

Nota van Inlichtingen 1, Europese openbare aanbesteding 'Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening Klant Contact Centrum' - Stichting 113 Zelfmoordpreventie
Referentienummer: 2024/EA/01

Vraag	Document	Pagina	agraaf/art	Vraag	Motivatie vraag	Antwoord
1	Offerteaanvraag			Uit hoeveel leden bestaat de beoordelingscommissie en over welke expertise beschikken zij? Graag uw reactie in deze.		De beoordelingscommissie bestaat uit 6 leden. - Manager Bedrijfsvoering - Manager ICT - GZ Psycholoog - Teamleider - 2 floormanagers Niet alle beoordelaars beoordelen ieder gunningscriterium. De verdeling is als volgt: G2.2 Implementatie Alle beoordelaars. G2.3 Service - Manager bedrijfsvoering - Manager ICT - GZ Psycholoog G2.4 MVO duurzaamheid - Manager bedrijfsvoering - Teamleider - 2 floormanagers G2.5 ICT inrichting - Manager bedrijfsvoering - Manager ICT - GZ Psycholoog G2.6 Demonstratie Alle beoordelaars.
	Offerteaanvraag			Kunt u inzicht geven in het aantal belgroepen/wachtrijen die u verwacht te gebruiken?		In ieder geval is het zo dat 113 grofweg vier diensten aanbiedt waarvoor een eigen 'voordeur' bestaat: 1. de Overleg- en Adviesdienst voor professionals; 2. de online therapie; en de hulplijn (3. bellijn en 4. chatlijn) voor mensen die aan zelfdoding denken en hun naasten. Daarnaast kan het zijn dat sommige wensen of eisen om extra wachtlijsten/belgroepen etc vragen, maar die inschatting kan de opdrachtgever niet maken; verschillende systemen lijken hier verschillend mee om te gaan.
	Offerteaanvraag			In hoeverre is het voor u belangrijk dat u altijd bereikbaar bent en niet gemaximeerd wordt op een aantal gelijktijdige gesprekken?		Noodzakelijk om altijd bereikbaar te zijn

4	Offerteaanvraag			Kunt u inzicht geven in uw uitgaande telefonieverkeer?		Uitbellen wordt gebruikt voor het terugbellen van professionals die willen overleggen over een casus. Zij kunnen een terugbelverzoek indienen. Hulpvragers kunnen ook een voicemail inspreken met een terugbelverzoek en voor het bellen van hulpvragers bij Online Therapie die digibet zijn. Qua data: in 2023 zijn 3286 uitgaande telefoontjes van Online therapie, met gemiddelde duur 45 minuten in 2023 zijn 3419 overige uitgaande telefoontjes via quandago, gemiddelde duur 14 minuten
5	Offerteaanvraag	6	1.1	U benoemt in de 1e alinea ook een e-mailsysteem (en dit komt daarna niet meer terug), terwijl deze dienst volgens de titel van het document offerteaanvraag geen onderdeel is van de uitvraag. Kunt u hier helderheid in scheppen?		Ja, het e-mailssysteem maakt onderdeel uit van de aanvraag. De overleg- en adviesdienst is telefonisch bereikbaar voor professionals die willen overleggen over een client die aan zelfdoding denkt, maar zij kunnen ook een mail sturen. We willen graag dat deze mail gerouteerd wordt naar een hulpverlener die de skill 'vragen van professionals beantwoorden' heeft.
6	Offerteaanvraag	6	1.1	In het huidige systeem wordt het aantal gesprekken niet correct geteld. Kunt u aangeven wat u verstaat onder 'verlaten' gesprekken?		Daar bedoelen we mee dat de hulpvrager de verbinding verbreekt voordat deze een hulpverlener gesproken heeft, dus in de wachtrij.
7	Offerteaanvraag	6	1.1	De offerte aanvraag heet Programmatuur t.b.v telefonie en chatdienstverlening KCC 113. Bij artikel 1.1 vraagt u ook een email systeem uit. De uitvraag naar een emailsysteem komt verder niet voor in andere stukken. Bedoelt u hier het integreren met een bestaand email systeem zoals outlook of andere?	Leverancier wil de vraagstelling goed begrijpen	Zie het antwoord op vraag 5.
8	Offerteaanvraag	7	1	Momenteel worden telefoongesprekken voor de hulplijn die bij de telefoonprovider van 113 (Vodafone) binnenkomen, via een derde partij (CM) doorgeleid naar de servers van het huidige..... Beschikt opdrachtgever over een beschreven en getekende architectuur overzicht van de huidige infrastructuur? Welke functie(s) vervult het CM.COM platform in de huidige architectuur?	Leverancier wil de situatie goed begrijpen zodat zij een passend advies kunnen geven. Het betreft het aantal lijnen, de tussenstap en hoe dat dan specifiek ingericht is.	Het antwoord op deze vraag is bijgevoegd in de losse bijlage 'Antwoord op vraag 8 Nota van Inlichtingen d.d. 27-2-2024'.
9	Offerteaanvraag	7	1.1	Kunt u een specificatie geven van de werkplek zowel hardware als software (bij Citrix, thinclient ed.)		Aanbestedende dienst heeft geen citrix of thinclients. Alles draait op Windows pc's en laptops.
10	Offerteaanvraag	7	1.1	Welke type headsets gaan de medewerkers gebruiken op het aan schaffen platform		Senheizer dw pro2.
11	Offerteaanvraag	7	1.1	Daarnaast nog een vraag over paragraaf 1.1 van de offerte aanvraag. Op pagina 7 staat geschreven: "Uit een marktverkenning blijkt dat veel aanbieders totaaloplossingen bieden." Kan een verslag van deze verkenning gedeeld worden?		Nee, marktgevoelige informatie en toegezegd aan partijen dat het document niet gedeeld wordt.
12	Offerteaanvraag	7	1.1	Wij gaan ervan uit de routing en management van de telefonie infrastructuur (nu via CM en Vodafone) geen onderdeel vormt van de uitvraag. Kunt u dat bevestigen?		Ja.
13	Offerteaanvraag	7	1.1	Kunt u bevestigen dat Vodafone of CM in staat is om het telefoonverkeer rechtstreeks te routeren middels een SIP-trunk naar ons datacenter in AWS zonder gebruik van hardware op locatie		Vodafone levert vanuit het servicenummer platform verkeer af rechtstreeks op eindbestemmingsnummer van platform leveranciers. Vodafone heeft geen koppeling naar AWS in plaats. Daarom was CM er tussen gezet.

14	Offerte aanvraag	7		U geeft aan gebruik te maken van Vodafone als telefoonprovider. In hoeverre is dit contract eindig en staat u ervoor open uw telefoonnummers en telefonieverkeer onder te brengen bij een andere provider?	Op jaarbasis vooruit geeft een lagere TCO	Op termijn zal hier eventueel een aparte aanbesteding voor komen, dit staat niet op de planning.
15	Offerteaanvraag	8	1.4	Inschrijver merkt op dat het niet duidelijk is waar deze Proof of concept gaat plaatsvinden. Is dat op een locatie van aanbestedende dienst? Of vindt deze Proof of concept plaats op de locatie van Inschrijver? Tevens ontbreken de voorwaarden en criteria om te kunnen bepalen of de Proof of concept succesvol is? Graag ontvangt inschrijver alsnog de criteria en voorwaaden. Graag uw reactie in deze.		De Proof of Concept dient plaats te vinden bij 113 op locatie. Par 1.4 van de offerte beschrijft welk proces in de proof of concept als werkend moet worden aangetoond. De zin loopt niet goed, lees als aanvulling: te doorlopen en aan te tonen dat het werkt conform eisen en geoffereerde wensen.
16	Offerteaanvraag	8	1.4	Voor inschrijver is het niet duidelijk wie nu de Proof of Concept gaat uitvoeren. Is dat met de voorlopige winnaar? Waarom dienen er daarnaast door inschrijvers demonstraties gegeven te worden? Waarom kiest u voor een Proof of Concept én voor Demonstraties? Wat is daarvan de toegevoegde waarde? Inschrijver moeten hiervoor onnodig kosten en resources aanwenden, waarvan men de vraag kan stellen of dat nog proportioneel is. Graag uw reactie in deze.		Vanuit het oogpunt van het zo veel mogelijk beperken van de aan de Proof of Concept verbonden aanvullende kosten, is Aanbestedende Dienst van mening dat opsplitsen in een algemene demonstratie door alle inschrijvers, en enkel een inhoudelijke Proof of Concept door de voorlopig gegunde partij de meest doelmatige en proportionele aanpak is. In de demonstratie wordt gevraagd naar de functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid van de geboden oplossing. In de Proof of Concept vraagt Aanbestedende Dienst voorlopig gegunde partij om aan te tonen dat het proces 'hulplijn - chat - overdag' (zoals weergegeven in Bijlage K), met uitzondering van stappen 1, 2 (voorgenoemde worden vervangen door start chat) en 12, onderdeel uitmaakt van de oplossing. In de optiek van de aanbestedende dienst is voldoende duidelijk waar de Proof of Concept op ziet. In geval u dit anders ziet, ontvangen we graag concrete vragen in nvi2.
17	Offerteaanvraag	11	2.6	Inschrijver wensen nog steeds de ruimte te hebben om nieuwe vragen te kunnen stellen in de 2 ^e ronde, aangezien er nog steeds de mogelijkheid bestaat dat er nieuwe inzichten ontstaan, danwel nieuwe onderwerpen ter discussie moeten worden gesteld of verduidelijkt dienen te worden. Deze beperking is dan ook niet handig en tevens leidt dat vaak tot niet-kwalitatief goede inschrijvingen en het verhoogd de kans aanzienlijk dat Inschrijvers aannames gaan doen. Wilt u deze beperking daarom opheffen? Zo nee, waarom niet?		Aanbestedende Dienst gaat akkoord met het toestaan het stellen van nieuwe vragen in de tweede vragenronde.
18	Offerteaanvraag	12	2.7	Mag de Inschrijver, ter vervanging van Bijlage C, de 403 verklaring indienen van de moedermaatschappij, welke ook in de registers van de kamer van koophandel is gepubliceerd? Zo nee, waarom niet? Kunt u dit toelichten?		Een artikel 2:430-verklaring moet enkel worden ingediend in het geval aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en inschrijver geheel zelfstandigen onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert. In dit geval hoeft Bijlage C niet te worden ingediend. In alle andere gevallen waarbij inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis dient Bijlage C wel te worden ingediend. Zie hiervoor paragraaf 3.3.1 uit de offerteaanvraag.
19	Offerteaanvraag	12	2.7	Wordt het proces-verbaal wel gedeeld met de Inschrijvers in het kader van transparantie? Wilt u dit alsnog doen?		Aanbestedende dienst verstuurt het proces-verbaal van de kluisopening via TenderNed met alle inschrijvers.

