereid dat een fusie, overname of reorganisatie niet van toepassing is bij dit artikel?	Niet akkoord. Artikel 25.2 van de Raamovereenkomst biedt in voorkomend geval voldoende ruimte.
13	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 20: Op standaard software zijn de licentievoorwaarden van de software leverancier van toepassing die (wereldwijd) voor al haar klanten van toepassing zijn. Wij gaan ervan uit dat de licentievoorwaarden van de software leverancier prevaleren boven dit artikel (bijvoorbeeld met betrekking tot gebruiksrecht). Kunt u dit bevestigen?	Dit is niet relevant. De levering van licenties en/of andere third party products maken geen onderdeel uit van de onderhavige Opdracht. GVB kan uw stelling niet bevestigen.

14	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 19: Inschrijver acht de in dit artikel opgenomen (maximale) boete buiten proportioneel. Bent u bereid dit artikel te verwijderen, dan wel de boete te beperken?	Niet akkoord. Dit betreft een boete inzake geheimhouding. GVB hecht grote waarde aan de integriteit van haar Opdrachtnemers. Bovendien kan Inschrijver/Opdrachtnemer zelf maatregelen nemen om een dergelijke situatie te voorkomen.
15	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 18.7 sub d: Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Indien u hier niet toe bereid bent, bent u dan bereid een apart hoger bedrag overeen te komen voor aanspraken in het geval van een boete van een overheidstoezichthouder? Wij stellen een bedrag van € 2.000.000,- voor.	In zoverre akkoord dat aan art. 7.1 van de verwerkersovereenkomst een zin wordt toegevoegd die luidt: "De hoogte van de aansprakelijkheid van Verwerker is beperkt tot € 1.000.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000,- per jaar.
16	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 18.7 sub c: Onbeperkte aansprakelijkheid is voor leveranciers niet verzekeraar en derhalve een groot risico voor leveranciers. Bent u derhalve bereid deze bepaling te laten vervallen? Indien u hier niet toe bereid bent, bent u dan bereid een aparte, hoge cap overeen te komen voor aanspraken in verband met schending van IE-rechten als bedoeld in dit artikel? Wij stellen een bedrag van € 2.000.000,- voor.	Hiermee gaat GVB niet akkoord. Artikel 18.7 sub c van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en zaken GVB 2018 blijft gehandhaafd. Het is gebruikelijk dat schade door inbreuk op intellectueel eigendomsrecht niet wordt ingeperkt. Bovendien heeft Opdrachtnemer zelf een rol in het voorkomen van een dergelijke situatie. Mogelijk heeft GVB als gevolg van een schending van het intellectueel eigendom geen werkende software meer en loopt ook daardoor (extra) schade op.
17	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 18.6: Gezien de te verwachten opdrachtwaarde zijn wij van mening dat de aansprakelijkheid zeer hoog is. Gebruikelijk is dit te beperken tot maximaal de waarde van de opdracht per jaar. Bent u bereid om dit artikel zodanig aan te passen, of in ieder geval de cap te beperken tot € 1.000.000,- per jaar?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
18	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 18.1: Het is zeer ongebruikelijk dat bij iedere overschrijding van een bepaalde termijn direct sprake is van verzuim. Het bij voorbaat al aanmerken van termijnen als fatale termijnen acht inschrijver niet in verhouding tot de daaruit eventueel voortvloeiende gevolgen. Inschrijver stelt voor om in onderling overleg en in redelijkheid vast te stellen welke gevolgen te koppelen aan het eventueel niet behalen van een termijn, en dit op te nemen in de overeenkomst of SLA. Kunt u hiermee instemmen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
19	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 16: Een bankgarantie legt een aanzienlijk beslag op ons vermogen. Wij willen u daarom vragen om artikel 16 niet van toepassing te laten zijn. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Zie artikel 27.8 van de Raamovereenkomst.
20	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 12.3 Graag maakt inschrijver nadere afspraken m.b.t. de prijzen, nu nog niet geheel duidelijk is wat de dienstverlening precies omvat.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
21	Inschrijffase	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB 2018	Artikel 4: Dit artikel lijkt niet helemaal van toepassing op onderhavige situatie, waarin contractant een dienst zal uitvoeren in samenspraak met GVB. Inschrijver zal een dienst leveren in overeenstemming met de SLA en ziet dit graag aan het artikel toegevoegd. Bent u hiertoe bereid?	Zie artikel 15 van de Raamovereenkomst.
22	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Eigen verklaring	Bijlage 1 Eigen verklaring ontbreekt. Kunt u deze alsnog publiceren?	Is reeds toegevoegd aan de documenten in TenderNed.
23	Inschrijffase	Proces	Marktverkenning	Is er een verslag van de marktverkenning die gedeeltelijk kan worden met inschrijvers? Dit om te borgen dat alle partijen de inschrijving kunnen maken op basis van dezelfde informatie.	De resultaten van de marktverkenning zijn verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.
24	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	De sociale kanalen dienen geïntegreerd te worden. Gebruikt u daar momenteel al een oplossing voor of wordt dit per kanaal gemanaged? Zo ja, welk platform/product?	De afdeling klantenservice maakt op dit moment gebruik van een stand alone applicatie waarin de contactmomenten van Whatsapp, Twitter en Facebook beantwoordt en verwerkt worden.
25	Inschrijffase	Inhoud	Prijzenblad	In het prijzenblad wordt uitgegaan van één tarief voor de verschillende werkzaamheden. Wat betekent dat er een gemiddeld tarief berekend zal worden. Het specificeren van de gradatie kan echter tot extra voordeel leiden voor GVB, indien een groot deel van de werkzaamheden door junioren ingevuld kan worden. Dit uurtarief zal lager liggen dan het gemiddeld tarief. Staat GVB open voor een specificatie van de teamsamenstelling op junior/medior/senior niveau?	Nee daar staat Aanbesteder niet voor open. Inschrijver dient één tarief op te geven voor de gevraagde werkzaamheden.
26	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst	De raamovereenkomst wordt 2 oktober getekend, begrijpen wij het goed dat de start van het project in januari 2024 is?	Uw interpretatie is onjuist. De start van het project is reeds in oktober 2023.
27	Inschrijffase	Inhoud	Annex 1 Opvraagbaar - Functionele beschrijving Microsoft Dynamics 365 GVB	Bevat dit document ook de technologieën van het externe systeem of de systemen die vervangen gaan worden? Wat wordt er nu bijvoorbeeld gebruikt voor Social Media, Kennisbank, Telefoon, etc.? Mocht deze informatie niet beschikbaar zijn in Annex 1, kunt u die dan alsnog delen?	Inschrijvers die bijlage 10 rechtsgeldig ondertekend hebben, hebben Annex 1 inmiddels ontvangen. De door u gevraagde informatie zal GVB niet openbaar maken.
28	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad sectie 2.2	Doet GVB het beheer van de D365 tenant zelf qua licenties en provisioning van gebruikers, omgevingen en integratie met AD? Of zijn hier bepaalde verwachtingen voor de opdrachtnemer?	Kennis en ervaring van de opdrachtnemer kan ingezet en gevraagd worden om GVB hierin te ondersteunen.
29	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad sectie 2.2.1	Wat is de verwachting van de services buiten kantooruren? Wat zijn de SLA's?	De Dynamics oplossing wordt alleen binnen de in de PvE genoemde openingstijden gebruikt (tijden zijn aangepast). Een SLA zullen wij met elkaar moeten opstellen. Alleen Prio 1 verstoringen moeten direct opgelost worden, wat kan leiden tot werkzaamheden die buiten openingstijden uitgevoerd moeten worden. Alle andere werkzaamheden kunnen binnen de 'reguliere werktijden' verricht worden. Onder reguliere werktijden wordt maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur bedoeld.
30	Inschrijffase	Proces	Aanbestedingsleidraad sectie 3.2	In de planning staan 2 data volgens ons verkeerd? - Donderdag 5 juli moet donderdag 6 juli zijn - Maandag 19 juli moet maandag 17 juli zijn. Kunt u dit bevestigen?	In de Aanbestedingsleidraad is Donderdag 6 juli aangepast. De datum van de gunningsbeslissing is aangepast naar 17 juli.
31	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.8.7 Taal & 4.2.2 Nederlands	Kunnen wij naast de coreteam leden (dus niet customer facing) die Nederlands praten voor bepaalde activiteiten/skills toch Engelstalige collega's inzetten?	Nee dat is niet toegestaan. Binnen GVB is de voertaal Nederlands in woord en geschrift.
32	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 1.2 Project Scope	Er zijn 3 onderdelen in deze aanbesteding: 1. Doorontwikkeling en optimalisatie van de huidige Dynamics-omgeving; 2. Beheer en onderhoud van Dynamics; 3. Doorontwikkeling Dynamics. Kunt u aangeven welke eisen en ontwikkelingen zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad in 2.2 Scope van opdracht en de gewenste situatie in 3.2 van de PvE respectievelijk onderdeel zijn van onderdeel 1. Doorontwikkeling en optimalisatie van de huidige Dynamics-omgeving, 2. Beheer en onderhoud van Dynamics en 3. Doorontwikkeling Dynamics? En daarbij aangeven wat de beoogde tijdslijnen zijn?	De scope beschreven in 2.2 beschrijft de complete scope dus alle drie de onderdelen. De gewenste situatie in paragraaf 3.2 uit het PvE beslaat de scope van onderdeel 1, doorontwikkeling en optimalisatie huidige Dynamics omgeving. De beoogde tijdslijnen komen voort uit de roadmap die wij samen met de opdrachtnemer zullen opstellen.
33	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 3.1 Huidige situatie	We begrijpen dat er ongeveer 800 kennisartikelen zijn in de kennisbank. In welk systeem/technology staan deze?	Het antwoord op deze vraag is terug te vinden in de op te vragen Annex 1.
34	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 4.3	Wat is uw verwachting rondom change management qua trainingen voor gebruikers voor de opdrachtnemer?	Het is de verwachting dat wij verschillende trainings methodes gaan gebruiken waaronder het train-de-trainer principe. Waarbij het DevOps team de key-users traint en de key-users de overige gebruikers.
35	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 9.1	Kunt u bevestigen dat de huidige implementatie voldoet aan de gegevensbescherming (AVG/GDPR) eisen?	Ja.

36	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 9.1	Kunnen de Privacy by Design én Privacy by Default principes gedeeld worden?	De GVB Security by Design principes zijn: Voor elk informatiesysteem worden informatiebeveiliging en privacy opgenomen in alle financiële calculaties en besluitvorming over realisatie en change. De kosten voor de implementatie van het uit het beleid en de BIV+P classificatie volgende beveiligingsniveau dienen begroot te zijn. Deze begroting dient de hiermee verbonden kosten gedurende de volledige life-cycle (CAPEX en OPEX) te omvatten. - De architecturen en requirements voor informatiebeveiliging vormen integraal onderdeel van inkoop, contractering, procesafspraken en overeenkomsten met partners en leveranciers. - Informatiebeveiligingstrategieën, -patronen en -technologieën worden aan het begin van een ontwerp overwogen, geselecteerd en afgedwongen door de architectuur. Deze vormen vervolgens de kaders en requirements voor ontwikkelaars, beheerders en daardoor indirect ook de gebruikers. - Informatiebeveiliging wordt in elke laag en subcomponent van het informatiesysteem en elk van zijn koppelvlakken met omgeving en gebruikers in aanmerking genomen en ingebouwd en begint met een robuust architectuurontwerp (depth in defence). - Het thread landscape evolueert, dat betekent dat informatiebeveiliging mee moet evolueren. GVB budgetteert de noodzaak om bij te blijven in deze wedloop voor de volledige life-cycle. GVB hanteert actief continuus improvement op de informatiebeveiliging van het desbetreffende informatiesysteem. - GVB verankert privacy proactief in het ontwerp en de werking van IT-systemen; netwerkinfrastructuur; de bedrijfsprocessen; dataverwerking; IT beheer- en change-processen. - Als een systeem of de uitwisseling van data niet volgens security-by-design best practice kan worden opgezet, dan ziet GVB af van de implementatie ervan. In geen geval worden de informatiebeveiligings-, privacy- en cybersecurity-eisen verlaagd om implementatie alsnog mogelijk te maken. Het GVB privacy by Default principe komt voort uit de Europese AVG wetgeving.
37	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 4.3	Wat is de precieze verwachting op het gebied van testen buiten het standaard unit testen van de functionaliteit door de ontwikkelaars zelf?	Deze testen verwacht de GVB en daarnaast dat deze testen gedocumenteerd moeten zijn. Daarnaast zullen er ook keten en regressie testen uitgevoerd moeten worden door het Agile team. In sprint 0 moet definitief uitgewerkt worden welke verantwoordelijkheden de verschillende leden binnen het team hebben rondom deze testen.
38	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 4.3	Welke eisen worden er gesteld aan de documentatie die wordt opgeleverd? Kunt u dit specificeren?	Er wordt documentatie verwacht zoals in Best Practice Dynamics projecten gebruikelijk is, hierbij valt te denken aan het documenteren van ontwerpbesluiten, functionele beschrijvingen en technische documentatie. In Sprint 0 maken we afspraken over de precieze inhoud van de documentatie.
39	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 3.2	Is de bedoeling van de verhoging van de kwaliteit van contactmomenten met reizigers vooral reactief of ook proactief?	Ten tijde van onderdeel 1 van de scope van de aanbesteding is dit vooral reactief. Het is niet ondenkbaar dat contactmomenten ook proactief ingezet gaan worden in de toekomst.
