

Bijlage 1 Nota van Inlichtingen

Betreft: Europese Aanbesteding KCC oplossing
Kenmerknummer: TN 500845

Datum: 29-1-2025
Versie: 1



Nr	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1 PVE	Forecasting Vraag 5		Wat bedoelt u precies met afboekcodes?	Aan het eind van een gesprek willen de gespreksdata door de agent laten verrijken. Dit door te laten aanvinken waarover het gesprek ging: 1. afdeling 2. dienstverlening 3. onderwerp. Deze registratie van dient zodanig vastgelegd te worden dat deze te herleiden zijn naar de gevoerde klantcontacten. Dit met als doel rapportages hierover te kunnen maken en deze te kunnen analyseren.
2 PVE	Foecasting Vraag 6		Over welke applicaites, zoals Meteo, hebben we het? Graag aantallen en soort van aken die binnen scope dienen te valle, ivm kosteninschatting voor de bouw van de koppelingen	Is op dit moment niet van toepassing, maar kan in de toekomst wel worden toegevoegd. Meteo wordt genoemd omdat vanuit praktijkervaring bekend is dat dit invloed heeft. Een ander is een feestdagentabel, maar eigenlijk wordt dat als vanzelfsprekend aangenomen omdat anders de forecasting niet goed kan werken. Hierbij komt ook de expertise van de opdrachtnemer om de hoek kijken. Vandaar een wens en geen eis. Vanuit AVRI kunnen we bedenken dat we in de toekomst informatie vanuit de routeplanner kunnen aanleveren die real time uitvallende wagens doorgeeft. De vertragingen die ontstaan zullen ook weer leiden tot extra klantcontact. Je zult dat soort zaken willen gebruiken om een zo goed mogelijke forecast te kunnen komen. Wat we ook kunnen bedenken is dat informatie uit de afboekcodes wordt gebruikt om de forecasting te verbeteren. Maar zoals gezegd is er ruimte voor de expertise van de opdrachtnemer.
3 PVE	Forecasting Vraag 12		Hoe bedoelt u dat het algoritme geconfigureerd kan worden?	Er kan worden ingesteld met welke frequentie het algoritme een nieuwe update/berekening maakt en deze exporteert. Bijvoorbeeld 1x per dag, 1x per week, etc.
4 Prijzenblad	Aantallen		Kunt u aangeven om hoeveel gesprekken het gaat? En welke AHT van toepassing is?	Niet exact, we kunnen alleen een schatting aangeven zoals aangegeven op het prijzenblad.
5 PVE	Afboekcodes vraag 1		Maakt AVRI reeds gebruik van een CRM, klantregistratiesysteem of zaaksysteem en zo ja, welke	Nee. Op dit moment werkt AVRI objectgedreven (voorbeelden: containernummer, adres, etc) en niet persoonsgedreven.
6 PVE	Live Dashboarding		Begrijp ik uit jullie dashboarding vragen goed dat jullie de aan te schaffen tooling ook als een basis CRM willen gebruiken?	Nee. Het live dashboard is om te kunnen zien wat de actuele werkvoorraad is, en/of hoeveel werk er de betreffende dag is verzet.
7 PVE	Historische rapportages		Welke klanttevredenheids tooling gebruiken jullie? En valt dit onder dezelfde vertantwoordelijke als het Contactcenter systeem?	Er is op dit moment geen tooling in gebruik. En ja dit valt binnen dezelfde verantwoordelijkheid.
8 PVE	Historische rapportages		Welke BI tooling of rapportage tooling hebben jullie reeds beschikbaar? It omdat we zien dat een aantal wensen contactcenter tooling overstijgend zijn.	AVRI heeft de beschikking over Power BI. De voorkeur gaat echter uit naar de situatie waarin de rapportage mbt de klantcontacten binnen het besluitvormingsmandaat van het KCC valt.
9 PVE	Historische rapportages		Welke financiële tooling hebben jullie in gebruik? Dit in verband met een kostenraming voor de API koppeling	Het financiële systeem dat Avri hanteert is van Afas.
10 PVE	Historische rapportages		Hoe willen jullie het QM proces inrichten voor de kwaliteitsmeting? Traditioneel handmatig (veelal beperkte kwaliteitscontrole obv steekproeven) of 100% KPI metingen via ondersteuning transcriptie en AI?	Kwalitatief: voorkeur gaat uit naar automatisering, inclusief transcriptie, AI en sentimentmeting. Daarbij blijven handmatige steekproeven een aanvullende maatregel, met name als het gaat om de kwaliteit van data-entry in de ERP systemen. En het gebruik van de kennisbank dient ook getoetst te worden omdat de antwoorden juist dienen te zijn. Want kan de AI ook de juistheid van de antwoorden controleren? Kwantitatief: dmv historische rapportages. Als daar ook AI mogelijkheden in zijn, dan laten we ons graag voorlichten over de mogelijkheden.
11 Prijzenblad	Aantallen		Hoeveel medewerkers werken er op het KCC? En hoeveel uur werken deze medewerkers gemiddeld (ivm de berekening voor WFM)	8 medewerkers voor gemiddeld 25 uur per week (peildatum 16-1-2024, onderzoek naar formatiebehoefte is lopende)
12 PVE	Kennisbank		Wij hebben een andere benadering op het fenomeen kennisdistributie. Staan julle open voor een AI gebaseerd alternatief dat voldoet alle eisen maar waarbij kennisbron ontsluiting aan de achterkant en zoekmogelijkheden aan de voorkant grotendeels geautomatiseerd zijn?	Ja. Hierbij is dan ook aandacht nodig voor standaard antwoorden voor emails etc.
13	Bijlage 11 Prijzenblad KCC oplossing		Zijn er naast de op het prijzenblad onder licenties genoemgde aantallen (agent, manager en Whatsapp for Business) nog andere medewerkers die (bijv. vanuit kantoortelefonie) in de telefooncentrale geconfigureerd dienen te worden?	Voor nu is dit nog niet van toepassing.

14	Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding Nieuwe KCC oplossing	Toelichting Criterium 2.2. Demonstratie oplossing Avri wenst een demonstratie van de oplossing te zien van de inschrijver waarin 3 zaken terugkomen.	U vraagt een referentie KCC oplossing van een andere organisatie. Bedoelt AD hiermee Bijlage 8 Referentieverklaring, of wenst u een referentie bezoek aan deze klant? Graag ontvangen wij een toelichting hierop wat er precies verwacht wordt en hoe deze referentie wordt meegewogen in de beoordeling.	Inzake Bijlage 8 de Referentieverklaring: Er dient een referentie ingediend te worden zodat opdrachtgever kan inzien of opdrachtnemer een vergelijkbare oplossing bij een ander bedrijf succesvol heeft gebouwd, opdrachtgever wil ook contact opnemen met de referentie om dit mogelijk te verifiëren. Er hoeft geen referentie bezoek aan een klant van opdrachtnemer plaats te vinden. De in bijlage 8 opgegeven referentie dient als inzicht en verificatie voor opdrachtgever en telt niet mee in de beoordeling van de gunningscriteria. Er worden geen punten voor gegeven. Uiteraard wordt inschrijver er wel op beoordeeld of de referentie op waarheid berust door verificatie bij de klantreferentie. Als de klantreferentie niet op waarheid berust is dat reden voor het terzijde leggen van de inschrijving en niet verder te beoordelen. Inzake Gunningscriterium 2.2 Demonstratie oplossing: Inschrijver dient een demonstratie te geven van een project wat bij een klant is geïmplementeerd. Dus Inschrijver dient te laten zien wat er is gebouwd, hoe dat eruit ziet, welke functionaliteiten er zijn in de demonstratie zodat Opdrachtgever dit kan beoordelen. Bij het laten zien van deze referentie oplossing tijdens de demonstratie worden wel punten toegekend. Dus u moet de referentieverklaring bijlage 8 los zien van de demonstratie van een klantreferentie bij Criterium 2.2.
	Programma van eisen, IVR	De adresgegevens (gemeente of specifiek adres of onbekend) wordt doorgestuurd naar de kennisbank applicatie zodat direct de juiste gemeente is geselecteerd.	Graag ontvangen wij uw use casus ter toelichting op deze eis. Met een use case zijn we in staat om de gewenste functionaliteit goed te voorzien.	Avri werkt voor de ruim 288.000 inwoners verdeeld over 8 gemeenten. Iedere gemeente kent zijn eigen beleid en tarieven. Daarom is het belangrijk dat de kennisbank de informatie toont van de gemeente waar de betreffende klant woont. Wij denken dat dit mogelijk is als het adres van de klant wordt doorgezet naar de kennisbankapplicatie.
16	Programma van eisen, Historische rapportage	Voor analyses ook kunnen kruizen met verrijkte informatie van de afboekcodes.	Bedoelt AD hiermee dat er een query gedraaid moet kunnen worden waarbij voor een specifieke afboekcode een overzicht van de QM scores getoond moet kunnen worden over een bepaalde periode? Zo nee, graag de uitwerking van de use-case.	De registratie van de afboekcodes dient zodanig vastgelegd te worden dat deze te herleiden zijn naar de gevoerde klantcontacten. Dit met als doel rapportages hierover te kunnen maken en deze te kunnen analyseren. Denk aan: per onderwerp de gemiddelde gesprekstijd, het aantal klantcontacten per onderwerp. De QM scores zou een mooie optie zijn, want op basis van deze kruising kunnen we bekijken of er aandachtspunten zijn mbt bepaalde gespreksonderwerpen.
	Programma van eisen, Historische rapportage	Voor analyses ook kunnen kruizen met verrijkte informatie van de afboekcodes.	Wat bedoelt AD met verrijkte informatie?	Definitie van Data-verrijking = het toevoegen van informatie aan de bestaande data en dus te herleiden is naar de betreffende klantcontacten. De bestaande data is in dit geval de data die al door de centrale wordt vastgelegd. Dit zijn dus de (meerlaagse) afboekcodes en de vink of het een klacht of een compliment betrof. Dus de informatie die de agent handmatig toevoegt aan het eind van het klantcontact. EN ook de adresgegevens, inclusief de gemeente. We willen de afdeling kunnen vastleggen, de dienstverlening en het onderwerp. Zo kunnen we heel specifiek terughalen waarover het gesprek ging, en ook welke dienstverlening goed gaat of niet, en ook bij welke afdeling we moeten zijn. Voorbeeld analyses: - aantallen klantcontacten per afdeling, per dienstverlening, per onderwerp. - gemiddelde gesprekstijd per afd, dienst, onderwerp. - gesprekskwaliteit per onderwerp - tevredenheid per onderwerp of per agent - agent gesprekskwaliteit per onderwerp - klachten/complimenten per onderwerp - aantallen en tijdsbesteding per project - aantallen per gemeente - hotspot aan klachten of onderwerp op basis van adresgegevens - etc.

