

Algemene informatie

Aanbesteding: Opvang van overflow telefooncentrale
Aanbestedende Dienst: Stichting WIJeindhoven
Referentie: 9137

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 1B en 2 van bijschrijvend document (deel A)

Vraag:
Kunnen wij bijlage 1B (referentieopdracht) en 2 (verklaring omtrent inschrijving) als losse WORD document ontvangen.

Antwoord:
De aanbestedende dienst voegt bijlage 1B en bijlage 2 in een Word versie toe aan de documenten in TenderNed.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Vragen aangaande programma van eisen (bijlage 4)

Vraag:
Eis 3.6, 4.2 en 11.5: Aanbieder gebruikt het elektronisch dossier van WIJeindhoven en voeren gegevens enkel in in hun systeem =>
o Hoe is dit dossier/systeem benaderbaar: web based?
o Inloggen gebeurt via meervoudige authenticatie: hoe gaat dit precies in zijn werk?

Antwoord:
De aanbestedende dienst bevestigt dat het systeem inderdaad webgebaseerd is. Gebruikers ontvangen een gastaccount in de Azure-omgeving van de opdrachtgever, waarmee ze kunnen inloggen op het regiesysteem met hun eigen e-mailadres en multifactorauthenticatie (MFA).

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

3.2.2 technische- en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Binnen de contactcentbranche is de ISO18295 de kwaliteitsnormering. De ISO 18295 beschrijft waar het contactcenter aan moet voldoen en stelt eisen aan de klantrelatie, leiderschap, operationele processen, HRM en infrastructuur. Gaat u akkoord dat inschrijver de ISO18295 heeft ipv ISO9001?

Antwoord:

Akkoord. De inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in het beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001 of ISO 18295 of gelijkwaardig zoals beschreven in Deel B. Om deze reden heeft de aanbestedende dienst op 27 maart 2024 de gepubliceerde opdracht gerectificeerd en het beschrijvend document dienovereenkomstig aangepast.

Percelen:

P1 Opvang van overflow telefooncentrale

Beantwoord op:

10 apr. 2024

Label:

Contract

Ref.nr.

4

Onderwerp:

3.2.2 technische- en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Inschrijver zit nog in het certificeringstraject en verwacht in kwartaal 3-2024 de ISO27001 in haar bezit te hebben. Gaat u akkoord met een bewijs van het stadium waar inschrijver zich bevindt?

Antwoord:

Indien de inschrijver nog niet dan wel niet meer beschikt over een geldig certificaat ISO27001 maar de inschrijver zich wel in een certificeringstraject bevindt, kan de inschrijver volstaan met bewijs van het stadium waarin het nieuwe certificeringstraject zich bevindt (de inschrijver volstaat met het toevoegen van een beschrijving van beheersmaatregelen die zijn geïmplementeerd in lijn met de principes van ISO27001 en de beleidsverklaring én een met de certificerende instelling overeengekomen planning van de certificering).

Percelen:

P1 Opvang van overflow telefooncentrale

Beantwoord op:

10 apr. 2024

Label:

Contract

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Programma van eisen (bijlage 4)

Vraag:

4.1: systeem moet compatibel zijn met Mitel: kan inschrijver er vanuit gaan dat inschrijver een bestemmingsnummer moeten voorzien binnen ons callcenter platform?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat dit klopt.

Percelen:

P1 Opvang van overflow telefooncentrale

Beantwoord op:

10 apr. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Training

Vraag:

Kunt u aangeven wat de trainingsduur is om een centralist op te leiden? En kunnen deze trainingskosten worden doorbelast?

Antwoord:

De aanbestedende dienst verwacht dat de centralisten van de inschrijver adequaat zijn opgeleid om te voldoen aan de vereisten zoals uiteengezet in het Programma van Eisen. Deze kosten kunnen niet worden doorbelast aan de opdrachtgever. Gedurende de implementatieperiode worden de centralisten geïnstrueerd (ingewerkt) over de werkprocessen van de opdrachtgever, door de opdrachtgever zelf.

Percelen:

P1 Opvang van overflow telefooncentrale

Beantwoord op:

10 apr. 2024

Label:

Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Prijsblad (bijlage 3)

Vraag:

Welke personeelskosten wenst u hier te zien (direct of indirect) ?