20	Offerteaanvraag	14	2.9	In stap 4 beschrijft u dat een Inschrijver alsnog terzijde wordt gelegd indien deze niet voldoet en vervolgens heeft u aan dat de andere rechtsgelding inschrijver her beoordeeld zullen worden. U bedoelt uiteraard dat de beoordeling gewoon doorgaat en de overige (rechtsgeldige) inschrijvingen inhoudelijk zullen worden beoordeeld en vervolgens een rangorde hieruit voortkomt met een voorlopige winnaar. Is deze aannamen correct? Zo nee, waarom niet.		Wanneer Aanbestedende Dienst navraag gaat uitvoeren over de inschrijving van de voorlopig gegunde partij, en als daaruit blijkt dat de inschrijving niet voldoet aan stappen 1 t/m 3 uit paragraaf 2.9 Offerteaanvraag, dan zal de inschrijving van voorlopig gegunde partij alsnog als ongeldig terzijde worden gelegd en zal herbeoordeling plaatsvinden van de overige geldige inschrijvingen. Herbeoordeling is in dit geval vereist, aangezien prijs wordt beoordeeld op basis van de prijs van inschrijver met de laagste "totale fictieve kosten".
21	Offerteaanvraag	17	3.1.1.	Het is hoogst ongebruikelijk om deze toets toe te passen op de grootzakelijke dienstenmarkt en grootzakelijke dienstverleners. Inschrijvers hebben reeds een GVA en UEA ingeleverd en naar waarheid ingevuld en ondertekend. Daarom is deze paragraaf weinig relevant en bent u bereid ook af te zien van deze toets? Zo niet, graag een toelichting waarom niet.		Niet akkoord. Op grond van deze bepaling kan de aanbestedende dienst ook tijdens de overeenkomsten de screening uitvoeren indien zij daartoe aanleiding ziet.
22	Offerteaanvraag	17	3.2.2	Dient het polisblad van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en de recente accountantsverklaring bij indiening inschrijving of na voorlopige gunning aangeleverd te worden?	Benodigd om de juiste tarifiering vast te kunnen stellen	Een geldig polisblad van de toepasselijke bedrijfsaansprakelijkheid (of geldig verzekeringscertificaat indien een geldig polisblad niet is te overleggen) en de recente accountantsverklaring dienen enkel door voorlopig gegunde inschrijver aangeleverd te worden. Dit is dus na voorlopige gunning.
23	Offerteaanvraag	22	3.9	Inschrijver wenst op te merken dat zij niet als Verwerker kwalificeert onder de AVG regelgeving voor de uitvoering van de Chat & Beldienst. Het platform en het beheer en de monitoring van deze dienst zal worden uitgevoerd door een leverancier van Inschrijver. Inschrijver wederverkoopt deze dienst oftewel "resellt" deze dienst. Hierdoor zal Aanbestedende dienst rechtstreeks met deze leverancier een verwerkersovereenkomst dienen te sluiten. Inschrijver wenst Aanbestedende dienst hier op voorhand op te wijzen. Graag uw reactie in deze.		Niet akkoord. Inschrijver is in het kader van deze aanbesteding de leverancier. Dat Inschrijver gebruikt maakt van een vendor voor het leveren van het product doet aan deze verhouding geen afbreuk. Inschrijver is verantwoordelijk voor alle overeengekomen afspraken.
24	Offerte aanvraag	26	4.2	"Inschrijver verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle wensen zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn." Hiermee insinueert de Opdrachtgever dat zij de wensen meewegen in zowel kwaliteit als in prijs beoordeling. De Opdrachtnemer ziet onduidelijkheid over de weging tussen wensen en eisen qua prijsing. De Opdrachtnemer adviseert om in een later stadium de wensen te prijzen. Gaat de Opdrachtgever akkoord, indien niet, kan de Opdrachtgever dit toelichten?		Niet akkoord. In G2.1 staan alle wensen uiteengezet en volgt duidelijk hoe zwaar deze meewegen in de puntentelling. Daarnaast is het vanzelfsprekend dat de wensen waarin inschrijver voldoet, verdisconteerd dienen te worden in de opgegeven inschrijfprijs.
25	Offerteaanvraag	26	4.2	Het is usance (en qua tarief aantrekkelijker) als de minimum commit van het aantal licenties op jaarbasis vooruit gefactureerd kan worden (en de overusage op maandbasis). Mogen wij uitgaan van een dergelijke verrekening om de licentiekosten op maandbasis te bepalen (en kunt u op basis daarvan punt 8 in 4.2 aanpassen)?	5 pagina's is te summier om dit belangrijke onderdeel in te vullen	Wij gaan hier niet mee akkoord.
26	Offerteaanvraag	26	4.2	We gaan ervan uit dat de 200 gebruikers (eventuele named licenties) danwel 50 concurrent users ook de minimum commit aantallen betreft. Kunt u dat bevestigen?	6 pagina's is te summier om dit belangrijke onderdeel in te vullen	Dat bevestigen wij.
27	Offerte aanvraag	29	W6	Kan de Opdrachtnemer ervan uit gaan dat het aanbieden van een nieuwe kennisbank binnen deze scope valt?		Nee, alleen als akkoord wordt gegaan met de wens.

28	Offerteaanvraag	29	W14	U benoemt Azure beveiligingsgroep. In hoeverre gebruikt u andere Microsoft gerealiseerde producten zoals de moderne werkplek om basis van M365? En indien gebruik makend van de Moderne werkplek van Microsoft, kunt u aangeven hoe de medewerkers bereikbaar zijn tijdens werken op afstand?		Office 365 (moderne werkplek) wordt gebruikt, daarbij kan iedereen op afstand werken en is beschikbaar via regulier internet.
29	Offerteaanvraag	30	4.3	G2.2: Kunt u de maximale omvang van het plan van aanpak voor implementatie ophogen naar 20 pagina's?	5 pagina's is te summier om dit belangrijke onderdeel in te vullen	De maximale omvang van het plan van aanpak voor G2.2, G2.3 en G2.5 wordt uitgebreid naar 10 pagina's.
30	Offerteaanvraag	30	4.3	G2.3: Kunt u de maximale omvang van het plan van aanpak voor Service ophogen naar 20 pagina's en is het akkoord als wij een separaat document met een concept SLA aanleveren?		Zie het antwoord op vraag 29.
31	Offerte aanvraag	30	G2.2	Een volledig en kwalitatief goed plan van aanpak inzake de implementatie is niet samen te vatten in slechts 5 pagina's. Dit ook in het kader van de uitgevraagde onderwerpen is het ondoenlijk een kwalitatief sterk inhoudelijk document te leveren binnen de gestelde 6 pagina's. Kan aanbestedende dienst het aantal pagina's verhogen naar maximaal 15 inclusief afbeeldingen? Zo nee, wat is de reden voor het niet verruimen van het aantal pagina's?		Zie het antwoord op vraag 29.
32	Offerteaanvraag	30	G2.3	U vraagt om een Plan van Aanpak, met focus op de maatregelen voor de garantie op maximale bereikbaarheid. Daarnaast vraagt u om een concept SLA, waarin uw eisen zijn verwerkt. Het geheel moet passen in 6 A4 incl. bijlage. Om de vraag goed te beantwoorden stellen wij voor om de eerste deelvraag te limiteren tot 2 tot 3A4, en inschrijvers ruimte te geven om de concept SLA via een bijlage aan te reiken. Bent u hiermee akkoord? Zo nee, hoe verwacht u dat inschrijvers hun SLA goed dienen te presenteren in de beschikbare ruimte?		Zie het antwoord op vraag 29.
33	Offerte aanvraag	30	G2.3	Een volledig en kwalitatief goed plan van aanpak inzake service is niet samen te vatten in slechts 6 pagina's. Dit ook in het kader van de uitgevraagde onderwerpen is het ondoenlijk een kwalitatief sterk inhoudelijk document te leveren binnen de gestelde 6 pagina's. Kan aanbestedende dienst het aantal pagina's verhogen naar maximaal 15 inclusief afbeeldingen? Zo nee, wat is de reden voor het niet verruimen van het aantal pagina's?		Zie het antwoord op vraag 29.
34	Offerte aanvraag	30	G2.4	Een volledig en kwalitatief goed document inzake MVO en duurzaamheid is niet samen te vatten in slechts 2 pagina's. Dit ook in het kader van de uitgevraagde onderwerpen is het ondoenlijk een kwalitatief sterk inhoudelijk document te leveren binnen de gestelde 2 pagina's. Kan aanbestedende dienst het aantal pagina's verhogen naar maximaal 10 inclusief afbeeldingen? Zo nee, wat is de reden voor het niet verruimen van het aantal pagina's?		Niet akkoord, wij zijn van mening dat 2 pagina's voldoende zijn om de hoofzaak samen te vatten.
35	Offerteaanvraag	30	G2.5	G2.5: Kunt u de maximale omvang van het plan van aanpak voor ICT inrichting ophogen naar 20 pagina's?		Zie het antwoord op vraag 29.
36	Offerte aanvraag	31	G.2.5	Een volledig en kwalitatief goed document inzake ICT inrichting is niet samen te vatten in slechts 5 pagina's. Dit ook in het kader van de uitgevraagde onderwerpen is het ondoenlijk een kwalitatief sterk inhoudelijk document te leveren binnen de gestelde 5 pagina's. Kan aanbestedende dienst het aantal pagina's verhogen naar maximaal 15 inclusief afbeeldingen? Zo nee, wat is de reden voor het niet verruimen van het aantal pagina's?		Zie het antwoord op vraag 29.
37	Offerteaanvraag	31	G2.6	G2.6: Onze ervaring is dat een goede demo minimaal 60-75 minuten in beslag neemt, bent u bereid de duur van de demonstratie aan te passen?		Akkoord, 60 minuten demonstratie en 45 minuten vragen.