40	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 4.4 en 6.2	Is de verwachting dat native IVR support in de initiële oplossing zit of is dat onderdeel van de doorontwikkeling zoals benoemd in 6.2? En is IVR zoals benoemd in 4.4 gestoeld op de huidige (Avaya) oplossing?	Het is de verwachting dat IVR support in de intiele oplossing van onderdeel 1 zit. De IVR kan in onderdeel 3 weer verder geoptimaliseerd worden. De IVR benoemd in 4.4 is onderdeel van de vervanging van de huidige telefonie oplossing van de afdeling KLS. Dit is niet Avaya. Avaya wordt door de rest van de GVB gebruikt.
41	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, art. 2.6	Hoe weerhoudt zich dit artikel met de beheerwerkzaamheden in de uitvraag? Indien functionaliteiten en/of diensten in het beheer vallen zullen er bij niet functioneren conform de SLA's meldingen worden gemaakt. Hierbij zal conform de overeengekomen tarieven worden gefactureerd en zullen de kosten niet voor de rekening van Opdrachtnemer komen. Kan de GVB dit verduidelijken en/of bevestigen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
42	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, art. 2.8	Kan GVB bevestigen dat indien derden worden ingehuurd Opdrachtnemer wel wordt betaald voor de verrichte werkzaamheden? Zo niet, acht zij het niet redelijk dat zij voor alle kosten verantwoordelijk zijn, maar enkel voor enig bovenmatige kosten.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
43	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art. 11.6 Raamovereenkomst/art. 15.2 Inkoopvoorwaarden	Het betwisten van een factuur ziet Inschrijver inzien op de onjuist van de inhoud van de factuur of het format daarvan en niet op andere verplichtingen uit de overeenkomst. Daarvoor zijn de andere uitgebreide mogelijkheden onder deze overeenkomst voor de Opdrachtgever meer dan toereikend. Inschrijver stelt het voor het artikel als volgt aan te passen en daarmee art. 15.2 van de Inkoopvoorwaarden ook buiten toepassing verklaard: " GVB heeft recht betaling van facturen, die niet aan de formele vereisten genoemd in dit artikel voldoen, dan wel van facturen waarvan de verschuldigdheid geheel of gedeeltelijk wordt betwist, op te schorten, zolang Opdrachtnemer niet alsnog aan de formele vereisten genoemd in dit artikel voldoet, respectievelijk het dispuut niet is beslecht. Dit recht GVB slechts dan, wanneer zij binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de gebrekkige of betwiste factuur, de Opdrachtnemer schriftelijk van de betwisting op de hoogte stelt. Art. 15.2 van de Inkoopvoorwaarden worden niet van toepassing verklaard" Kan GVB hier mee instemmen? Zo niet, waarom niet?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.

44	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art. 12.1	Er kan zich een mogelijkheid voordoen dat in de uitvoering van haar dienstverlening Opdrachtnemer bijv. voorstelt om gebruik te maken van tools of accelerators waarbij het IE-recht bij de Opdrachtnemer ligt en dient te blijven liggen. uiteraard enkel indien hierbij de dienstverlening hier baat bij heeft en zal waar nodig GVB dan ook een licentie verschaffen. De ontwikkelde IE op basis van de uitvraag gaat conform de ROK over op GVB. Om dit te borgen stelt Inschrijver de volgende toevoeging voor art. 12.1 voor: Toevoeging: "Intellectuele eigendomsrechten die reeds voor de datum van deze overeenkomst aan de Opdracht-gever of de Opdrachtnemer in eigendom toebehoorden (of aan één van hen in licentie zijn gegeven) blijven aan de oorspronkelijke bezitter (c.q. aan de licentiegever) toebehoren. De Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten van (intellectuele) eigendom voor met betrekking tot de producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de opdracht, en ten aanzien waarvan hij de auteursrechten of andere rechten van (intellectuele) eigendom heeft of geldend kan maken." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
45	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art. 0 definitie werkdag	De marktconforme definitie van een werkdag is een werkweek van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen. Hierin is gebruikelijke services te verlenen en anders wordt het in de markt gezien als buiten kantooruren. Inschrijver stelt de volgende definitie voor: "Maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 19.00 uur, uitgezonderd zaterdagen, zondagen en erkende Nederlandse feestdagen." Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?	Nee, daarmee stemt aanbesteder niet in. De werkzaamheden van de Klantenservice vinden plaats van maandag t/m zaterdag tussen 8.00 en 19.00 uur. Bijlage 7 Programma van Eisen is hierop aangepast. Hierbij heeft de GVB de verwachting dat binnen deze werktijden PRIO 1 verstoringen opgepakt en opgelost worden (verstoringen in het kunnen beantwoorden van synchrone contactmomenten). Reguliere en planbare werkzaamheden binnen de scope van deze aanbesteding zullen uitgevoerd worden van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 19.00 uur. In het prijsblad kunt u uw tarief ook in tarief "Buiten kantoor tijden" differentiëren.
46	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art. 15.2	Inschrijver kan enkel een garantie geven voor haar eigen handelen (en die door haar ingezette derden). Alles daarbuiten ligt buiten haar macht en kan zij derhalve geen garantie over geven. inschrijver stelt voor om art. 15.2 als volgt aan te passen: " Uitgesloten van garantie zijn: a. die delen van de software die schade hebben geleden ten gevolge van veroorzaakte schade door enig handelen die niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer."	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
47	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art. 15.1/15.3/ art. 4.4 Inkoopvoorwaarden	Inschrijver levert conform de overeengekomen specificaties haar Diensten en/of producten 'as is' op. Daarbij biedt zij deze ter Acceptatie aan en het is aan GVB conform de acceptatieprocedure om deze wel of niet te accepteren. Enige gebreken zullen in de procedure door GVB worden aangekaart en indien nodig hersteld worden door Opdrachtnemer. Conform de wens van GVB uit art. 14.3 vallen na Acceptatie alle functionaliteiten en/of diensten onder het beheer en de daarbijbehorende voorwaarden. Inschrijver acht het dan ook niet redelijk om daarnaast nog een garantie op te nemen, gezien de functionaliteiten nu onder het beheer vallen. Enige gebreken of wijzigingen zouden via de overeengekomen voorwaarden voor beheer verlopen en dat zou moeten volstaan. Inschrijver verzoekt dan ook om art. 15 lid 1 en lid 5 van de Raamovereenkomst en art. 4.4 van de Inkoopvoorwaarden niet van toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
48	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art. 15.5	Inschrijver zou graag deze garantie meer verduidelijken door een toevoeging te maken dat zij garandeert dat de geleverde Diensten en Zaken aan de overeenkomst voldoen en in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving voor de geleverde Diensten en Zaken onder de overeenkomst.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
49	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art. 16.1 / art. 18 AIV	Inschrijver acht het redelijk dat zij aansprakelijk is richting GVB en haar medewerkers, maar derden is ongedefinieerd. Derhalve is de aansprakelijkheid momenteel getrokken richting alle derden, wat te breed en daarom onredelijk is. Inschrijver stelt voor om derden uit dit artikel en art. 18 Algemene Inkoopvoorwaarden overeenkomstig aan te passen. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
50	Inschrijffase	Inhoud	Raamovereenkomst art 18.3	Inschrijver draagt zorg om de geheimhoudingsverklaring voor haar en haar medewerkers worden nageleefd. Kan GVB aangeven of een separate geheimhoudingsverklaring nodig is? Zo ja, kan GVB deze delen voor review en mogelijk commentaar van Inschrijver?	Annex C Geheimhoudingsverklaring is reeds toegevoegd aan de aanbestedingsstukken. Inschrijver dient zelf zorg te dragen dat medewerkers of ingezette derden zich houden aan de geheimhoudingsverklaring.
51	Inschrijffase	Inhoud	Raamovereenkomst art 23	Inschrijver acht het redelijk dat het zij ook het recht voor tussentijdse beëindiging ontvangt, gezien van haar in de genoemde gevallen ook niet gevergd kan worden om de overeenkomst in stand te houden. Inschrijver verzoekt om dit artikel wederkerig te maken. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u motiveren waarom zij het recht niet verleend aan Inschrijver?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
52	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art 23.7	Inschrijver acht het niet redelijk dat in het geval van beëindiging zij ook niet in moet staan voor kosten van een derde met een cap van 100.000 euro. GVB heeft op basis van de overeenkomst de mogelijkheid om onmiddellijk op te zeggen en enig geleden schade te verhalen. Dit zou voldoende waarborg moeten zijn. Inschrijver verzoekt dan ook om dit artikel in zijn geheel te schrappen.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
53	Inschrijffase	Contract	Nadere overeenkomst/ deelovereenkomst/ROK algemeen	Kan GVB bevestigen dat deelopdrachten of diensten onder de NOK's plaatsvinden onder de leiding en toezicht van GVB? Zo ja, kunt u dit expliciet opnemen in de overeenkomsten?	In bijlage 7 is een duidelijk rolverdeling weergegeven. Deze maakt deeluit van de te sluiten Raamovereenkomst. Aanbesteder acht het niet nodig dit nog expliciet op te nemen in de Raamovereenkomst.

54	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art. 12.4 en art. 12.5	Inschrijver ontwikkelt op aanvraag van GVB onder leiding en toezicht verschillende Diensten en/of producten waarbij het IE-recht geheel bij GVB komt te liggen. Het is daarbij niet aan Inschrijver om controle te doen of de gevraagde ontwikkeling enig inbreuk maakt op IE-recht van derden en kan derhalve geen vrijwaring zoals in art. 12.4 en art. 12.5 afgeven. Inschrijver verzoekt tot schrapping van beide artikelen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo niet, kunt u toelichten hoe u die rol voor Opdrachtnemer ziet weggelegd?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
55	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art 13	Inschrijver verschaft op verzoek de genoemde documentatie, broncodes en objectcodes in zoverre dat zij daar toegang tot heeft. Er zijn echter ook codes waarbij het niet in haar macht ligt om deze te delen bijv. broncodes van licenties van softwareleverancier waar zij uiteraard geen toegang tot heeft. Kan GVB bevestigen dat de genoemde documentatie in art. 13 in geheel opgeleverd wordt door Opdrachtnemer in zoverre dat het in haar macht ligt?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
56	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art 13.4	Het updaten van documentatie na Acceptatie ligt in de werkzaamheden van beheer en de beheervoorwaarden dienen dan ook van toepassing te zijn. Inschrijver verzoekt tot schrapping van dit artikel.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
57	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst art 18.2	Inschrijver vindt de hoogte van de aansprakelijkheid, gelet op de aard en het type opdracht, onredelijk hoog. Inschrijver stelt voor dit marktconform te linken aan de hoogte van de gefactuurde bedragen in de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan de schade per gebeurtenis, met een totale aansprakelijkheid per jaar van 24 maanden. Kan de Inschrijver daarmee akkoord gaan? Zo niet, kunt u gemotiveerd aangeven waarom een dergelijke onredelijke hoge cap noodzakelijk is?	Waarschijnlijk doelt vragensteller hier op Artikel 17.2 van de Raamovereenkomst. In dat geval: Aanbesteder is bereid de aansprakelijkheid te beperken. Artikel 17.2 van de Raamovereenkomst is aangepast: "In afwijking op artikel 18.6 uit de Algemene Inkoopvoorwaarden zaken en diensten GVB 2018 is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot € 750.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.000.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
58	Inschrijffase	Contract	Inkoopvoorwaarden art. 18/algemeen	Bent u bereid overeen te komen dat de af te spreken aansprakelijkheidsbeperkingen gelden voor aansprakelijk "uit welke hoofde dan ook, waaronder garanties en vrijwaringen tenzij expliciet overeengekomen"?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
59	Inschrijffase	Contract	Inkoopvoorwaarden art. 19	Wij achten een onmiddellijk opeisbare boete niet passend en stellen voor om dit artikel te schrappen of op zijn minst vergaand te matigen.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
60	Inschrijffase	Contract	Inkoopvoorwaarden art. 18.10	De vrijwaring uit art. 18.10 is te breed opgesteld, waardoor Inschrijver verantwoordelijk kan worden gehouden voor alle schade die medewerkers en niet medewerkers claimen richting GVB. Dit is onredelijk en derhalve vraagt Inschrijver dan ook dit artikel te schrappen.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
61	Inschrijffase	Contract	Inkoopvoorwaarden art. 30	Inschrijver garandeert dat zij voldoet aan haar wettelijk verplichtingen rondom arbeidsvoorwaarden. Echter, Inschrijver kan (mede gezien de privacy van haar werknemers) geen arbeidsvoorwaarden delen met enig van haar klanten. Kunt u hiermee instemmen en de voorwaarden overeenkomstig aanpassen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
62	Inschrijffase	Contract	Verwerkersovereenkomst, art. 7	Inschrijver acht de vrijwaringen gegeven in artikel 7 te breed en zou het graag de situaties specificeren waardoor Opdrachtgever mogelijke schade ondervindt door Opdrachtnemer. Inschrijver acht het redelijk dat indien Inschrijver Opdrachtgever in dergelijke situaties vrijwaart partijen hieraan wat voorwaarden verbinden. Inschrijver stelt derhalve voor om de artikel te vervangen als volgt: "Indien Opdrachtnemer haar verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst of het Toepasselijk Recht inzake Gegevensbescherming Opdrachtnemer toerekenbaar niet nakomt, vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen: 1) boetes die aan Opdrachtgever worden opgelegd door een bevoegde autoriteit; 2) vorderingen door een Persoon tot vergoeding van schade en kosten die definitief aan Verantwoordelijke worden opgelegd door een bevoegde rechtbank of die worden overeengekomen in een schriftelijke vaststellingsovereenkomst ondertekend door Opdrachtgever voortvloeiend uit die vordering, mits (i) de Verwerking door Opdrachtnemer die de grond is voor de vordering van de Persoon niet wordt uitgevoerd op of volgens de aanwijzingen van Verantwoordelijke; (ii) Opdrachtgever Opdrachtnemer onmiddellijk in kennis stelt van de vordering; (iii) Opdrachtgever opdrachtnemer de exclusieve zeggenschap geeft over het verweer tegen de vordering en eventuele verwante schikkingsbesprekingen; en (iv) Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn redelijke medewerking verleent bij het verweer tegen en de schikking van de vordering. De beperking van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer die door Partijen in de Overeenkomst is overeengekomen, is ten aanzien van deze vrijwaringen van toepassing."	Niet akkoord.