Antwoord:

De aanbestedende dienst wenst hier dat zowel de directe als indirecte personeelskosten (inclusief alle kosten inclusief sociale lasten) worden opgenomen. Bovendien moeten alle kosten die verband houden met personeel (zoals kosten voor werkplekbeheer, enzovoort) worden vermeld,

zoals aangegeven in het prijzenblad.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Prijssblad (bijlage 3)

Vraag:

Waar kunnen we de gewenste overhead en marge voor het project vermelden of dient dit verspreid te worden over de elementen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst wenst dat deze kosten verdisconteerd worden in de onderdelen van het prijzenblad.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Prijssblad (bijlage 3)

Vraag:

Hoe ziet de facturatie eruit? Wordt er gefactureerd adhv een prijs per minuut? Wordt het jaarbudget teruggerekend naar een prijs per minuut? En het jaarbudget is gebaseerd op de 400 calls met een AHT van 300 seconde gemiddeld per week?

Antwoord:

De aanbestedende dienst wenst maandelijks een factuur te ontvangen voor een vooraf overeengekomen vast bedrag (zijnde de inschrijfprijs). Dit bedrag omvat alle diensten en bijkomende kosten van de onderdelen zoals gespecificeerd in het prijzenblad. In geval van additionele werkzaamheden anders dan in de aanbesteding genoemde werkzaamheden kunnen deze in overleg en met akkoord van de opdrachtgever apart gefactureerd worden.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Programma van eisen (bijlage 4)

Vraag:

Eis 5.3 t.a.v. de 99,5% SLA binnen 2 minuten; staat u open voor het toevoegen van een forecasting nauwkeurigheid clause?

Antwoord:

De aanbestedende dienst interpreteert de vraag als zijnde of het aanbod van telefoontjes voorspelbaar is. Het antwoord hierop is nee. Daarom biedt de aanbestedende dienst de flexibiliteit om te variëren tussen 99,0% en 99,5%. Mocht de vraag anders worden bedoeld, dan verzoekt de aanbestedende dienst om verduidelijking in de volgende vragenronde.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Programma van eisen (bijlage 4)

Vraag:

Eis 11.4 welke VOG aanvraag betreft dit ?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat de vereiste VOG betrekking heeft op het algemene screeningsprofiel, met risicogebied 01: Informatie.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Koppeling Mital

Vraag:

Goedemiddag,

Ik heb een vraag betreft de koppeling met Mital. Hoe zien jullie deze koppeling met Mital? Graag ontvangen wij iets meer informatie hierover.

Antwoord:

Het enige vereiste is een uniek direct telefoonnummer van de opdrachtnemer, waarnaar de leverancier van de telefooncentrale van de Aanbestedende dienst de overlopende gesprekken kan doorverbinden.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale

Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Proces

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 5B, artikel 12.1

Vraag:
Is het mogelijk om hieraan toe te voegen dat het om een toerekenbare tekortkoming zal moeten gaan?

Antwoord:
Het betreft hier inderdaad een aan Contractant toerekenbare tekortkoming.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage 5B, artikel 11.1

Vraag:
Kan hier worden gewijzigd dat er ingebrekestelling moet worden verstuurd met een redelijke termijn voor herstel alvorens Contractant in verzuim is?

Antwoord:
Niet akkoord.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage 5B, artikel 8

Vraag:
In principe is bij de uitvoering van deze overeenkomst geen sprake van Intellectuele eigendomsrechten die over zouden kunnen gaan op WIJeindhoven. Kan WIJeindhoven dat bevestigen? Als dit wel het geval zou zijn, waar zou het dan over gaan?

Antwoord:
De aanbestedende dienst voorziet ook niet direct dat er tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake zal zijn van intellectuele eigendomsrechten. Het

artikel blijft echter gehandhaafd, ook al is deze wellicht niet van toepassing.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage 5B, artikel 4.5

Vraag:

Is het mogelijk om aan dit artikel toe te voegen dat de vrijwaring uitsluitend geldt indien de boete die verband houdt met de Overeenkomst en toerekenbaar is aan Contractant? Het lijkt nu te algemeen verwoord, alsof het ook om boetes kan gaan die toe te rekenen zijn aan WIJeindhoven, maar waarvoor Contractant WIJeindhoven wel zal moeten vrijwaren. Daarnaast de vraag aan wat voor boetes hier gedacht moet worden.

Antwoord:

Niet akkoord. De opdrachtgever zal echter in redelijkheid gebruik maken van deze bepaling waarbij de toerekenbaarheid aan Contractant in ogenschouw zal worden genomen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan boetes die worden opgelegd wegens het overtreden van de regelgeving omtrent privacy wetgeving.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 4

Vraag:

Is het toegestaan om gebruik te maken van calldeflection naar moderne kanalen zoals (web)chat, whatsapp, etc? Tevens is het toegestaan om gebruik te maken van voicebot voor het genereren van callback data en zo ja aan welke kwaliteitseisen dient deze te voldoen?

