

Algemene informatie

Aanbesteding: KCC Multichannel oplossing
Aanbestedende Dienst: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Referentie: BS24.0367

Toelichting:

Bij deze nota is een aparte bijlage toegevoegd die betrekking heeft op vraag 351. tevens is een gewijzigd prijzenblad toegevoegd. U dient enkel dit prijzenblad te gebruiken bij het indienen van uw inschrijving.

BsGW wenst u veel succes met het opstellen van uw inschrijving.

Vraag en antwoord

Ref.nr. 316
Onderwerp: NVI2

Vraag:

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0, M8I6.7, Kunt u aangeven welk type koppelvlakken dienen te worden aangesloten op basis van digikoppeling?

Bijlage D - Programma van Eisen en Wensen - KCC Multichannel oplossing v1.0,M8I6.22, kunt u aangeven aan welk soort informatie hier wordt hier gerefereerd, kunt u voorbeelden geven?

Antwoord:

Antwoord vraag 1: Dit betreft alleen bij uitwisseling met de basisregistraties. Van de uitgevraagde oplossing wordt niet verwacht dat er een verbinding wordt gemaakt met de basisregistraties. Deze eis mag worden genegeerd.

Antwoord vraag 2:

Dit betreft informatie die gevoelig kan zijn, een bepaalde waarde heeft of een hoge impact kan hebben bij ongeautoriseerde toegang of manipulatie. Dit kunnen zijn, Persoonlijke of gevoelige gegevens die vallen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), zoals bijvoorbeeld BSN.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr. 317
Onderwerp: Leidraad KCC Multi-channel oplossing v1.0; 1. kcc multichannel oplossing;

NVI1 vraag 313

Vraag:

Kent aanbestedende dienst in de beoordeling punten toe aan de integratie met uw planningstool? Zo ja, in welk(e) document(en) wilt u een beschrijving van deze integratie terug zien?

Antwoord:

In gunningscriteria 2: Multichannel oplossing punt 2 worden 5 punten toegekend aan het volgende: De inschrijver beschrijft de integratie /koppelingen met de diverse bedrijfsapplicaties (inclusief technologie); Hiertoe behoort ook de planningstool.

BsGW verwacht in deze een korte beschrijving van het soort integratie. Is dit bijvoorbeeld middels een koppeling in het geval van de belastingapplicatie of in het geval de genoemde planningstool die door BsGW wordt gebruikt doormiddel van links, iframes of andere toepassingen om oplossingen van derde te ontsluiten.

Indien de inschrijver een eigen oplossing wenst aan te bieden kan dit als optioneel. Zie antwoord op vraag 324.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
318

Onderwerp:

Bijlage E, prijzenblad, sectie 2; Bijlage D, M7.3; NVI1 vraag 183

Vraag:

Gaat u ermee akkoord dat het variabele deel van de licentiekosten (lees: het aantal unieke ingelogde gebruikers minus het minimum aantal ingelogde gebruikers) halfjaarlijks gefactureerd wordt?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
319

Onderwerp:
Bijlage E, prijzenblad, sectie 2; NVI1 vraag 183, vraag 240

Vraag:

In uw antwoord op vraag 183 schrijft u "Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers."

Wat is het minimum aantal maandelijks gebruikers waar inschrijver vanuit dient te gaan?

Antwoord:

In de huidige situatie betreft de overeenkomst een minimum aantal van 50 gebruikers per maand.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
320

Onderwerp:
Bijlage E, prijzenblad, sectie 2; NVI1 vraag 183, vraag 240

Vraag:

Kan opdrachtgever inzicht geven in de historische data per maand over het jaar 2023 omtrent 'het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers'?

De informatie is relevant t.b.v. het calculeren van een zo realistisch en scherp mogelijke prijs.

Antwoord:

Deze informatie hebben wij helaas niet voorhanden. BsGW heeft maximaal 120 unieke gebruikers met een minimum van 15 per dag.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
321

Onderwerp:
Bijlage E - prijzenblad, sectie 2; NVI1, vraag 206

Vraag:

Wat is de gemiddelde gespreksduur van de 0800 gesprekken?

Antwoord:

De gemiddelde gespreksduur van de 0800 gesprekken is 11 minuten.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
322

Onderwerp:
Nvi1 - nr 315

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het, conform beginselen van AW12, de inschrijvende partij is die formeel dient te beschikken over een passende referentie, en niet een leverancier in de keten? Zoals ook expliciet is voorgeschreven in de formulering van de kerncompetentie. Het gaat namelijk om de aantoonbaarheid van het leveren, integreren en implementeren van een oplossing, met specifieke karakteristieken die belangrijk zijn voor BsGW, en niet enkel om het leveren van de oplossing door een leverancier.

