

Nota van Inlichtingen - 2



Nr.	Opgegeven eerste Nota van Inlichtingen	Paragraaf / artikel	Vraag	Concept antwoord
2-1	1-2	E.066	Iedere App behorende bij de Cloud dienstverlening is ontwikkeld voor browseronafhankelijk gebruik en ondersteunt in ieder geval de door browserleveranciers ondersteunde versies van Microsoft Edge en Google Chrome. Kunt u bevestigen dat is het is toegestaan om een lokale applicatie te installeren op systemen van KCC agenten om inzicht te verschaffen in wachtrijen en click-2-dial te garanderen? Click-2-dial is een lokale instelling en kan niet vanuit Cloud gedirigeerd worden waardoor dit noodzakelijk is.	Akkoord, eis E.066 wordt als volgt aangepast: "Iedere App behorende bij de Cloud dienstverlening is ontwikkeld voor browseronafhankelijk gebruik en ondersteunt in ieder geval de door browserleveranciers ondersteunde versies van Microsoft Edge en Google Chrome. Het is daarbij toegestaan om een lokale applicatie te installeren voor aanvullende functionaliteiten die niet vanuit de Cloud gedirigeerd kunnen worden. Deze applicatie moet vanzelfsprekend blijven voldoen aan de eisen op het gebied van security."
2-2	1-34	E.134	De nieuwe oplossing brengt veranderingen met zich mee. Eindgebruikers, teammanagers, beheerders en opleiders moeten door opdrachtnemer voorafgaand aan de live-gang goed worden ingelicht en getraind. Inschrijver is van mening dat de verantwoordelijkheid voor het informeren en trainen van betrokken partijen een gedeelde verantwoordelijkheid is tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Deze samenwerking zorgt voor een meer holistische benadering en garandeert een effectievere en efficiëntere overgang. Daarom stelt opdrachtgever voor de eis als volgt te herformuleren: "De nieuwe oplossing brengt veranderingen met zich mee. Het is daarom van belang dat eindgebruikers, teammanagers, beheerders en opleiders door zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever gezamenlijk en in harmonie voorafgaand aan de live-gang goed worden ingelicht en getraind." Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, eis E.134 wordt als volgt aangepast: "De nieuwe oplossing brengt veranderingen met zich mee. Het is daarom van belang dat eindgebruikers, teammanagers, beheerders en opleiders door zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever gezamenlijk en in harmonie voorafgaand aan de live-gang goed worden ingelicht en getraind."
2-3	1-215	E.144	Vanuit het platform / de CCAAS oplossing is er - gezien de aard van een cloudoplossing - sprake van continuous improvement en verrijking van de functionaliteit: De updates hieromtrent worden wekelijks vooraf kenbaar gemaakt op het platform zelf en middels een nieuwsbrief. De aard van deze en alle andere cloudoplossingen is dat deze updates niet standaard achteraf gevalueerd worden. Logischerwijze hanteren we bij changes / updates vanuit ons als dienstverlener wel een proces waarbij we de opdrachtgever vooraf informeren én achteraf de werkzaamheden evalueren. Bent u bereid hiermee akkoord te gaan en de eis hierop aan te passen (mede gezien het feit dat werkwijze changes / updates vanuit platform voor alle CCAAS aanbieders van toepassing is)?	Akkoord, eis E.144 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig en op een passende wijze over aanstaande updates en onderhoud."