63	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen, 3.1 Huidige situatie	Kunt u inzicht geven in hoeveel gebruikers er werken in Dynamics 365? En ook aangeven per kanaal hoeveel gebruikers deze ondersteunen, telefonie, social media, web formulieren? En wat de verwachting is voor de nieuwe kanalen?	Er zijn 50 actieve gebruikers in Dynamics 365 die niet allemaal tegelijkertijd aan het werk zijn. De actieve gebruikers die op dat moment aan het werk zijn ondersteunen gezamenlijk de verschillende kanalen. Het is de verwachting dat het toevoegen van nieuwe kanalen niet gaat leiden tot meer contactmomenten. En het is de verwachting de alle actieve gebruikers in staat zijn (na training) om een nieuw kanaal te ondersteunen.
64	Inschrijffase	Inhoud	Programma van Eisen - 3.1 Huidige situatie	We begrijpen dat er geen integratie zijn op dit moment met de onderstaande systemen: • Financiële gegevens • Reisgegevens • GVB website • Uitcheckgemist.nl • Ilost (gevonden voorwerpen) • OVchipkaart.nl Staat dit wel op de roadmap? Zo ja, welke en op welke manier wordt dit verwacht? Dit geeft ons zicht op de benodigde skills.	Klopt, er zijn geen integraties met deze systemen en deze staan ook niet op de roadmap voor onderdeel 1. Dit zou wel terug kunnen komen in onderdeel 3.

65	Inschrijffase	Contract	Annex E – Concept Deelopdracht	Artikel 6 lid 4 Graag n.v.t. verklaren	Niet akkoord. GVB is wel bereid het artikel in lijn met het PvE alsvolgt aan te passen; Opdrachtnemer heeft het recht, na schriftelijke goedkeur van GVB, teamleden te vervangen waarbij een termijn van 4 weken in acht moet worden genomen. Het bepaalde in artikel 23 van de Raamovereenkomst is op deze vervanging van toepassing.
66	Inschrijffase	Contract	Annex E – Concept Deelopdracht	Artikel 3 lid 4 Tussentijds opzeggen met 2 maanden werkbaar? Graag n.v.t. verklaren of verruimen tot 6 of 9 maanden.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
67	Inschrijffase	Contract	Annex E – Concept Deelopdracht	Artikel 2 lid 3 Kan dit verder worden geconcretiseerd?	Dat kan op dit moment niet verder geconcretiseerd worden.
68	Inschrijffase	Contract	Annex A - Concept VO	Artikel 35 Verzoek om dit artikel niet van toepassing te verklaren gezien hierin in de raamovereenkomst is voorzien.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
69	Inschrijffase	Contract	Annex D – AIV	Artikel 20 Verzoek aan opdrachtgever om een toevoeging te doen aan dit artikel. Graag toevoegen dat IE overgaat naar GVB onder voorwaarde dat alle vergoedingen aan opdrachtnemer zijn voldaan. Zolang vergoedingen niet zijn voldaan verleent opdrachtnemer aan opdrachtgever een gebruiksrecht t.a.v. dit IE.	Niet akkoord. GVB wenst de ontwikkelde software direct te gebruiken, en te kunnen blijven gebruiken. De IE-rechten bieden hiervoor de meeste zekerheid.
70	Inschrijffase	Contract	Annex D – AIV	Artikel 20 Kan opdrachtgever bevestigen dat het knowledge capital dat niet specifiek voor de GVB is ontworpen eigendom blijft van opdrachtnemer en niet zal worden overgedragen.	GVB kan dit op dit moment niet helemaal overzien. En kan dit op dit moment niet bevestigen.
71	Inschrijffase	Contract	Annex A - Concept VO	Artikel 18 lid 1 Verzoek om termijnen alleen als fataal aan te merken indien nadrukkelijk overeengekomen. Graag aanpassen	Er is geen sprake van artikel 18 lid in in de Concept VO. Aanbesteder vermoed dat vragensteller doelt op artikel 18.1 in annex D. In dat geval voorziet de Raamovereenkomst artikel 27.9 hier reeds in.
72	Inschrijffase	Contract	Annex D – AIV	Artikel 5 lid 1 Verzoek om toe te voegen dat dit bij overeenstemming wel kan	Daarin voorziet het artikel reeds.
73	Inschrijffase	Contract	Annex D – AIV	Artikel 4 Is niet van toepassing verklaard in artikel 15.1 van de raamovereenkomst. Graag verwijderen	Niet akkoord. Annex D is een standaard document, door wijzigingen op te nemen in de ROK voorzien wij voldoende in de aanpassing.
74	Inschrijffase	Contract	Annex A - Concept VO	Art 7 Graag beperking van de aansprakelijkheid laten aansluiten bij de beperking van de hoofdovereenkomst	In zoverre akkoord dat in art. 7.1 van de verwerkersovereenkomst een zin wordt toegevoegd die luidt: "De hoogte van de aansprakelijkheid van Verwerker is beperkt tot € 1.000.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000,- per jaar.
75	Inschrijffase	Juridisch	Concept Raamovereenkomst	Artikel 27 lid 9 Graag n.v.t. verklaren. Betreft in dat geval een fatale termijn.	Niet akkoord.
76	Inschrijffase	Juridisch	Concept Raamovereenkomst	Artikel 27 lid 8 Graag n.v.t. verklaren	Niet akkoord.
77	Inschrijffase	Juridisch	Concept Raamovereenkomst	Artikel 27 lid 5 Graag n.v.t. verklaren	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
78	Inschrijffase	Juridisch	Concept Raamovereenkomst	Artikel 23 lid 7 Verzoek aan opdrachtgever om de bijkomende kosten in dit lid te beperken tot een maximum van 1.000.000 EUR.	Het artikel voorziet daar reeds in.
79	Inschrijffase	Juridisch	Concept Raamovereenkomst	Artikel 23 lid 4 Verzoek aan opdrachtgever om dit lid niet van toepassing te verklaren	Niet akkoord.
80	Inschrijffase	Juridisch	Concept Raamovereenkomst	Artikel 23 lid 3 Verzoek aan opdrachtgever om, indien opdrachtgever artikel 23 lid 3 niet buiten toepassing wil verklaren dit lid aan te passen naar "Buiten de gevallen genoemd in lid 1 is GVB te allen tijde gerechtigd de Raamovereenkomst om haar moverende redenen op te zeggen. In dat geval heeft Opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden plus een in redelijkheid, in overleg tussen Partijen, vast te stellen vergoeding van kosten in verband met reeds gemaakte en schriftelijk vastgelegde afspraken met derden. Verrekening vindt in dit geval plaats op basis van de werkelijk gemaakte en betaalde kosten tot maximaal de in deze Raamovereenkomst, Deelovereenkomst of in de Nadere Overeenkomst genoemde prijs."	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
81	Inschrijffase	Juridisch	Concept Raamovereenkomst	oArtikel 23 lid 3 Verzoek aan opdrachtgever om dit lid niet van toepassing te verklaren. Dit lid staat niet in verhouding met de beoogde samenwerking tussen partijen gezien partij en de intentie hebben uitgesproken zich mogelijk 8 jaar aan elkaar te willen committeren.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
82	Inschrijffase	Juridisch	Concept Raamovereenkomst	Artikel 16 lid 1 Verzoek aan opdrachtgever om te bevestigen dat indirecte/gevolg schade op grond van artikel 18 lid 8 van de AIV is uitgesloten.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
83	Inschrijffase	Juridisch	Concept Raamovereenkomst	Artikel 16 lid 1 ¶ Verzoek om de aansprakelijkheid te regelen in de raamovereenkomst en te beperken tot maximaal 400.000k per event en voor maximaal 1.200.000 miljoen per kalenderjaar. Is opdrachtgever akkoord?	Aanbesteder is bereid de aansprakelijkheid te beperken. Artikel 17.2 van de Raamovereenkomst is aangepast: "In afwijking op artikel 18.6 uit de Algemene Inkoopvoorwaarden zaken en diensten GVB 2018 is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot € 750.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.000.000,- per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
84	Inschrijffase	Inhoud	PvE	Wat verstaan jullie onder marketing automation?	Onder marketing automation verstaan wij het geautomatiseerd ondersteunen van de Customer Journey op het gebied van marketing activiteiten. Zoals het versturen van e-mailings en nieuwsbrieven.
85	Inschrijffase	Inhoud	PvE	Er zijn weinig marketing requirements aanwezig maar er wordt wel 1,5 fte voor marketing automation gevraagd?	Klopt, de requirements worden later door GVB uitgewerkt.
86	Inschrijffase	Inhoud	PvE	Is de infrastructuur klaar voor het gebruik van bellen via VOIP (teams)?	Ja, GVB maakt op dit moment gebruik van Teams.
87	Inschrijffase	Inhoud	PvE	Hoe groot is het team vanuit GVB, welke rollen en functies	Dit staat beschreven in hoofdstuk 4.3 van het PvE.
88	Inschrijffase	Inhoud	PvE	Is er al duidelijk waar de knip zit van overdracht naar CE vanuit de online touchpoints, wat moet er worden vastgelegd wanneer iemand op de site is en nog geen gegevens heeft vastgelegd?	Ja, het is duidelijk waar de knip zit. Het zou wel kunnen dat de ambities, roadmap en technische mogelijkheden er voor zorgen dat die knip in de toekomst verlegd wordt. De opdrachtnemer zal onderdeel zijn van die 'verleggingskeuze'.
89	Inschrijffase	Inhoud	PvE	Zijn de interfaces al beschikbaar met de touchpoints of moeten die gerealiseerd worden?	Deze vraag kan niet beantwoordt worden omdat we niet begrijpen welke touchpoints bedoeld worden. Kunt u uw vraag verduidelijken?

90	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	5.2 GVB Architectuur, pagina 14 GVB geeft aan het security en privacy bij design te hanteren. Zou de GVB aan kunnen geven welke validatie vanuit hun verplicht is tijdens het verrichten van de werkzaamheden?	De GVB valideert of de oplossingsrichting voldoet aan de volgende inhoudelijke principes en of aan de juiste criteria wordt voldaan tijdens de doorontwikkeling van de Dynamics applicatie: Voor elk informatiesysteem worden informatiebeveiliging en privacy opgenomen in alle financiële calculaties en besluitvorming over realisatie en change. De kosten voor de implementatie van het uit het beleid en de BIV+P classificatie volgende beveiligingsniveau dienen begroot te zijn. Deze begroting dient de hiermee verbonden kosten gedurende de volledige life-cycle (CAPEX en OPEX) te omvatten. · De architecturen en requirements voor informatiebeveiliging vormen integraal onderdeel van inkoop, contractering, procesafspraken en overeenkomsten met partners en leveranciers. · Informatiebeveiligingstrategieën, -patronen en -technologieën worden aan het begin van een ontwerp overwogen, geselecteerd en afgedwongen door de architectuur. Deze vormen vervolgens de kaders en requirements voor ontwikkelaars, beheerders en daardoor indirect ook de gebruikers. · Informatiebeveiliging wordt in elke laag en subcomponent van het informatiesysteem en elk van zijn koppelvakken met omgeving en gebruikers in aanmerking genomen en ingebouwd en begint met een robuust architectuurontwerp (depth in defence). · Het thread landscape evolueert, dat betekent dat informatiebeveiliging mee moet evolueren. GVB budgetteert de noodzaak om bij te blijven in deze wedloop voor de volledige life-cycle. GVB hanteert actief continuus improvement op de informatiebeveiliging van het desbetreffende informatiesysteem. · GVB verankert privacy proactief in het ontwerp en de werking van IT-systemen; netwerkinfrastructuur; de bedrijfsprocessen; dataverwerking; IT beheer- en change-processen. · Als een systeem of de uitwisseling van data niet volgens security-by-design best practice kan worden opgezet, dan ziet GVB af van de implementatie ervan. In geen geval worden de informatiebeveiligings-, privacy- en cybersecurity-eisen verlaagd om implementatie alsnog mogelijk te maken.
91	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	4.3 Het proces en rolverdeling, pagina 10 GVB geeft aan dat zij verwachten dat key-users en eindgebruikers trainingen gezamenlijk tot stand komen. Kan GVB aangeven hoe zij onboarden van nieuwe klantenservice medewerkers standaard hebben ingericht?	Nieuwe medewerkers volgens een intensief onboardings programma van vijf weken waarin ze worden klaargestoomd om alle kanalen en onderwerpen te ondersteunen. Tijdens deze inwerkperiode worden verschillende activiteiten uitgevoerd om dit doel te bereiken. Tijdens Sprint 0 kan een inhoudelijke beeld gegeven worden van de inhoud van het onboardings programma.