Antwoord:

Bij het antwoord op vraag 315 is BsGW ervan uitgegaan dat met 'Leverancier' ook de inschrijver werd bedoeld.

BsGW kan in deze bevestigen dat conform beginselen van AW12, dat het de inschrijvende partij is die formeel dient te beschikken over een passende referentie.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
323

Onderwerp:
Prijsmodel - v1.1 - aantallen users

Vraag:

Het aantal users is momenteel vastgesteld op (totaal) 148 users. We vragen u om deze aantallen vrij te geven in een aangepaste versie van het prijsblad. Op deze manier zijn inschrijvers in staat om de werkelijke/ realistische kosten te bepalen in plaats van het structureel maken van de kosten op de piek. Een mogelijk alternatieve invulling om recht te doen aan proportionaliteit is een aanpassing conform: 12 maanden x 25 users + 2 maanden x 125 users. Graag uw bevestiging hiervan.

Antwoord:

Vrije velden voor het toevoegen van een alternatieve invulling zijn toegevoegd aan het prijzenblad.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
324

Onderwerp:
Nvi1- nr 3

Vraag:

Wij verzoeken u, omwille van het transparantie- en gelijkheidsbeginsel om een duidelijke, eenduidige en transparante opgave van alle te maken integraties binnen de scope van de opdracht. Dit is nu volstrekt onduidelijk en leidt tot onoverkomelijke interpretaties van inschrijvers en daardoor niet eerlijke prijsvergelijking. Daarbij heeft uw zittend leverancier een scherper beeld van de huidige situatie dan andere inschrijvers. Dit kennisvoordeel wordt gelijk getrokken door het eenduidig formuleren van de scope.

Antwoord:

De scope van de opdracht staat beschreven in paragraaf 2.4 van de leidraad.

Hierin wordt benoemd:

Integratie met bestaande systemen en applicaties, zoals bijvoorbeeld belastingsystemen, kennisbank en de systemen van derde partijen; Hierbij wordt minimaal uitgegaan van een koppeling met de genoemde systemen. (let op hierbij worden in het programma van eisen en wensen ook nog aanvullende applicaties benoemd zoals de klanttevredenheidsoplossing en een planningstool).

Vervolgens is in de eerste vragen ronde het volgende aangegeven: Oplossingen zijn centraal benaderbaar voor de gebruiker die daar voor geautoriseerd is. Voor de gebruiker moet het lijken of hij of zij vanuit één oplossing werkt. Het maakt BsGW niet uit of de inschrijver dit bereikt met een eigen kennisbank of klanttevredenheidsoplossing of dat deze gebruik maakt van links, iframes of andere toepassingen om oplossingen van derde te ontsluiten.

Een oplossing die als alternatief voor de huidige kennisbank is opgenomen in W5. Deze wordt ook meegenomen in de beoordeling.

Voor inschrijvers die alternatieve oplossingen willen aanbieden eventueel ter vervanging van de overige genoemde applicaties zal BsGW een aangepast prijzenblad beschikbaar stellen waarin deze als optioneel kunnen worden aangeboden. Alle aangeboden items onder optioneel worden niet meegenomen in de beoordeling.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

Onderwerp:

325

Nvi-nr 260

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de beller dit verzoek tijdens het gesprek aangeeft? En dat op dat moment het gesprek meteen, zonder tussenkomst van supervisor verwijderd dient te worden?

Antwoord:

We melden voorafgaand aan een gesprek dat het gesprek kan worden opgenomen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden. De opname moet achteraf door een supervisor verwijderd kunnen worden, indien een klant hierom tijdens het gesprek vraagt (of later).

Zie ook vraag 339

Hierbij heeft realtime de voorkeur. Het is ook een optie indien de supervisor het aanvragen tot verwijderen kan indienen bij de inschrijver.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

326

Onderwerp:

Nvi-nr 252

Vraag:

Inschrijver ziet het aanleveren van html voor deze specifieke functionaliteit als verantwoordelijkheid van BsGW. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Deze vraag gaat over Nvi-nr 253 i.p.v. 252? Inschrijver verzorgt een chat-functionaliteit. Deze communiceert met de oplossing van de inschrijver. Onder andere over het aantal beschikbare agenten voor de chat.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

327

Onderwerp:

Nvi-nr 96

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de koppelingen met uw basisregistraties en basissystemen (BAG, BRP, GBA, Vyzyr etc) niet rechtstreeks maar via een koppeling Gouw IT gerealiseerd worden? Zo nee, wat is dan uw visie op het doel van deze te maken koppelingen?