18	Programma van eisen, Stakeholder rapportage	De stakeholder rapportage op week, maand of kwartaal kunnen zetten als periode.	Welke stakeholders moeten worden meegenomen in de rapportage?	De interne collega's die hier behoefte aan hebben. De praktijk wijst uit dat die behoefte duidelijk wordt nadat de stakeholders hier praktijkvoorbeelden van hebben gezien. Denk bijvoorbeeld aan: - Afdelingsverantwoordelijken die specifiek over zijn/haar afdeling wilt zien over welke onderwerpen contact is opgenomen, de tevredenheid over de dienstverlening. - Wethouder van de gemeente, die wilt weten over welke onderwerpen contact is opgenomen vanuit zijn/haar gemeente, en hoe tevreden de mensen zijn of hoeveel klachten en complimenten er vanuit de eigen gemeente zijn gekomen.
19	Programma van eisen, Agent rapportage	klantcontacten per direct uur	Wat verstaat Aanbestedende Dienst in deze eis onder een direct uur?	Direct uur = (inbound rinkeltijd + inbound gesprekstijd + inbound nawerktijd) + tijd beschikbaar + (outbound rinkeltijd + outbound gesprekstijd + outbound nawerktijd) Het doel is om de agent inzicht te geven in de eigen productiviteit. Hierbij is het nodig om de splitsing te kunnen maken naar kanaal.
20	Programma van eisen, Agent rapportage	productiviteitspercentage (directe uren / totale uren)	Wat verstaat Aanbestedende Dienst in deze eis onder een direct uur?	(inbound rinkeltijd + inbound gesprekstijd + inbound nawerktijd) + tijd beschikbaar + (outbound rinkeltijd + outbound gesprekstijd + outbound nawerktijd) gedeeld door de gewerkte uren. Waarbij alle tijden voor alle beschikbare kanalen geldig zijn waar dat kan. Het doel is om de agent inzicht te geven in de daadwerkelijke directe uren waarvoor de agent wordt ingezet. (De teamleider kan bepalen of het passend is bij de taken die de betreffende agent toegewezen gekregen heeft tijdens de gesprekken).
21	Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding Nieuwe KCC oplossing	Toelichting Criterium 2.2. Demonstratie oplossing Avri wenst een demonstratie van de oplossing te zien van de inschrijver waarin 3 zaken terugkomen.	Wij verzoeken u, omwille van het transparantie- en gelijkheidsbeginsel, om een duidelijke, eenduidige en transparante opgave te doen van alle toetsingscriteria waarop aanbestedende dienst gunningscriterium GU2.2 gaat beoordelen. De onder toelichting Criterium 2.2 opgesomde criteria zijn te summier en te abstract beschreven. Welke scores kunnen worden behaald, op basis van welke toetsingscriteria?	In hoofdstuk 6 Gunningscriteria staan de punten vermeldt. Opdrachtgever wil een demonstratie zien van een werkende KCC oplossing uitgevraagd zoals beschreven in het Programma van Eisen, de beschrijvingen in criterium 2.2 zijn richtlijnen om de demonstratie vorm te geven. Het Programma van Eisen is hetgeen wat u kan aanhouden voor een uitgebreidere beschrijving van de werkende KCC oplossing die Opdrachtgever wil zien, van een klantreferentie.
22	Programma van eisen, Kennisbank	Tabel met aantal feedback/suggesties over een bepaalde periode (met als kenmerk de gebruikers)	Wat bedoelt AD met met: "als kenmerk de gebruikers"?	De beheerder heeft inzicht per gebruiker (= medewerker) hoeveel feedback items die heeft aangemaakt.
23	Programma van eisen, Kennisbank	de medewerker ziet het nieuws, het interne en publieke veld, en ook de bijlagen. De publieke tekst, het standaard emailantwoord en het standaard social media antwoord kunnen met 1 klik worden gekopieerd, voor zover het kan met behoud van opmaak, zodat deze naar eigen inzicht kunnen worden geplakt in bijvoorbeeld de email of chat.	Wat bedoelt AD met de opmerking: de medewerker ziet " <i>het nieuws</i> " ?	het nieuws = verwijzing naar de widget nieuws/whiteboard. Je wilt dat het nieuws (dat gedurende de dag kan worden aangevuld), "in your face" zichtbaar is en niet ergens achteraf op pagina 2 staat waar je naar toe moet klikken.
24	Prijzenblad	kolom E, named user of concurrent licenties	Hier is gegadigde niet duidelijk op basis waarvan de keuze tussen een named of concurrent user model gemaakt dient te worden. Duidelijkheid voor het model is van groot belang voor een eerlijke beoordeling van tarieven tussen inschrijvers. Graag uw bevestiging of dit 'named' of 'concurrent', zodat de de manier waarop inschrijvers deze instructie interpreteren volledig transparant, duidelijk en uniform is.	Inschrijver dient een zo voordelig mogelijke inschrijving te doen. Opdrachtgever laat het open om uw licentiemodel aan te bieden in named of concurrent users. Momenteel zijn er 8 medewerkers in totaal. Tegelijkertijd maximaal 6 medewerkers aan het werk. Gemiddeld 5 medewerkers gelijktijdig aan het werk.
25	Prijzenblad	A35	Graag ontvangen wij een totaal overzicht van alle medewerkers die interacties afhandelen, incl. de functionaliteit die zij gebruiken. Dit overzicht is belangrijk om het benodigde licentiemodel te bepalen.	Dit zijn 8 medewerkers (peildatum 16-1-2024, onderzoek naar formatiebehoefte is lopende)

26	Prijzenblad	B12-B19	Gegadigde wenst een oplossing in te zetten waarvoor geen of weinig vaste kosten gelden. Alle kosten (licenties voor alle genoemde functionaliteiten, gebruik, hosting etc) zijn variabel en horen bij Deel 2 van uw prijsblad. Conform aanbestedingsleidraad 2.6 is het niet toegestaan om een nul waarde in te vullen in Deel 1 van het prijsblad. Hoe wenst AD dat gegadigde hiermee om dient te gaan, om uitsluiting te voorkomen?	Als er inderdaad geen vaste kosten gelden is het toegestaan om dit te beantwoorden met 0. Het is niet toegestaan om manipulatieve inschrijvingen te doen met 0 of negatieve getallen. Het is wel toegestaan om realistische prijzen op te geven. Als dat betekent dat u geen vaste kosten heeft, dient u zich daar uiteraard ook aan te houden. Dan zijn uw kosten slechts variabel. Let wel op dat de aantallen bij de variabele kosten slechts inschattingen zijn en u daar geen rechten aan kan ontlennen.
27	Prijzenblad	C46 en C47	Het is gegadigde niet duidelijk op hoeveel maanden er gegund gaat worden. Het prijzenblad suggereert dat er gegund wordt op basis van 1 maand. Dit terwijl er in de gunningsleidraad expliciet staat dat gunning op basis van de hele periode van de looptijd is in casu acht jaar. Graag uw duidelijke toelichting hierop.	Er wordt inderdaad gegund op basis van een maandprijs bij de vaste maandelijkste kosten en de variabele maandelijkse kosten. Dit maakt voor het vergelijk niets uit. Het is of een maandprijs vergelijken of een maandprijs maal 24 maanden van alle inschrijvers. De looptijd van 8 jaar is de maximale looptijd inclusief verlengingsopties en de initiële contracttermijn is 2 jaar.
28	Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding Nieuwe KCC oplossing	1.3 Planning	Gegadigde merkt op dat er in de planning slechts 1 mogelijkheid tot stellen van vragen is opgenomen. Vanwege de hoeveelheid vragen en het belang van volledige duidelijkheid over uw opdracht, vragen wij u om een extra gelegenheid te geven voor het stellen van vragen (uitsluitend verdiepend op NvI1). Hierbij blijft de uiterlijke inschrijfdatum voor de inschrijving wat ons betreft behouden.	Wij geven akkoord op een extra gelegenheid om vragen te stellen uitsluitend verhelderend en verdiepend op de eerste Nota van Inlichtingen. Met als uiterlijke datum van vragen stellen op maandag 3 februari om 12:00.
29	Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding Nieuwe KCC oplossing	5.2 Beoordelingsteam	U geeft aan dat de Opdrachtgever met zorgvuldigheid een beoordelingsteam opgesteld heeft dat de inschrijvingen beoordeeld op de gunningscriteria. Kan de opdracht gever aangeven wat de achtergrond/ functie van de leden van dit beoordelingsteam is en om hoeveel mensen dit gaat.	6 personen: 1 Interim adviseur, 1 interim teamleider KCC, 2 coördinatoren KCC, 1 ICT'er en 1 inkoopadviseur
30	Programma van eisen, Agent rapportage	klantcontacten per direct uur	Gegadigde wenst een oplossing aan te bieden waarbij de klantcontacten per half uur worden geteld (in plaats van per uur). Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Akkoord voor de Agent rapportage. Dit mag geen negatieve consequenties met zich meebrengen voor de prijscalculatie.
31	Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding Nieuwe KCC oplossing	Doel van de aanbesteding	Maakt u gebruik van een bestaande oplossing die wordt vervangen? Zo ja, welke oplossing is dit? Welke partij verzorgt momenteel het functioneel en technische beheer?	Een telefonie oplossing van Detron welke partij ook het functioneel en technisch beheer verzorgt. Verdere details over de oplossing volgen na gunning indien nodig voor implementatie van de nieuwe oplossing.
32	Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding Nieuwe KCC oplossing	§6.1 procedure	Bij toelichting op §2.2 criterium demo geeft u aan dat 'na de demo een definitieve totaalbeoordeling plaatsvindt'. Deze totaalbeoordeling is erg belangrijk omdat ze leidt tot de uiteindelijke voorlopige gunning. Kunt u, omwille van het transparantiebeginsel, duidelijk uitleggen hoe dit specifieke proces uit ziet en hoe de voorlopige gunning dan totstandkomt?	Beoordeling en gunning is beschreven in de leidraad. Daarin staat geschreven hoe de puntentelling eruit ziet, op welke punten inschrijver beoordeeld wordt op zowel prijs, het schriftelijke gedeelte als het demo gedeelte.
33	Programma van eisen		Het valt ons op dat u enkel technisch-functionele eisen en wensen heeft geformuleerd. Het is zeer ongebruikelijk dat er geen enkele eisen of wensen zijn voor de zgn. non-functional requirements, waaronder SLA's. Daarentegen dient de inschrijver wel kosten op te geven voor technisch en functioneel beheer in het prijzenblad. Aangezien er geen eisen zijn, zouden inschrijvers kunnen besluiten om hier nulwaardes in te vullen. Wij vragen u daarom om ook uw non-functionele eisen te beschrijven, danwel de kosten voor het beheer uit het prijsblad te halen ofwel de beheercomponent uit de vergelijkingsprijs (C49) te halen. Graag uw duidelijke instructies, incl het kader waarop de beoordeling transparant en vanuit gelijk speelveld totstandkomt.	We willen dat storingen die effect hebben op onze bereikbaarheid binnen 2 à 4 uur opgelost zijn. We willen dat storingen die effect hebben op functionaliteit, die de bereikbaarheid niet beïnvloedt, uiterlijk binnen 8 uur opgelost zijn. Als deze storingen binnen openingstijden van 8 uur in de ochtend tot 5 uur in de middag plaatsvinden.