92	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	4.3 Het proces en rolverdeling, pagina 9 Vanuit sprint 0 is het vanuit de opdrachtnemer belangrijk om inzicht te krijgen in de huidige oplossing. In hoeverre is het mogelijk om hierbij een kennisoverdracht te krijgen van de huidige ontwikkelaars?	Ja, dit is mogelijk.
93	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	4.3 Het proces en rolverdeling, pagina 9 GVB geeft aan dat voor sprint 0 zij verantwoordelijk zijn voor het opstellen van de backlog en user story's. Kan de opdrachtnemer ervan uitgaan dat het grootste deel van de requirements voorgaand aan dit traject opgehaald en helder zijn?	GVB heeft een backlog opgesteld die klaar is voor refinement met de opdrachtnemer. Op basis van de refinements wordt de oplossingsrichting toegevoegd aan de userstories. De refinements kunnen ook leiden tot aanvullende requirements en userstories.
94	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	3.1 Huidige situatie, pagina 7 Als er sprake is van een migratie, welke rol verwacht de GVB dat de opdrachtnemer hierin neemt?	Voor de implementatie van de kennisartikelen verwacht GVB van de opdrachtnemer dat er nagedacht wordt over de meest efficiënte manier om de kennisartikelen en eventuele bijlagen in Dynamics ondergebracht te krijgen. Indien de meest efficiënte manier een technische/ geautomatiseerde component heeft, verwacht GVB dat de opdrachtnemer deze implementeert en de migratie uitvoert en test.
95	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	3.1 Huidige situatie, pagina 7 In de huidige situatie is er sprake van verschillende oplossingen die geïmplementeerd zijn rondom de kennisbank, telefonie en social interacties. Verwacht GVB bij deze transitie naar de nieuwe situatie dat er data migreert dient te worden?	Alleen voor de kennisbank artikelen is een migratie voorzien. Al zal dit niet een lettelijke migratie zijn aangezien veel kennisartikelen herschreven zullen worden in de komende periode.
96	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	1.1 Achtergrond U noemt een aantal oplossingen die in gebruik zijn. Kunt u aangeven welke toepassingen dit zijn?	Meer informatie over deze oplossingen staat beschreven in Annex 1. Deze is separaat op te vragen.
97	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	Kan GVB inzicht geven in hoe agents zijn ingedeeld in teams, is er sprake van teams die in staat zijn om alle vragen te behandelen? Afhankelijk hiervan kunnen wij adviseren over de uitrol over de teams.	Alle Agents zijn multi skilled opgeleid. Alle Agents kunnen alle kanalen en onderwerpen afhandelen.
98	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	Hoe ziet de bezetting op een kanaal eruit bij de GVB? Werken agents de hele dag op e-mails of bedienen ze meerdere kanalen tegelijk. Afhankelijk van de organisatie kunnen wij het adviseren rondom de implementatie van de verschillende kanalen binnen GVB.	De Agents worden ingedeeld op meerdere kanalen per dag. De sociale kanalen worden door meerdere agents tegelijkertijd afgehandeld. Afhankelijk van drukte worden Telefonie en Webformulier contactmomenten ook door elkaar heen afgehandeld. Dit kan per moment verschillen.
99	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Programma van Eisen	Hoeveel agents zijn in totaal concurrent bezig zijn op het drukste moment op de dag?	Dit zijn rond de 18 agents.
100	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 2: referentiesjabloon	Kerncompetentie 5 Er wordt in dit sjabloon een 5e kerncompetentie genoemd die gaat over ervaring met websites. Kan het zo zijn dat deze is blijven staan in het sjabloon vanuit een andere aanbesteding? We zien het raakvlak niet met deze opdracht en deze kerncompetentie wordt ook niet genoemd in de aanbestedingsleidraad.	Uw constatering is juist. Er is een nieuwe versie van bijlage 2 toegevoegd.
101	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	4.2.2 Eisen ten aanzien van technische en organisatorische bekwaamheid U vraagt in kerncompetentie 1 om een referentieopdracht waarbij functionaliteiten geïmplementeerd zijn volgens beschrijving van gewenste functionaliteiten in paragraaf 4.4 uit Programma van Eisen (Bijlage 7). Waarbij Inschrijver nadrukkelijk óók de implementatie van Microsoft Dynamics Voice met behulp van en via Azure Communication Services (ACS) al dan niet gebruik makend van een al aanwezige Session Border Controller (SBC). Deze Microsoft techniek is zeer nieuw waardoor op dit moment vrijwel geen enkele partij ervaring heeft met het implementeren van Dynamics Voice. Bent u bereid deze referentie-eis aan te passen zodat meer partijen in kunnen schrijven?	De kerncompetentie wordt als volgt aangepast: Kerncompetentie 1: Ervaring met een vergelijkbare opdracht, al dan niet in de publieke sector. Onder vergelijkbaar verstaat GVB projecten waarbij functionaliteiten geïmplementeerd zijn volgens beschrijving van gewenste functionaliteiten in paragraaf 4.4 uit Programma van Eisen (Bijlage 7). Waarbij Inschrijver nadrukkelijk óók ervaring heeft met de implementatie van Microsoft Dynamics Voice. Uitsluitend in het geval van Microsoft Dynamics Voice hoeft er geen sprake te zijn van een afgeronde implementatie, maar Inschrijver dient wel minimaal een technisch design te hebben opgesteld en/of dient zij een proof of concept in uitvoering te hebben bij haar referent.
102	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	2.2.1 Opties / herzieningsclausule U vraagt optioneel om capaciteit voor de inrichting en implementatie van Microsoft Dynamics Marketing. Kunt u aangeven waar de afname van deze optie vanaf hangt en wat uw ambities zijn op dit gebied?	Er is nog een bestaande overeenkomst. De definitieve requirements op dit domein moeten nog opgesteld worden. Op basis daarvan wordt de architectuur definitief uitgewerkt en vindt de definitieve pakketselectie plaats.
103	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad	2.2 Scope van de opdracht U noemt voor Applicatie Lifecycle Management Microsoft Dynamics een bandbreedte van verwachte inzet. Het verschil tussen 0.5 en 3 FTE is vrij groot. Kunt u motiveren wat de afhankelijkheden zijn die bepalen of er veel of weinig inzet nodig is.	Dit is afhankelijk van de doelstellingen, ambities en investeringsbereidheid op dat moment. Dit kan betekenen dat we in een bepaalde periode een inzet van 3 FTE nodig hebben en in een andere periode een inzet van 0,5. Dit zal altijd in afstemming met de opdrachtnemer zijn en op basis van een gedefinieerde roadmap over een bepaalde periode.

104	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad hst 2 / pag 10	Kunt u iets meer context geven bij de achtergrond van deze uitvraag? U heeft reeds een inrichting staan die u wenst door te ontwikkelen. Heeft u dit in eigen beheer gedaan? Zijn hier reeds partijen bij betrokken geweest? Zijn werkzaamheden die tot op heden verricht zijn onder een gelijksoortig contract uitgevoerd? Zo ja, van welke partij worden het takenpakket overgenomen?	De huidige inrichting is gedaan door een Ms Dynamics implementatie-partij en het beheer is vervolgens overgenomen door een andere Ms Dynamics partij. De scope van deze aanbesteding is breder dan de huidige Dynamics oplossing en er wordt gewerkt vanuit een beheercontract. Op basis van de huidige ambities van de GVB willen wij overstappen naar een ander samenwerkingsmodel en wordt er een specifieke ALM overeenkomst afgesloten.
105	Inschrijffase	Proces	Planning	Veelal leiden antwoorden in een NVI tot extra verdiepende vragen bij leveranciers. Bent u bereid 1 extra NVI in de planning op te nemen zodat leveranciers in staat worden gesteld om vragen te stellen op basis van uw antwoorden en zo hun aanbieding zo goed mogelijk te laten aansluiten op uw behoeften?	Zie mededeling.
106	Inschrijffase	Juridisch	Dubbel kader	Algemeen inkoopvoorwaarden: Nu de Raamovereenkomst al behoorlijk compleet is en alle noodzakelijke onderwerpen regelt, geven wij u dringend in overweging om de algemene inkoopvoorwaarden te laten vervallen en bijvoorbeeld alleen de definities die gebruikt worden in de Raamovereenkomst en zijn beschreven in de algemene inkoopvoorwaarden over te hevelen naar de Raamovereenkomst. Op die manier is voor beide partijen helder welke afspraken gelden en ontstaat geen discussie over de duiding en toepassing van twee artikelen die hetzelfde onderwerp regelen, maar anders zijn beschreven. Kunt u hiermee instemmen?	Daarmee stemt GVB niet mee in.
107	Inschrijffase	Juridisch	Dubbel kader / toepasselijkheid	Algemene inkoopvoorwaarden, algemeen: Indien u zou besluiten zowel de Raamovereenkomst als de Algemene Inkoopvoorwaarden (met onderlinge rangorde) van toepassing te laten zijn, kunt u dan bevestigen dat indien een onderwerp al geregeld is in de Raamovereenkomst, dat alle artikelen uit de algemene inkoopvoorwaarden over dat zelfde onderwerp dan worden overruled? Indien u hierop negatief zou antwoorden, kunt u dan motiveren hoe beide documenten met een veelheid aan overlappende bepalingen samen een helder en eenduidig contractkader kunnen vormen?	Zie artikel 1.2 van de Raamovereenkomst.
108	Inschrijffase	Juridisch	Toepasselijkheid	Algemene inkoopvoorwaarden algemeen: Kunt u bevestigen dat nu Opdrachtnemer geen Zaak levert zoals bedoeld in de algemene inkoopvoorwaarden, de bepalingen die de levering van een Zaak betreffen niet van toepassing zijn?	Artikel 31-34 van de Algemene Inkoopvoorwaarden dienten en zaken GVB 2018 Zijn niet van toepassing.
109	Inschrijffase	Juridisch	Toekomstige toepassing	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 2.2: Opdrachtnemer kan niet op voorhand instemmen met toepassing van deze algemene inkoopvoorwaarden op alle toekomstige overeenkomsten die mogelijk nog zullen worden gesloten. Stemt u ermee in dat deze voorwaarden slechts van toepassing zijn voor zover Opdrachtnemer daarmee – in het kader van de Raamovereenkomst – schriftelijk mee heeft ingestemd?	Nee daar stemt Aanbesteder niet mee in. Annex D is van toepassing op alle toekomstige opdrachten onder de te sluiten Raamovereenkomst.
110	Inschrijffase	Juridisch	Toekomstige inzet derden	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 7.1: Kunt u bevestigen dat toestemming niet noodzakelijk is indien Contractant een externe medewerker zou toevoegen aan haar (beheer)team?	Nee dat bevestigt Aanbester niet. Zie artikel 22 van de Raamovereenkomst.
111	Inschrijffase	Juridisch	Verwerking persoonsgegevens	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 10: Kunt u bevestigen dat dit artikel 10 terzijde wordt gesteld door de tussen partijen overeen te komen verwerkersovereenkomst en slechts van toepassing is in de beheerfase?	Zie artikel 1.2 van de Raamovereenkomst.
112	Inschrijffase	Juridisch	Beveiligingsprocedures en huisregels	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 11.1: Wanneer verstrekt u deze documenten zodat wij deze kunnen beoordelen?	Na het tekenen van de Raamovereenkomst.
113	Inschrijffase	Juridisch	DDP	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 12.1: Kunt u bevestigen dat dit artikelid buiten toepassing blijft?	Ja dat bevestigt Aanbesteder.
114	Inschrijffase	Juridisch	Betaling pas na acceptatie/levering	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 15.1 jo art. 29 lid 5 en artikel 31 lid 4: De toevoeging 'onverminderd het bepaalde in artikel 29 lid 5 en 31 lid 4.' Maakt betaling afhankelijk van Acceptatie/Levering. Dit is niet zoals de Overeenkomst is ingestoken. Kunt u bevestigen dat de aangehaalde zinsnede hiervoor, alsmede de artikelen 29 lid 5 en 31 lid 4 buiten toepassing blijven?	Nee, de artikelen blijven van toepassing.
115	Inschrijffase	Juridisch	Betaaltermijn	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 15.1 jo artikel 29 lid 5 en 31 lid 4; Zijn jullie bereid om de betaaltermijn aan te passen van 30 naar 28 dagen na factuurdatum?	Nee daartoe is Aanbesteder niet bereid. De snandaard betaal termijn is 30 dagen. Afwijken daarvan levert voor GVB te veel administratieve last op.
116	Inschrijffase	Juridisch	Opschorting betaling	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 15.2: Het opschorten van de betalingsverplichting van GVB indien naar de mening van GVB – kort gezegd - sprake is van een tekortkoming kunnen wij niet accepteren. Ten eerste vormt de mening van GVB geen objectieve norm die je wel mag verwachten bij dergelijke verstrekende consequenties. Ten tweede is opschorting in de fase van projectondersteuning niet de juiste incentive, aangezien GVB en Opdrachtnemer gezamenlijk optrekken, ten derde worden consequenties van tekortkomingen in de SBO-fase vastgelegd in de Nadere Overeenkomst voor SBO. Art. 11.6 bevat een soortgelijke bepaling (waar wij eveneens een vraag over hebben gesteld). Indien GVB bereid is artikel 11.6 aan te passen, blijft dit artikel 15.2 buiten toepassing, kunt u dat bevestigen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
117	Inschrijffase	Juridisch	Verrekening	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 15.3: Kunt u bevestigen dat verrekening mogelijk is voor zover de wet dit toe staat en dat met dit artikel geen verruimde verrekeningsbevoegdheid wordt beoogd?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
118	Inschrijffase	Juridisch	Beperking aansprakelijkheid	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 18.6: Het is gebruikelijk en proportioneel om de aansprakelijkheid te beperken tot de opdrachtsom per jaar met een totale cap. Stemt u daarom in met de volgende aanpassing in de beperking van de maximale aansprakelijkheid? De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot € 500.000,– per gebeurtenis, met een maximum van € 1.000.000,– per jaar, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als een gebeurtenis?	Aanbesteder is bereid de aansprakelijkheid te beperken. Artikel 17.2 van de Raamovereenkomst is aangepast: "In afwijking op artikel 18.6 uit de Algemene Inkoopvoorwaarden zaken en diensten GVB 2018 is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot € 750.000,– per gebeurtenis, met een maximum van € 2.000.000,– per jaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."