Antwoord:

De benoeming van de basisregistratie was alleen om aan te tonen dat Gouw IT koppelingen kan realiseren. Van de uitgevraagde oplossing wordt niet verwacht dat er een verbinding wordt gemaakt met de basisregistraties.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
328

Onderwerp:
Nvi-nr 158

Vraag:

Om verkeerde interpretatie van uw antwoord te voorkomen: kunt u bevestigen dat een enkel 'Ja' bij de beantwoording van wensen en eisen volstaat?

Antwoord:

zie ook antwoord op vraag 303.
Het volstaat om het programma van eisen en wensen te beantwoorden met 'ja' en 'nee'

Indien gewenst mag deze worden toegelicht in een bijlage.

Let wel op dat als zijnde een gunningscriteria er een toelichting op de wensen wordt verwacht.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
329

Onderwerp:
Nvi-nr 26

Vraag:

Kunt u bevestigen dat het een functionele inrichting vraagt aan het systeem van de derde partij (buiten de scope en invloedssfeer van inschrijvers) om de retourstroom terug naar BsGW te loodsen, en dat deze gefaciliteerd moet worden door die derde partij? Nadat de call in de queue van de derde partij is geplaatst is er namelijk geen directe invloed meer op de callhandling vanuit BsGW.

Antwoord:

BsGW bevestigt dat functionele inrichting aan het systeem van de derde partij ligt buiten de scope en invloedssfeer van de inschrijvers. Het is wel gewenst dat indien nodig de inschrijver meedenkt/meewerkt aan een werkbare situatie.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
330

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Omwille van de vele vragen en nog open onduidelijkheden (scope, prijsblad, functioneel enz) hebben wij dringend verzoek om gelegenheid te geven tot NvI3. Dat is in het belang van de inschrijvers én voor BsGW. Graag uw akkoord hiervoor.

Antwoord:

BsGW wenst niet mee te gaan in een derde ronde nota van inlichtingen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
331

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Gegadigde verzoekt het aantal SIP verbindingen ten behoeve van een eerlijk gunningsproces (level playing field) vast te stellen op een vast aantal: bijvoorbeeld 240 redundante kanalen. Graag uw bevestiging hiervan.

Antwoord:

Voor een eerlijk vergelijk van de inschrijving gaan we bij het prijzenblad uit van 240 redundante kanalen. Indien echter in de praktijk blijkt dat dit aantal opgeschaald of afgeschaald moet worden dan zal dan tegen het daadwerkelijk aantal redundante kanalen worden afgerekend.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
332

Onderwerp:
NVI 1 vervolg vraag op ref nr 166

Vraag:

Helder is dat 1 referent volstaat. Gebruikelijk is dat de hoofdaannemer voor een of meer referentie eisen mag leunen op haar onderaannemer. In de stukken staat hier niets over beschreven. Klopt de aanname dat dit bij deze aanbesteding ook is toegestaan?

Antwoord:

Een beroep door een inschrijver op referenties/ervaring of financiële middelen van een derde wordt toegestaan. Daartoe moet de inschrijver aantonen dat zij werkelijk kan beschikken over die ervaring/middelen van de betreffende derde. Tevens dient deze derde ook het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en dient dit bij de inschrijving ingediend te worden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

333

Onderwerp:

NVI 1 vervolgvraag op oa. ref nrs 33, 39, 114

Vraag:

Het lijkt erop dat er geen formules in het prijzenblad zitten. Kan Opdrachtgever deze alsnog toevoegen, zodat er een TCO wordt berekend?

Antwoord:

Prijzenblad is aangepast.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

334

Onderwerp:

NVI 1 vervolg vraag op ref nr 184

Vraag:

Dank voor het aanpassen van het prijzenblad. Is het de bedoeling dat we 1 minuut prijzen en de call set up kosten of het gehele volume? Mocht het gehele volume geprijsd moeten worden, kan Opdrachtgever dan in het prijzenblad inzichtelijk maken hoeveel minuten er gebeld wordt vanaf mobiel en vast?