38	Offerteaanvraag	31	G2.6	Is het de bedoeling dat we alleen de chatfunctie volgens uw meegeleverde specificatie "Gewenste proces hulplijn-chat-overdag tijdens deze demo laten zien? Of zijn er nog andere verwachtingen m.b.t. de demonstratie?		Wij zijn van mening dat dit voldoende beschreven staat op pagina 30 van de offerteaanvraag. Dus als er onduidelijkheden zijn dient de vraag in de nvi2 concreter gesteld te worden.
39	Offerteaanvraag	32	4.3.1	Bent u tevens bereid om eventueel de modelverwerkersovereenkomst van de leverancier van Inschrijver als uitgangspunt te nemen? Deze is beter afgestemd op de specifieke diensten omtrent de chat en belfunctionaliteiten. Graag uw reactie.		Niet akkoord. U kunt concrete aanpassingen voorstellen in de nvi 2.
40	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 2	Inschrijver wenst op te merken dat deze aansprakelijkheid welke in deze Eis wordt benoemd altijd begrensd is en afgekaderd wordt door hetgeen partijen in de overeenkomst zijn overeengekomen. Wilt u dit bevestigen, graag uw reactie.		De aansprakelijkheid wordt begrensd en afgekaderd door art. 16 GIBIT2023.
41	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 4, 5 en 6	Inschrijver merkt op aan de hand van de gestelde eisen 4, 5 en 6 dat Opdrachtgever een specifieke planning hanteert. Zou Opdrachtgever kunnen toelichten waarom zij voor deze planning kiest?		We vragen u in de planning te streven naar implementatie binnen 8 weken, maar begrijpen dat dit ambitieus is. Blijkt dat bij uitvoering om wat voor reden dan ook echt niet haalbaar, dan zullen we u tot uiterlijk 1 oktober de tijd geven voor de implementatie. Dit geeft ons enige overlap voordat het contract met de huidige aanbieder op 31-12 afloopt. bovendien hebben we dringend behoefte aan sommige functies van het nieuwe platform.
42	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 6	Opdrachtgever eist dat "Vanaf de start van de implementatie dient de basisdienstverlening binnen 8 weken operationeel te zijn, inclusief de functionele inrichting." Uitgaande dat er direct na 30 mei wordt gestart zal de Go Live dan uitkomen op eind Juli/begin augustus. Deze periode loopt over de zomervakantie heen. Is opdrachtgever in staat middels zijn mitigerende maatregelen om tijdens deze periode de nodige resources beschikbaar te hebben zodat de kans op vertragingen minimaal zijn en mocht dit toch niet lukken af te zien van de eis?	De implementatie periode loopt gedurende de vakantieperiode waardoor mogelijk resources aan 113 zijde niet beschikbaar zijn hetgeen het beslissingsproces en daardoor de doorlooptijd kan beïnvloeden	We vragen u in de planning te streven naar implementatie binnen 8 weken, maar begrijpen dat dit ambitieus is. Blijkt dat bij uitvoering om wat voor reden dan ook echt niet haalbaar, dan zullen we u tot uiterlijk 1 oktober de tijd geven voor de implementatie. Dit geeft ons enige overlap voordat het contract met de huidige aanbieder op 31-12 afloopt. bovendien hebben we dringend behoefte aan sommige functies van het nieuwe platform.
43	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 6	Opdrachtgever eist dat "Vanaf de start van de implementatie dient de basisdienstverlening binnen 8 weken operationeel te zijn, inclusief de functionele inrichting." Opdrachtnemer zal een projectteam samenstellen, waaronder een Projectlead, Functionallead, Technicallead, Testlead, Traininglead en SLA lead elk met hun eigen rol en verantwoordelijkheden, en verwacht van opdrachtgever een gespiegelde organisatie. Mag opdrachtnemer er vanuit gaan dat er een gespiegelde organisatie wordt opgericht aan de zijde van opdrachtgever?	Opdrachtgever stelt een implementatietijd voor die mogelijk is als beide organisaties effectief en efficiënt werken, beslissingen snel kunnen worden genomen door de verantwoordelijkheden. Het is essentieel dat deze personen beschikbaar zijn in de projectorganisatie gedurende de looptijd van het project.	We vragen u in de planning te streven naar implementatie binnen 8 weken, maar begrijpen dat dit ambitieus is. Blijkt dat bij uitvoering om wat voor reden dan ook echt niet haalbaar, dan zullen we u tot uiterlijk 1 oktober de tijd geven voor de implementatie. Dit geeft ons enige overlap voordat het contract met de huidige aanbieder op 31-12 afloopt. bovendien hebben we dringend behoefte aan sommige functies van het nieuwe platform.

44	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 6	EIS 6: Vanaf de start van de implementatie dient de basisdienstverlening binnen 8 weken operationeel te zijn, inclusief de functionele inrichting. Deze eis is redelijk ambitieus en kan wellicht enkel aan worden voldaan wanneer volledige beschrijving van call-flows, chat-flows, routingstrategie, skill beschrijvingen, IVR flows, goed beschreven zijn en daar weinig tot geen wijzigingen op komen. Kunt u bevestigen dat bovenstaande het geval is?	Leverancier wil kunnen beoordelen of zij aan deze eis kunnen voldoen	Deze documentatie is tijdig gereed. we vragen u in de planning te streven naar implementatie binnen 8 weken, maar begrijpen dat dit ambitieus is. Blijkt dat bij uitvoering om wat voor reden dan ook echt niet haalbaar, dan zullen we u tot uiterlijk 1 oktober de tijd geven voor de implementatie. Dit geeft ons enige overlap voordat het contract met de huidige aanbieder op 31-12 afloopt. bovendien heben we dringend behoefte aan sommige functies van het nieuwe platform.
45	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 6	EIS 6: Voor de implementatie is er integratie nodig met 113 infrastructuur of externe leveranciers zoals bv PSTN Operator, voor chat ook een integratie met de website van 113. Kunt u bevestigen dat integraties met derde partijen niet de verantwoordelijkheid van inschrijver is met name ook in relatie tot de schadevergoeding die 113 kan eisen, zie eis 2?	Leverancier wil kunnen beoordelen of zij aan deze eis kunnen voldoen	Onderaannemers vallen onder de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De samenwerking met aan 113 verwante partijen valt hier niet onder, daarvoor geldt een inspanningsverplichting.
46	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 8	Er wordt gevraagd of de oplossing emails kan beantwoorden. Leverancier veronderstelt dat het gaat om emails van hulpvragers. Is dit correct?	Leverancier wil de vraagstelling goed begrijpen	De overleg- en adviesdienst is telefonisch bereikbaar voor professionals die willen overleggen over een client die aan zelfdoding denkt, maar zij kunnen ook een mail sturen. We willen graag dat deze mail gerouteerd wordt naar een hulpverlener die de skill 'vragen van professionals beantwoorden' heeft.
47	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 8	Met deze eis wordt o.i. het routeren van chat, e-mail etc bedoelt. Het beantwoorden doet de medewerker van 113. Kunt u dit bevestigen? Daarnaast biedt de aangeboden oplossing de mogelijkheid dat de medewerker van 113 de gevoerde gesprekken terug kan lezen of luisteren.		Gesprekken en mails worden inderdaad behandeld door medewerkers van 113. terugluisteren is inderdaad ook gevraagd, waarbij aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan die in het programma van eisen zijn opgenomen, bijv. dat medewerkers hun eigen gesprekken terug kunnen luisteren maar niet zonder meer die van collega's waar ze geen supervisor van zijn.
48	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 8	Indien een chat & telefonie oplossing alles ondersteunt behalve email integratie, is de E-mail afhandeling in een separaat systeem dan geoorloofd?		Nee, koppelingen zijn niet toegestaan.
49	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 8	Kunt u inzicht geven in het aantal telefoongesprekken en de duur hiervan?	Met de gevraagde aantallen kunnen we een inschatting maken van de gemiddelde maandelijkse kosten en mogelijkheden	Het aantal telefoongesprekken in 2023: 89.305. Gemiddelde duur: 17 minuten. Veel gesprekken worden vroegtijdig door hulpvrager afgebroken waardoor de gemiddelde duur aan de lage kant voelt.
50	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 8	Kunt u inzicht geven in het aantal chats en het aantal interacties binnen een gemiddelde chat?	Met de gevraagde aantallen kunnen we een inschatting maken van de gemiddelde maandelijkse kosten en mogelijkheden	Het aantal chats in 2023: 95.210 Gemiddelde duur: 33 minuten Veel chats worden vroegtijdig door hulpvrager afgebroken waardoor de gemiddelde duur aan de lage kant voelt.
51	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 9	Hoe mogen we de hash interpreteren? Heeft u een format in gedachten of zijn we vrij om een hash te bepalen?		113 heeft geen format in gedachten. Iedere hash dient uniek te zijn per bekend IP-adres of telefoonnummer.
52	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 9	Is er een bepaald format waaraan de Hash moet voldoen en is er (minimaal) aantal karakters waaruit de Hash moet bestaan		113 heeft geen format in gedachten. Iedere hash dient uniek te zijn per bekend IP-adres of telefoonnummer.