Antwoord:

Nee, beide suggesties zijn niet toegestaan. Opdrachtgever hecht namelijk grote waarde aan persoonlijk contact.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 4, eis 11.5

Vraag:

Wat is de visie op geautomatiseerd transcriberen van gesprekken voor trainings en kwaliteitsdoeleinden. Is dit toegestaan?

Antwoord:

Nee, het geautomatiseerd transcriberen van gesprekken voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden is niet toegestaan. Zie ook Programma van Eisen, eis 11.5.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage 4, eis 10.6

Vraag:

Wat wordt gezien als tijdig? Binnen een dag/week/maand?

Antwoord:

De aanbestedende dienst geeft aan dat dit door de opdrachtnemer kan worden ingeschat en sterk afhankelijk is van het type tendens.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage 4, eis 7.5

Vraag:

Gepland onderhoud. Daar er gebruik wordt gemaakt van cloudsoftware, is er in beperkte mate invloed op de onderhoudswindows welke gebruikt worden door Genesys. Is het akkoord dat er enkel sprake is van gepland onderhoud indien opdrachtnemer hier zelf direct invloed op heeft?

Antwoord:

Nee, dit is een strikte eis van de aanbestedende dienst. Gepland onderhoud dient altijd buiten kantooruren plaats te vinden.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale

Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 21
Onderwerp: Bijlage 4, eis 6.3

Vraag:

De afhandeling van een telefoongesprek mag maximaal 300 seconden duren. Mogen wij het zo interpreteren dat de ervaren wachttijd door de bellende partij gecombineerd met de AHT van het gesprek gecombineerd niet hoger dan 300 sec mag zijn? En is het dus correct dat een call die 120 seconden wachttijd heeft ervaren, maximaal nog 180 seconden verwerkingstijd mag kennen? En wat wordt gezien als het tijdstip van afronden? Het moment waarop de desbetreffende data indien nodig in het elektronisch dossier is genoteerd? En is er ruimte voor een opstartcurve hierin? Of wordt er verwacht dat direct vanaf de 1e call deze performance gehaald wordt.

Antwoord:

"Wijziging van Programma van Eisen:

De aanbestedende dienst wenst te verduidelijken dat de maximale afhandelingstijd 4 minuten mag bedragen, met uitzondering van zeldzame gevallen waarin dit maximaal 5 minuten mag zijn. Deze tijdsperiode is exclusief eventuele wachttijd (maximaal 2 minuten). Het moment van afronding wordt beschouwd als het tijdstip waarop de relevante gegevens, indien nodig, zijn geregistreerd in het elektronische dossier. In het begin is het acceptabel om een opstartcurve te hanteren. We verwachten echter dat deze binnen een maand op het gewenste niveau zal zijn."

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr. 22
Onderwerp: Bijlage 4, 6.2

Vraag:

Graag ontvangen wij informatie over de standaard deviatie binnen de AHT (Afhandeltijd telefoongesprek) van de afgelopen 2 jaar, en welke leercurve er verwacht mag worden bij nieuw te trainen collega's, indien deze van toepassing is.

Antwoord:

De aanbestedende dienst geeft aan dat de informatie over de standaard deviatie binnen de AHT (Afhandeltijd telefoongesprek) van de afgelopen 2 jaar niet beschikbaar is. De inzichten met betrekking tot de leercurve moeten

door de opdrachtnemer worden verkregen in hun eigen operationele activiteiten.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 4, eis 6.1

Vraag:

Hoe lang na 17.00 uur dient onze centrale beschikbaar te zijn voor binnenkomende telefonie? Immers een klant die de IVR aan WIJeindhoven kant binnenkomt om 1 seconde vóór 17.00 uur kan na 17.00 uur potentieel naar ons gerouteerd worden.

Tevens, het openzetten van de lijnen mag niet vóór 09.00 uur gebeuren. Wat is de reden dat de nummers buiten de openingswindow gesloten dienen te zijn? Bij het goed verbinden, zouden de gebruikte nummers niet extern bekend moeten zijn, en is er dus geen reden om deze buiten de openingswindow hard af te sluiten.