Antwoord:

Prijzenblad is aangepast.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

335

Onderwerp:

Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M2.6– KCC Multichannel oplossing – Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 269

Vraag:

Opdrachtnemer levert een aantal datastromen waarmee het WFM gevoed kan worden zodat de personeelsplanning vervolgens gefundeerd uitgevoerd kan worden. Is dat voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

336

Onderwerp:

Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M2.10– KCC Multichannel oplossing - Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 268

Vraag:

Hoe weet de medewerker welke taken hij of zij moet oppakken en vanuit welk systeem dienen deze taken gepushed te worden naar een medewerker?

Antwoord:

Dit zou bijvoorbeeld kunnen op basis van skills, dus vanuit de inrichting, maar bijvoorbeeld ook vanuit de planning.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

337

Onderwerp:

Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M2.16 – KCC Multichannel oplossing - Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 6

Vraag:

Doelt Opdrachtgever dat hiermee een Dialer op basis van preview of predictive dialing aangeboden dient te worden?

Antwoord:

De voorkeur gaat uit naar dialer op basis van preview aanbieden.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

338

Onderwerp:

Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M2K 1.4 – KCC Multichannel oplossing - Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 262

Vraag:

Opdrachtnemer biedt in dit geval aan om de beller bij binnenkomst in de wachtrij eenmalige de gemiddelde geschatte wachttijd te melden. Is dit voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Dit voldoet.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

339

Onderwerp:

Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M2K1.10 – KCC
Multichannel oplossing - Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 260

Vraag:

Opdrachtgever heeft een GDPR proces (AVG) ingeregeld waarmee Opdrachtgever aan kan vragen om specifieke calls, details en recordings te verwijderen. Doorlooptijd van deze aanvraag is niet langer dan 14 dagen nadat Opdrachtgever dit verzoek heeft ingediend bij Opdrachtnemer. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord, realtime zelf uitvoeren heeft echter de voorkeur.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

340

Onderwerp:

Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M2K1.13 – KCC
Multichannel oplossing - Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 257

Vraag:

Opdrachtgever wenst een Single Sign On – koppeling, waarbij een wachtwoord herstel alleen mogelijk zal zijn via de Active Directory. Is dat voor Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.**Onderwerp:**

341 Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M2K1.14– KCC
Multichannel oplossing - Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 256

Vraag:

Mobiele abonnementen of 06-nummers vallen niet binnen de scope van deze aanbesteding. Hoe ziet de Opdrachtgever deze functionaliteit geïmplementeerd worden door de Opdrachtnemer, aangezien een dergelijke uitvraag (het uitbellen met een eigen 06-nummer vanuit de KCC-oplossing) alleen mogelijk is als het technisch als wettelijk toegestaan is?

Antwoord:

Eis M2K1.14 komt te vervallen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
342

Onderwerp:

Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M2K1.14– KCC
Multichannel oplossing - Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 256

Vraag:

Mobiele abonnementen of 06-nummers vallen niet binnen de scope van deze aanbesteding. Opdrachtnemer adviseert om naar aanleiding van het antwoord door Opdrachtgever de mobiele abonnementen binnen de scope van de aanbesteding te brengen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Eis M2K1.14 komt te vervallen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
343

Onderwerp:

Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M2K1.14 – KCC
Multichannel oplossing - Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 256

Vraag:

Mobiele abonnementen of 06-nummers vallen niet binnen de scope van deze aanbesteding. Naar aanleiding van het antwoord door Opdrachtgever is Opdrachtnemer van mening dat door deze eis en antwoord de huidige leverancier van de mobiele abonnementen een ongewenst voorsprong krijgt, waarmee een eerlijke deelname voor andere leveranciers wordt uitgesloten. Derhalve adviseert Opdrachtnemer deze eis te laten vervallen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Eis M2K1.14 komt te vervallen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

344

Onderwerp:

Bijlage D – Programma van eisen en Wensen, M3.5 – KCC Multichannel oplossing - Antwoord NVI 1 – Ref. nr. 249

Vraag:

Opdrachtnemer heeft geen invloed op de wachtrij van de derde partij. De derde partij kan op haar wachtrij een overflow inregelen, waarbij gesprekken weer gerouteerd worden naar een alternatieve wachtrij van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal tijdens implementatie dit onderdeel in het functioneel ontwerp opnemen samen met de derde partij. Is dat voor de Opdrachtgever afdoende?

Antwoord:

Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.