119	Inschrijffase	Juridisch	Onbeperkte aansprakelijkheid	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 18.7a: Een onbeperkte aansprakelijkheid in geval van dood of letsel kunnen wij niet accepteren. Een beperking tot 2,5 miljoen euro is acceptabel en proportioneel. Kunt u deze beperking accepteren voor dit onderdeel 18.7a?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
120	Inschrijffase	Juridisch	Onbeperkte aansprakelijkheid	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 18.7c: Een onbeperkte aansprakelijkheid in geval van schending intellectuele eigendomsrechten kunnen wij niet accepteren. Dit is een onbeheersbaar risico, zeker gelet op de wijze waarop artikel 13 van de Raamovereenkomst is ingestoken (zou u besluiten dat artikel te handhaven). Wij stellen voor deze categorie te schrappen als aparte categorie, waarmee een eventuele schending wordt geregeld door de regulier aansprakelijkheidbeperking. Stemt u daar mee in?	Hiermee stemt aanbesteder niet in. Artikel 18.7 sub c van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en zaken GVB 2018 blijft gehandhaafd. Het is gebruikelijk dat schade door inbreuk op intellectueel eigendomsrecht niet wordt ingeperkt. Bovendien heeft Opdrachtnemer zelf een rol in het voorkomen van een dergelijke situatie. Mogelijk heeft GVB als gevolg van een schending van het intellectueel eigendom geen werkende software meer en loopt ook daardoor (extra) schade op.

121	Inschrijffase	Juridisch	Onbeperkte aansprakelijkheid	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 18.7d: Het is niet redelijk om de beperking van aansprakelijkheid voor opdrachtnemer in diens rol van verwerker te laten vervallen en evenmin om een aan GVB opgelegde boete onder de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te brengen. Een door een autoriteit opgelegde boete zal immers worden beïnvloed door gedragingen van GVB zelf (omvang, recidive) en bovendien heeft GVB ook een eigen verantwoordelijkheid om Opdrachtnemer juist te instrueren. Mede gelet op de aard en omvang van de dienstverlening in scope is een onbeperkte aansprakelijkheid niet redelijk. Wij stellen voor 18.7d te laten vervallen. Kunt u daar mee instemmen?	Aan art. 7.1 van de verwerkersovereenkomst een zin wordt toegevoegd die luidt: "Voor de hoogte van de aansprakelijkheid van Verwerker, zijn de bedragen genoemd in artikel 18.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en zaken GVB 2018 die van toepassing zijn op de Raamovereenkomst die met de Opdrachtnemer is gesloten, van overeenkomstige toepassing."
122	Inschrijffase	Juridisch	Vrijwaring schade van derden	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 18.10: Schade van derden ivm de uitvoering van de overeenkomst kwalificeert als indirecte schade waarvoor Opdrachtnemer niet aansprakelijk is. Stemt u in met het buiten toepassing laten van dit artikel? Mocht u hiertoe niet willen overgaan, dan is het redelijk hierop de beperking van artikel 18 lid 6 op van toepassing te verklaren. Kunt u daarmee instemmen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
123	Inschrijffase	Juridisch	Boete niet in mindering op schadevergoeding	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 19.1: Een boete die niet in mindering kan worden gebracht op een eventuele schadevergoeding betekent in feite dat GVB zich in voorkomend geval onrechtvaardig zou kunnen verrijken. Dit kan niet de opzet zijn en is ook niet redelijk. Wij stellen voor de boete wel in mindering te laten komen op een eventuele schadevergoeding en dit artikel dienovereenkomstig aan te passen. Stemt u daar mee in?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
124	Inschrijffase	Juridisch	Garantie geen inbreuk	Algemene inkoopvoorwaarden, artikel 20.1: Wij kunnen deze garantie niet geven, aangezien wij met software gaan werken waarvan GVB de licenties heeft afgenomen van de licentieverstrekkers. GVB zou opdrachtnemer derhalve moeten garanderen dat er voldoende rechten zijn verkregen om opdrachtnemer met de software te laten werken. Kunt u de verantwoordelijkheden zoals beschreven in dit artikel verschuiven naar GVB, dan wel het artikel buiten toepassing verklaren?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
125	Inschrijffase	Juridisch	IE op resultaten	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 20.2 jo 20.6 jo 20.8: Er wordt gewerkt met standaard software en op voorhand valt niet te zeggen of eventuele aanpassingen of verrijkingen die een nieuw auteursrecht zouden kunnen opleveren kunnen worden overgedragen aan GVB. Dit is afhankelijk van hetgeen in de relevante licentievoorwaarden van de standaardsoftware staat beschreven. Wij stellen voor om – indien en voor zover Opdrachtnemer maatwerk software zou gaan ontwikkelen waarvan de rechten bij GVB kunnen komen te liggen, dat partijen daarover in de betreffende Nadere Overeenkomst afspraken maken en deze afspraken niet op het geaggregeerde niveau van de Raamovereenkomst/inkoopvoorwaarden regelen. Is dat akkoord?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
126	Inschrijffase	Juridisch	Gebruiksrecht op resultaten	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 20.4: Er wordt gewerkt met standaard software en op voorhand valt niet te zeggen of eventuele aanpassingen of verrijkingen die een nieuw auteursrecht zouden kunnen opleveren kunnen worden gelicentieerd aan GVB. Dit is afhankelijk van hetgeen in de relevante licentievoorwaarden van de standaardsoftware staat beschreven. Wij stellen voor om – indien en voor zover Opdrachtnemer maatwerk software zou gaan ontwikkelen waarvan GVB een gebruiksrecht wenst, dat partijen daarover in de betreffende Nadere Overeenkomst afspraken maken en deze afspraken niet op het geaggregeerde niveau van de Raamovereenkomst/inkoopvoorwaarden regelen. Is dat akkoord?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
127	Inschrijffase	Juridisch	Vrijwaring aanspraken derden op schending IE	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 20.9: Opdrachtnemer kan slechts een vrijwaring accepteren voor door haar zelf ontwikkelde materialen. Ten aanzien van software van derden heeft Opdrachtnemer geen zeggenschap of invloed gehad bij de totstandkoming en/of aanpassing daarvan. De vrijwaring van Opdrachtnemer geldt derhalve niet voor software van derden. Ten aanzien daarvan gelden de eventuele vrijwarringsvoorwaarden uit de licentievoorwaarden van die derden. Kunt u bevestigen dat we dit artikel met bovenstaande nuancering moeten begrijpen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
128	Inschrijffase	Juridisch	Ontbinding als gevolg van schending IE	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 20.10: Kunt u bevestigen dat GVB slechts gebruik maakt van dit recht voor zover dat in de gegeven omstandigheden de tekortkoming rechtvaardigt?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
129	Inschrijffase	Juridisch	Verzekering	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 22.2: Bedoelt u met de volgende zinsnede 'Contractant beëindigt niet zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van GVB de verzekeringsovereenkomsten dan wel de condities waaronder deze zijn aangegaan' dat Contractant de verzekeringscondities niet zodanig zal aanpassen dat dit afbreuk doet aan de verplichtingen uit dit artikel? Dit om de handelingsvrijheid op dit gebied te kunnen handhaven zonder dat de belangen van GVB daarmee worden beïnvloed. Kunt u dit bevestigen, dan wel het artikel dienovereenkomstig aanpassen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
130	Inschrijffase	Juridisch	Beoordeling en acceptatie	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 29: Dit artikel sluit in zijn geheel niet aan bij de gevraagde dienstverlening, daarnaast wordt acceptatie, garantie, betaling en maatregelen bij non conforme dienstverlening al in de Raamovereenkomst geregeld. Behoud van dit artikel levert een onacceptabel kader op en bovendien onduidelijkheid in toepasselijke voorwaarden. Wij stellen voor dit artikel buiten toepassing te laten. Gaat u hiermee akkoord?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
131	Inschrijffase	Juridisch	Bepalingen betreffende levering van Zaken	Algemene inkoopvoorwaarden H VIII Artikel 31 tm 34: Wij gaan er van uit dat deze artikelen geen toepassing vinden nu deze niet bij de scope van de opdracht passen. Kunt u dat bevestigen?	Artikel 31-34 van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en zaken GVB 2018 Zijn niet van toepassing.
132	Inschrijffase	Juridisch	Ontbinding en terugbetaling	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 35.4: Gelet op de scope van de gevraagde dienstverlening, treft ontbinding slechts toekomstige verplichtingen. Indien de ontbinding het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten van opdrachtnemer, wordt door GVB geleden schade geregeld via de figuur van aansprakelijkheid. Kunt u dat bevestigen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
133	Inschrijffase	Juridisch	Opzeggen	Algemene inkoopvoorwaarden artikel 35.4: Opzeggen van de Raamovereenkomst wordt geregeld in de Raamovereenkomst, opzeggen van de Nadere Overeenkomsten wordt – passend voor de aard van de diensten – in de betreffende Nadere Overeenkomst geregeld. Het aanvullend in stand laten van dit artikel, levert onduidelijkheid op over de gemaakte afspraken. Wij stellen voor dit artikel buiten toepassing te verklaren. Stemt u hier mee in?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.

134	Inschrijffase	Juridisch	Fatale termijnen	Raamovereenkomst, artikel 27.9: Dit artikel lijkt zichzelf tegen te spreken. Als partijen een fatale termijn wensen af te spreken zullen zij dit vastleggen in een Nadere Overeenkomst. Daarmee moet de laatste zin weg, omdat deze van alle termijnen een fatale termijn maakt. Stemt u in met de verwijdering van de laatste zin van dit artikel?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
135	Inschrijffase	Juridisch	Bankgarantie	Raamovereenkomst, artikel 27.8: Het stellen van zekerheid legt een onnodig beslag op de liquide middelen van Opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat GVB slechts zekerheid (zoals in de vorm van een bankgarantie) zal kunnen verlangen als sprake zou zijn van vooruit betaling?	Nee dat bevestigen wij niet. GVB kan wanneer zij dat nodig acht een Bankgarantie of andere zekerheidsstelling van Opdrachtnemer verlangen.
136	Inschrijffase	Juridisch	Kosten uitvoeren derde Ingeval de tussentijdse beëindiging te wijten is aan Opdrachtnemer komen de bijkomende kosten voor de uitvoering van de Raamovereenkomst door een derde als in voorgaande zin vermeld, zulks tot een maximum van € 100.000,-, voor reken	Raamovereenkomst, artikel 23.7: Het is niet redelijk deze kosten al op voorhand aan Opdrachtnemer te alloceren. Het aansprakelijkheidsregime en toerekenbaarheid van de schade biedt voldoende soelaas om in voorkomend geval te beoordelen of en zo ja in welke mate deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer moeten komen. Wij verzoeken u de laatste zin van 'Ingeval (...) rekening van Opdrachtnemer.' te verwijderen. Stemt u daar mee in?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
137	Inschrijffase	Juridisch	Tussentijds opzeggen	Raamovereenkomst, artikel 23.3: Wij begrijpen dat GVB met deze bepaling het recht wenst te hebben om de Raamovereenkomst – om haar moverende redenen - tussentijds te kunnen beëindigen. Uit art. 4.3 maken wij echter op dat Nadere Overeenkomsten hun eigen looptijd bepalen en niet automatisch eindigen als de Raamovereenkomst eindigt. Dat is ook een gebruikelijke gang van zaken. Indien GVB bedoelt te regelen dat zij ook de Nadere Overeenkomsten om haar moverende redenen wenst te kunnen opzeggen, zou ons inziens een opzegtermijn en meer redelijke extregeling moeten worden overeengekomen. Gebruikelijk is om in de projectfase de geplande uren nog minimaal 4 weken door te betalen. Beheer wordt per jaar afgenomen is niet tussentijds opzegbaar. Kunt u instemmen met een dergelijke extregeling bovenop de afrekening van werkelijke kosten zoals beschreven in dit artikel?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
138	Inschrijffase	Juridisch	Ontbinding	Raamovereenkomst, artikel 23.1g: De toevoeging van sub g aan de ontbindingsgronden kunnen wij niet goed plaatsen. Dat maakt dat een enkele overschrijding van een mijlpaal direct tot ontbinding zou kunnen leiden, terwijl sub d (terecht) van een substantiele tekortkoming spreekt. Ons inziens volstaat de norm voor sub d en levert sub g als losse categorie onvoldoende rechtvaardiging op voor het zware middel van ontbinding. Stemt u in met het schrappen van sub g als ontbindingsgrond?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
139	Inschrijffase	Juridisch	Persoonlijke uitvoering	Raamovereenkomst, artikel 22.1: Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de personen die zijn voorgesteld bij inschrijving gedurende de volledige contractperiode betrokken blijven bij de Diensten aan GVB. Wel wordt er naar gestreefd om zoveel mogelijk continuïteit in de teambezetting te waarborgen. Kunt u instemmen met deze nuancering?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
140	Inschrijffase	Juridisch	Aansprakelijkheid	Raamovereenkomst, artikel 16: De aansprakelijkheid in artikel 16 is niet beperkt. Dienen wij de beperking zoals die is opgenomen in art. 18.6 van de algemene inkoopvoorwaarden te lezen als toepasselijke beperking van aansprakelijkheid die voortvloeit uit de Raamovereenkomst? Dat zou betekenen dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot € 1.000.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 2.500.000,- per jaar. Het is gebruikelijk en proportioneel om de aansprakelijkheid te beperken tot de opdrachtsom per jaar met een totale cap. Stemt u daarom in met de volgende aanpassing in de beperking van de maximale aansprakelijkheid? De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot € 500.000,- per gebeurtenis, met een maximum van € 1.000.000,- per jaar, waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als een gebeurtenis?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
141	Inschrijffase	Juridisch	Aansprakelijkheid	Raamovereenkomst, artikel 16.2: Wij vinden het onredelijk dat in geval van een beroepsfout, geen ingebrekestelling vooraf zou gaan aan aansprakelijkheid. Waarom zou Opdrachtnemer in zo'n geval geen mogelijkheid tot herstel verdienen?	Wij begrijpen niet wat u hier van GVB verwacht.