34	Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding Nieuwe KCC oplossing	§5.1.2 beoordeling kwaliteit	Kunt u aangeven in hoeverre inschrijvers punten scoren als zij meerwaarde (te weten: aantoonbaar toegevoegde waarde) leveren ten opzichte van de gestelde eisen en wensen?	Via de schriftelijke beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria en vervolgens ook via de demonstratie ten behoeve van de invulling van de kwalitatieve gunningscriteria. Zie hoofdstuk 6 uit de leidraad inzake de puntenverdeling en wat u dient in te dienen om punten toegekend te krijgen.
35	Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding Nieuwe KCC oplossing	§5.1.2 beoordeling kwaliteit	In de beoordelingstabel op p27 staat bij 'goed' en bij 'voldoende' dat geen score van 200 resp. 150 punten kan worden toegekend. Hoe bedoelt u dit precies, en hoe verhoudt dit zich tot de mogelijke scores voor GU2.1, GU2.2 en GU2.3? Hierbij merken we op dat de voorgestelde beoordeling voor specifiek GU2.2 (demo) niet logisch is en ook geen recht doet aan de inhoud en opdracht die u bij §6 bij toelichting criterium 2.2 beschrijft.	De puntenaantallen zullen verwijderd worden uit de tabel. De inschrijfleidraad wordt gecorrigeerd en een versie 2 wordt gepubliceerd ter verduidelijking.
36	Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding Nieuwe KCC oplossing	Toelichting Criterium 2.2. Demonstratie oplossing	U geeft bij het tweede punt (workflows) aan ook graag een toelichting te krijgen via een presentatie. Welke rol speelt deze presentatie in de beoordeling en totstandkoming van de score voor GU2.2? Graag uw duidelijke beschrijving van uw verwachtingen voor de presentatie en aansluitend uitleg over uw aanpak voor transparante totstandkoming van de score voor GU2.2. De bestaande beschrijving geeft ons namelijk onvoldoende inzicht.	U dient een oplossing welke u geïmplementeerd heeft te laten zien zodat Opdrachtgever deze kan beoordelen. Daarnaast dient u te laten zien hoe een dagelijkse workflow eruit ziet, Opdrachtgever zal dit beoordelen of het overeen komt met het gevraagde in het Programma van Eisen.
37	Prijzenblad	C29 en C30	In Cel C23 benoemt u de eenheden: Aantallen (uurtarieven of gesprekstarieven) (fictief). Bij een aantal gesprekken van 1000 (volgens cel: C28) geeft u aan in cel 29 vijfduizend uur aan gesprekken te hebben. Dit komt neer op 5 uur per gesprek. Vermoedelijk moet de eenheid geen uur zijn maar minuten. Kunt u duidelijkheid geven over het aantal minuten dat er beprijsd dient te worden.	Dit zijn fictieve aantallen om een vergelijkingsprijs te creëren. De tarieven zijn wel geldig gedurende de overeenkomst. Het gaat hierbij om gespreksminuten.
38	bijlage 5	verklaring aanvaarding hoofdelijk aansprakelijkheid	Inschrijver zou graag met een partner willen samenwerken binnen deze aanbesteding, alleen heeft de inschrijver daarover een vraag met betrekking tot de aansprakelijkheidsverdeling. De partner van de inschrijver zal rechtstreeks factureren aan de opdrachtgever en direct support leveren zonder tussenkomst van de inschrijver. Daarmee is de inschrijver niet hoofdelijke aansprakeijk voor de dienstentverlening van de partner. Tegelijkertijd zijn de inschrijver en de partner bereid om samen te werken aan een goed geïntegreerde oplossing. Is dat akkoord?	Inschrijver is hoofdelijk aansprakelijk en mag de verklaring onderaanneming gebruiken als er gebruik gemaakt wordt van een partner voor de invulling van een oplossing. De inschrijver is ten allen tijde de hoofdaannemer van de opdracht en draagt de hoofdelijke aansprakelijkheid, onderaannemers dienen met de verklaring onderaanneming kenbaar gemaakt te worden.
39	inschrijvingsleidraad	pagina 6 / 1.4 communicatie	Opdrachtgever stelt dat 'Eventuele onduidelijkheden en/of bezwaren naar aanleiding van de inhoud van de nota van inlichtingen, dienen uiterlijk 10 dagen voor de sluitingsdatum / tijdstip voor het indienen van inschrijving schriftelijk aan de orde te worden gesteld.' Is er een mogelijkheid voor een officiële tweede vragenronde?	Ja, zie antwoord op vraag 28.
40	bijlage 3	Art.16.3	Is het mogelijk om de aansprakelijkheid voor onze respectieve rollen en verantwoordelijkheden binnen de samenwerking afzonderlijk te laten gelden, zodat de inschrijver en partner niet hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de afzonderlijke prestaties, maar wel gezamenlijke samenwerking hebben voor een optimaal resultaat?	De aansprakelijkheid blijft gehandhaafd zoals in de aanbestedingsdocumenten staat beschreven.
41	bijlage 3	Art.24.4:	Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden -vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd?	Akkoord inzake de opzegtermijn. Let wel; dit staat los van eventuele ontbinding door niet nakomen van de overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich ten allen tijde het recht voor om te ontbinden als Opdrachtnemer de overeenkomst niet nakomt of ingebreke blijft.
42	bijlage 2	Concept overeenkomst	Inschrijver stelt voor dit artikel as volgt aan te passen: "Eenmalige kosten worden voor 50% gefactureerd bij opdracht en voor 50% bij oplevering. Vaste maandelijkse kosten worden maandelijks vooruit gefactureerd. Variabele / gebruikskosten worden maandelijks achteraf gefactureerd. De betaling van de facturen vindt plaats binnen 30 dagen na factuurdatum onder voorbehoud van goedkeur/acceptatie van de gefactureerde dienstverlening." Is dit akkoord voor opdrachtgever?	Eenmalige kosten kunnen alleen 100% achteraf na oplevering worden gefactureerd. De vaste maandelijkse kosten mogen vooruit worden gefactureerd. De vaste maandelijkse kosten mogen pas ingaan na oplevering van de werkende oplossing. Variabele / gebruikskosten maandelijks achteraf gefactureerd.