345

Onderwerp:

Bijlage A, art. 28.1 en Bijlage H - Standaard Verwerkersovereenkomst, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 214

Vraag:

Of gegevens onder de AVG vallen is niet relevant voor de vraag of een verwerkersovereenkomst verplicht is. Zoals al in de vraag gesteld, gaat het erom of Leverancier kwalificeert als verwerker in de zin van AVG, en dat is dus niet zo. Inschrijver verzoekt dan ook de vraag te herzien en dit juridisch te laten toetsen.

Antwoord:

De verwerker, verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van/in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke. Echter, hoe hoger de zeggenschap, hoe groter de kans dat de Verwerker toch zelf verwerkingsverantwoordelijke wordt. Als de leverancier dus het doeleinden, de wijze, toegang, bewaartermijn van verwerking etc. bepaald, dan klopt de bewering dat de leverancier als verwerker een verwerkingsverantwoordelijke wordt.

Echter, leverancier heeft nog steeds een relatie tot BsGW. Al is het als verwerker of als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken. Er moet bij

de verwerking van persoonsgegevens tussen een derde partij (de verwerker) en verwerkingsverantwoordelijke altijd een VWO (verwerkingsverantwoordelijke- verwerker OF gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke) worden afgesloten.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
346

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.24.11 sub ix, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 216

Vraag:
Inschrijver acht de gewenste toevoeging, wat in lijn is met artikel 2.87a AW 2012, redelijk om toe te voegen. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook het antwoord te herzien. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:
Akkoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
347

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.16.5 sub iii., Vervolgvrage NvI 1 ref nr 217

Vraag:
Als we het antwoord "Inschrijver is verantwoordelijk voor zijn eigen handelen en indien er daardoor schade ontstaat ook voor de schade" toepassen op Opdrachtgever, kan Opdrachtgever dan ook akkoord gaan met onbeperkte aansprakelijk voor schade door Opdrachtgever veroorzaakt? Oftewel dit antwoord is een onredelijk antwoord. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook het antwoord te herzien.

Antwoord:
BsGW is bereid art. 16.5 sub iii te schrappen uit dit artikel.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
348

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.24.9 jo 24.10, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 219

Vraag:

Inschrijver acht het een redelijk verzoek om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen en verzoekt Opdrachtgever dan ook het antwoord te herzien.

Antwoord:

BsGW gaat bij één enkele overschrijding van een fatale termijn akkoord met het gunnen een redelijke termijn van 14 kalenderdagen aan de inschrijver om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
349

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.24.4, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 220

Vraag:

Inschrijver kan dit antwoord niet plaatsen. De bepaling gaat over rechten en verplichtingen van Opdrachtgever die onder algemene titel overgaan op een andere partij, niet die van Leverancier. Hier heeft Leverancier part noch deel aan. Inschrijver verzoekt dan ook het antwoord te herzien.

Antwoord:

De vraag is inderdaad verkeerd geïnterpreteerd. BsGW kan ermee instemmen dat het recht om de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden de opdrachtgever pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
350

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.18.4, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 224

Vraag:

Inschrijver vindt het delen van de overeenkomst (waaronder mogelijk met andere gemeenten of aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden) niet wenselijk omdat deze overeenkomsten specifiek worden opgesteld voor die aanbestedende dienst. Inschrijver verzoekt dan ook het antwoord te herzien. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

De overeenkomst staat als concept op Tendered. In de overeenkomst staan dan in de ogen van opdrachtgever ook geen specifieke zaken die een mogelijk delen in de weg staan. Opdrachtgever wenst dan ook vast te houden aan het eerder gegeven antwoord. Let op het gaat hier over het mogelijk

delen van de overeenkomst, maar niet over het delen van bijlagen en dus ook niet over het delen van de inschrijving.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
351

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.16.4, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 225

Vraag:
Opdrachtgever heeft gelijk dat directe en indirecte schade niet zijn gedefinieerd in de wet. Dat is exact de reden dat Inschrijver voorstelt een bepaling op te nemen die bepaalde vormen van wat in de volksmond directe schade wordt genoemd definieert.
Slechts verwijzen naar het BW is niet in lijn met hoofdstuk 3.9.1.1 van de Gids Proportionaliteit. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook het antwoord te herzien.

Antwoord:
Opdrachtgever wenst het antwoord niet te herzien mede gelet op de toelichting van dit artikel in de GIBIT.

Gelet op de lengte is dit als een apart document bij de nota opgenomen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
352

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.16.3, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 227

Vraag:
Inschrijver acht haar verzoek om het bedrag per gebeurtenis te verlagen redelijk. Het benoemde bedrag is aanzienlijk hoog is en niet in proporties met de opdracht. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook het antwoord te herzien.