Antwoord:

De aanbestedende dienst benadrukt dat in principe elke beller die vóór 17.00 uur belt, nog wordt geholpen, zelfs als deze zich nog in een proces of wachtrij bevindt. Vanaf 17.00 uur begint het standaardbandje op de telefooncentrale van WIJeindhoven en worden er geen oproepen meer doorgeschakeld. Het is dus in principe niet nodig om buiten de openingstijden de lijnen hard af te sluiten.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 4, eis 5.1 en 5.3

Vraag:

In eis 5.1 en 5.3 wordt gesproken over de minimale bereikbaarheid van 99,5%. Bij een gemiddeld aanbod van 400 calls, betekent dit dat er per week maximaal 2 calls gemist mogen worden. Hoe wordt in het vaststellen van deze norm omgegaan met “short abandons” Mag de bereikbaarheid hiervoor gecorrigeerd worden? En over welke periode wordt dit gemeten? Dag/week /maand?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat dit is toegestaan. Korte verbroken verbindingen ("short abandons") mogen worden uitgesloten van het bereikbaarheidspercentage. Dit maakt dus geen deel uit van de 99,5%.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Bijlage 4, eis 4.1

Vraag:

Welke mogelijkheden zijn er voor een integratie tussen Mitel platform en GenesysCloud platform? Welke compatibiliteits eisen zijn er m.b.t. eis 4.1. Denk hierbij aan het aanleveren van callback data direct aan het telefonie platform, api connectie en andere integratie mogelijkheden.

Antwoord:

Het enige vereiste is een uniek direct telefoonnummer van de opdrachtnemer, waarnaar de leverancier van de telefooncentrale van de Aanbestedende dienst de overlopende gesprekken kan doorverbinden.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Bijlage 4, eis 3.4

Vraag:

In eis 3.4. wordt gesproken over geen pratende collega's mogen horen, maar binnen een callcenter omgeving is enige mate van omgevingsgeluid nooit geheel te voorkomen. Kunt u dit nader specificeren?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat enige mate van omgevingsgeluid acceptabel is, zolang gesprekken niet door anderen kunnen worden gevolgd, vanwege privacywetgeving. Tegelijkertijd mogen omgevingsgeluiden het gesprek niet verstoren, om de verstaanbaarheid ervan te waarborgen.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Bijlage 4

Vraag:

In het programma van eisen worden vooral kwantitatieve eisen benoemd. Er wordt niks opgenomen over een opleidingsprogramma en het meten van kwaliteit van de werkzaamheden. Klopt het dat uitvoeren van kwaliteitsaudits en de opvolging hiervan geen onderdeel zijn van de overeenkomst?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht van de opdrachtnemer dat de centralisten zijn opgeleid om te voldoen aan de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen. Aanbestedende dienst zal periodiek gedurende de looptijd van het project in samenwerking met opdrachtnemer kwaliteitscontroles uitvoeren. Formele kwaliteitsaudits maken geen deel uit van de overeenkomst echter kwaliteitscontroles wel.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bijlage 4

Vraag:

Welke omvang heeft de formatie intern per discipline, dit zodat we feeling krijgen met kwetsbaarheid voor verzuim, verlof e.d. welke directe redenen voor hoger overflow volume zullen zijn.
Welke interne gemiddelde wachttijden zijn er gerealiseerd?

Antwoord:

"Intern begroot 20 FTE Toegangsmedewerkers die onderling vervangbaar zijn.
Er is geen sprake van interne wachttijden."

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Bijlage 4

Vraag:

Kan de opdrachtgever informatie delen over de historische callvolumes.

Opdrachtnemer zou graag de intervaldata (per 30 minuten) ontvangen van de afgelopen 2 jaar. De AHT dagspiegels en informatie over eventuele seizoenspatronen. Daarnaast zou Opdrachtnemer graag willen weten wat het huidige forecast proces is en wat de accuraatheid hiervan is gemeten op dagbasis. Met deze data kan Opdrachtnemer een inschatting doen van de daadwerkelijke operationele omvang van de opdracht.

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst heeft onvoldoende historische inzichten om hier een correct antwoord op te geven.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Deel A, 5.1.2.

Vraag:

Opdrachtgever geeft aan dat de bovengrensprijs €150.000 exclusief btw per jaar is. Kan de Opdrachtgever beargumenteren waarom deze bovengrens is aangehouden? Om een toegewijd team in te richten om WijEindhoven te ondersteunen met haar uitdagingen is deze bovengrens niet marktconform. Is het de wens van WijEindhoven dat de overflow wordt opgepakt door medewerkers die normaal gesproken andere werkzaamheden doen en deze volumes daarnaast op pakken? Zo ja, hoe verhoudt dit zich dan tot de vaste populatie die wordt gevraagd in eis 9.1 van het programma van eisen?