142	Inschrijffase	Juridisch	Aansprakelijkheid	Raamovereenkomst, artikel 16.1: Door de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te verruimen boven op de aansprakelijkheid als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming (zoals bedoeld onder a.), kan aansprakelijkheid ontstaan ook als geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming, zoals bijvoorbeeld in geval van een Gebrek. Daarvan is de oorzaak niet in alle gevallen automatisch toerekenbaar aan Opdrachtnemer. Wij verzoeken u daarom het onderscheid te verwijderen en alleen categorie a. te laten staan. Stemt u daarmee in?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
143	Inschrijffase	Juridisch	Garantie	Raamovereenkomst, artikel 15.1 en 15.3: Gelet op de aard van de uitvraag, de gezamenlijke projectverantwoordelijkheid en bij de specifieke diensten passende afspraken die partijen nog zullen maken in de Nadere Overeenkomsten, sluit de garantieregeling zoals beschreven in artikel 15.1 en 15.3 niet aan. Tijdens de projectfase zijn GVB en Opdrachtnemer gezamenlijk verantwoordelijk voor de oplevering van Product incrementen. Kostenloos herstel als blijkt binnen drie maanden dat niet is voldaan aan de specificaties hoort daarin niet thuis. Bovendien krijgt GVB in de acceptatiefase ruime mogelijkheid om eventuele zaken te adresseren. Mocht na in productiename blijken dat er problemen zijn met de continuïteit van het systeem, dan worden die meegenomen in de dienstverlening voor SBO. Wel kan Opdrachtnemer garanderen dat ter zake kundige professionals worden ingezet. Stemt u ermee in om de artikelen 15.1 en 15.3 te vervangen door een garantie op de inzet van ter zake kundige professionals?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.

144	Inschrijffase	Juridisch	IE	Raamovereenkomst, artikel 13: De artikelleden van artikel 13 zijn zodanig geschreven dat deze de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer als partner in de ondersteuning bij de implementatie en configuratie van standaardsoftware van derden (mn Microsoft) te zeer op rekt. Opdrachtnemer levert geen software, noch broncodes, is niet verantwoordelijk voor het voor eigen rekening updaten van documentatie etc. Wij stellen voor om – indien en voor zover Opdrachtnemer maatwerk software ontwikkelt waarvan de rechten bij GVB komen te liggen, dat partijen daarover in de betreffende Nadere Overeenkomst afspraken maken en deze afspraken niet op het geaggregeerde niveau van de Raamovereenkomst regelen waardoor de scope zich (al dan niet onbedoeld) ook uitstrekt over software waarvoor Opdrachtnemer geen verantwoordelijkheid kan nemen. Stemt u in met verwijdering van dit artikel?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
145	Inschrijffase	Juridisch	IE	Raamovereenkomst, artikel 12.4: Opdrachtnemer kan slechts een vrijwaring accepteren voor door haar zelf ontwikkelde materialen. Ten aanzien van software van derden heeft Opdrachtnemer geen zeggenschap of invloed gehad bij de totstandkoming en/of aanpassing daarvan. De vrijwaring van Opdrachtnemer geldt derhalve niet voor software van derden. Ten aanzien daarvan gelden de eventuele vrijwaringsvoorwaarden uit de licentievoorwaarden van die derden. Kunt u bevestigen dat we dit artikel met bovenstaande nuancering moeten begrijpen?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
146	Inschrijffase	Juridisch	IE	Raamovereenkomst, artikel 12.1: Er wordt gewerkt met standaardprogrammatuur van derden (waaronder Microsoft). De rechten op Microsoft Dynamics komen daarom niet bij GVB te liggen. GVB heeft daarnaast aangegeven een gebruiksrecht op de software direct bij de licentieverstrekker te zullen betrekken. De licentievoorwaarden van die derden zijn van toepassing op het gebruik van de software. Stemt u in met vervanging van artikel 21.1 door de volgende tekst? GVB verwerf(t)(ven) alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan als gevolg van specifiek voor GVB ontwikkelde onderdelen van de GVB Klantenservice systemen (daaronder begrepen de bron- en/of objectcode inclusief documentatie en ander relevant materiaal en gegevens), en/of andere door Opdrachtnemer specifiek voor GVB ontwikkelde of te leveren prestaties indien overeengekomen in een Nadere overeenkomst en voor zover deze rechten voor overdracht vatbaar zijn.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
147	Inschrijffase	Juridisch	Opschorting	Raamovereenkomst, artikel 11.6: Het opschorten van de betalingsverplichting van GVB indien naar de mening van GVB – kort gezegd - sprake is van een tekortkoming kunnen wij niet accepteren. Ten eerste vormt de mening van GVB geen objectieve norm die je wel mag verwachten bij dergelijke verstrekkende consequenties. Ten tweede is opschorting in de fase van projectondersteuning niet de juiste incentive, aangezien GVB en Opdrachtnemer gezamenlijk optrekken, ten derde worden consequenties van tekortkomingen in de SBO-fase vastgelegd in de Nadere Overeenkomst voor SBO. Stemt u in met aanpassing van dit artikel op de volgende wijze? GVB heeft recht betaling van facturen, die niet aan de formele vereisten genoemd in dit artikel voldoen, op te schorten, zolang Opdrachtnemer niet alsnog aan de formele vereisten genoemd in dit artikel voldoet. Dit recht heeft GVB slechts dan, wanneer zij binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van de gebrekkige factuur, de Opdrachtnemer schriftelijk van de geconstateerde gebreken in de factuur op de hoogte stelt.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
148	Inschrijffase	Juridisch	Iedere factuur dient – indien van toepassing – te zijn vergezeld van een schriftelijk bewijs van Acceptatie door GVB dan wel een door GVB ondertekend oplever-of afnameprotocol.	Raamovereenkomst, artikel 11.5: Deze facturatiwijze past niet bij de projectaanpak, noch bij de SBO-fase. Stemt u in met de volgende tekst als vervanging van dit artikel? De factuur van Opdrachtnemer is gebaseerd op geaccordeerde urenspecificatie voor projectondersteuning. De wijze en frequentie van factureren in de SBO-fase wordt overeengekomen in de Nadere Overeenkomst voor SBO.	Artikel 11.5 ongewijzigd blijft. De Raamovereenkomst voorziet hier reeds voldoende in. Artikel 1.2 van de Raamovereenkomst regelt de volgorde van documenten.
149	Inschrijffase	Juridisch	Bevoegdheden	Raamovereenkomst, artikel 6.3: Wij gaan er vanuit dat dit artikel beoogt te regelen dat partijen de bevoegdheden van de vertegenwoordigers vastleggen en dat als een van hen daar buiten treedt, zo'n besluit niet rechtsgeldig genomen is en daarmee geen rechtsgevolg heeft, maar dat toegekende bevoegdheden niet wordt bedoeld de partij-interne bevoegdheden die voor de andere partij niet zo maar kenbaar zijn? Kunt u dat bevestigen?	Nee dat bevestigen wij niet.
150	Inschrijffase	Juridisch	Uitvoering werkzaamheden door een derde igv tekortkoming	Raamovereenkomst, artikel 2.8: Dit artikel is voor Opdrachtnemer niet acceptabel. Ten eerste is de scope te ruim door deze niet te beperken tot een toerekenbare tekortkoming. Daarnaast is niet op voorhand te bepalen of alle de kosten die zijn gemoeid met het zelf of door een derde laten uitvoeren van de werkzaamheden in redelijkheid als schade op Opdrachtnemer kunnen worden verhaald. Tot slot heeft Opdrachtnemer geen invloed op de kwaliteit van de dienstverlening van een derde. Dat betekent dat – indien de Deelopdracht na de interventie zou worden voortgezet – moet worden gekeken of de afspraken in de Nadere Overeenkomst nog aansluiten bij de (resterende) Deelopdracht. Ons inziens biedt het reguliere aansprakelijkheidsregime voldoende aanknopingspunten om de belangen van GVB in geval van een toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer te dienen. Stemt u in met de verwijdering van dit artikel?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
151	Inschrijffase	Juridisch	Afspraken uitvoering	Raamovereenkomst, artikel 2.7: Kunt u bevestigen dat dergelijke afspraken vooraf gezamenlijk zullen worden vastgelegd in een DAP?	Nee. Afspraken worden vastgelegd in het SLA.
152	Inschrijffase	Juridisch	Rangorde	Raamovereenkomst, artikel 1.4: Om ervoor te zorgen dat later gemaakte afspraken in een Nadere Overeenkomst ook echt prevaleren boven hetgeen afgesproken in de Raamovereenkomst en in lijn met artikel 1.5 verzoeken wij u de laatste zinsnede van dit artikel als volgt aan te passen: (...) tenzij in een Nadere Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken. Stemt u in met deze aanpassing?	Het artikel voorziet daar reeds in.
153	Inschrijffase	Juridisch	Dubbel kader	Raamovereenkomst, artikel 1.2: Nu de Raamovereenkomst al behoorlijk compleet is en alle noodzakelijke onderwerpen regelt, geven wij u dringend in overweging om de algemene inkoopvoorwaarden te laten vervallen en bijvoorbeeld alleen de definities die gebruikt worden in de Raamovereenkomst en zijn beschreven in de algemene inkoopvoorwaarden over te hevelen naar de Raamovereenkomst. Op die manier is voor beide partijen helder welke afspraken gelden en ontstaat geen discussie over de duiding en toepassing van twee artikelen die hetzelfde onderwerp regelen, maar anders zijn beschreven. Kunt u hiermee instemmen?	Nee daar stemt GVB niet mee in. Artikel 1.2 van de Raamovereenkomst voorziet daarin voldoende.

154	Inschrijffase	Juridisch	Werkdag	Raamovereenkomst, definities: Onze reguliere werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00. Kunt u instemmen met een gelijklopende aanpassing van de definitie?	Nee daar stemt GVB niet mee in. De huidige openingstijden van de klantenservice liggen tussen maandag en zaterdag 8.00 en 19.00 uur. In het prijzenblad kunt u wel differentiëren in tarieven voor werkzaamheden die worden uitgevoerd van maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 19.00 uur en daarbuiten. Hierbij mag u er vanuit gaan dat alleen PRIO 1 verstoringen zullen leiden tot werkzaamheden buiten uw gestelde reguliere werkdagen.
155	Inschrijffase	Juridisch	Overeengekomen specificaties	Raamovereenkomst, definities: Ook deze definitie impliceert dat Opdrachtnemer zelfstandig verantwoordelijk is voor de uitkomst van de Deelopdracht. Wij stellen de volgende aanpassing voor, kunt u daar mee instemmen? De objectief bepaalde eisen ten aanzien van het gezamenlijk (Agile) optimaliseren, implementeren, ontwikkelen, doorontwikkelen en beheren en onderhouden van Microsoft Dynamics, welke eisen tussen Partijen per Deelopdracht en in de (meest recente) Backlog zijn overeengekomen.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
156	Inschrijffase	Juridisch	Mijlpaal	Raamovereenkomst, definities: De definitie van mijlpaal is ons niet duidelijk. Bent u bereid deze aan te passen conform de volgende tekst? Tussen partijen overeengekomen tijdstippen in de projectfase die als zodanig in de Deelopdracht zijn aangemerkt en gedefinieerd.	De definitie is als volgt aangepast; Vooraf, steeds per Deelopdracht, overeengekomen tijdstippen en/of toestanden tussen Partijen waarop bepaalde activiteiten of verplichtingen van Opdrachtnemer of de GVB dient te zijn gerealiseerd of significante gebeurtenissen in het project die worden gedefinieerd door Opdrachtnemer. En als zodanig in de Deelopdracht zijn aangemerkt en gedefinieerd. Een nieuwe versie van bijlage 9 is toegevoegd.