Nota van Inlichtingen - 2



Nr.	Opgegeven eerste Nota van Inlichtingen	Paragraaf / artikel	Vraag	Concept antwoord
2-4	1-39	E.078	U geeft aan: Indien de SIP-infrastructuur van Vodafone GT Vast niet beschikbaar is, de opdrachtnemer ervoor moet zorgen dat het telefonieverkeer via de ERS (Emergency Routing Service) functionaliteit van Vodafone GT Vast om te leiden is naar een alternatieve omgeving, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Kunt u daadwerkelijk bevestigen dat deze functionaliteit van Vodafone zich aan de voorkant van hun netwerk bevindt (en dan ook daadwerkelijk nog bruikbaar is als hun infra eruit ligt), en zo ja, wat is in dit geval het niveau van het waarborgen van de dienstverlening? is de verwachting dat de volledige dienstverlening op de volle breedte blijft werken of een eventueel afgeslankte vorm hiervan?	Van Vodafone hebben wij vernomen dat de ERS service zich aan de voorkant van hun netwerk bevindt. In het geval van een correct functionerende functie heeft opdrachtgever momenteel een geconfigureerde SIP-trunk met een nummerblok van 10 en een beperkt aantal SIP-licenties. Deze configuratie is bedoeld om een afgeslankte vorm van telefonische dienstverlening te handhaven, zowel inkomend als uitgaand, gedurende een noodsituatie. Specifiek, wanneer de ERS-functioniteit actief is, kan het inkomende verkeer worden omgeleid via de ERS-methode, en dankzij de geconfigureerde SIP-trunk blijft uitgaand verkeer operationeel door eenvoudigweg de beschikbare alternatieve route te kiezen. Het is belangrijk op te merken dat als de ERS onverhoopt niet functioneert, de inkomende routing via deze methode niet beschikbaar zal zijn, maar uitgaande communicatie nog steeds mogelijk blijft via de eerder genoemde alternatieve route. Voorgaande situatie moet inschrijver ook als verwachting en uitgangspunt voor de nieuwe situatie meenemen.
2-5	1-209	E.100	Binnen de Cloud omgeving worden telefoonnummers tweeledig opgeslagen, te weten: 1) ten behoeve van realtime/historische rapportage wordt data opgeslagen welke te raadplegen is via de rapportage (performance dashboards) in de applicatie, dan wel via Rest API, 2) in de Cloud Platform logging, welke gebruikt wordt voor het technische beheer van de applicatie en welke ALLEEN beschikbaar is voor de leverancier van de applicatie. Hierin wordt het telefoonnummer gebruikt als primaire identificatie van de logging en is dus ook nodig voor (fout) analyse. In alle gevallen wordt de data geencrypt opgeslagen en is alleen toegankelijk met de juiste toegang en rechten. Deze werkwijze is standaard binnen cloud omgevingen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord, eis E.100 wordt als volgt aangepast: "Het is niet toegestaan gevoelige informatie zoals persoonsgegevens, anders dan de gebruikersnaam of het gebruikers ID, op te slaan als gelogde informatie. Indien een telefoonnummer wordt gebruikt als primaire identificatie, oftewel gebruikers ID, is dit wel toegestaan."
2-6	1-44 / 1-189	E.011	Vervolg vraag op vraag 1-44 en 1-189: De antwoorden zijn tegenstrijdig op de gestelde vraag. Opdrachtnemer biedt presence inzicht van de Microsoft Teams gebruiker in het KCC toepassing, maar geen agenda items. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord, opdrachtgever gaat niet mee in het standpunt van opdrachtnemer dat antwoorden op de vragen tegenstrijdig zijn. Opdrachtgever verwijst naar de aangepaste eis E.011, die luidt als volgt: "Een KCC-medewerker moet op een eenvoudige manier inzage hebben in de Outlook agenda's van de organisatie."
2-7	1-2 / 1-195 / 1-245	E.015	Vervolg vraag op vraag 1-2, 1-195 en 1-245: "Click to dial" of "click-to-call" werkt alleen maar als er een "tel link" is gemaakt. Dit geldt ook voor telefoonnummers op een SharePoint webpagina. Als dit niet zo is geïmplementeerd zal geen enkele KCC applicatie deze functionaliteit ondersteunen. Kan de opdrachtgever bevestigen dat dit het geval is?	Ja, opdrachtgever kan bevestigen dat de "click-to-dial" functionaliteit afhankelijk is van de aanwezigheid van "tel links" op de telefoonnummers. Dit geldt ook specifiek voor telefoonnummers die op SharePoint webpagina's worden weergegeven. Zie ook de beantwoording op vraag 2-1.