43	bijlage 10 PvE - Telefooncent rale	#13	Opdrachtnemer kan de eis alsvolgt invullen. Als standaard binnen de contact center oplossing kan ingeregeld worden dat als personen naar telefoonnummer XYZ bellen deze een hogere prioriteit krijgen en daarnaast op basis van een database gerouteerd kunnen worden naar een specifieke wachtrij met een hogere prioriteit. Voor E-mail geldt dit niet, hiervoor kan niet op basis van een adres prioritering plaatsvinden. Is dit voor opdrachtgever afdoende?	emails hoeven niet op basis van email een prioriteit te krijgen. Het kan ook zijn dat op basis van een andere ontvangstemailadres er een 2e emailwachtrij wordt aangemaakt en deze prioriteit krijgt. Of dat op basis van een andere manier zoals onderwerp er een onderscheid kan worden gemaakt. Hetzelfde geldt voor telefonie: het kan ook zodanig worden gedaan dat we een apart telefoonnummer voor onze collegas aanmaken met een eigen wachtrij en die dan voorrang geven. Het moet een werkbare situatie zijn, waarbij we op een of andere manier onderscheid kunnen maken in reguliere contacten, en contacten die voorrang dienen te krijgen.
44	bijlage 10 PvE - Telefooncent rale	#26	Opdrachtnemer kan met haar oplossing op het Realtime Dashboard alleen het SL% van dit moment, Realtime, bieden. De gevraagde data is meer een Historische Rapportage parameter. Binnen de Historische Rapportage omgeving biedt per dag over een grotere periode het SL% waardoor opdrachtgever een goede schatting kan maken voor de forecast. Is dit afdoende?	We willen het SL van de dag kunnen weten. En waar mogelijk ook de ontwikkeling van SL gedurende de dag. Het SL op dit moment is niet duidelijk genoeg, want als dat gaat over de lopende laatste 60 minuten bijvoorbeeld, dan heb je nog geen inzicht in je dagelijkse doelstelling.
45	bijlage 10 PvE - Telefooncent rale	#40	De door opdrachtgever gevraagde informatie is niet direct per agent beschikbaar. Wel is er de mogelijkheid om per call de onhold tijd te achterhalen. Is dit afdoende?	Ja, mits de gesprekstijd in de registratie doorloopt. Het belangrijkste is dat de totale doorlooptijd van het gesprek klopt. Dan is de onhold tijd een extra gegeven binnen in gesprekstijd die als extra gegeven kan worden ingezien. Bij ons is de onhold tijd van ondergeschikt belang, vandaar dat het ook een wens betreft en geen eis.
46	bijlage 10 PvE - Telefooncent rale	#44	De contact center oplossing van de opdrachtnemer beschikt niet over WFM functionaleiten waarmee een forecast gemaakt kan worden. De dienst biedt wel de mogelijkheid om met een drietal realtime data stromen een WFM te voeden zodat op basis van deze informatie een planning gemaakt kan worden.	Dan graag aanbieden in combinatie met een WFM oplossing.
47	bijlage 10 PvE - Telefooncent rale	#45	De contact center oplossing van de opdrachtnemer beschikt niet over WFM functionaleiten waarmee een forecast gemaakt kan worden. De dienst biedt wel de mogelijkheid om met een drietal realtime data stromen een WFM te voeden zodat op basis van deze informatie een planning gemaakt kan worden.	Dan graag aanbieden in combinatie met een WFM oplossing.
48	bijlage 10 PvE - Telefooncent rale	#49	Er is een zeer beperkte prioritering mogelijk. Dit is afhankelijk van het aantal verschillende e-mail adressen die Avri wenst aan te sluiten. Om hoeveel e-mail adressen zou het gaan?	We willen flexibel zijn naar de toekomst toe, dus we willen ons nu niet direct beperken. We zullen met een 3-tal starten: regulier bewoners, prio bewoners, prio gemeente voor doorgestuurde mails
49	bijlage 10 PvE - Telefooncent rale	#54	Opdrachtnemer vindt de vraagstelling niet helder. Kan de opdrachtgever deze wens extra toelichten?	Mocht een bewoner hebben gebeld met een collega van een andere afdeling, of met een medewerker van een gemeente, dan kan die collega of gemeentemedewerker de bewoner direct doorschakelen op de juiste wachtrij of keuzemenu en is een welkomsttekst niet nodig. Dat maakt de customerjourney voor de bewoner prettiger. En als het wam doorverbinden betreft, is het ook fijner voor de collega en gemeentemedewerker.
50	bijlage 10 PvE - Afboekcodes	#1	Binnen het systeem van de opdrachtnemer zijn wrap-up codes niet multi-level. Er kan slechts 1 code geselecteerd worden na afloop van een gesprek. Wel kunnen wrap-up codes in niveaus ingeregeld worden. Denk aan klacht-gv voor Klacht grofafval. Is dit afdoende?	Nee. In de praktijk is dit niet prettig werken voor medewerkers omdat je met een heel lang keuzemenu zit en het onoverzichtelijk wordt door alle afkortingen.
51	bijlage 10 PvE - Afboekcodes	#2	Binnen het systeem van de opdrachtnemer zijn wrap-up codes niet multi-level. Er kan slechts 1 code geselecteerd worden na afloop van een gesprek. Wel kunnen wrap-up codes in niveaus ingeregeld worden. Denk aan klacht-gv voor Klacht grofafval. Is dit afdoende?	Nee. In de praktijk is dit niet prettig werken voor medewerkers omdat je met een heel lang keuzemenu zit en het onoverzichtelijk wordt door alle afkortingen.
52	bijlage 10 PvE - Afboekcodes	#2	Binnen het systeem van de opdrachtnemer zijn wrap-up codes niet multi-level. Er kan slechts 1 code geselecteerd worden na afloop van een gesprek. Wel kunnen wrap-up codes in niveaus ingeregeld worden. Denk aan klacht-gv voor Klacht grofafval. Is dit afdoende?	Nee. In de praktijk is dit niet prettig werken voor medewerkers omdat je met een heel lang keuzemenu zit en het onoverzichtelijk wordt door alle afkortingen.
53	bijlage 10 PvE - Afboekcodes	#3	Binnen het systeem van de opdrachtnemer zijn wrap-up codes niet multi-level. Er kan slechts 1 code geselecteerd worden na afloop van een gesprek. Wel kunnen wrap-up codes in niveaus ingeregeld worden. Denk aan klacht-gv voor Klacht grofafval. Is dit afdoende?	Nee. In de praktijk is dit niet prettig werken voor medewerkers omdat je met een heel lang keuzemenu zit en het onoverzichtelijk wordt door alle afkortingen.
54	bijlage 10 PvE - Afboekcodes	#7	Binnen het systeem van de opdrachtnemer zijn wrap-up codes niet multi-level. Er kan slechts 1 code geselecteerd worden na afloop van een gesprek. Wel kunnen wrap-up codes in niveaus ingeregeld worden. Denk aan klacht-gv voor Klacht grofafval. Is dit afdoende?	Nee. #7 betreft de wens voor een vrij opmerkingen veld. Een vooraf bepaalde code is dan niet afdoende.
55	bijlage 10 PvE - Live Dashboardin g	#11	Opdrachtnemer biedt deze statistiek alleen als parameter binnen de Historische Rapportage omgeving. Is dit afdoende?	Nee, het Bereikbaarheidspercentage is een KPI van ons bedrijf, dit willen we kunnen monitoren.
56	bijlage 10 PvE - Live Dashboardin g	#18	Opdrachtnemer biedt deze statistieken alleen als parameter binnen de Historische Rapportage omgeving. Is dit afdoende?	Ja, mits dit wel gedurende de dag zelf ingezien kan worden op een eenvoudige manier door de coordinatoren en teamleider, en zich ook gedurende de dag zich update. Hierbij is een update per uur de uiterste doorlooptijd. Het doel is om gedurende de dag dit als stuurinformatie te kunnen gebruiken.

57	bijlage 10 PvE - Live Dashboardin g	#19	Opdrachtnemer biedt geen data van verwachtte gesprekken. Wel kan op basis van de Historische Rapportage omgeving middels exports een analyse worden gemaakt over een afgelopen periode om zo tot een schatting te komen. Is dit afdoende?	Nee, de wens is juist om dit aangeboden te krijgen voor de coordinatoren en teamleider zodat dit als gedurende de dag als stuurinformatie gebruikt kan worden. Hierbij gaan we er van uit dat ze niet over de vaardigheden beschikken om zelf die export en analyse te maken noch om tot die schatting te komen.
58	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#4	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Kan deze eis tot wens worden omgezet?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
59	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#5	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Kan deze eis tot wens worden omgezet?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
60	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#6	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
61	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#7	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Kan deze eis tot wens worden omgezet?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
62	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#8	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
63	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#9	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
64	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#10	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
65	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#11	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
66	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#12	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Kan deze eis tot wens worden omgezet?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
67	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#13	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
68	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#14	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.

69	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#15	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
70	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#16	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
71	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#19	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
72	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#20	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
73	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#21	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
74	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#22	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
75	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#23	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
76	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#24	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
77	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#26	Opdrachtnemer biedt een groot aantal standaard rapportages, de opdrachtgever kan in samenwerking met de partner onderzoeken of er custom rapportages gecreerd kunnen worden. Daarnaast is een tweede optie om te werken met een ruwe datadump en middels een BI oplossing de gewenste rapportages te bouwen. Is dit afdoende?	Het gezamenlijk onderzoeken of de rapportages mogelijk zijn, kan tijdens de presentatie. De 2e optie om tot een BI datadump te komen is een welkome aanvulling, maar absoluut niet de vraag. Het KCC wilt zelf met eigen middelen de gewenste rapportages aangeleverd krijgen door de leverancier. Dit is een eis.
78	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#34	Het aantal outbound calls wordt bijgehouden per agent, de rinkeltijd is geen parameter die in dit rapport beschikbaar is. Is dat afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. De rinkeltijd is namelijk een wens en geen eis. Voor de volledigheid: De calltijd dient echter wel beschikbaar te zijn zoals bij #35 beschreven.
79	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#42	Het contact center van de opdrachtnemer biedt alleen het aantal ingelogde uren per agent dat hij/zij beschikbaar is. Is dit afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. "#42 gewerkte uren op basis van het rooster" is een wens en geen eis.
80	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#45	Gesprekken worden niet op agent niveau gemist maar op systeem niveau. Gesprekken die gemist worden worden niet toegewezen aan een individu. Is dit afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. "45 gemiste gesprekken" is een wens en geen eis.
81	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#47	Gesprekken worden niet op agent niveau gemist maar op systeem niveau. Gesprekken die gemist worden worden niet toegewezen aan een individu. Is dit afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. "47 gemiste emails" is een wens en geen eis.