53	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 9	Het beoogde platform van inschrijver voorziet in de mogelijkheid om klanten te herkennen op basis van unieke ID's de klant te routeren en anoniem de interactie bij de medewerker aan te bieden. De identificatie van een messaging kanaal gebeurt op basis van de data die de opdrachtgever vanaf bijvoorbeeld de website meestuur naar het platform. Het platform zelf ontvangt zelf niet perse een IP adres. Is Opdrachtgever bereidt éénmalig zelf zorg te dragen voor het doorgeven van de unieke ID (Dit kan ieder willekeurige unieke sleutel zijn) naar het platform waarna het platform deze gebruikt voor herkenning en routing en daarmee dus aan uw eis kan worden voldaan?		Nee, het moet binnen het systeem gebeuren.
54	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 10	Als hulpvrager eerst belt en vervolgens gaat chatten, is het dan de bedoeling dat dezelfde hash wordt gebruikt? Zo ja kunt u de gebruikte procedure specificeren?		Ja, of dat duidelijk is dat beide hashes bij dezelfde hulpvrager horen.
55	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 11	Deze eis is niet geheel duidelijk voor de inschrijver. Kan de opdrachtgever deze toelichten inclusief een voorbeeld wanneer, waarom en welk type medewerker dit moet kunnen doen?		Dit heeft te maken met het feit dat 113 in zeer uitzonderlijke gevallen soms 112 inschakelt, bijvoorbeeld als een hulpvrager anderen dreigt aan te vallen of een gasexplosie in een flat dreigt te veroorzaken. 113 geeft het ip-adres of telefoonnummer dan aan 112 om de hulpdiensten te helpen de hulpvrager te localiseren/identificeren. Dit mag uitsluitend door de dienstdoende achterwacht worden gedaan. Ongeveer 8 medewerkers zijn beurtelings achterwacht.
56	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 13	Deze eis is niet geheel duidelijk voor de inschrijver. Kan de opdrachtgever toelichten waarom anonieme bellers een unieke hash nodig hebben? En kan de opdrachtgever middels een use case toelichten waar deze toepassing voor gebruikt wordt.		Hier is sprake van een misverstand, deze eis komt te vervallen.
57	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 21	Hulpverleners in een wachtrij zijn apart zichtbaar voor de hulpverleners die aan die wachtrij verbonden zijn (in plaats van dat deze bijv. alleen het totaal aantal wachtenden zien) en hulpverleners kunnen zelf beslissen om een specifieke hulpvrager uit de wachtrij te halen, ook al is deze eigenlijk nog niet aan de beurt. Kunt u aangeven hoe de hulpverlener op dit moment kan bepalen, om een bepaalde hulpvrager uit de wachtrij te halen, als telefoonnummer of chat ID's gehashed zijn? Moeten Voice calls en/of chats uit de wachtij gehaald kunnen worden?	Leverancier wil kunnen beoordelen of zij aan deze eis kunnen voldoen	dit is van belang om te voorkomen dat de bereikbaarheid van de hulplijn verstoord wordt door 'prankers'. Zij bellen of chatten soms enkele uren lang tientallen tot zelfs meer dan 100 keer met de hulplijn. Als zichtbaar is dat een wachtende opnieuw de pranker is (aan de hash) kan de pranker genegeerd worden, dat is hoe het nu is geregeld. Het moet mogelijk zijn om voicecalls en chats uit de wachtrij te halen.
58	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 21	Wat is de use case / reden achter deze eis, zeker in licht van feit dat hulpvragers in de wachtrij niet herkenbaar mogen zijn op basis van bijvoorbeeld nummer en/of IP adres?		Dit is van belang om te voorkomen dat de bereikbaarheid van de hulplijn verstoord wordt door 'prankers'. Zij bellen of chatten soms enkele uren lang tientallen tot zelfs meer dan 100 keer met de hulplijn. Als zichtbaar is dat een wachtende opnieuw de pranker is (bijv. aan de hash) kan de pranker genegeerd worden.
59	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 21	Het platform kan het zogenaamde cherry-picking ondersteunen. Echter, in veel gevallen is het beter om het platform dit te laten bepalen aan de hand van bepaalde kwalificatie/informatie. Aangezien de hulpvragers anoniem zijn, vraagt de opdrachtnemer meer informatie hoe de opdrachtgever dit voor zich ziet.		Dit is van belang om te voorkomen dat de bereikbaarheid van de hulplijn verstoord wordt door 'prankers'. Zij bellen of chatten soms enkele uren lang tientallen tot zelfs meer dan 100 keer met de hulplijn. Als zichtbaar is dat een wachtende opnieuw de pranker is (bijv. aan de hash) kan de pranker genegeerd worden.
60	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 27	Graag een toelichting op wat een Macro inhoud (is deze conform de definitie in # 26)		Ja, dat is conform de definitie in eis 26.

61	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 28	Een en ander lijkt in tegenspraak: emoji's etc. mogen niet verzonden worden door de hulpvrager, maar de hulpverlener moet deze wel kunnen zien. Kunt u dit toelichten?		Hier is inderdaad een woord weggefallen: er had moeten staan "de hulpvrager kan alleen tekst en eventueel emoji's sturen en geen afbeeldingen, tekst of video OF deze zijn pas zichtbaar / hoorbaar als de hulpverlener er actief op klikt". Er zijn dus twee oplossingsrichtingen acceptabel voor 113. Deze eis vloeit voort uit het feit dat we onze medewerkers willen beschermen tegen schokkende afbeeldingen en dergelijke.
62	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 30	De digitale toegankelijkheid wordt gewaarborgd middels een zgn WCAG-EM verklaring. Dient Inschrijver deze bewijslast toe te voegen aan de Inschrijving?		U dient te voldoen aan de eis. Tijdens het verificatiegesprek dient u dit aan te tonen. Bij inschrijving hoeft er geen bewijs te worden toegevoegd.
63	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 31	Hoeveel varianten zijn er van een dergelijke vragenlijst? Kunt u voorbeelden van deze vragenlijsten delen?		Het gaat om 1 vragenlijst voorafgaand aan de chat. De volledige vragenlijst wordt binnenkort herzien en kunnen we dus niet aanleveren, maar er staan vragen in in de trend van 'zo sterk voel ik de drang om mezelf te doden'.
64	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 32	Afhankelijk van de gekozen webchat methode wordt dit ondersteund. Bij sommige methodes wordt dit geheel ondergebracht en embedded in de website waardoor dit een verantwoordelijkheid van de beheerder van de website is en kan de inschrijver hier alleen bij ondersteunen, bijvoorbeeld in het voorzien van een link naar de vragenlijst. Is opdrachtgever akkoord om deze nuance aan te brengen in de eis?		113 is niet akkoord vanwege beheersbaarheid van de oplossing.
65	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 35	Is "Branching" hetzelfde als scripting? Dus hulpverlener krijgt een tekst welke voorgelezen kan worden, bij elke vraag kan hulpvragen een "ja" of "nee" als antwoord geven. Vervolgens voert hulpverlener het gegeven antwoord is en vervolgens kan de juiste vervolgvraag (vanuit het script) worden gesteld. Zoniet kunt u deze term dan nader specificeren?		Het is in zoverre hetzelfde dat het antwoord op de ene vraag bepaalt wat de volgende vraag zal zijn, maar er zijn meer antwoordopties mogelijk als allen een ja/nee meerkeuzevraag. Zie hier voor een voorbeeld https://www.qualtrics.com/support/survey-platform/survey-module/survey-flow/standard-elements/branch-logic/
66	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 40	Wat is de use case / reden achter deze eis, mede gezien de achtergrond van privacy en integriteit principes die we voor data vastlegging van een interactie hanteren (we kunnen enkel één hulpverlener deze mogelijkheid geven)?		In ons huidige systeem kan maximaal 1 iemand tegelijk meeluisteren. Dat levert soms moeilijkheden op bij (1) inwerken en (2) achterwachtsituaties. De achterwacht kan dan niet meeluisteren met een gesprek omdat er al iemand meeluistert en vinden wie dat is en diegene uit laten loggen duurt soms een paar minuten, wat kostbare tijd is in achterwachtsituaties, die vaak om leven en dood gaan (bijv. mensen die anderen iets aan willen doen). De eis blijft dus staan.
67	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 43	Opdrachtnemer stelt voor om na gunning, met opdrachtgever in overleg de gewenste logging en handelingen vast te leggen. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?		Ja is akkoord, de eis blijft staan.
68	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 47	Inschrijver heeft ism haar toeleveranciers afgestemde SLA's om de bereikbaarheid te kunnen garanderen. Wanneer Opdrachtnemer op verzoek van specifieke klanten hiervan afwijken, kan dit invloed hebben op de snelheid van afhandelen van prio's. Inschrijver begrijpt dat uw dienstverlening onder kritisch valt. Kan Opdrachtgever aangeven waarom zij voor deze specifieke response/hersteltijden heeft gekozen ofwel waarop is uw keuze gebaseerd?		Keuze is gebaseerd op een gewenste bereikbaarheid van 99,95%
69	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 47	De Opdrachtnemer heeft een andere SLA dan de Opdrachtgever voorstelt, die soortgelijke organisaties met 24 uur kritische bereikbaarheid ook gebruiken. Is de opdrachtgever akkoord dat de exacte SLA in overleg wordt vastgesteld na gunning.		Niet akkoord, Het SLA dient bij inschrijving te worden ingediend en te voldoen aan de gestelde eisen en wensen. Uiteraard kunnen in de tweede ronde NvI voorstellen worden gedaan tot aanpassing.