Nota van Inlichtingen - 2



Nr.	Opgegeven eerste Nota van Inlichtingen	Paragraaf / artikel	Vraag	Concept antwoord
2-8	1-175	NVI 1-175	Waar kan Opdrachtnemer de specificatie opgeven zoals geëist in artikel 19.1 van de GIBIT?	Inschrijver dient een specificatie van de eventueel van toepassing zijnde Derdenprogrammatuur op te nemen in het document "Toelichting Totstandkoming Prijzen" zoals vermeld staat in paragraaf 6.2.1. van de Offerteaanvraag Nieuw Cloud Contactplatform versie 1.1." Hierbij dient er een verwijzing te worden opgenomen naar het ingediende Prijsinvulformulier (Bijlage 6.). Eis E.005 wordt als volgt aangepast: "In een bij te sluiten 'Toelichting Totstandkoming Prijzen' dient inschrijver per onderdeel volledig transparant en controleerbaar aan te geven hoe alle opgenomen prijzen (eenmalige-, periodieke-, optionele kosten) van de aangeboden diensten en producten tot stand zijn gekomen. De specificatie ten aanzien van Derdenprogrammatuur (artikel 19.1 GIBIT 2020) moet tevens hierin worden opgenomen. Deze toelichting is er voor bedoeld opdrachtgever inzicht te geven in de wijze waarop de door Inschrijver afgegeven prijzen tot stand zijn gekomen. Uw totale beantwoording is maximaal 4 pagina's A4."
2-9	1-140 / 1-13	NVI 1- 140	Inschrijver heeft een ander billing schema dan zoals beschreven onder 11.3 van de Bijlage - CONCEPTOVEREENKOMST ICT PRESTATIE GIBIT 2020 - v1.0 beschreven, maar factureert eenmalige kosten altijd achteraf, na acceptatie van de aangeboden oplossing. Periodieke kosten worden, voor wat betreft de verbruikskosten maandelijks achteraf gefactureert. Abonnementskosten, eventuele Licenties en/of seats worden per maand vooraf gefactureerd. Gaat u hiermee akkoord.	U verwijst bij deze vraag naar vraag 1-140 van de eerste Nota van Inlichtingen, verwijzing naar vraag 1-13 is naar mening van opdrachtgever meer passend. Het antwoord op uw vraag is als volgt: Nee, het facturatieoverzicht t.a.v. de vergoedingen zoals opgenomen in artikel 11 van de conceptovereenkomst versie 1.1. blijft gehandhaafd.
2-10	1-79	Artikel 4.1	Met verwijzing naar antwoord 79 uit de eerste Nota van Inlichtingen en artikel 4 GIBIT is gegadigde van mening dat overschrijding van fatale termijnen enkel negatieve gevolgen voor gegadigden mogen hebben, indien het overschrijden van deze termijnen enkel en alleen toe te rekenen is aan gegadigde. Is dit ook de zienswijze van aanbestedende dienst? Zo nee, in welk opzicht ziet aanbestedende dienst dit anders?	Het antwoord op vraag 1-79 van de eerste Nota van Inlichtingen is als volgt: Artikel 4.1 van de GIBIT zegt het volgende: "Overeengekomen termijnen gelden alleen als vast en fataal indien zulks uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Een termijn is dus alleen fataal als dat schriftelijk overeengekomen is". Zie daarbij ook artikel 4.2. van de GIBIT. Enkel de implementatiedatum geldt als fataal voor onderhavige opdracht. Voor wat betreft de zienswijze van opdrachtgever in deze, verwijzen wij u naar artikel 4.5 van de GIBIT.
2-11	Niet ingevuld door vragensteller	Artikel 7.3	Met verwijzing naar artikel 7.3 GIBIT nog het volgende. Aangezien een vertraging ook (deels) door anderen veroorzaakt kan worden, verzoekt gegadigde aan aanbestedende dienst aan de bepaling toe te voegen dat de vertragingen niet enkel en alleen door leverancier veroorzaakt kunnen worden. Kan Aanbestedende dienst hier mee instemmen?	Wij constateren dat dit een nieuwe vraag betreft, in de eerste Nota van Inlichtingen zijn geen concrete vragen over artikel 7.3 van de GIBIT gesteld. Opdrachtgever stemt niet in met uw voorstel.