82	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#49	Gesprekken worden niet op agent niveau gemist maar op systeem niveau. Gesprekken die gemist worden worden niet toegewezen aan een individu. Is dit afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. "49 gemiste socials" is een wens en geen eis.
83	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#52	Standaard is de door de opdrachtgever gevraagde informatie alleen op dagbasis beschikbaar. Via een export kan deze informatie wel geanalyseerd worden. Er is hiervoor geen kant en klare statistiek in een van de beschikbare templates. Is dit afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. "52 klantcontacten per direct uur" is een wens en geen eis.
84	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#54	Opdrachtnemer kan de gevraagde statistiek inzichtelijk maken in de vorm van het percentage van de ingelogde tijd een agent heeft gespendeerd aan klantcontacten. Is dit afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. "54 productiviteitspercentage" is een wens en geen eis. De toegevoegde waarde van de aangeboden alternatieve oplossing is overigens beperkt en op voorhand is daar niet direct behoefte aan. Eventueel kan tijdens de presentatie daar een verheldering over worden gegeven.
85	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#55	Opdrachtnemer biedt deze functionaliteit op individueel agent niveau, is dat afdoende?	Niet akkoord.
86	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#56	Opdrachtnemer biedt verschillende mogelijkheden om een KTO uit te voeren, is de opdrachtgever bereid om deze eis in een wens om te zetten?	Niet akkoord.
87	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#63	De door opdrachtgever uitgevraagde informatie is alleen beschikbaar op agent niveau. Is dit afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. "#63 kcc pauzetijden" is een wens en geen eis.
88	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#64	Het aantal outbound gesprekken is zichtbaar per groep. Rinkeltijd is geen statistiek wat beschikbaar is. Is dat afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. "#64 kcc outbound rinkeltijd" is een wens en geen eis.
89	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#80	De uitgevraagde informatie door de opdrachtgever is niet beschikbaar in een standaard rapport maar kan wel middels een export van de data geanalyseerd worden. Is dit afdoende?	Niet om te voldoen aan de wens, dit is echter geen uitsluitingsgrond dus de oplossing kan wel meedoen met de bieding. "#80 kcc percentage gemistecontacten" is een wens en geen eis. Een export van data is een welkome aanvulling, maar is niet doel van deze uitvraag.
90	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#82	Wat bedoeld de opdrachtgever met Klantcontact per direct uur? Wat is het verschil tussen klantcontact per uur en per direct uur?	Direct uur = (inbound rinkeltijd + inbound gesprekstijd + inbound nawerktijd) + tijd beschikbaar + (outbound rinkeltijd + outbound gesprekstijd + outbound nawerktijd) Het doel is om de agent inzicht te geven in de eigen productiviteit. Hierbij is het nodig om de splitsing te kunnen maken naar kanaal. Per uur is meestal het aantal ingelogde uren van een centrale. Maar dat is niet wat we zoeken. Medewerkers kunnen van alles doen terwijl ze ingelogd zijn: allerlei verschillende taken. We willen juist inzicht in de productiviteit op het moment dat van ze wordt verwacht dat ze klantcontact hebben.
91	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#84	Binnen de agent rapportage kan er per agent of op groepsniveau ingezien worden hoeveel tijd men productief is geweest ten opzichte van de totaal ingelogde tijd. Is dit afdoende?	Niet voor het invullen van de wens. Wel om mee te doen want het is een wens en geen eis. (inbound rinkeltijd + inbound gesprekstijd + inbound nawerktijd) + tijd beschikbaar + (outbound rinkeltijd + outbound gesprekstijd + outbound nawerktijd) gedeeld door de gewerkte uren. Waarbij alle tijden voor alle beschikbare kanalen geldig zijn waar dat kan. Het doel is om de inzicht te geven in de daadwerkelijke directe uren waarvoor het KCC wordt ingezet.
92	bijlage 10 PvE - Historische rapportages	#86	Wat bedoeld de opdrachtgever met productiviteit in deze? Kan dit aan de hand van een voorbeeld toegelicht worden?	het betreft hier een ranglijst van de agents op basis van #54 met de productiviteitspercentages.
93	Bijlage 10 - Kennisbank	Algemeen	Wat zijn de vereisten voor het opleveren van de diverse onderdelen (bijvoorbeeld deadlines of testscenario's)?	Het pakket dient opgeleverd te worden voor 1 juli 2025. Eventuele tussenliggende deadlines worden in onderling overleg vastgesteld.

94	Bijlage 10 - Kennisbank	Algemeen	Opdrachtnemer heeft niet elke wens of eis kant-en-klaar voor handen, het ontwikkelen vraagt extra tijd. Ons advies is te focussen op de eisen en daarna de wensen verder door te ontwikkelen. Is het mogelijk om gefaseerd de verschillende eisen en wensen op te leveren?	Aan de eisen moeten ten allen tijde worden voldaan en de eisen kunnen niet gefaseerd opgeleverd worden. De wensen kunnen punten op worden gescoord.
95	Bijlage 10 - Kennisbank	#3	Waarom de wens om de kennisbank te laten voldoen aan de WCAG aangezien interne medewerkers deze kennisbank gaan gebruiken is het mogelijk dat niet volledig aan de WCAG voldaan hoeft te worden. Dat neem niet weg dat de applicatie gebruiksvriendelijk is. Hoe staat AVRI hier tegenover?	We willen de flexibiliteit hebben om de kennisbank ook aan het publiek beschikbaar te stellen in een later stadium.
96	Bijlage 10 - Kennisbank	#4	Wat is de reden om meerdere browsers te ondersteunen en welke browser gebruiken de KCC medewerkers?	Het KCC gebruikt Edge, dat is de standaard browser binnen AVRI. Omdat collega's buiten het KCC ook andere browsers kunnen gebruiken, en indien de kennisbank aan het publiek wordt opengesteld, deze geschikt moet zijn voor de gangbare browsers.
97	Bijlage 10 - Kennisbank	#7	Hoe wenst AVRI de koppeling te maken met de website? Welke gegevens wil de AVRI op de website tonen en hoe wenst AVRI dat de inwoner deze informatie kan raadplegen?	Wij stellen ons voor dat de kennisbank een buitenschil aan informatie heeft die geschikt is als bron op de website. De binnenschil geeft interne informatie weer, zoals namen en contactgegevens van collega's en werkprocessen / werkafspraken. Een bezoeker moet aan de hand van een in te voeren zoekopdracht terecht komen bij de juiste informatie, waarbij de kennisbank als bron op de achtergrond wordt geraadpleegd.
98	Bijlage 10 - Kennisbank	#26	Heeft AVRI de beschikking over de adressen via de BAG van het Kadaster? Is het goed wanneer we voor de adressen gebruik maken van deze data?	De huidige bron is AfvalRIS, dit kan in de toekomst nog wijzigen. De inschrijver die de definitieve gunning krijgt zal toegang kunnen krijgen tot deze data, indien nodig.
99	Bijlage 10 - Kennisbank	#47	Kunt u deze wens nader toelichten? Om wat voor API gaat het?	Op dit moment gebruiken we nog geen API. Echter kan er binnen de contracttermijn een nieuw softwarepakket binnen Avri in gebruik worden genomen waarbij een gangbare API wordt aangeboden.
100	Bijlage 10 - Kennisbank	#56	Welke gegevens wenst AVRI te anonimiseren? Worden er in de kennisbank persoonsgegevens van bijvoorbeeld inwoners opgeslagen?	Dit is van toepassing indien de KB gegevens opslaat. Er zijn verschillende oplossingen op de markt. Als er geen gegevens worden opgeslagen dan is het ook niet nodig.
101	Bijlage 10 - Kennisbank	#57	De kennisbank is een interne applicatie. Is een Privacy Disclaimer daar wel nodig? De site toont als het goed is een eigen Disclaimer voor de hele site.	Indien de kennisbank extern wordt aangeboden, dan wel.
102		Prijzenblad	Er staan gesprekskosten. Heeft AVRI een provider waar we mee moeten koppelen. Of verwacht AVRI een koppeling met de voice provider van de leverancier?	We verwachten dat de leverancier zorgdraagt voor de telefoonverbinding.
103		Prijzenblad	Hoeveel WhatsApp conversaties verwacht AVRI per maand te hebben	Dit is nog niet bekend, WhatsApp is momenteel nog niet in gebruik. Als we kijken naar collegabedrijven zou 1000 tot 1500 WhatsApp conversaties per maand van toepassing kunnen zijn.
104		Prijzenblad	Verwacht AVRI per maand 16 uur technische ondersteuning en 24 uur functionele ondersteuning? Voor de omvang van 10 agent licenties vinden wij dit veel	Dit is een fictief uren aantal. Het uurtarief geldt voor de gehele initiële overeenkomst.
105		Prijzenblad	Er is een eis voor een strippenkaart. Moet dit ook aangeboden worden?	Nee, een strippenkaart hoeft niet te worden aangeboden. Ondersteuning op technisch en functioneel vlak wordt geprijsd via het huidige prijzenblad en wordt afgenomen op basis van benodigheid aangegeven door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer ondersteuning nodig acht, dient Opdrachtgever hier ten allen tijde eerst akkoord mee te moeten gaan alvorens het wordt uitgevoerd.
106		Prijzenblad	Op regel A31 staat een eis voor versturen SMS. In het programma van eisen is hier geen eis voor. Wat wordt er verwacht voor SMS?	Het gebruik van SMS is een wens. De verwachting is dat SMS ingezet wordt om tijdens of na afloop van een gesprek bijvoorbeeld een link naar onze app in de appstore/playstore te versturen.
107		Prijzenblad	Voor deel 3 vraagt AVRI een uurtarief. Wij werken met meerdere profielen op een implementatie met een ander uurtarief. Hoe verwacht AVRI hier invulling aan te hebben?	Opdrachtgever wil graag een gemiddeld uurtarief zien. Elke leverancier heeft een scala aan rollen, graag een gemiddelde uurtarief dat dekkend is voor de verscheidene rollen, anders is het niet te vergelijken. VB: Projectmanager 120 euro per uur, engineer 90 euro per uur, maak dan een prijs die daar tussen in zit.
108		Programma van Eisen	Er wordt gevraagd om adresgegevens in te voeren. Wat wil het AVRI doen met de adres gegevens? Moet deze getoont worden aan de medewerker?	Indien het gaat om de bewoner, dan is 4-positie postcode voldoende. Zodoende kan de gemeente worden bepaald van waaruit iemand contact opneemt. We hebben sowieso achteraf een rapportage nodig op de aantallen klantcontacten per gemeente. Indien input ook kan worden gebruikt om de juiste gemeentepagina van de kennisbank en nieuwswidget te openen (indien van toepassing) is dat een optimalisatie van de workflow voor de medewerker.