70	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 50	Welke infrastructuur is aanwezig op de locatie in Suriname? Wat is de typische performance van de netwerken en internetverbinding (naar Europa)?	Leverancier wil kunnen inschatten welke onderliggende infrastructuur 113 gebruikt.	De infrastructuur is gelijk aan die in Nederland. Op dit moment is de situatie in Suriname geen enkele reden voor zorg aangezien alles werkt, zowel voor voice als chat.
71	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 50	Voor de medewerkers die vanuit Suriname werken, voeren zij dezelfde werkzaamheden uit als de collega's in Nederland?	Leverancier wil goed kunnen inschatten welke functionaliteit nodig is op locatie in Suriname.	Ja.
72	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 50	Worden in Suriname ook hulpvragen vanuit Suriname zelf beantwoord? Zo ja, hoe is op dit moment de telefonie-infrastructuur daar ingeregeld?	Leverancier wil goed kunnen inschatten welke functionaliteit nodig is op locatie in Suriname.	Nee.
73	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 52	Moet deze testomgeving na implementatie intact blijven? Dus 113 kan dan eventuele testen etc op dit systeem uitvoeren zonder het live systeem te belasten.		Ja.
74	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 52	Opdrachtgever eist "De leverancier stelt voor implementatie een volledige testomgeving beschikbaar, waarin 113 het volledige systeem kan testen (113 huurt zelf 1 of meer testers in)". Opdrachtnemer stelt dat testen op een testomgeving niet de garantie geeft dat het ook werkt op de toekomstige productieomgeving. Inschrijver stelt voor om de testen uit te voeren op de omgeving die als productie omgeving geleverd gaat worden en af te zien van een separate test en acceptatie omgeving. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbieden van een extra development/acceptatie omgeving heeft invloed op te prijs.	113 wil kunnen testen en accepteren zonder het live systeem te belasten. Dat houdt in dat accepteren op een separate omgeving akkoord is.
75	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 62	Eis 62 omvat meerdere specifieke eisen. Kan de opdrachtgever deze individueel uitschrijven.		Nee, wij zijn van mening dat het duidelijk omschreven staat.
76	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 63	Opdrachtgever eist dat "De aanbieder een training volgens train-de-trainer opzet aan waarbij ongeveer 25 medewerkers in minimaal 5 trainingen tot trainer worden opgeleid". Opdrachtnemen zal tenminste 3 verschillende type trainingen aanbieden zijnde o.a. "Functioneel beheer", "Supervisor" en voor "hulplijmedewerkers" (agents). Deze laatste wordt meestal conform "Train-de-Trainer" door ons ingevuld. Mag opdrachtgever er vanuit gaan dat de betreffende 25 medewerkers in de categorie "hulplijmedewerkers (agents)" vallen en mocht dat het geval zijn willen aangeven hoeveel personen de training "Functioneel beheer" en "Supervisor" zouden willen volgen?	Het is voor opdrachtnemer belangrijk om de juiste inschatting te kunnen maken van de aantallen trainingen die moeten worden gegeven om zo tot een juiste calculatie en planning te komen in het voordeel van de opdrachtgever.	We willen onze floormanagers ('supervisors') ook als trainers gebruiken om de hulplijagents te trainen. vanuit Suriname 7 personen, vanuit Nederland 17-20 personen. Het gaat in totaal om 25 personen. Hulplijmedewerkers zijn medewerkers die door de opgeleide trainers getraind worden. Er zijn 5 functioneel beheerders die een aparte training moeten hebben.
77	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 64	Gaat Opdrachtgever akkoord deze eis te wijzigen naar; "De aanbieder levert een aparte handleiding voor het systeem gericht op hulplijmedewerkers, floormanagers en admins, geschreven in het Nederlands en/of Engels."?		Voertaal bij hulplijmedewerkers is Nederlands. De overige handleidingen mogen eventueel in het Engels
78	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 65	In deze eis wordt er verwezen naar de GIBIT 2020, terwijl in de offerteaanvraag en conceptovereenkomst onder andere duidelijk verwezen wordt naar de GIBIT 2023. Dit leidt tot verwarring en kunt u daarom vermelden welke versie van de GIBIT nu van toepassing zullen zijn? Graag uw reactie.		Aanbestedende Dienst bevestigt dat de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 zoals bijgevoegd in Bijlage G van toepassing zijn.
79	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 66	Heeft 113 de beschikking over een dossier applicatie Graag toelichting op gebruikt Dossier toepassing en dient deze applicatie gekoppeld te worden met het gevraagde telefonie platform en zoja wat zijn de koppel mogelijkheden die Dossier applicatie biedt.		nee, voor zover er dossiers bijgehouden moet worden moet dit binnen het nieuwe systeem gebeuren. Een koppeling is dus niet toegestaan.

80	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 75	U eist dat "Per deelnemer kan gerapporteerd worden naar de beheerder op status van de beveiliging van de omgeving, relevante gebeurtenissen/afwijkingen, impact en opvolging. Deze rapportage wordt gedaan in heldere, leesbare, overzichtelijke, gestructureerde en makkelijk toepasbare rapportages. De rapportages zijn beschikbaar/opvraagbaar in het (klanten)portaal." Dit lijkt niet van toepassing op de door u gewenste oplossing, kunt u hier een verduidelijking geven (wat verstaat u onder deelnemer)?		Onder deelnemer verstaan wij de gebruiker van het systeem. Dus hulpverleners, teamleider, floormanagers, etc.
81	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 77	U geeft aan "Gepland onderhoud 's nachts na 03:00 uur plaats en mag maximaal 2 uur per keer en maximaal 6 uur per kwartaal duren". We gaan ervan uit dat dit enkel van toepassing is op onderhoud welke de beschikbaarheid van het platform binnen openingstijden van het contact centrum nadelig kan beïnvloeden, is die aanname correct?		113 is 24/7 open.
82	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 78	U eist "Gepland onderhoud is minimaal 1 week van tevoren bij de primaire contactpersoon van 113 aangekondigd.". Kunt u aangeven wat voor onderhoud u bedoelt, mede in het kader van de uitvraag naar een CCAAS oplossing welke op basis van continuus improvement ingericht is?		Al het onderhoud dat impact heeft op onze bereikbaarheid.
83	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 82	De fabrikant hanteert voor een P1 incident standaard een oplostijd van maximaal 4 uren en voor een P2 incident maximaal 24 uren. Kunt u de oplostijd onder KPI's nummer 82 voor P1/P2 incidenten aanpassen naar 4 uur en 24 uren?	Leverancier wil graag de SLA overeenkomst binnen de gehele keten 1-op1 overeenkomen	Dit is niet acceptabel gezien de vereiste bereikbaarheid.
84	Bijlage A - Programma van Eisen		Eis 85	U geeft ten aanzien van Back-ups het volgende aan: "Er moet een gedocumenteerd back-upbeleid zijn voor alle gegevens. Er moet een back-up van de gehele contractduur inclusief eventuele verlengingen worden onderhouden. De back-ups staan in een van de primaire data geïsoleerde omgeving. Zowel de primaire omgeving als de back-up omgeving staan in Europa" Hoe ziet u deze eis in het licht van een CCAAS oplossing waarbij u een dienst afneemt?		De beschreven eis geldt ook voor een CCAAS. De aanbestedende dienst begrijpt niet waarom deze vraag wordt gesteld en verzoekt u deze toe te lichten in de tweede vragenronde.
85	Bijlage D - Prijzenblad			U vraagt een train de trainer aanpak, is een alternatieve methode ook toegestaan?		Dat hangt ervan af om welke aanpak het gaat. Gebruikt u vooral de vragenronde om een voorstel te doen of andere opties voor te leggen, dan kunnen we die overwegen. En zie verder het antwoord op vraag 74.
86	Bijlage D - Prijzenblad			De Opdrachtnemer werkt met een modulaire Cloud oplossing waarmee per medewerker (hulpverlener, supervisor, beheerder) de vereiste functies en daarmee bijbehorende licenties worden bepaald. Kan de Opdrachtgever akkoord gaan met het zelf toevoegen van nieuwe regels in het prijzenblad om beter inzicht te krijgen in de kostenopbouw van de oplossing.		Niet akkoord. Wél kunt u bij de tweede NvI een specifiek voorstel indienen. Eventuele eventuele aanpassingen in het prijzenblad gelden voor iedereen gelden.
87	Bijlage D - Prijzenblad			Kan de Opdrachtgever toelichten hoeveel beheerders, supervisors, hoeveel hulpverleners (agents) er gewenst zijn?		5 beheerders, 25 supervisors, 175 agents.
88	Bijlage D - Prijzenblad			In het prijzenblad staat dat er 50 medewerkers tegelijk moeten kunnen inloggen. Hoeveel van deze zijn hulpverleners en zullen straks gelijktijdig ingelogd zijn voor het ontvangen van telefoongesprekken? (concurrent gebruik)		Maximaal 50 medewerkers (in 2024) zijn gelijktijdig ingelogd voor bel en chat. Zie prijsblad voor groeipercentages.
89	Bijlage D - Prijzenblad			In het prijzenblad staat dat er 50 medewerkers tegelijk moeten kunnen inloggen. Hoeveel van deze zijn hulpverleners en zullen straks gelijktijdig ingelogd zijn voor het ontvangen van chat gesprekken? (concurrent gebruik)		Maximaal 50 medewerkers (in 2024) zijn gelijktijdig ingelogd voor bel en chat. Zie prijsblad voor groeipercentages.

90	Bijlage D Prijzenblad	-			Hoeveel supervisors/teamleiders hebben toegang nodig tot recording en compliancy rapportages?		voor het terugluisteren/lezen van gesprekken vragen we een aparte rechtenstructuur conform de eisen in het programma van eisen. Toegang tot het logboek is nodig voor ongeveer 10 mensen, waaronder de 8 die ook toegang tot kwaliteitsrapportages nodig hebben (bijv. over hoe goed een medewerker zich aan de inhoudelijke richtlijnen over gespreksvoering).
91	Bijlage D Prijzenblad	-			De Opdrachtgever maakt geen onderscheid in het prijzenblad tussen maandelijkse en eenmalige kosten in de totale kosten (F27). De Opdrachtnemer verzoekt ook de totale eenmalige kosten over de volledige contractduur separaat van de totale maandelijkse kosten over de volledige contractduur te splitsen. Kan Opdrachtgever dit toevoegen?		Aanbestedende dienst begrijpt de vraag niet. In het prijzenblad kunnen wel eenmalige kosten worden opgegeven. Wij verzoeken u opheldering te geven in de tweede vragenronde.
92	Bijlage D Prijzenblad	-			Technische implementatie: Kunt u aangeven of en zo ja, welke koppelingen gemaakt dienen te worden met andere systemen / platformen		Aanbestedende dienst wil geen koppelingen met andere systemen, zie eis 8.
93	Bijlage D Prijzenblad	-			Functionele implementatie: Kunt u een aantal representatieve contact flows delen en aangeven hoeveel flows er ingericht dienen te worden in het nieuwe platform?		Vanwege bedrijfsgevoelige informatie kunnen de flows alleen op aanvraag worden gedeeld. Deze mogelijkheid heeft iedere inschrijver, met de kanttekening dat de flows niet volledig af zijn. De belangrijkste flow is in de offertevraag al bijgevoegd tbv de proof of concept.
94	Bijlage D Prijzenblad	-			Kunt u aangeven of en zo ja, wat wij dienen in te vullen in cel C13?		In cel C13 hoeft inschrijver niks in te vullen. Om die reden is deze cel ook niet geelgekleurd.
95	Bijlage D Prijzenblad	-			De prijs in cel E15 - E22 kent telkens een toename van 10%, echter de 10% is in onze optiek van toepassing op het volume en niet op de prijs an sich. Kunt u dit duidelijk maken danwel aanpassen?		Het is aangepast, echter de aanbestedende dienst wijst u er wel op dat u bij uw prijzen rekening houdt met de groei van 10% per jaar zoals geduid in kolom C en D.
96	Bijlage D Prijzenblad	-			Kunt u aangeven hoe we de variabele kosten dienen in te vullen, met name in 2024 en 2032 de 'gebroken' jaren, waarbij we ervan uitgaan dat hier de tarieven zonder eventuele indexering opgenomen dienen te worden		In de gele cellen dient het bedrag per maand te worden ingevuld. De ingevulde formule in het document zorgt er automatisch voor dat het totaalbedrag voor de 'gebroken' jaren op de juiste wijze wordt berekend.
97	Bijlage D Prijzenblad	-			U biedt hier de mogelijkheid om de licentiekosten op te geven. U vraagt 200 gebruikers en 50 concurrent users. Zijn dit de licenties voor 2024?		Ja de genoemde aantallen betreffen het uitgangspunt voor de licentiekosten voor 2024, met de aanname dat beide getallen elk volgend jaar met 10% stijgen.
98	Bijlage D Prijzenblad	-			Hoe moeten we met de 10% groei omgaan? Is dit in 2025 220 en 55 en dan in 2026 242 en 61 en verder? Is het wellicht een idee om deze getallen per jaar te specificeren?		Ja, dat bedoelen we. We voegen die aantallen toe in de regels 14 t/m 32 van het spreadsheet.
99	Bijlage D Prijzenblad	-			Zijn er ook supervisor licenties, administrator licenties e.d. nodig? Deze getallen worden niet gespecificeerd. Indien deze nodig zijn kunt u dan de juiste aantallen opgeven?		De supervisor licenties zijn in de 50 gebruikers opgenomen. De twee administrator licenties zijn daar niet in opgenomen. We voegen in het spreadsheet een regel toe met '2 administrator licences'.
100	Bijlage D Prijzenblad	-			Kunt u een beknopte taakomschrijving van de consultant geven?		De consultant begeleidt 113 op basis van zijn/haar deskundigheid ten aanzien van de software en callcenter processen bij de configuratie en implementatie.
101	Bijlage D Prijzenblad	-			Begrijpen wij goed dat u hier een maandtarief wenst voor 50 concurrent users (200 gebruikers)? We zien dat de groei in users al is gedefinieerd in cellen e14 t/m e22. Wij adviseren daarom om deze cellen 'wit' te maken, en dat inschrijvers alleen de waarde in e12 invullen. Hiermee voorkomt u onduidelijkheden en mogelijke afbreuk aan de bedoeling van uw prijzenblad. Gaat u hiermee akkoord? Kunt u anders verduidelijken wat inschrijvers moeten invullen bij cel e14 t/m e22?	Duidelijkheid en eerlijkheid in het prijzenblad	Zie het antwoord op vraag 93.