Nota van Inlichtingen - 2



Nr.	Opgegeven eerste Nota van Inlichtingen	Paragraaf / artikel	Vraag	Concept antwoord
2-12	1-148	Artikel 7.5	Met verwijzing naar antwoord 148 uit de eerste Nota van Inlichtingen het volgende. Aangezien een gebrek in verband met de acceptatie ook (deels) door anderen veroorzaakt kan worden, verzoekt gegadigde aanbestedende dienst om aan artikel 7.5 GIBIT toe te voegen dat het moet gaan om een gebrek in verband met de acceptatie dat geheel en alleen door Inschrijver veroorzaakt is. Kan aanbestedende dienst hier mee instemmen? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord, opdrachtnemer is tijdens de acceptatieprocedure o.a. verantwoordelijk voor het voorkomen van gebreken. Opdrachtgever en opdrachtnemer gaan een samenwerking aan waarbij van opdrachtnemer verwacht wordt dat hij regie voert op de acceptatie. Opdrachtgever zal daar waar dit op basis van het definitieve implementatieplan redelijkerwijs van opdrachtgever verwacht mag en kan worden, medewerking verlenen.
2-13	Niet ingevuld door vragensteller	Artikel 15.5	Uiteraard realiseert gegadigde zich het belang van vertrouwelijkheid, de boete als genoemd in artikel 15.5 GIBIT is ondanks voorgaande nogal fors. Is het daarom akkoord om de in dit artikel genoemde boete te verlagen tot € 25.000,- per overtreding?	Wij constateren dat dit een nieuwe vraag betreft. Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel en voor de volledigheid wijzen wij u op het vraag/antwoord met nummer 1-83 van de eerste Nota van Inlichtingen.
2-14	Niet ingevuld door vragensteller	Artikel 17.8	Gegadigde is van mening dat de zinsnede 'een beweerdelijke schending' in artikel 17.8 GIBIT niet past. Pas als de schending daadwerkelijk geconstateerd is (eventueel na een gerechtelijke procedure), is aanbestedende dienst wat gegadigde betreft gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst de bepaling overeenkomstig aan te passen. Kan aanbestedende dienst hier mee instemmen? Zo nee, waarom kan aanbestedende dienst dit niet?	Wij constateren dat dit een nieuwe vraag betreft, in de eerste Nota van Inlichtingen zijn geen concrete vragen over artikel 17.8 van de GIBIT gesteld. Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. Dat voor ontbinding een bewering volstaat, en geen in rechte vastgestelde schending het intellectueel eigendom (IE) nodig is, heeft ermee te maken dat de kosten bij een voortdurende schending van IE-rechten zeer snel kunnen oplopen, terwijl juridische procedures om de schending definitief vast te stellen zeer lang kunnen lopen.
2-15	Niet ingevuld door vragensteller	Artikel 20.4	Wat verstaat aanbestedende dienst precies onder een "gemeenschappelijke regeling" als genoemd in artikel 20.4 GIBIT?	Wij constateren dat dit een nieuwe vraag betreft, in de eerste Nota van Inlichtingen zijn geen concrete vragen over artikel 20.4 van de GIBIT gesteld. Wij verwijzen u naar de Toelichting op de GIBIT 2020, artikel 20.
2-16	1-160	Artikel 20.12	Gegadigde is van mening dat het niet past om opdrachtgever de mogelijkheid te geven de overeenkomst te ontbinden op slechts een aanname. Pas als een rechter de overeenkomst daadwerkelijk heeft vernietigd, is aanbestedende dienst wat gegadigde betreft gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst dan ook om artikel 20.12 GIBIT overeenkomstig voorgaande aan te passen. Kan aanbestedende dienst hier mee instemmen? Zo nee, waarom kan aanbestedende dienst dit niet?	Een vraag van gelijke strekking is in de eerste Nota van Inlichtingen gesteld. Niet akkoord, het standpunt dat verwoord is in het antwoord op vraag 1-160 van de eerste Nota van Inlichtingen, blijft gehandhaafd.
2-17	Niet ingevuld door vragensteller	Artikel 21.1	Het lijkt niet meer dan redelijk dat de in artikel 21.1 GIBIT genoemde onafhankelijke derde door beide partijen gekozen zal worden, dit om een eventuele latere discussie over de onafhankelijkheid te voorkomen. Kan aanbestedende dienst hier mee instemmen? Zo nee, waarom wil aanbestedende dienst dit niet?	Wij constateren dat dit een nieuwe vraag betreft. Opdrachtgever stemt in met uw voorstel en artikel 21.1 van de GIBIT wordt als volgt door middel van de definitieve overeenkomst aangepast: "Opdrachtgever is gerechtigd de naleving door Leverancier van de wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, de GIBIT 2020 en de daarmee samenhangende overeenkomsten (SLA, verwerkersovereenkomst, etc.), alsmede de juistheid van toegezonden facturen, binnen een redelijke termijn door een <i>door beide partijen te selecteren</i> onafhankelijke ter zake deskundige aan geheimhouding gebonden derde te laten controleren".