Antwoord:

De vaste poule centralisten, zoals beschreven in eis 9.1, moet beschikbaar zijn op het moment dat de telefoon overgaat. Dit betekent echter niet dat er een poule van fulltime medewerkers exclusief voor de opdrachtgever aan het werk is.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Deel A, 3.2.2

Vraag:

U heeft ISO 18295 toegevoegd. Deze certificering is in zijn geheel niet vergelijkbaar met ISO9001. Wat is de reden van toevoeging?

Antwoord:

De aanbestedende dienst is ervan op de hoogte dat beide certificeringen niet geheel vergelijkbaar zijn. Aanbestedende dienst heeft hiervoor gekozen omdat dit binnen de branche gebruikelijker is dan het hanteren van de ISO9001. Het is belangrijk op te merken dat opdrachtgever zowel ISO18295 als ISO9001 accepteert.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Deel A, 3.2.2

Vraag:

U geeft aan dat de inschrijver een passend bewijs moet leveren bij gelijkwaardigheid ISO9001.

Wij hebben voor een gelijkwaardige kwaliteitsnormering gekozen, middels ISO 27001-, NEN 7510 certificering en een ISAE 3402 type II Assurance-verklaring.

De ISO 27001 is een internationaal geaccepteerde norm die staat voor een procesmatige aanpak voor informatiebeveiliging. Hiermee tonen wij aan dat wij een gedegen informatiebeveiligingsproces hanteren en dat de gegevens van onze opdrachtgevers goed beveiligd zijn. De NEN 7510 norm is specifiek voor informatiebeveiliging van medische gegevens. Jaarlijks wordt door een externe partij getoetst of wij aan de bovenstaande normeringen voldoen. Daarnaast zijn beide certificeringen erkend door de Raad van Accreditatie.

Waar de ISO 27001 specifiek gaat over informatiebeveiliging, gaat ISAE 3402 over de kwaliteitsbewakings-maatregelen rondom operationele processen, die door een opdrachtgever aan ons zijn uitbesteed.

Graag willen wij een bevestiging ontvangen dat u bovenstaand ook als gelijkwaardig ziet.

Antwoord:

De aanbestedende dienst beschouwt ISAE 3402 als gelijkwaardig aan ISO9001 en NEN7510 als gelijkwaardig aan ISO27001.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Deel A, 1.3.3.1

Vraag:

Is het de wens van de opdrachtgever om met de huidige contractpartij de samenwerking voort te zetten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft de intentie om een overeenkomst aan te gaan met de potentiële opdrachtnemer die het meest geschikt is voor hun behoeften en eisen.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Deel A, 1.3.3.1

Vraag:

U geeft aan dat de huidige overeenkomst vroegtijdig is beëindigd. Kunt aangeven wat de reden is, dit kan van toegevoegde waarde zijn voor gegadigden om rekening mee te houden bij inschrijving.

Antwoord:

De voortijdige beëindiging van het contract staat los van het inhoudelijke proces of de samenwerking en is ook niet relevant voor de inschrijvers op deze aanbesteding. Uit respect voor een constructief partnerschap onthoudt de aanbestedende dienst zich van verdere toelichting op de reden van beëindiging van het contract.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Implementatie

Vraag:

Wij zien dat de definitieve gunning op 27-6 bekend wordt gemaakt. De ingangsdatum zou dan al op 1-7 zijn. Dit is vrij vlot achter elkaar, aangezien dan alles nog geregeld moet worden. Wij zouden eigenlijk 10 werkdagen hiervoor nodig hebben. Is er een kans dat we dit eerder te horen krijgen of blijft dit op 27-6?

Antwoord:

Aanbestedende dienst streeft ernaar om op 1 juli een overeenkomst te

hebben gesloten met de nieuwe contractpartij. Gedurende de maand juli krijgt de nieuwe opdrachtnemer de gelegenheid om het implementatieproces te doorlopen. Er wordt geen onmiddellijke implementatie verwacht, maar eerder een geleidelijke overgang gedurende deze periode.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Contract

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Wijziging beoordelingsteam

Vraag:
Wijziging beoordelingsteam

Antwoord:
Mededeling aan alle potentiële inschrijvers: Vanwege omstandigheden is er een kleine wijziging doorgevoerd in de beoordelingscommissie. Gedurende het volledige beoordelingsproces van K1, K2 en K3 zal de manager bedrijfsvoering worden vervangen door de juridisch adviseur.

Percelen: P1 Opvang van overflow telefooncentrale
Beantwoord op: 10 apr. 2024
Label: Inhoud