102	Bijlage D - Prijzenblad			Het aantal trainingen is geplaatst op 25. Dat lijkt ons niet geheel uw bedoeling, aangezien het aantal users, én het gegeven dat het gaat om Train-the-Trainer principe. Ons advies is om de onduidelijkheid weg te halen en cel c7 op 1 stuks te zetten. Hiermee is voor iedereen duidelijk dat het gaat om het tarief voor 1 Train the trainer sessie. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u heel duidelijk formuleren hoe inschrijvers dan hun tarief moeten bepalen.	Duidelijkheid en eerlijkheid in het prijsblad	Vanwege beschikbaarheid en vanwege gewenste groepsomvang lijkt aanbestedende dienst realistischer om uit te gaan van 3 train de trainer voor in totaal 25 floormanagers. Dit is aangepast op het prijzenblad. Daarnaast is er een extra training toegevoegd voor 5 functioneel beheerders.
103	Bijlage E - Standaardformat Referenties			U vraagt in het referentiedocument om de totale opdrachtwaarde en opdrachtwaarde welke ziet op de kerncompetentie. Dit betreft concurrentie gevoelige/vertrouwelijke informatie welke wij niet mogen delen. Wij zijn van mening dat de omschrijving van de geleverde diensten en dienstverlening een afdoende beeld schetst van de waarde van een opdracht. Wij verzoeken u deze punten dan ook te laten vallen. Gaat u hiermee akkoord?		De opdrachtwaarde is verwijderd op Bijlage E - Standaardformat referenties. Daarnaast is bij kerncompetentie 1 een veld toegevoegd waarin kan worden opgenomen op hoeveel agents de opdracht ziet. De gewijzigde bijlage E is toegevoegd.
104	Bijlage F - Conceptovereenkomst		4 lid 5	In dit artikel staat een tussentijdse opzegmogelijkheid beschreven voor beide partijen, met inachtneming van een opzegtermijn. Inschrijver gaat ervan uit dat deze opzegmogelijkheid niet van toepassing is gedurende de initiële looptijd? Graag uw reactie in deze.		Uw aanname is juist. Echter, indien Opdrachtnemer na de initiele periode niet wenst te verlengen, dan dient dit uiterlijk 12 maanden voor afloop van de initiele periode kenbaar te worden gemaakt.
105	Bijlage F - Conceptovereenkomst		4 lid 5	Voor de duidelijkheid kunt u bevestigen dat deze duur van de verlenging voor zowel de 1 ^e als de 2 ^e verlengingsoptie geldt? Graag uw bevestiging in deze.		Uw vraag ziet op artikel 4.6. Wij bevestigen uw aanname. De maximale contractduur is derhalve 8 jaar.
106	Bijlage F - Conceptovereenkomst	4	5	In artikel 5 (implementatie) wordt in sub-artikel 5.2 verwezen naar een implementatie van uiterlijk 12 weken. In het Programma van Eisen wordt onder punt 6 verwezen naar zelfs 8 weken. De leverancier wenst graag nadere overeenstemming te bereiken over specifieke voorwaarden (uitwerking interne en externe invloeden, acceptatiecriteria ed.) die van toepassing gaan worden voor het realiseren van overeen te komen implementatie periode. Is dat akkoord voor de Opdrachtgever?	Leverancier wil de opdracht binnen de overeengekomen periode succesvol opleveren	Zie antwoord op vraag 42.
107	Bijlage F - Conceptovereenkomst	4	7.4	De aard van een CCAAS oplossing bepaalt dat er sprake is van continuus improvement. De door ons aangeboden oplossing kent een wekelijkse update cyclus waarin updates en upgrades uitgevoerd worden ZONDER onderbreking van de dienstverlening. Op basis hiervan is het niet mogelijk om voor elke upgrade/onderhoud een acceptatieprocedure te volgen. Dit geldt natuurlijk wel voor grootschalige changes die door ons als system integrator uitgevoerd worden. Bent u bereid het artikel hierop aan te passen?		Als de garantie kan worden gegeven dat het ZONDER onderbreking en aantoonbaar is dat het geen invloed heeft op de bereikbaarheid, dan acceptabel.
108	Bijlage F - Conceptovereenkomst	5	8.1	In de Conceptovereenkomst wordt in par. 8.1 verwezen naar artikel 1.1 o.a. Gibit 2023 (inkoopvoorwaarden). In de inkoopvoorwaarden wordt in artikel 26.10 verwezen naar de mogelijkheid om geleverde licenties over te dragen naar andere entiteiten. Leverancier en Fabrikant stellen voor in dat geval voorafgaand aan een opdracht, eerst in gesprek gaan, en overeenstemming bereiken over de genoemde mogelijkheid. Is dat akkoord voor de Opdrachtgever?	Leverancier wil graag begrijpen wat de omvang en scope is van de Gebruiksrechten	Niet akkoord. Uiteraard zullen wij ingesprek gaan met opdrachtnemer/fabrikant, maar een instemming is geen vereiste. Op dit moment werken wij met een externe partij die gebruik maakt van onze licenties, mogelijk in de toekomst komt daar nog een partij bij.
109	Bijlage F - Conceptovereenkomst		11.1	Ter verduidelijking merkt Inschrijver op dat zij niet als Verwerker kwalificeert. Het platform voor de chat & beldienst en het beheer en de monitoring van deze dienst zal worden uitgevoerd door een leverancier van Inschrijver. Inschrijver wederverkoopt deze dienst oftewel "resellt" deze dienst. Hierdoor zal Aanbestedende dienst rechtstreeks met deze leverancier een verwerkersovereenkomst dienen te sluiten. Inschrijver wenst Aanbestedende dienst hier op voorhand op te wijzen. Graag uw reactie in deze.		Niet akkoord. Inschrijver is in het kader van deze aanbesteding de leverancier. Dat Inschrijver gebruikt maakt van een vendor voor het leveren van het product doet aan deze verhouding geen afbreuk. Inschrijver is verantwoordelijk voor alle overeengekomen afspraken.

115	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	11	5.5	Artikel 5.5 is te onbepaald. Wanneer is een aanpassing aan het applicatielandschap noodzakelijk? Wanneer had leverancier een aanpassing behoren te voorzien? Zie tevens bovenstaande opmerkingen t.a.v. de risicoanalyse. Daarom verzoekt Inschrijver u art. 5.5 te laten vervallen. Bent u hiertoe bereid?		Art. 5.5 gaat niet over de aanpassing op het applicatielandschap. Desondanks volgt hieronder het antwoord op de gestelde vraag. Niet akkoord. De risico-analyse omvat onder meer het beoordelen in welke mate een risico wordt voorzien met het invoeren van de ICT Prestatie binnen het Applicatielandschap van Opdrachtgever. Deze verplichting is beperkt tot de informatie die Opdrachtgever bij de aanbesteding heeft gegeven. Uit deze informatie blijkt op/waar de geleverde ICT Prestatie staat/aangeboden moet worden en op welke wijze hier gebruik van moet kunnen worden gemaakt. Juist de aanbieder weet welke (systeem)eisen er zijn om haar eigen ICT Prestatie goed te kunnen gebruiken. Indien uit de geleverde informatie reeds inzichtelijk was dat het Applicatielandschap van Opdrachtgever onvoldoende aan deze (systeem)eisen voldoet, dan had dit door aanbieder aangegeven moeten worden om te voorkomen dat Opdrachtgever achteraf met financieel nadelige consequenties geconfronteerd wordt (en wellicht daarmee ook niet met de juiste partij een overeenkomst heeft gesloten n.a.v. de aanbesteding en de daarvoor ontvangen aanbiedingen).
116	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	13	7.5	De sanctie van ontbinding, zoals beschreven in art. 7.5 is zeer zwaar, onder andere omdat daardoor de verplichting ontstaat tot ongedaanmaking. Die mogelijkheid zou alleen moeten bestaan bij materiele tekortkomingen. Inschrijver verzoekt u daarom de bevoegdheid tot ontbinding te beperken tot gevallen waarin na het voor de tweede maal doorlopen van de acceptatieprocedure nog altijd sprake is van gebreken die productie belemmerend zijn, c.q. operationeel gebruik verhinderen. Inschrijver verzoekt u tevens om, indien gebruik wordt gemaakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, het recht op schadevergoeding uit te sluiten. Anders zou leverancier immers zowel ongedaanmaking als schadevergoeding verschuldigd (kunnen) raken wat een dubbele en niet proportionele sanctie zou zijn met betrekking tot een geconstateerde tekortkoming. Bent u hiertoe bereid?		In artikel 7.5 wordt de sanctie ontbinding niet omschreven. De aanbestedende dienst weet zonder verdere informatie niet waar deze vraag over gaat.