Nota van Inlichtingen - 2



Nr.	Opgegeven eerste Nota van Inlichtingen	Paragraaf / artikel	Vraag	Concept antwoord
2-18	Niet ingevuld door vragensteller	Artikel 2.1	Met verwijzing naar artikel 2.1 van de wachtkamerovereenkomst, wat zouden redenen kunnen zijn voor aanbestedende dienst om geen Opvolgende Overeenkomst met de als nummer 2 geëindigde inschrijver af te sluiten?	We constateren dat dit een nieuwe vraag betreft. Redenen kunnen verschillend van aard zijn en afhankelijk van de situatie van dat moment.
2-19	Niet ingevuld door vragensteller	Artikel 2.3	Gegadigde weet niet of zij artikel 2.3 van de wachtkamerovereenkomst goed begrijpt voor de zekerheid daarom het volgende. Is het inderdaad een juiste aanname dat in het geval de wachtkamerovereenkomst na bijvoorbeeld iets minder dan één jaar zal worden ingeroepen en vanaf dat moment de looptijd van de Opvolgende Overeenkomst in gaat, de looptijd van de Opvolgende Overeenkomst dan dus de oorspronkelijke looptijd van de oorspronkelijke overeenkomst is (drie jaar en zes maanden plus eventuele periode van verlenging) min de looptijd van de in eerste instantie met de nummer 1 geëindigde inschrijver gesloten overeenkomst is? In het voorbeeld hiervoor dus drie jaar en zes maanden min de iets minder dan één jaar durende looptijd met de nummer 1, zeg in geval van het voorbeeld dus twee jaar en zes maanden. Zo ja, in hoeverre is dit redelijk aangezien gegadigden hun business case baseren op de volledige looptijd van (in ieder geval) drie jaar en zes maanden?	Wij constateren dat dit een nieuwe vraag betreft. Uw interpretatie is juist. Opdrachtgever is hier in deze fase van de aanbesteding duidelijk en transparant over zodat inschrijvers bij het doen van hun inschrijving hier rekening mee kunnen houden. Ter aanvulling een voorbeeld ter illustratie hetgeen opdrachtgever beoogd met art. 2.3: Opdrachtgever gunt de opdracht per 1-5-'24 aan opdrachtnemer A. Het contract eindigt dus op 1-11-'27 (looptijd van 3,5 jaar). Het contract met opdrachtnemer A wordt per 1-11-'24 ontbonden, per diezelfde datum doet opdrachtgever een beroep op de wachtkamerovereenkomst met opdrachtnemer B. Met opdrachtnemer B wordt dan een contract aangegaan die eindigt op 1-11-'27.
2-20	Niet ingevuld door vragensteller	Artikel 2.6	In de laatste zin van artikel 2.6 van de wachtkamerovereenkomst staat dat partijen nadere afspraken maken over de wijze van implementatie en de daarbij behorende mijlpalen, met inachtneming van het gestelde in deze wachtkamerovereenkomst. Waarschijnlijk leest gegadigde er over heen, maar waar in de wachtkamerovereenkomst is iets gesteld over de wijze van implementatie en de daarbij behorende mijlpalen?	Wij constateren dat dit een nieuwe vraag betreft. In de Wachtkamerovereenkomst zelf staan geen nadere afspraken over de wijze van implementatie en de daarbij behorende mijlpalen opgenomen. Dit wordt opgenomen in de af te sluiten Opvolgende Overeenkomst (zie artikel 1 van de Wachtkamerovereenkomst voor begripsbepaling). De basis voor de te maken afspraken is gegeven in de onderliggende aanbestedingsdocument zoals het Programma van Eisen.
2-21	Niet ingevuld door vragensteller	Algemeen	Is het een juiste aanname dat partijen na gunning, mede op grond van het in paragraaf 2.1 van Bijlage 09 Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten en Algemene Verordening Gegevensbescherming bepaalde, in overleg treden over de rollen en verantwoordelijkheden die zij hebben in het kader van de te leveren diensten en op basis daarvan de relevantie van de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst? Het concretiseren van deze verantwoordelijkheden etc. is namelijk een vereiste op basis van de AVG.	Wij constateren dat dit een nieuwe vraag betreft. Opdrachtgever hanteert in deze het uitgangspunt dat opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is en dat opdrachtnemer verwerker is. De (standaard) verwerkersovereenkomst voor gemeenten is om die reden van toepassing verklaard ten aanzien van onderhavige aanbesteding / opdracht. Mocht dit uitgangspunt onterecht zijn, mocht de rolverdeling anders zijn, dan gaan opdrachtnemer en opdrachtgever na voorlopige gunning met elkaar in overleg over rollen en verantwoordelijkheden. Opdrachtnemer committeert zich door in te schrijven op deze aanbesteding aan de standaard verwerkersovereenkomst voor gemeenten dan wel aan de uitkomsten van het overleg ten aanzien van rollen en verantwoordelijkheden.