109	Afboekcodes	Programma van Eisen	Eis 1 bij de afboekcodes gaat over de vastlegging. Verwacht AVRI een CRM waar je vastlegging doet van de gegevens? Op regel 47 van Telefooncentrale tab staat dat er mogelijkheid tot integratie met mogelijke CRM moet zijn	Nee we verwachten geen CRM. We verwachten registratie om rapportages op te kunnen maken. Het gaat om het verkrijgen van kwalitatief inzicht van wat er speelt: we willen niet alleen weten hoeveel klantcontacten we hebben, maar ook waarover de klantcontacten gaan. De geregistreerde afboekcodes dienen dus te herleiden zijn naar de betreffende klantcontacten. De mogelijkheid tot integratie met een CRM staat daar los van en is het vooruitlopen op mogelijke toekomstige ontwikkelingen.
110	Afboekcodes	Programma van Eisen	Heeft Avri een omgeving waar de afboekcodes in vast gelegd worden? Zo Ja, zijn hier API's op beschikbaar om informatie weg te schrijven	Nee.
111	Kennisbank	Programma van Eisen	Kan een postcode, huisnummer en toevoeging ontvangen vanuit andere software en deze direct registreren en tonen aan de agent. Wat verwacht AVRI voor kennisbank met deze informatie?	De kennisbank moet in staat zijn om de selectie naar de juiste gemeente te maken aan de hand van 4-posities die in de telefooncentrale is ingevoerd. Of het kan het zo zijn dat een webformulier al meteen de volledige adresgegevens heeft en deze dan worden overgenomen naar de kennisbank. Of als de kennisbank vanuit een webapplicatie wordt aangeroepen, waarbij de adresgegevens word meegestuurd, deze dan ook wordt geopend door de kennisbank.
112		Programma van Eisen	Is iedere eis een knockout criteria? Als er een nee beantwoord wordt, ben je dan uitgesloten van deelname	Ja, inschrijver moet voldoen aan alle eisen uit het programma van eisen.
113		Concept overeenkomst KCC oplossing	Artikel 3 <u>Vergoedingen</u> Is Opdrachtgever bereid om - ex artikel 11.9 Inkoopvoorwaarden - Aantoonbare prijsstijging van derden onderdeel uit te laten maken van de prijsindexatie en daarmee de tweede alinea van artikel 3 aan te passen als volgt? <i>"Prijsindexatie geschiedt conform inschrijvingsleidraad: De tarieven uit de inschrijving zijn vast gedurende initiële looptijd van de overeenkomst. Indexatie van de tarieven is wel toegestaan bij verlenging van de overeenkomst en kan uitsluitend plaatsvinden op basis van de CBS-index voor IT dienstverlening; inde 62 IT-dienstverlening zoals gepubliceerd door het CBS.</i> <i>Opdrachtnemer is voorts gerechtigd de aantoonbare prijsstijging van Derden-programmatuur door te belasten, mits deze prijsstijging ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst nog niet voorzienbaar was."</i> Artikel 4 <u>Facturatie en betaling</u> Opdrachtnemer zal Opdrachtgever in eerste instantie factureren op basis van de uitgebrachte - en door Opdrachtgever aanvaarde - offerte. Voor facturatie van eventueel uitgevoerd meerwerk, voorzien de Inkoopvoorwaarden condities. Is Opdrachtgever bereid artikel 4 aan te passen als volgt?	Opdrachtgever behoudt artikel 3 uit de concept overeenkomst zoals het is. Dit soort prijsstijgingen kunnen enkel doorbelast worden bij indexering na de initiële contracttermijn van 2 jaar bij eventuele verlengingen. Bij goed functioneren en tevredenheid verwachten wij uiteraard te verlengen. Tijdens de initiële contracttermijn geldt een vaste prijs gebaseerd op de inschrijving van Opdrachtnemer.
114		Concept overeenkomst KCC oplossing	<i>"Éénmalige of niet-terugkerende kosten worden gefactureerd zoals uiteengezet in de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte en door Opdrachtgever aanvaarde offerte. Indien de betreffende offerte niet uitdrukkelijk het moment van facturatie van dergelijke éénmalige of niet-terugkerende kosten bepaalt, komen partijen overeen dat Opdrachtnemer Opdrachtgever mag factureren voor de betreffende éénmalige of niet-terugkerende kosten bij Acceptatie van de ICT Prestatie.</i> <i>Tenzij anders vermeld in de relevante offerte geldt in aanvulling op het in de vorige alinea bepaalde:</i> <i>a) vaste terugkerende kosten vangen aan op het moment van service activering en worden door Opdrachtnemer vooraf gefactureerd aan het begin van de factureringsperiode waarin dergelijke kosten ontstaan, gebaseerd op de prijzen, hoeveelheden en factureringsfrequentie zoals uiteengezet in de relevante offerte; en</i> <i>b) kosten gebaseerd op het gebruik door Opdrachtgever beginnen bij service activering en worden achteraf gefactureerd, waarbij Opdrachtnemer de factuur uitreikt na afloop van de factureringsperiode waarin dergelijke kosten ontstaan, gebaseerd op de prijzen en factureringsfrequentie zoals uiteengezet in de relevante offerte, toegepast op de werkelijke volumes die door Ondrachtnemer zijn geëxtraheerd voor</i> Artikel 5 <u>Ontbinding</u>	Niet akkoord, Opdrachtgever kan niet akkoord geven op facturatie conform offerte, het is niet bekend wat deze voorwaarden zullen zijn. Opdrachtgever hanteert facturatie implementatie 100% achteraf na oplevering werkende oplossing goedgekeurd door Opdrachtgever, na implementatie en activering van werkende oplossing vaste maandelijkse kosten vooraf, variabele maandelijkse kosten 100% achteraf.
115		Concept overeenkomst KCC oplossing	Leverancier kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling. Ook in het geval van het niet voldoen aan wettelijke vereisten ter zake van de uitoefening van de dienstverlening, dient Leverancier de kans te krijgen haar verzuim te herstellen. Is Opdrachtgever bereid artikel 5 aan te passen als volgt? <i>"Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding kan opdrachtgever de Overeenkomst buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten ter zake van de uitoefening van de dienstverlening welke onderwerp is van deze overeenkomst, mits vooraf aan de ontbinding een deugdelijke ingebrekestelling is door opdrachtgever aan opdrachtgever is verstuurd waarin opdrachtnemer een redelijke termijn is gegeven om de tekortkoming te zuiveren en opdrachtnemer desondanks in verzuim is gebleven."</i>	Niet akkoord.

116	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 2.3 Toepasselijkheid Is Opdrachtgever bereid om artikel 2.3 uit te breiden als volgt: <i>"De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Leverancier, onder welke benaming ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Dit geldt ook wanneer er later naar dergelijke voorwaarden wordt verwezen. Desalniettemin erkent Opdrachtgever dat bepaalde van de ICT Prestatie onderdeel uitmakende Producten of diensten (of specifieke onderdelen, componenten of eigenschappen daarvan) onderworpen kunnen zijn aan eindgebruikersovereenkomsten of andere voorwaarden die worden opgelegd door de desbetreffende fabrikant, licentiegever of dienstverlener, welke specifieke voorwaarden worden aangehecht aan de Overeenkomst. De Opdrachtgever dient zich volledig te houden aan (en ervoor te zorgen dat zijn gebruikers zich volledig houden aan) dergelijke toepasselijke voorwaarden van derden in verband met zijn gebruik van de ICT Prestatie en daarmee van de betreffende Producten of diensten."</i>	Niet akkoord.
117	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 2.5 Toepasselijkheid In het geval levering van Producten onderdeel uitmaakt van de ICT Prestatie, zal Leverancier in voorkomende gevallen de garantievoorwaarden van de oorspronkelijke fabrikant van de betreffende producten één op één doorleggen aan Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid om artikel 2.5 aan te vullen als volgt: <i>"In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Inkoopvoorwaarden en het bepaalde in de Overeenkomst of een ander document, geldt de volgende rangorde (bij tegenstrijdigheid prevaleert het document hoger in rangorde; bij strijdigheid tussen documenten van gelijke rang prevaleert het meest recente document):</i> <i>i. Licentie- en onderhoudsvoorwaarden van Derdenprogrammatuur, doch louter voor zover het de Derdenprogrammatuur betreft, en mist is volaan aan de informatieverplichtingen als bedoeld in artikel 22.1;</i> <i>ii. garantievoorwaarden van (eind)fabrikanten, doch louter voor zover het de Producten van de betreffende (eind)fabrikanten betreft, en mits is voldaan aan de informatieverplichtingen als bedoeld in artikel 22.1;</i> <i>iii. de Overeenkomst;</i> <i>iv. de Inkoopvoorwaarden, waarbij de hoofdstukken II en III in voorkomend geval prevaleren op het bepaalde in hoofdstuk I."</i>	Niet akkoord.
118	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 4.1 Uitvoering Overeenkomst Leverancier spant zich naar behoren in om overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de Opdrachtgever Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt aan te passen? <i>"Op het moment dat de overeengekomen (leverings)termijnen door Leverancier niet worden gehaald, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat de Opdrachtgever Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld. "</i>	Niet akkoord.
119	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 4.2 Uitvoering Overeenkomst In navolging op het tekstvoorstel op artikel 4.1, het verzoek om deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Artikel 4.3 Uitvoering Overeenkomst Leverancier zal direct na totstandkoming van de Overeenkomst voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde Producten en diensten bij haar toeleveranciers inkopen. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt te wijzigen waardoor de kosten van de op het moment van ontbinding door Leverancier reeds ingekochte backout op Opdrachtgever kunnen worden verhaald:	Niet akkoord.
120	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<i>"De in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse kan ook – behoudens bij een aanbesteding als bedoeld in artikel 3.5 – eerst na totstandkoming van de Overeenkomst, doch voorafgaand aan de Implementatie, worden uitgevoerd. Indien het voorstel van Leverancier over de wijze waarop metesignaleerde risico's wordt omgegaan voor Opdrachtgever niet aanvaardbaar is, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst per direct te ontbinden, zonder schadelijchtig te zijn, doch tegen vergoeding van de tot dan toe door Leverancier gemaakte kosten (waaronder de kosten voor het uitvoeren van de risicoanalyse alsook de kosten voor het inkopen van de backout bij haar leveranciers). "</i>	Niet akkoord.