157	Inschrijffase	Juridisch	(deel)acceptatie	Raamovereenkomst, definities: De definitie impliceert dat Opdrachtnemer zelfstandig verantwoordelijk is voor de uitkomst van de Deelopdracht. Dit sluit niet goed aan bij de insteek van de aanbesteding, waarin GVB aangeeft op zoek te zijn naar een partner om samen met GVB succesvol te zijn, noch bij een agile scrum werkwijze. Stemt u in met de volgende wijziging van deze definitie? De goedkeuring bestaande uit de vaststelling dat de Sprint is afgerond conform de gezamenlijk voor die sprint bepaalde ontwikkelingsspanning.	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
158	Inschrijffase	Juridisch	Fase verwerkersovereenkomst	Verwerkersovereenkomst; Algemeen; Wij gaan er van uit dat deze verwerkersovereenkomst slechts de dienstverlening in het kader van beheer en onderhoud betreft, aangezien er in de projectfase door opdrachtnemer geen persoonsgegevens namens GVB worden verwerkt. Kunt u dat bevestigen?	Nee dat bevestigt Aanbester niet. Het is niet de verwachting dat de opdrachtnemer persoonsgegevens gaat muteren maar de opdrachtnemer heeft wel toegang tot een Dynamics productie omgeving waarin persoonsgegevens vastgelegd zijn.
159	Inschrijffase	Juridisch	Onrechtmatige daad subverwerker	Verwerkersovereenkomst, Artikel 2.2; Indien GVB een onrechtmatige daad zou plegen jegens subverwerker, is het onredelijk dat verwerker GVB daar voor zou moeten vrijwaren. Gelet op de onduidelijke bedoeling van deze bepaling stellen wij voor deze te schrappen, stemt u daarmee in?	Akkoord om laatste zin van art. 2.2 van de Verwerkersovereenkomst te schrappen.
160	Inschrijffase	Juridisch	Scope beperken tot persoonsgegevens	Verwerkersovereenkomst, artikel 3.2; Voor geheimhouding van andere dan de Gegevens (inclusief persoonsgegevens) biedt de Raamovereenkomst al een regeling, een dubbele regeling levert onduidelijkheid op in een concreet geval. Wij stellen voor de scope van dit document te beperken tot persoonsgegevens. Zou u dit document dienovereenkomstig kunnen aanpassen?	Akkoord, aan artikel 1 van de Verwerkersovereenkomst wordt een art. 1.8 toegevoegd die luidt: "onder Gegevens worden in deze Verwerkersovereenkomst persoonsgegevens verstaan, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming."
161	Inschrijffase	Juridisch	Actieve monitoring inbreuken	Verwerkersovereenkomst, artikel 4.2; Wij begrijpen dat u met actieve monitoring op Inbreuken in dit document bedoeld voor zover dit onderdeel is van de dienstverlening zoals overeen te komen in de beheerfase, klopt dat?	Nee, in het kader van het eigen informatiebeveiligingsbeleid van Verwerker eist GVB dat Verwerker zelf actief monitort op eventuele inbreuken op de beveiliging. Hierover rapporteert Verwerker jaarlijks aan GVB. Dat wil zeggen dat de rapportage bestaat uit of en hoe er gemontord is en of er sprake was van een inbreuk die betrekking had op de verwerking van persoonsgegevens van GVB.
162	Inschrijffase	Juridisch	Beveiligingsmaatregelen	Verwerkersovereenkomst, artikel 4.4; Verwerker is gehouden passende en adequate beveiligingsmaatregelen te treffen. Kunt u bevestigen dat indien die beveiligingseisen het niveau van passende en adequate beveiliging overstijgen, deze maatregelen door opdrachtnemer aanvullend bij GVB in rekening kunnen worden gebracht?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
163	Inschrijffase	Juridisch	Onbeperkte aansprakelijkheid	Verwerkersovereenkomst, artikel 7.1 en 7.2; Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor opdrachtnemer niet acceptabel. Stemt u ermee in om de in de Raamovereenkomst op te nemen cap op de aansprakelijkheid mutatis mutandis zal hebben te gelden op aansprakelijkheid uit hoofde van deze verwerkersovereenkomst?	Aan art. 7.1 van de verwerkersovereenkomst een zin wordt toegevoegd die luidt: "Voor de hoogte van de aansprakelijkheid van Verwerker, zijn de bedragen genoemd in artikel 18.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en zaken GVB 2018 die van toepassing zijn op de Raamovereenkomst die met de Opdrachtnemer is gesloten, van overeenkomstige toepassing."
164	Inschrijffase	Contract	Invullen bijlagen	Verwerkersovereenkomst, bijlagen: Kunt u bevestigen dat de bijlagen later worden ingevuld, namelijk zodra de beheerfase in zicht komt?	De verwerkersovereenkomst dient gelijktijdig met de Raamovereenkomst getekend te worden. De bijlagen van de verwerkersovereenkomst worden door Opdrachtnemer in afstemming met Opdrachtgever ingevuld nadat gegund is en voordat de contracten worden ondertekend.
165	Inschrijffase	Juridisch	Verwerkingsverantwoordelijke	Verwerkersovereenkomst, artikel 2.2; Wij kunnen de volgende zin niet plaatsen "Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaren tegen en schadeloos stellen voor aanspraken van subverwerkers op Verwerkingsverantwoordelijke.". Op welke aanspraken doelt GVB hier?	Bijvoorbeeld in het geval de subverwerker Verwerkingsverantwoordelijke aanspreekt op basis van instructies die subverwerker heeft ontvangen via de Verwerker en die tot schade hebben geleiden bij de subverwerker.
166	Inschrijffase	Inhoud	Hoofddoelstellingen	Programma van eisen; hoofdstuk 3; paragraaf 2: U schrijft drie hoofddoelstellingen voor het project. De eerste is besparen kosten. Is hier al een inzicht waar kosten nu zitten, hoeveel deze zijn en eventueel wat de ambitie is (hoeveel besparen)?	De kosten zijn in beeld gebracht en onderdeel van de Business Case voor deze aanbesteding. De ambitie hierin wordt gedeeld met de opdrachtnemer in sprint 0.
167	Inschrijffase	Uitvoering	Doorontwikkeling KLS	Programma van eisen; hoofdstuk 6; paragraaf 2: N.a.v. [E.11] Hoe staat de GVB tegenover principe om doorontwikkeling van KLS (bijvoorbeeld het ontsluiten van klantdata) hoger te prioriteren als deze een substantiële bijdrage leveren aan de klant c.g. medewerker van de GVB?	Hier staan wij neutraal tegenover, de roadmap wordt gezamenlijk opgesteld op basis van o.a. de GVB doelstellingen en de technische mogelijkheden en beschikbaarheid van functionaliteiten op het Dynamics Platform.
168	Inschrijffase	Inhoud	Agile werkwijze	Programma van eisen; hoofdstuk 4; paragraaf 5: N.a.v. [E.07] Opdrachtnemer is in staat een plan van aanpak met globale doorlooptijdsinschatting en bijbehorende increments aan te leveren. Hoe ziet de GVB dan de verantwoording in relatie met Agile Team GVB?	De opdrachtnemer wordt in deze aanbesteding gevraagd een plan van aanpak met globale doorlooptijdsinschattingen aan te leveren op basis van de informatie in deze aanbesteding en haar eigen ervaring en kennis. Op basis van dit plan van aanpak krijgt de GVB een goed beeld van de werkwijze en ervaring van de potentiële opdrachtnemers.
169	Inschrijffase	Inhoud	Toevoegen tags	Programma van eisen; hoofdstuk 4; paragraaf 4: Er wordt gesproken over "Tags toevoegen aan een bericht middels een onderwerp structuur" in de alinea Implementeren Social media kanalen in Dynamics. Bedoelen jullie hiermee Canned Responses (automatische antwoorden) voor een social kanaal/chat/WhatsApp?	Nee. Hiermee wordt bedoeld het 'taggen' van berichten naar onderwerp.
170	Inschrijffase	Inhoud	Commitment project en oplossing	Programma van eisen; hoofdstuk 4; paragraaf 3: N.a.v. committeren – "Na het bepalen van de MVP's committeert opdrachtnemer zich aan de MVP's. De increments komen in zogeheten co-creatie tot stand waarbij nadrukkelijk verwacht wordt dat de opdrachtnemer haar expertise inbrengt tijdens het gehele traject". <naam anoniem gemeekt> committeert zich aan de gekozen oplossingsrichting maar niet de projectverantwoordelijkheid (lees budget en tijd) Is dit ook het beeld van de GVB?	Nee dat is niet ons beeld, we gaan hierbij uit van een gezamenlijke verantwoordelijkheid. In sprint 0 wordt een roadmap opgesteld waarin de componenten tijd en budget worden meegenomen. Opdrachtnemer committeert zich aan deze roadmap en heeft, samen met het GVB Agile team verantwoordelijkheid in het realiseren van deze roadmap.
171	Inschrijffase	Inhoud	Huidige IT-landschap	Programma van eisen; hoofdstuk 3; paragraaf 1; N.a.v. [E.01]: In de uitgebreide toelichting zijn we benieuwd of hier ook het huidige landschap van de GVB zichtbaar is. Zo niet, is het dan mogelijk om deze aan te leveren?	GVB gaat er vanuit dat Annex 1 voldoende details geeft om een beeld te krijgen van de huidige inrichting en omgeving van de Dynamics oplossing.
172	Inschrijffase	Uitvoering	Prioriteit Hoog	Bijlage 7; hoofdstuk 7; paragraaf 5: Op welke bedrijfsprocessen is de prioriteit Hoog van toepassing en hoeveel medewerkers raakt dit?	Op de bedrijfsprocessen die het beantwoorden van de asynchrone contactmomenten raakt. Dit raakt ongeveer 6 medewerkers per dag.
173	Inschrijffase	Uitvoering	Prioriteit TOP	Bijlage 7; hoofdstuk 7; paragraaf 5: Op welke bedrijfsprocessen is de prioriteit Top van toepassing en hoeveel medewerkers raakt dit?	Op de bedrijfsprocessen die het beantwoorden van de synchrone contactmomenten raakt. Dit raakt ongeveer 20 medewerkers per dag.

174	Inschrijffase	Uitvoering	Teambezetting	Bijlage 7; hoofdstuk 1; paragraaf 1: Hoeveel FTE van GVB participeert in het GVB Agile Team en wat is het verschil met het ALM-team?	De GVB voorziet dat het GVB Agile team gelijk is aan het ALM team en dat er 1 backlog is waarin doorontwikkeling en ALM activiteiten / userstories staan. In paragraaf 4.3 staat de beoogde rolverdeling beschreven en welke rollen GVB vervult. De rollen die GVB vervult zijn in veel gevallen geen fulltime rollen voor dit traject. In totaal verwacht de GVB 2 tot 3 FTE leveren aan het Agile team.
175	Inschrijffase	Inhoud	Application Lifecycle Management diensten	Annex E; Artikel 1; paragraaf 1: Wat verstaat u onder Application Lifecycle Management diensten (SMART)?	Implementatie, (Door)ontwikkeling, Service, Beheer en onderhoud.
176	Inschrijffase	Inhoud	Openingstijden klantenservice	Aanbestedingsleidraad; hoofdstuk 7; paragraaf 5; Zijn de genoemde openingstijden van GVB Klantenservice de standaard servicewindows?	Ja, dat geldt voor dit moment. Waarbij het mogelijk is dit in de toekomst wijzigt, in dat geval moeten daar nieuwe SLA afspraken over gemaakt worden. Waarbij op dit moment de openingstijden maandag tot en met zaterdag van 8.00 tot 19.00 uur zijn.
177	Inschrijffase	Inhoud	Projectmethodiek	Aanbestedingsleidraad; hoofdstuk 2; paragraaf 1; Kan de partner zijn/haar eigen best practices inbrengen i.h.k.v. co-creatie m.b.t. de projectmethodiek?	Ja.
178	Inschrijffase	Uitvoering	Eventueel benodigde rapportages	Programma van eisen; hoofdstuk 4; paragraaf 4: U schrijft dat u de huidige rapportages wil verbeteren en op basis van de ervaringen er eventueel aanvullende dashboards nodig zijn. Vallen deze eventueel benodigde rapportages binnen de scope van de aanbesteding?	Ja.
179	Inschrijffase	Inhoud	Efficient ingericht	Programma van eisen; hoofdstuk 4; paragraaf 4: U schrijft dat u het casemanagementproces wil verbeteren in Dynamics. Casemanagement is op een aantal punten niet efficient ingericht: Wat maakt dat het nu nog niet efficient is ingericht?	De huidige inrichting dateert uit 2017. Als voorbeeld: Er moeten veel verplichte velden ingevuld worden die voor veel cases helemaal niet relevant zijn.
180	Inschrijffase	Inhoud	Efficiëntere procesuitvoering	Programma van Eisen; hoofdstuk 4; paragraaf 4: U schrijft dat u het casemanagementproces wil verbeteren in Dynamics. Efficiëntere procesuitvoering: Wat maakt dat het nu nog niet efficient is?	Dynamics heeft de afgelopen jaren veel functionaliteiten uitgebracht die het casemanagement proces efficiënter maken. Hier wil GVB graag gebruik van gaan maken.
181	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, artikel 17	Er wordt in dit artikel gevraagd om een verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid. Wij veronderstellen dat een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering volstaat, in lijn met uw Aanbestedingsleidraad (paragraaf 4.2.1/ bewijsstukken). Is dit correct?	Uw constatering is juist. Het artikels is aangepast en er is een nieuwe versie van bijlage 9 toegevoegd.