Nota van Inlichtingen - 2



Nr.	Opgegeven eerste Nota van Inlichtingen	Paragraaf / artikel	Vraag	Concept antwoord
2-22	1-21 / 1-153 / 1-154	Artikel 13.1	De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: • schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; • schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; • schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; • kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking dan wel herstel van schade; • redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; • redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; • redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?	Uw verwijzing naar vraag 1-21 van de eerste Nota van Inlichtingen kunnen wij in relatie tot uw vraagstelling niet plaatsen. Voor de zienswijze van opdrachtgever t.a.v. aansprakelijkheid verwijzen wij u naar de GIBIT (incl. toelichting) en antwoorden 1-153 en 1-154 van de eerste Nota van Inlichtingen. Voor de volledigheid: met uw voorstel stemmen wij niet in.
2-23	1-21 / 1-153 / 1-154	Artikel 13.4	Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?	Uw verwijzing naar vraag 1-21 van de eerste Nota van Inlichtingen kunnen wij in relatie tot uw vraagstelling niet plaatsen. Voor de zienswijze van opdrachtgever t.a.v. aansprakelijkheid verwijzen wij u naar de GIBIT (incl. toelichting) en antwoorden 1-153 en 1-154 van de eerste Nota van Inlichtingen. Voor de volledigheid: met uw voorstel stemmen wij niet in.
2-24	1-21 / 1-81	Artikel 13.5 onder II	Toevoegen aan de tekst: Leidinggevend personeel Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?	U verwijst bij deze vraag naar vraag 1-21 van de eerste Nota van Inlichtingen, deze verwijzing kunnen wij in relatie tot uw vraagstelling niet goed plaatsen. Verwijzing naar vraag/antwoord met nummer 1-81 van de eerste Nota van Inlichtingen is naar mening van opdrachtgever meer passend. Het antwoord op uw vraag is als volgt: Nee, opdrachtgever stemt niet in met uw voorstel.
2-25	1-61 / 1-129	C - Optionele kosten	Er wordt bij Live chat en social media koppelingen geen onderscheid gemaakt tussen named en concurrent users. Kan AD dit nog toevoegen?	U verwijst bij deze vraag naar vraag 1-61 van de eerste Nota van Inlichtingen, verwijzing naar vraag 1-129 is naar mening van opdrachtgever meer passend. Akkoord, in de nieuwe versie v1.2 van het prijsinvalformulier zijn named en concurrent users voor livechat en social media opgenomen.