117	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	14	7.1	Het is belangrijk dat de verplichtingen van Leverancier met betrekking tot een project op enig moment eindigen. Temeer omdat het moment van acceptatie in veel gevallen een voorwaarde is voor de opeisbaarheid van een (deel)betaling. Als de Opdrachtgever de geleverde prestaties niet formeel accepteert maar wel in gebruik neemt wordt de Leverancier op disproportionele wijze op achterstand gezet. De Opdrachtgever is dan namelijk in de positie om: (a) de geleverde prestatie in gebruik te nemen als ware deze geaccepteerd; (b) niet te (hoeven) betalen; te eisen dat Opdrachtnemer werkzaamheden blijft verrichten waarvan mogelijk in dispuut is of die terug te voeren zijn op gebreken c.q. (het ontbreken van) overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer rest niets anders dan een gang naar de rechter om laatstgenoemde te laten beoordelen of er wel of geen sprake is van een gebrek of zich voegen naar de eisen van zijn opdrachtgever. In veel gevallen zal de leverancier een gang naar de rechter willen vermijden vanwege de kosten, reputatieschade en om de relatie met de klant niet (verder) onder druk te zetten. Een dergelijke uitkomst is dan ook niet proportioneel. Bent u bereid het slot "tenzij de ... van Leverancier" te schrappen? Zo nee kunt u aangeven waarom niet en waarom de hiervoor genoemde bevoegdheid in de ogen van de aanbestedende dienst niet indruist tegen het proportionaliteitsbeginsel?		De gestelde vraag ziet niet op art. 7.1. De aanbestedende dienst weet zonder verdere informatie niet waar deze vraag over gaat.
118	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	15	8.9	Ontbinding is een zwaar middel en moet niet te snel open staan voor gebruik. Dit zou kunnen leiden tot weerstand tegen te ambitieuze service levels wat niet in het belang is van opdrachtgever. Ook wordt door het voorkomen van (naar zijn aard disproportioneel) "dubbel straffen" (bijvoorbeeld: een boete en schade en ontbinding) dit artikel evenwichtiger en acceptabeler voor leveranciers waardoor de weerstand tegen brede aanvaarding van GIBIT minder zal zijn. Daarom verzoekt Inschrijver u de laatste zin te vervangen door: "Met betrekking tot tekortkomingen waar een contractuele sanctie (zoals een boete / malus / verbeurte van service credits) aan verbonden is zal Opdrachtgever uitsluitend aanspraak kunnen maken op de overeengekomen contractuele sanctie en niet op enige andere juridische remedie".		Vooropgesteld bestaat er geen artikel 8.9. Desondanks staat hieronder het antwoord op de vraag. Ontbinding is enkel mogelijk bij het meerdere periodes achtereen niet halen van dezelfde service levels. Leverancier verbindt zich aan een bepaald service level, dan mag verwacht worden dat dit gehaald wordt, ook als leverancier deze als ambitieus ziet. In het belang van Opdrachtgever is dat de afgesproken service levels gehaald worden. Niet akkoord met aanpassing laatste zin. Dubbel straffen is geenszins de bedoeling en er is reeds bepaald dat betaalde sancties in mindering gebracht worden op eventuele schadevergoeding. Het uitsluiten van enige andere juridische remedie is geenszins van toepassing.
119	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	15	8.10	Opdrachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Inschrijver streeft echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspanssen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 8.10 te vervangen door: " In het kader van Preventief en/of Innovatief Onderhoud spant Leverancier zich maximaal in om te garanderen dat".		Vooropgesteld bestaat er geen artikel 8.10. Desondanks staat hieronder het antwoord op de vraag. Niet akkoord. De genoemde en bedoelde garanties kunnen in redelijkheid gevraagd worden van een professionele en zorgvuldig opererende leverancier.
120	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	16	8.12 sub ii	U vraag om een cloud applicatie. Het kenmerk van cloud is dat klanten alleen een dienst, in dit geval de terbeschikkingstelling van een cloud (SaaS)-applicatie afnemen. Er worden continue updates uitgevoerd aan de applicatie voor al onze klanten. Wij verzoeken u daarom dit artikel niet van toepassing te verklaren. Bent u hiertoe bereid?		Er bestaat geen artikel 8.12 sub ii. Zondere verdere informatie weet de aanbestedende dienst niet op welk artikel uw vraag ziet.

121	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	18	10.1	Oprachtgever vraagt door middel van het woord "garanderen" (onder andere) een perfecte prestatie uit, die beantwoordt aan iedere letter van de overeenkomst en iedere specificatie. IT prestaties zijn echter complex en kunnen onverhoopt fouten bevatten. Leveranciers streven echter naar een maximaal kwaliteitsniveau. Daarbij past de uitdrukking maximaal inspinnen beter. Daarom verzoekt Inschrijver u de aanhef van art. 10.1 te vervangen door: "Leverancier spant zich maximaal in om te garanderen dat:" Bent u hiertoe bereid?		Zie het antwoord op vraag 117.
122	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	19	10.2	Het is onredelijk te verlangen dat opdrachtnemer negatief bewijst levert, nl dat een gebrek haar niet is toe te rekenen. Opdrachtgever dient juist te bewijzen dat een gebrek wel aan opdrachtnemer valt toe te rekenen. Daarom verzoekt Inschrijver u de tweede volzin van art. 10.2 te laten vervallen.		Vooropgesteld bevat art. 10.2 geen negatieve bewijslast. Desdanks wordt hieronder antwoord gegeven op de vraag. Niet akkoord. De opdrachtnemer heeft veel meer mogelijkheden om te achterhalen/bewijzen wat er is gebeurd. Daarmee is het niet meer dan redelijk dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de bewijslast. Indien blijkt dat de opdrachtnemer geen blaam treft worden de kosten voor de werkzaamheden vergoed.
123	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	20	13	In de GIBIT wordt op het gebied van de aansprakelijkheid nogal wat gevraagd van Opdrachtnemer. Onder de GIBIT 2020 is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade (anders dan persoons- en zaakschade) beperkt tot tienmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van twintigmaal de jaarvergoeding per jaar. Een rekenvoorbeeld: bij een opdrachtwaarde van EUR 50.000, -- per jaar en een initiële looptijd van het contract van 4 jaar is Opdrachtnemer aansprakelijk tot een bedrag van EUR 500.000, -- per gebeurtenis, met een maximum van EUR 1 miljoen per jaar en dus tot maximaal 4 miljoen over 4 jaar. Dit is een disproportionele eis en als zodanig in strijd met het proportionaliteitsbeginsel. Ten eerste zijn de daadwerkelijke risico's van de aanbestedende dienst relatief laag. Ten tweede is dit geen gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de ICT Branche, temeer niet waar het om SaaS dienstverlening gaat. Zoals u weet is er sinds jaren een beweging in de markt zichtbaar, waarbij bestaande programmatuur wordt vervangen door saas dienstverlening. Gevolg van deze transitie is dat er veel klanten tegelijkertijd gebruik zullen maken van hetzelfde (onderliggende) platform. Als er een storing optreedt in dit platform zullen alle gemeenten die van dit platform gebruik en de GIBIT hanteren, de mogelijkheid hebben om een claim indienen bij de leverancier. Het kan daarbij gaan om tientallen gemeenten. Als elk van die gemeenten een opdrachtwaarde van € 50.000,00 hebben aanbesteed kunnen tien gemeenten een claim neerleggen van in totaal 10 miljoen terwijl de gezamenlijke opdrachtwaarde slechts		Artikel 13 ziet niet op aansprakelijkheid. Bovendien is de GIBIT2023 van toepassing, waarin een andere aansprakelijkheidsbepaling staat opgenomen dan in GIBIT2020.

124	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	20	13.1	Het is redelijk en gebruikelijk om aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade zoals gevolgschade en winstderving uit te sluiten. Aansprakelijkheid t.a.v. indirecte schade vormt een niet te overzien risico voor Opdrachtnemer. Bent u derhalve bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uit te sluiten en directe schade als volgt te definiëren: a) schade aan programmatuur, apparatuur en gegevensbestanden b) schade aan andere eigendommen; c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade; d) de kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere computersystemen, of het inhuren van derden e) kosten van het noodgedwongen langer operationeel houden van (het) oude syste(e)m(en) en daarmee samenhangende voorzieningen; f) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; g) redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.		Nee, dit is niet akkoord. In lijn met de Nederlandse wet maakt Aanbestedende Dienst geen onderscheid in directe en indirecte schade.
125	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	20	13.3 en Art 13.4	Bent u bereid verschillende caps op te nemen van: - per schadeveroorzakende gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: een bedrag dat gelijkstaat aan de in de twaalf maanden ervoor in totaal van Opdrachtgever ontvangen bedragen; - per jaar is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: maximaal 0,5 maal de hoogte van de Vergoeding; - met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst voordoen is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot: 1 maal de hoogte van de Vergoeding, met een maximum van EUR 5 miljoen. In voorkomend geval geldt steeds het maximum dat als eerste wordt bereikt. Verder verzoekt Inschrijver u te bepalen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 13 mede zien op eventuele verbeurde boetes, malussen, service credits en ten gunste van opdrachtgever afgegeven vrijwaringen.		Vooropgesteld gaat art. 13 niet over aansprakelijkheid. Desondanks wordt hieronder antwoord gegeven op de vraag. Niet akkoord. De mogelijke schade van de aanbestedende dienst staat zo in geen enkele verhouding tot de mogelijke aansprakelijkheid van de inschrijver.
126	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	20	13.5	Bent u bereid artikel 13.5 te laten vervallen omdat daarmee een onbeperkte aansprakelijkheid wordt gecreëerd. Een onbeperkte aansprakelijkheid van opdrachtnemer is gelet op de bedrijfsbelangen van opdrachtnemer een te groot risico, staat niet in verhouding tot de opdracht en is onverzekerbaar. Wij verwijzen u hierbij tevens naar de Gids Proportionaliteit, voorschrift 3.9 D waarin aangegeven is dat een onbeperkte aansprakelijkheid niet toegestaan is.		Vooropgesteld gaat art. 13 niet over aansprakelijkheid. Desondanks wordt hieronder antwoord gegeven op de vraag. Niet akkoord. De beschreven uitzonderingsgronden zijn limitatief en beperkt, waarbij het disproportioneel zou zijn om dit voor rekening en risico van Opdrachtgever te laten.
127	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	21	13.6	Het kan niet de bedoeling zijn dat leverancier moet vrijwaren voor een eventueel recht op overgang van onderneming van medewerkers dat wegens het einde van de overeenkomst ontstaat. Inschrijver verzoekt u daarom toe te voegen dat vrijwaring uitsluitend betrekking heeft op verplichtingen met betrekking tot personeel die ontstaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst (en niet door of in verband met het einde daarvan). Bent u hiertoe bereid?		Vooropgesteld gaat art. 13 niet over aansprakelijkheid. Desondanks wordt hieronder antwoord gegeven op de vraag. Niet akkoord. Opdrachtgever kan en wil niet verantwoordelijk en aansprakelijk zijn voor personeel dat door Leverancier naar eigen keuze ingezet / aangenomen is.