121	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	5.1 Transport, eigendom en risico van Producten Vanwege uitdagende leveringsomstandigheden in de brede IT branche dient Leverancier zo efficiënt mogelijk gebruik te maken van de beperkte levering van onderdelen door onze leveranciers. Derhalve wil Leverancier in delen kunnen leveren. Is Opdrachtgever bereid om dit te accepteren en daarmee artikel 5.1 aan te passen als volgt? <i>"Leverancier is gerechtigd om de Aflevering in gedeelten uit te voeren op de bij de Overeenkomst bepaalde wijze, waarna Leverancier eveneens gerechtigd zal zijn om de betreffende gedeeltelijk uitgevoerde Aflevering aan Opdrachtgever te factureren conform de in de Overeenkomst bepaalde wijze. "</i>	Niet akkoord.
122	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 5.6 Transport, eigendom en risico van Producten Mede omdat Leverancier als system integrator veelal gebonden is aan de bepalingen ter zake eigendomsoverdracht haar opgelegd door haar toeleveranciers, kan Leverancier het huidige artikel 5.6. niet accepteren. Is Opdrachtgever bereid artikel 5.6. aan te passen als volgt? <i>"Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle openstaande vorderingen van de Leverancier op de Opdrachtgever volledig aan Leverancier zijn voldaan. Onder openstaande vorderingen wordt in elk geval verstaan alle bedragen welke Opdrachtgever verschuldigd is krachtens de onderliggende Overeenkomst voor de betreffende ICT Prestatie, evenals alle overige bedragen die Opdrachtgever wegens het tekortschieten van enige betalingsverplichting aan Leverancier verschuldigd is. "</i>	Niet akkoord.
123	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 8.1 Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden Alvorens hier uitsluitel over te kunnen geven, dient Leverancier gedegen onderzoek te kunnen doen naar de interoperabiliteitseisen, normen en standaarden. Kan Opdrachtgever aangeven welke interoperabiliteitseisen van toepassing zijn op deze specifieke RFP?	Niet akkoord.
124	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 8.2 Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden Kan Opdrachtgever de toepasselijkheid van dit artikel ten opzichte van de uitgevraagde Producten/Diensten uit de RFP nader toelichten. Afhankelijk aan de scope en de vereisten rondom preventieve testen, alsmede het antwoord van Opdrachtgever op bovenstaande vraag, kan Leverancier aangeven of zij hier aan kan voldoen. Artikel 10.10 Onderhoud en Ondersteuning/Service Level Agreement Leverancier kan niet akkoord gaan met het huidige artikel daar deze ingaat tegen het beleid van leverancier. Derhalve het verzoek om het artikel als volgt te wijzigen: <i>"Indien er binnen een kwartaal een overschrijding van de maximale respons- en/of hersteltijd, toerekenbaar aan Leverancier heeft plaatsgevonden moet dit leiden tot verbeteracties. Bij elke overschrijding van de SLA waarbij, naar de mening van Opdrachtgever een negatieve impact is geweest voor de dienstverlening van de Opdrachtgever kan bij de servicemanager een verzoek worden ingediend voor het opstarten van verbeteracties.</i>	Niet akkoord.
125	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<i>Indien er, na de verbeteracties, in het hierop volgende kwartaal meer dan twee (2) overschrijdingen plaatsvinden binnen hetzelfde service level op dezelfde locatie, dan is Opdrachtgever gerechtigd een creditnota aan te vragen bij Leverancier ter waarde van 2,5% berekend over de jaarpremie van alle service elementen vallend onder hetzelfde service level voor de locatie waar de overschrijding heeft plaatsgevonden .</i> <i>Indien in het daarop volgende kwartaal opnieuw meer dan twee (2) overschrijdingen plaatsvinden binnen hetzelfde servicelevel op dezelfde locatie, dan is Opdrachtgever gerechtigd een creditnota aan te vragen bij Leverancier ter waarde van 5% berekend over de jaarpremie van alle service elementen vallend onder hetzelfde service level voor de locatie waar de overschrijding heeft plaatsgevonden.</i> <i>Deze KPI gaat in op de eerste dag van het kalenderkwartaal volgend op de inannasdatum van de service level agreement en geldt per contractjaar</i>	Niet akkoord.

126	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 10.14 Onderhoud en ondersteuning Leverancier dient de upgrades en updates die door haar toeleveranciers worden voorgeschreven aan te bieden aan Opdrachtgever. In het geval dat Opdrachtgever weigert gebruik te maken van de updates en/of upgrades, kan Leverancier niet instaan voor het nakomen van de service levels die betrekking hebben op het gedeelte van dienst waar de update op van toepassing is. Derhalve het verzoek om dit artikel als volgt te wijzigen: <i>"Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 34.3 (generieke Dienstverlening op Afstand) –gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, met dien verstande dat er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert. "</i>	Niet akkoord.
127	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 11.2 Vergoeding, facturatie en betaling Leverancier geeft er sterk de voorkeur aan om een facturatieschema op te nemen in de Overeenkomst. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Niet akkoord.
128	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 11.5 Vergoeding, facturatie en betaling Leverancier wenst haar mogelijkheden om te factureren niet verder te beperken dan reeds bij wet is geregeld. Derhalve het verzoek om dit artikel niet van toepassing te verklaren, dan wel aan te sluiten bij de wettelijke termijnen. Artikel 14.2 Documentatie Leverancier is als system integrator afhankelijk van de documentatie die zij aangeleverd krijgt van haar toeleveranciers. Derhalve het verzoek om deze bepaling als volgt te wijzigen:	Niet akkoord.
129	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<i>"De Documentatie is in de Nederlandse of Engelse taal opgesteld. "</i>	Niet akkoord.
130	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 16.1 Aansprakelijkheid Leverancier dient haar aansprakelijkheid conform haar beleidsregels te beperken tot enkel directe schade. Is Opdrachtgever derhalve bereid om artikel 16.1 als volgt te wijzigen: <i>"De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade. "</i>	Niet akkoord.
131	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 16.3 Aansprakelijkheid Leverancier is gehouden de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag wat in redelijke verhouding staat tot de opdrachtwaarde van de overeenkomst. Derhalve het verzoek om de bepaling als volgt te wijzigen: <i>"De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, van de ene partij jegens de andere partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is, ongeacht of deze aansprakelijkheid voortvloeit uit nalatigheid, contractbreuk, uit enige vrijwaring, garantie of anderszins, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot 100% van de Jaarvergoeding per gebeurtenis met een maximum van € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro) per contractjaar. Leverancier is in geen geval aansprakelijk voor indirecte-, incidentele- of gevolgschade, ongeacht of deze voortvloeit uit nalatigheid, contractbreuk, uit enige vrijwaring, garantie of anderszins, inclusief (i) schade door bedrijfsstagnatie of schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Leverancier, (ii) gemiste besparingen, inkomstenverlies of inkomstenderving, (iii) verminderde goodwill, reputatie, kansen of verwachte besparingen; (iv) verlies of verminking van data; (v) exemplaire of punitieve schade of (vi) schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers ."</i>	Niet akkoord.

132	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 16.4 Aansprakelijkheid Leverancier kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling, daar het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt. Gelijk aan de door Leverancier reeds ten aanzien van artikel 16.3 gegeven onderbouwing, is Leverancier bovendien gehouden om haar aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag wat in redelijke verhouding staat tot de opdrachtwaarde van de Overeenkomst. Tot slot is zeer gebruikelijk in de markt om aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Is Opdrachtgever derhalve bereid om het artikel als volgt aan te passen:	Niet akkoord.
		<i>"De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot een maximum bedrag van ten hoogste 150% van de Jaarvergoeding per gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis. Wederpartij is in geen geval aansprakelijk voor indirecte-, incidentele- of gevolgschade, ongeacht of deze voortvloeit uit nalatigheid, contractbreuk, uit enige vrijwaring, garantie of anderszins, inclusief (i) schade door bedrijfsstagnatie of schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Wederpartij, (ii) gemiste besparingen, inkomstenverlies of inkomstenderving, (iii) verminderde goodwill, reputatie, kansen of verwachte besparingen; (iv) verlies of verminking van data; (v) exemplaire of punitieve schade of (vi) schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers. "</i>	
133	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 16.5 Aansprakelijkheid Leverancier kan niet akkoord gaan met sub (iii) en sub (iv) van artikel 16.5. Is Opdrachtgever bereid om sub (iii) als volgt aan te passen?	Niet akkoord.
		<i>"in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten van derden als bedoeld in artikel 20 indien en voorzover toeleveranciers c.q. fabrikanten jegens Leverancier een onbeperkte aansprakelijkheid zijn overeengekomen. "</i>	
		Is Opdrachtgever bereid om sub (iv) niet van toepassing te verklaren? Immers de Toezichthoudende Autoriteit is gerechtigd om en zal derhalve bepalen aan wie de inbreuk was toe te rekenen en zal de boete/maatregel dan ook direct aan de tekortschietende partij opleggen. Het is alsdan in strijd met de openbare orde indien de partijen vervolgens trachten opnieuw te onderhandelen of de aansprakelijkheid onderling te verdelen, hetgeen met deze clausule wordt beoogd. De beslissing van de Toezichthoudende Autoriteit is definitief en mag niet verder in twijfel worden getrokken.	
134	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 19.2 Overmacht Is Opdrachtgever bereid om de bepaling als volgt te wijzigen:	Niet akkoord.
		<i>"Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval verstaan:</i> <i>-invoorzien natuurrampen, blikseminslag, aardbevingen, overstromingen, droogte, stormen, explosies, ongevallen, branden of een natuurramp; epidemie of pandemie;</i> <i>-oorlogsdaden, daden van publieke vijanden; terrorisme; rellen; burgerlijke opstand en/of staking, kwaadaardige schade, sabotage, revolutie; nucleaire, chemische of biologische besmetting en/of bomaanslagen;</i> <i>-het opleggen van sancties; embargo of het verbreken van diplomatieke betrekkingen; enige wet of enige actie van een overheid of overheidsinstantie die de uitvoering van de Overeenkomst beperkt of verbiedt, inclusief maar niet beperkt tot het opleggen van een export- of importbeperking, quotum of verbod, of nalaten een noodzakelijke licentie of toestemming te verlenen;</i> <i>-vertraging of storing in de fabricage, productie of levering van een (deel van de) Overeenkomst door toeleveranciers aan Leverancier mits vertraging of storing is veroorzaakt door Overmacht;</i> <i>-denial of service (DoS) aanvallen of distributed denial of service(DDoS) aanvallen; kabelonderbrekingen; stroomstoringen; instorten van gebouwen; arbeids- of handelsgeschillen; bomaanslagen, industriële acties of uitsluitingen."</i>	