Nota van Inlichtingen - 2



Nr.	Opgegeven eerste Nota van Inlichtingen	Paragraaf / artikel	Vraag	Concept antwoord
2-26	1-61 / 1-129	C - Optionele kosten	Zijn de Live chat, email en social media koppelingen dezelfde users? Totaal 6 users, Of betreft het 6 Live chats users, 1 email users en 6 Social medias users?	U verwijst bij deze vraag naar vraag 1-61 van de eerste Nota van Inlichtingen, verwijzing naar vraag 1-129 is naar mening van opdrachtgever meer passend. Zoals de uitvraag is bedoeld; voor livechat gaat het om 6 webpagina's voor de implementatie van deze functionaliteit. Voor de email-integratie is de integratie met één email-postbus bedoeld. Indien inschrijver wil aanbieden op basis van aantal users zijn in de nieuwe versie v1.2 van het prijsinvulformulier extra regels met de beoogde aantallen opgenomen. Let op: 1.) Zoals aangegeven in het prijsinvulformulier is het nog niet duidelijk of deze opties daadwerkelijk worden afgenomen en zo ja, wanneer. Bij een eventuele toekomstige afname kunnen de definitieve aantallen ook positief of negatief afwijken. 2.) De gevraagde functionaliteit kan door inschrijver in rekening worden gebracht op basis van een verschillend prijsmodel (named, concurrent, mailboxen, webpagina's). Inschrijver dient hier zelf een keuze in te maken, waardoor niet alle regels hoeven te worden ingevuld. Deze laatste regel (2) is toegevoegd in het tabblad 'Toelichting en voorwaarden' versie v1.2 van het prijsinvulformulier.
2-27	1-61 / 1-129	C - Optionele kosten	Hoeveel users (named/ concurrent) gaan er gebruik maken van de Email integratie?	U verwijst bij deze vraag naar vraag 1-61 van de eerste Nota van Inlichtingen, verwijzing naar vraag 1-129 is naar mening van opdrachtgever meer passend. Zie de beantwoording hiervan op vraag 2-26.
2-28	1-128 / 1-39 / 1-95		Klopt het dat naast de GT-Vast verbinding voor het belverkeer en een uitwijk scenario voor inkomend verkeer geen uitwijk sip-trunk hoeft te worden opgenomen in de initiele aan te bieden projectscope?	U verwijst bij deze vraag naar vraag 1-128 van de eerste Nota van Inlichtingen, verwijzing naar vraag 1-39 en 1-95 is naar mening van opdrachtgever meer passend. Inschrijver verwijst voor de beantwoording van deze vraag naar de antwoorden op 1-39, 1-95 en 2-4.
2-29	1-246		In aanvulling: Klopt het dat met de aangeboden contact center applicatie ook naar interne MS Teams Phone Call Queues en Auto attendants, zowel warm als koud, door verbonden moet kunnen worden?	Dat is correct

Nota van Inlichtingen - 2



Nr.	Opgegeven eerste Nota van Inlichtingen	Paragraaf / artikel	Vraag	Concept antwoord
2-30	1-256	E.059	".. en optioneel kunnen zien hoe zich dat in de tijd kan ontwikkelen. "Inschrijver voert meerdere Contact center oplossingen. Bij de beoogde best passende oplossing is het dynamisch vermelden van de plaats is de wachtrij standaard mogelijk. Het vermelden van de verwachte wachttijd is nog niet mogelijk. Is het akkoord dat deze Eis hierop aangepast wordt? Zo niet, is het akkoord voor deze Eis dat deze functionaliteit zonder extra kosten geleverd wordt zodra deze beschikbaar komt naar verwachting begin 2025?	Akkoord, Eis E.059 wordt als volgt aangepast: "Een klant in de wachtrij van één van de KCC-afdelingen moet weten welke plaats hij heeft in de wachtrijen en optioneel kunnen horen hoe zich dat in de tijd kan ontwikkelen. Bij start Gebruikers Acceptatie Test (GAT) moet aan de eis voor het vermelden van de plaats in de wachtrij worden voldaan. Voor wat betreft het vermelden van de verwachte wachttijd moet deze functionaliteit uiterlijk 1 april 2025 zonder aanvullende kosten worden geleverd."