128	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	23	17.3	1) Inschrijver verzoekt u in art. 17.3 te bepalen dat het Gebruiksrecht dat wordt verleend, behoudens andersluidende afspraken, niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zal zijn. Toelichting: overdraagbare en/of exclusieve en/of sublicentieerbare licenties zijn in de regel (veel) duurder dan licenties die niet exclusief, niet sublicentieerbaar en niet overdraagbaar zijn. Dit terwijl een ruimere licentie ook niet altijd nodig is voor het doel waar de Overeenkomst voor wordt aangegaan. Ook zullen leveranciers niet bereid respectievelijk bij machte zijn om dergelijke licenties te verlenen op hun standaardsoftware of op software van derden. Gebruikelijk is derhalve dat de licentie bij gebreke van andersluidende afspraken beperkt zal zijn zoals hierbij is voorgesteld door leverancier. Bent u hiertoe bereid? 2) Verveelvoudigen en/of openbaarmakingen zijn meestal niet noodzakelijk en in dit artikel wordt niet duidelijk wanneer dit wel het geval mocht zijn. De laatste zin dient derhalve te vervallen. Bent u hiertoe bereid?		Vooropgesteld gaat art. 17 niet over het gebruiksrecht. Desondanks wordt hieronder antwoord gegeven op de vraag. De GIBIT2023 geeft nergens aan dat het een exclusief gebruikersrecht zou moeten zijn. Leverancier is vrij in zijn aanbieding aan te geven onder welke voorwaarden de gebruikersrechten worden aangeboden. De gevraagde verveelvoudigingen en/of openbaarmakingen dienen redelijkerwijs noodzakelijk te zijn. Opdrachtgever kan en wil hier enkel gebruik van maken indien het noodzakelijk is, die optie wil Opdrachtgever behouden. Door het schrappen van de betreffende zin is die optie niet meer mogelijk. Vandaar dat dit voorstel niet akkoord is.
129	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	29	20.12	Het nakomen van verplichtingen op grond van de aanbestedingswet is tevens een verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst. Het is dan ook vreemd dat de aanbestedende dienst met dit artikel een mogelijkheid creëert om de gevolgen van het niet nakomen van het aanbestedingsrecht voor zichzelf te mitigeren. Daarnaast kan ontbinding ingrijpende gevolgen hebben voor leverancier zodat rechterlijke toetsing noodzakelijk is. Daarom verzoekt inschrijver u de eerste volzin zodanig aan te passen dat alleen indien de vernietigingsgrond in rechte komt vast te staan de mogelijkheid tot opzeggen (en niet ontbinding) - van alleen de overeenkomst die het betreft - ontstaat. Bent u hiertoe bereid?		Artikel 20.12 bestaat niet. Desondanks wordt hieronder antwoord gegeven op de vraag. Inschrijver miskent dat er een vergoeding toekent aan leverancier voor reeds verrichte werkzaamheden en reeds aangegane verplichtingen. Leverancier wordt aldus in voorkomend geval de facto schadeloos gesteld. Om die reden is het ook niet noodzakelijk de ontbinding te wijzigen in een opzegging. Van mitigeren is aldus bepaald geen sprake, een dergelijke situatie zal de aanbestedende dienst juist geld kosten (afkoop leverancier en opnieuw aanbesteden). Rechterlijke toetsing als eis invoegen is niet akkoord. Het is immers weinig zinvol om per se een gang langs de rechter te moeten gaan, indien evident zou zijn dat de overeenkomst in strijd met het aanbestedingsrecht tot stand is gekomen. Er is reeds de drempel ingebouwd dat deze ontbindingsgrond alleen mag worden ingeroepen indien er "goede gronden" zijn om aan te nemen dat de overeenkomst in strijd met het aanbestedingsrecht tot stand is gekomen. Indien de aanbestedende dienst ten onrechte zich zou beroepen het artikel, heeft inschrijver aldus een aanspraak op de aanbestedende dienst.
130	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	29	20.14	Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?		Artikel 20.14 bestaat niet. Desondanks wordt hieronder antwoord gegeven op de vraag. Het betreft een bepaling over het retourneren of verwijderen van bepaalde zaken. Het betreft geen bepaling over gedane financiële verplichtingen. Op basis hiervan is het dan ook niet de bedoeling dat Opdrachtgever op enig moment verzoekt tot ongedaan making van gedane betalingen.

131	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023		22.6	Dit artikel ziet op de gevolgen van beëindiging. Inschrijver wil voorkomen, dat na beëindiging een partij probeert reeds gedane betalingen terug te vorderen van de andere partij, naast haar andere rechtsmiddelen. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat opdrachtgever uitsluitend facturen betaalt indien zij van mening is dat opdrachtnemer daar ook recht op heeft. Daarom verzoekt Inschrijver u toe te voegen dat bij beëindiging van de overeenkomst (om welke reden en op welke (rechts)grond dan ook) alle reeds voor beëindiging verschuldigd geraakte c.q. gedane betalingen verschuldigd blijven en niet ongedaan worden gemaakt. Bent u hiertoe bereid?		Zie het antwoord op vraag 128.
132	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	31	22.6	Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.		Vooropgesteld gaat de gestelde vraag niet over art. 22.6. Desondanks volgt hieronder het antwoord: Niet akkoord. Indien de ICT Prestatie afhankelijk is van derden dan is dat de keuze van Leverancier. Dit artikel laat onverlet dat er voor het beperkt gebruik een vergoeding geldt. In deze vergoeding kunnen genoemde (on)mogelijkheden verrekend worden.
133	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	33	25.3	Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.		Zie het antwoord op vraag 130.
134	Bijlage G - Inkoopvoorwaarde n GIBIT 2023	36	30.2	Bent u bereid om van dit artikel uit te zonderen Programmatuur en daarmee samenhangende (onderhouds, support en andere) diensten waarvoor Leverancier afhankelijk is van derden (toeleveranciers) bijvoorbeeld omdat leverancier niet de (volledig) rechthebbende is met betrekking tot het intellectuele eigendom van de betreffende Programmatuur? Immers als de betreffende derde voortgezet gebruik / onderhoud niet of slechts tegen een hoger tarief toestaat kan niet van leverancier worden verwacht dat hij terzake een gebruiksrecht blijft verstrekken c.q. voornoemde diensten blijft verlenen.		Zie het antwoord op vraag 130.
135	Bijlage H - Conceptverwerkers-overeenkomst	8	6	Tekstvoorstel: de aansprakelijkheid wordt gemaximeerd op de omzet van de voorafgaande 6 maanden		Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.
136	Bijlage H - Conceptverwerkers-overeenkomst	9	7.5	Tekstvoorstel: de met de controle gemoeide kosten worden gemaximeerd op 2.500 euro		Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.
137	Bijlage H - Conceptverwerkers-overeenkomst	9	8.2	Kunt u dit artikel laten vervallen. Het afgeven van een reservecopy is niet mogelijk bij een dienstverlening op basis van CCAAS in de cloud		Aanbestedende Dienst gaat akkoord met het laten vervallen van artikel 8.2, mits er aan de back-up eis (eis 85) wordt voldaan.
138	Bijlage L - Wensenlijst			Sommige wensen vergen een additionele investering, is het de bedoeling dat deze investering meegenomen wordt in het prijzenblad? Zo ja, wilt u dan het prijzenblad aanpassen zodat dit ingevuld kan worden?		Aanbestedende Dienst verzoekt u om bij de nvl2 concrete voorstellen in te dienen tot het aanpassen van het prijzenblad.

139	Bijlage L - Wensenlijst		Wens 5	We ontvangen graag een toelichting op de wens m.b.t. Macro's en toelichting op Niveaus		Met groeperen op 2 niveaus wordt bedoeld dat in een lijst met beschikbare macro's een groepering aangebracht kan worden op bijv. 'macro's voor gesprekken met naasten' vs 'macro's voor gesprekken met hulpvragers' en binnen zo'n categorie de macro's weer gegroepeerd kunnen worden op bijv. macro's voor het vestigen van een werkrelatie, macro's om iemands motivatie te versterken om anderen te vertellen wat er aan de hand is etc etc.
140	Bijlage L - Wensenlijst		Wens 6	t.a.v. Kennis Management (W6) hoeveel artikelen opgeslagen kunnen worden?		Tenminste 50.
141	Bijlage L - Wensenlijst		Wens 6	Beschikt 113 over een Kennisbank waarmee gekoppeld kan worden om de artikelen aan de medewerker te tonen of kan de Kennisbank onderdeel zijn van de aan te bieden oplossing?		Indien aan de wens voldaan wordt, dient de kennisbank onderdeel te zijn van de oplossing. Van een koppeling is geen sprake.
142	Bijlage L - Wensenlijst		Wens 17	waar zijn de richtlijnen opgeslagen en welke interfaces zijn beschikbaar om hiermee een koppeling te realiseren?		Deze richtlijnen bestaan nog niet als een set regels die aangeroepen kunnen worden door een applicatie of iets dergelijks, enkel als instructie voor hulpverleners, maar de methodiek die aanbestedende dienst gebruikt leent zich er wel goed voor om die te maken. Dit hoeft uiteraard niet direct gebeuren te zijn bij ingebruikname van het systeem, het is voldoende als de functionaliteit aanwezig is.
143	Bijlage L - Wensenlijst		Wens 17	Wordt in de beschrijving met "gesprek" de chat conversatie bedoelt of verwijst "gesprek" naar een spraak conversatie?		Ja, wens 17 gaat alleen over de chat.