182	Inschrijffase	Contract	Raamovereenkomst, artikel 16	Op basis van uw artikel 16 lijkt er sprake te zijn van een aansprakelijkheid zonder een limitering. Een onbeperkte aansprakelijkheid is niet te verzekeren. Een verzoek uw aansprakelijkheid aan te laten sluiten bij de Gids Proportionaliteit (voorschrift 3.9.1.1) door de aansprakelijkheid te limiteren tot de genoemde bedragen in artikel 17. Gaat u hiermee akkoord?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
183	Inschrijffase	Proces	Aanbestedingsleidraad, planning	Wat in eerste instantie voor Inschrijver duidelijk is kan door de Nota van Inlichtingen in een ander daglicht worden geplaatst. Hierdoor kan het noodzakelijk zijn om aanvullende vragen te stellen om opnieuw een duidelijk beeld van zaken te krijgen. Inschrijver neemt aan dat er aan de hand van de antwoorden in de Nota van Inlichtingen nog een mogelijkheid bestaat om aanvullende vragen m.b.t. de Nota te stellen. Is deze aanname juist? Zo niet, waarom geeft de Aanbesteder de Inschrijver niet de volledige ruimte om goed geïnformeerd te worden en te zijn over de opdracht?	Zie mededeling.
184	Inschrijffase	Proces	Annex 1	Uw bijlage Annex 1 is recent beschikbaar gesteld. Een verzoek om gegadigden voldoende gelegenheid te bieden om dit document te bestuderen en eventuele vragen in te dienen. Gelieve daarom een tweede vragenronde op te nemen in uw planning.	Zie mededeling. En instructies in het begeleidend schrijven.
185	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, A. Referentieopdrachten	Bij Kerncompetentie 1 vraagt u om ervaring met een vergelijkbare opdracht. Hier geeft u aan: waarbij nadrukkelijk ook de implementatie van MS Dynamics Voice (channel) mbv en via Azure Communication Services al dan niet gebruik makend van een Session Border Controller. Nu is het zo dat deze functionaliteit (Direct routing in ACS) nog in preview is, waarbij pas zeer recent is aangegeven dat Microsoft hier wel productie-ondersteuning bij geeft indien dit aan Dynamics 365 met omnichannel is gekoppeld. Derhalve is het tot voor kort niet toepasbaar geweest in een productie situatie. Om te voorkomen dat u onnodig geschikte partijen uitsluit, een verzoek toe te staan dat een referentieopdracht volstaat indien er aantoonbare ervaring is met deze functionaliteit in de vorm van bijvoorbeeld een actief pilot project. Gaat u hiermee akkoord?	De kerncompetentie wordt als volgt aangepast: Kerncompetentie 1: Ervaring met een vergelijkbare opdracht, al dan niet in de publieke sector. Onder vergelijkbaar verstaat GVB projecten waarbij functionaliteiten geïmplementeerd zijn volgens beschrijving van gewenste functionaliteiten in paragraaf 4.4 uit Programma van Eisen (Bijlage 7). Waarbij Inschrijver nadrukkelijk ook ervaring heeft met de implementatie van Microsoft Dynamics Voice. Uitsluitend in het geval van Microsoft Dynamics Voice hoeft er geen sprake te zijn van een afgeronde implementatie, maar Inschrijver dient wel minimaal een technisch design te hebben opgesteld en/of dient zij een proof of concept in uitvoering te hebben bij haar referent.
186	Inschrijffase	Proces	Bijlage 12, Model Verantwoordingsformulier Social Return GVB	In de Aanbestedingsleidraad staat dat het gaat om nieuwe SROI-activiteiten, die uitgevoerd worden na gunning van deze overeenkomst. De meetperiode is een periode van 12 maanden. Is er ook een finale termijn waarbinnen het MODEL Verantwoordingsformulier Social Return GVB dient ingediend te zijn?	Het formulier dient jaarlijks op 1 november voorgelegd te worden aan de Contractmanager van GVB.
187	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 11 Bouwblokkenmodel Social Return	Is dit het juiste document voor deze aanbesteding? Onderaan het document staat vermeld "Bijlage 14 Bouwblokkenmodel.1/2 Ontwikkelpartner mobiele app en website GVB, referentie: 2022-22". Dit verwijst niet naar deze aanbesteding.	Uw constatering is juist. Er is een aangepast versie van de bijlage toegevoegd.
188	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4, verklaring beroep op derde(n)	Is dit het juiste document voor deze aanbesteding? De titel "Voor de aanbesteding Ontwikkelpartner mobiele app en website GVB met kenmerk 2023-16" verwijst naar een andere aanbesteding.	Uw constatering is juist. Er is een aangepast versie van de bijlage toegevoegd.
189	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.6 SROI	U stelt dat de SROI-activiteiten alleen bij opdrachtgever mogen worden opgegeven in het kader van deze overeenkomst. Gelieve toe te staan dat nieuw in te zetten medewerkers ook mogen worden ingezet voor andere werkzaamheden/opdrachten binnen onze onderneming. Dit gezien de gevraagde expertise voor deze opdracht. Gaat u hiermee akkoord?	Daarmee gaat GVB akkoord.
190	Inschrijffase	Uitvoering	Programma van Eisen, 1.1	Tussen welke applicaties moeten KLS medewerkers veelvuldig schakelen?	Klantenservice medewerkers hebben toegang tot 20 applicaties. Afhankelijk van het type contactmoment moet een KLS medewerkers 1 of meerdere van deze applicaties raadplegen.
191	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 2, subtitel	Dit document benoemt als Subtitel "Voor de aanbesteding Ontwikkelpartner mobiele app en website GVB met kenmerk 2023-16". Wij veronderstellen dat hier sprake is van een verschrijving. Is dit correct?	Dat is correct. Er is een nieuwe versie van deze bijlage toegevoegd.
192	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Inhoudsopgave	Uw Eigen Verklaring (model Bijlage 1) lijkt als document te ontbreken in TenderNed. Een verzoek dit document beschikbaar te stellen.	Is reeds toegevoegd aan de documenten in TenderNed.
193	Inschrijffase	Juridisch	Verrekening	Raamovereenkomst, artikel 10.5: Jullie geven aan dat er eenmaal per jaar een verrekening plaatsvindt. Kunnen jullie meer toelichting geven op de verrekening (hoe)?	Artikel 10.5 is als volgt aangepast. Door toe- of afname van functionaliteiten en SBO-diensten die in de Deelopdracht ALM zijn opgenomen, wijzigt de onderhoudsomvang en neemt tevens het aantal FTE's de prijs voor ALM toe of af. Eenmaal per jaar, of op een nader tussen Partijen te bepalen datum en termijn, zal de omvang van het aflopen de aankomende jaar periode worden vastgesteld en de toe- en afname van de onderhoudsomvang met GVB verrekend afgestemd worden. Dit wordt tussen partijen nader vastgelegd in de Deelovereenkomst/ Nadere Overeenkomst.
194	Inschrijffase	Proces	Aanbestedingsleidraad implementatiepartner Dynamics 1.0 - 5.5 - p42	Indien we worden uitgenodigd om ons voorstel te presenteren, verwachten jullie dat we de slides/dia's van de presentatie delen voorafgaande aan de presentatie? Zo ja, wat is hiervoor de gewenste deadline?	Nee, dit is niet nodig.
195	Inschrijffase	Inhoud	Annex 1 - Annex 1 - Functionele Beschrijving Dynamics 365 v1.0 - p16	Voorziet u een datamigratie van Evolve (Customer Contact Center) naar Dynamics Customer Service App? Zo ja, verwacht u dat dit deel uitmaakt van de dienstverlening van de opdrachtnemer?	Nee.

196	Inschrijffase	Inhoud	Annex 1 - Annex 1 - Functionele Beschrijving Dynamics 365 v1.0 - p17	In hoeverre is de opdrachtnemer betrokken bij het verbeteren en onderhouden van interfaces van MijnGVB en Amyyon met Dynamics Customer Service App?	De GVB voorziet niet dat de interfaces met MijnGVB en Amyyon verbeterd dienen te worden. Onderdeel van het beheer is wel dat de huidige Dynamics Interfaces operationeel blijven.
197	Inschrijffase	Inhoud	Annex 1 - Annex 1 - Functionele Beschrijving Dynamics 365 v1.0 - p3	Klopt onze aanname dat Unified Service is hetzelfde als Unified Service Desk for Dynamics 365? Zo ja, heeft de opdrachtgever inzichten waarom Unified Service steeds minder gebruikt wordt door werknemers?	De aanname klopt niet. Hier wordt Unified Service Desk bedoeld en deze biedt op dit moment geen waarde voor KLS medewerkers.
198	Inschrijffase	Juridisch	Annex D - Article 4 - p4	Welke criteria of framework hanteert de GVB mbt de definitie van software van goede kwaliteit?	De GVB hanteert een Codekwaliteit review proces aan de hand van het ISO 25010 raamwerk. Daarin zijn de volgende criteria relevant: •Function parameter rating, dependency volume rating, generated visualization •Duplication, size and parameter metrics •Size metrics, volume metrics •Size metrics, function cyclomatic complexity, duplication •Function parameter rating, function cyclomatic complexity, volume metrics
199	Inschrijffase	Juridisch	Annex D - Article 4 - p4	Vanaf welke dag verwacht de GVB dat de garantietermijn per geleverde product van start gaat en hoe wordt deze vastgesteld? Bijv. door het accepteren van de user stories door de product owner. Hoe wordt de werking daarvan gevalideerd?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
200	Inschrijffase	Juridisch	Annex D - Article 4 - p4	Wat gebeurt er met de garantietermijn als buiten de contractant een functionele of technische verandering in het geleverde product door de opdrachtnemer wordt gedaan?	Dit antwoord volgt in de tweede Nota van Inlichtingen.
201	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 4.2 - p9	Doelstellingen van het traject omvatten 1) besparen kosten, 2) verhogen medewerkerstevredenheid en 3) verhogen reizigerstevredenheid. Heeft het GVB al ondersteunende KPI's gedefinieerd om het succes van deze drie doelstellingen te meten? Zo ja, kunnen jullie deze delen?	Ja deze zijn gedefinieerd en worden met de opdrachtnemer gedeeld in sprint 0.
202	Inschrijffase	Contract	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 4.2 - p9	Op de additionele vraag van Marketing Automation is een capaciteitsverwachting van 1.5 FTE. Kunnen jullie aangeven waarop deze capaciteitsverwachting gebaseerd is?	Dit is een afgemeten afweging geweest op basis van ervaring, business case en ambitie.
203	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 4.3 - p10	Kan het GVB Agile team aangeven per rol in hoeverre zij junior, medior of senior (zoals gedefinieerd in Programma van Eisen - 8.4) ervaring hebben met Dynamics 365 platform en Agile Way-of-Working?	Product owner: Senior Business Analyst: Senior Applicationspecialist: Medior Solution Architect: Medior Scrummaster: Senior
204	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 4.4 - p13	Jullie hebben het over zowel bestaande kanalen (bijv. webformulier) en nieuwe kanalen (bijv. live chat) in Dynamics implementeren, wat zijn jullie ambities met betrekking tot gebruik en volume van deze kanalen? Zouden jullie bijv. meer contactvolume naar nieuwe kanalen zien verschuiven?	GVB heeft de ambitie om de contactmoment afhandeling zo efficient mogelijk en met een goede kwaliteit af te handelen. Hierin voorzien we dat steeds meer onderwerpen via SelfService afgehandeld kunnen worden waardoor het waarschijnlijk is dat er volume over kanalen gaat verschuiven.
205	Inschrijffase	Contract	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 4.9 - p10	In Programma van Eisen sectie 4.9 wordt de opdrachtnemer verantwoordelijk gesteld voor de oplossing. Gebaseerd op onze ervaring is dit vaak de verantwoordelijkheid van de solution architect. Wat is de beweegreden van de GVB voor deze eis?	Met oplossingsrichting wordt zowel de overall technische oplossing als detail implementatie/configuratie bedoeld. De GVB verwacht van de opdrachtnemer dat daar verantwoordelijkheid in wordt genomen. Daarnaast brengt de opdrachtnemer diepgaande Dynamics ervaring en kennis mee die nodig is om de oplossingsrichting te borgen.
206	Inschrijffase	Proces	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 4.9 - p10	In Programma van Eisen sectie 4.9 wordt de opdrachtnemer verantwoordelijk gesteld voor de regressietest. Betekent dat de regressietest moet worden uitgevoerd binnen het scrum team?	Ja.
207	Inschrijffase	Contract	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 5.2 - p15	Verwacht GVB van de opdrachtnemer dat zij Azure integratiecapaciteit en ervaring levert met betrekking tot Dynamics Voice Implementatie?	Ja.
208	Inschrijffase	Uitvoering	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 8.3 - p20	Er wordt meerdere keren gesproken over gebruikers en andere stakeholders. Kunt u aangeven welke stakeholders u zelf al heeft geïdentificeerd? Zijn deze betrokken in de formulatie van deze aankondiging?	Ja deze zijn geïdentificeerd en betrokken bij deze uitvraag.
209	Inschrijffase	Contract	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 8.4 - p21	Welke ervaringen en/of opleidingen ziet het GVB als relevant voor een junior teamlid?	Een Junior heeft 1 tot 3 jaar relevante ervaring op het gebied van Dynamics implementaties.
210	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 - Programma van Eisen - 8.5 - p21	Wat betreft de CI/CD pipeline, verwachten jullie dat er een nieuwe CI/CD tooling geïntroduceerd wordt of dat er gebruik wordt gemaakt van een bestaande CI/CD tooling? In geval van gebruik van bestaande CI/CD tooling, kunnen jullie aangeven welke tools nu gebruikt worden?	Er is op dit moment geen CI/CD tooling in gebruik voor Dynamics. Deze dient geconfigureerd worden tijdens onderdeel 1 van deze aanbesteding.