Antwoord:
Een eventuele hoogte van schade heeft niets te maken met de opdrachtwaarde van de opdracht en daarom ziet opdrachtgever ook geen reden om de schade aan te passen tot de jaarvergoeding en blijft dan ook bij het eerder gegeven antwoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
353

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.16.1, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 228

Vraag:

Inschrijver verzoekt hier de schade te beperken tot directe schade. Zie ook onze vervolgvraag bij artikel 16.4. Is Opdrachtgever bereid het antwoord te herzien?

Antwoord:

Zoals al eerder aangegeven bestaat er juridisch gezien geen directe of indirecte schade. Daar handhaaft opdrachtgever ook het eerder gegeven antwoord.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
354

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.9.5, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 230

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om toe te voegen dat het Gebrek toerekenbaar moet zijn aan Leverancier als voorwaarde voor ontbinding?

Antwoord:

Opdrachtgever kan instemmen met het feit dat het gebrek toerekenbaar moet zijn aan opdrachtnemer en/of door opdrachtnemer voor een correcte uitvoering van deze opdracht ingeschakelde derde.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
355

Onderwerp:

Bijlage A - GIBIT 2023, art.9.2, Vervolgvrage NvI 1 ref nr 231

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om toe te voegen dat het Gebrek toerekenbaar moet zijn aan Leverancier als voorwaarde dat het Gebrek voor rekening van Leverancier wordt verholpen?

Antwoord:

Opdrachtgever kan instemmen met het feit dat het gebrek toerekenbaar moet zijn aan opdrachtnemer en/of door opdrachtnemer voor een correcte uitvoering van deze opdracht ingeschakelde derde als voorwaarde dat het gebrek voor rekening van opdrachtnemer moet worden verholpen.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
356

Onderwerp:
Bijlage A - GIBIT 2023, art.4.2 sub i., Vervolgvrage NvI 1 ref nr 233

Vraag:
Inschrijver acht het redelijk dat zij in de gelegenheid wordt gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen. Is Opdrachtgever bereid het antwoord te herzien?

Antwoord:
Zoals in de GIBIT al staat heeft dit lid betrekking op een specifiek overeengekomen datum. Dan is het ook logisch dat dit ook echt een harde einddatum is.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
357

Onderwerp:
piekmomenten

Vraag:
U geeft aan dat er bepaalde piekmomenten zijn. Is er een overzicht beschikbaar wanneer deze piekmomenten worden verwacht en hoeveel agenten er dan ingeschaald worden en hoeveel agenten er op de rustigere periodes ingeschaald worden? Eventueel gegevens uit het verleden die we hiervoor kunnen gebruiken?

Antwoord:
Eenmaal per jaar is er een piek periode van ongeveer twee maanden (aanslagoplegging in februari en maart).

Er zijn ook meerdere kortere piek periodes gedurende het jaar met een lager volume van enkele dagen, maar soms ook één tot twee weken. De rest van het jaar minimaal 1x per maand.

Dit betekent dat beschikbare lijnen opgeschaald dienen te worden tot minimaal 120 agenten die gelijktijdig kunnen bellen en ruimte voor minimaal 250 wachtende bellers in de wachtrij. Er dient ook rekening te worden gehouden met het doorschakelen naar derden indien deze lijnen bezet blijven.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing
Beantwoord op: 16 sep. 2024

Ref.nr.
358

Onderwerp:
facturatie

Vraag:

M.b.t. de facturatie, kunt u akkoord gaan met een facturatie per kwartaal vooraf voor het minimum aantal agenten en per maand achteraf voor het surplus aan agenten?

Antwoord:

BsGW wenst een licentiemodel waarbij elke gebruiker een licentie krijgt toegewezen die alleen door die gebruiker kan worden gebruikt. In dit gewenste model wordt het totaal aantal unieke ingelogde gebruikers elke maand vastgesteld en gefactureerd over de afgelopen maand. Alleen actieve gebruikers in de productie omgeving worden gefactureerd, met een minimum aantal gebruikers. Deze overeenkomst geldt voor enkele modules, maar ook voor een combinatie van modules of een volledig platform, waarbij alle gebruikers hetzelfde of een combinatie van modules hebben.

Het is de inschrijver vrij een licentie model aan te bieden mits dit voldoet aan bovengenoemde basis.

Percelen: P1 kcc multichannel oplossing

Beantwoord op: 16 sep. 2024