135	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 20.4 Intellectueel Eigendom Ten aanzien van artikel 20.4 geldt dat Leverancier vanwege het feit dat zij als systemintegrator gebonden is aan de condities van haar toeleveranciers, onderscheid wenst te maken tussen de gevallen waarin de intellectuele eigendomsrechten berusten bij Leverancier dan wel in het geval dat de intellectuele eigendomsrechten berusten bij een derde. En Leverancier doet niet op voorhand afstand van zijn persoonlijkheidsrechten, die van zijn personeel of derden, maar maakt daarover graag per geval concrete afspraken. Is Opdrachtgever bereid nadere afspraken omtrent mogelijke afstand van persoonlijkheidsrechten nader met elkaar overeen te komen en artikel 20.4, mede gezien het eerder gestelde, aan te passen als volgt?	Niet akkoord.
136	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	"De rechten van intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever. Deze rechten worden hierbij overgedragen door Leverancier aan Opdrachtgever, die deze overdracht hierbij aanvaardt. Deze overdracht ziet op alle huidige en toekomstige rechten in de meest ruime zin van het woord. De eenmalige koopprijs voor deze overdracht wordt geacht besloten te hebben gelegen in de daarvoor overeengekomen prijs. De overdracht en de levering van de rechten vindt plaats onder de opschortende voorwaarde van betaling van de betreffende daarvoor overeengekomen prijs. Indien en voorzover rechten van intellectuele eigendom op (een gedeelte van) de Maatwerkprogrammatuur berusten bij een derde dan is de End User License Agreement van die derde daarop van toepassing. "	Niet akkoord.
137	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 20.5 Intellectueel Eigendom Leverancier is net als iedere andere systemintegrator gehouden aan de vrijwaring die zij in dit kader ontvangt van haar toeleveranciers (de partij bij wie de IE rechten daadwerkelijk berusten). Derhalve het verzoek om de bepaling als volgt te wijzigen: "Leverancier garandeert dat de door hem aan Opdrachtgever verstrekte ICT Prestatie geen inbreuk maken op enige intellectuele eigendomsrechten of andere rechten, waaronder persoonlijkheidsrechten, van derden, indien en voorzover Leverancier eenzelfde garantie ontvangt van haar toeleveranciers/fabrikanten. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever en stelt Opdrachtgever schadeloos, indien en voorzover Leverancier eenzelfde vrijwaring en schadeloosstelling ontvangt van haar toeleverancier, voor alle aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde ICT Prestatie, inbreuk maken op bedoelde rechten van die derden, onder voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking verlenen, zodat Leverancier zich effectief tegen deze aanspraken kan verweren ." Artikel 20.9 Intellectueel Eigendom Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt te wijzigen: "Het bepaalde in lid 5 t/m 8 is niet van toepassing indien de verweten inbreuk voortvloeit uit: (a) de combinatie van enig door Leverancier geleverde hard- en/of software met andere producten die niet zijn geleverd of specifiek zijn goedgekeurd door Leverancier; (b) een handelen of nalaten van of toerekenbaar aan de Opdrachtgever, zoals (zonder beperking) het gebruik van een niet-courante release van enig door Leverancier geleverde hard- en/of software zoals verstrekt of geïnstrueerd door Leverancier; (c) het wijzigen van enig door Leverancier geleverde hard- en/of software door een andere partij dan Leverancier (tenzij uitdrukkelijk goedgekeurd door Leverancier); (d) het gebruik van enige vrije en open source software; (e) het bezit of gebruik van door Leverancier geleverde hard- en/of software (of enig deel daarvan) door Opdrachtgever (of zijn gebruikers) anders dan in overeenstemming met de voorwaarden van zijn licentie en instructies, zoals uiteengezet in de Overeenkomst; (f) enig materiaal van Opdrachtgever of, zonder de algemeenheid van het voorgaande te beperken, de inhoud van Opdrachtgevers gegevens of andere informatie, gegevens, software, of materiaal verzonden door of via de Opdrachtgever; en (g) het niet gebruiken van vervangende zaken of middelen die door Leverancier aan Opdrachtgever zijn verstrekt om inbreuk of verduistering te voorkomen."	Niet akkoord.

138	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 24.2 Opschorting, opzegging en ontbinding Leverancier kan alleen een vroegtijdige beëindiging (waarvan de reden niet in de risicosfeer van Leverancier ligt) accepteren indien ook in dat geval afrekening ex artikel 24.6 tussen Partijen plaatsvindt. Leverancier zal hieromtrent bij artikel 24.6 een tekstvoorstel doen. Aanvullend is Leverancier niet akkoord met het verschil in opzegtermijn van Opdrachtgever dan wel Leverancier. Is Opdrachtgever bereid om de opzegtermijn voor beiden gelijk te houden, namelijk 6 maanden voor beiden?	Niet akkoord.
139	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 24.3 Opschorting, opzegging en ontbinding In navolging op het tekstvoorstel op artikel 24.2, het verzoek om de opzegtermijn van drie maanden ook in dit artikel aan te passen naar zes maanden. Artikel 24.3 zou daarmee komen te luiden als volgt: <i>"Ook als meerdere Overeenkomsten onderlinge samenhang vertonen (bijv. een licentie- en een onderhoudsovereenkomst), is Opdrachtgever niettemin gerechtigd slechts een deel van de Overeenkomsten (selectief) op te zeggen tegen het einde van de dan actuele looptijd en met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. Een dergelijke opzegging heeft overigens geen effect op de overige samenhangende Overeenkomsten. "</i> Artikel 24.6 Opschorting, opzegging en ontbinding In navolging op hetgeen reeds opgemerkt ter zake artikel 24.2, verzoekt Leverancier om artikel 24.6 aan te passen als volgt:	Niet akkoord.
140	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<i>"In geval van opzegging op grond van de leden 2 tot en met 5 van dit artikel, vindt tussen Opdrachtgever en Leverancier afrekening plaats op basis van de door Leverancier:</i> <i>i. ter uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de opzegging reeds verrichte werkzaamheden; en</i> <i>ii. in redelijkheid gemaakte kosten;</i> <i>iii. in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen; en</i> <i>iv. gederfde winst ."</i> Artikel 24.11 Opschorting, opzegging en ontbinding Is Opdrachtgever bereid om ontbindingsgrond v. aan te passen als volgt:	Niet akkoord.
141	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<i>"v. sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Leverancier waardoor de continuïteit van de dienstverlening niet langer kan worden geborgd. "</i> Artikel 25.3 Controlerecht en medewerking audits bij Opdrachtgever Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt aan te passen:	Niet akkoord.
142	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<i>"De controle zal alleen plaatsvinden nadat Leverancier hier twee weken voorafgaand schriftelijk over is geïnformeerd, welke schriftelijke aankondiging eveneens de aanleiding van de controle bevat, en indien Opdrachtgever – ook na beantwoording van het in het vorige lid bedoelde verzoek om informatie – gerede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door Leverancier, of indien Opdrachtgever anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle heeft (o.m. wettelijke plicht, instructie toezichthouder). "</i> Artikel 25. Controlerecht en medewerking audits bij Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid om een nieuw lid toe te voegen aan artikel 25 met daarin het volgende opgenomen:	Niet akkoord.
143	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<i>"Opdrachtgever beperkt zijn controlerecht uit dit artikel tot maximaal een keer per twaalf (12) maanden) met dien verstande dat de betreffende toezichthoudende autoriteit ook verdere audits mag uitvoeren om de naleving van de uitkomsten van een eerdere audit binnen die periode te verifiëren. Opdrachtgever zal zich in redelijkheid inspannen om ervoor te zorgen dat de uitvoering van elke audit, de werkzaamheden van Leverancier niet onredelijk verstoort of vertraagt en dat, waar mogelijk, individuele audits met elkaar worden gecoördineerd om verstoring tot een minimum te beperken, en in elk geval, tenzij vereist door een toezichthoudende autoriteit, zal geen enkele audit langer duren dan twee (2) werkdagen, tijdens standaard kantooruren (toegestane Duur). "</i> Artikel 34. Onderhud en beschikbaarheid Leverancier is van mening dat dit een onderwerp is wat overeengekomen dient te worden, indien en voorzover van toepassing, in een separate service level overeenkomst en wil derhalve voorstellen om dit artikel niet van toepassing te verklaren. Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Artikel 35. Periodieke derdenverklaring Leverancier is ISO 27701, ISO 9001 en ISO 14001 gecertificeerd. Leverancier kan de betreffende certificaten aan Opdrachtgever overleggen. Leverancier vraagt Opdrachtgever te bevestigen dat Leverancier middels overlegging van deze certificaten voldoet aan het gestelde in artikel 35 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023?	Niet akkoord.
144	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 34. Onderhud en beschikbaarheid Leverancier is van mening dat dit een onderwerp is wat overeengekomen dient te worden, indien en voorzover van toepassing, in een separate service level overeenkomst en wil derhalve voorstellen om dit artikel niet van toepassing te verklaren. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Niet akkoord.
145	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 35. Periodieke derdenverklaring Leverancier is ISO 27701, ISO 9001 en ISO 14001 gecertificeerd. Leverancier kan de betreffende certificaten aan Opdrachtgever overleggen. Leverancier vraagt Opdrachtgever te bevestigen dat Leverancier middels overlegging van deze certificaten voldoet aan het gestelde in artikel 35 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023?	Niet akkoord.

146	Telefooncentrale / Algemeen	Algemeen	Wat bedoelt u met toekomst ready in eis 2? Wat voor type medewerkers (persona's) of functionaliteit bedoelt u met Bedrijfmatige KCC en medewerkers?	Inderdaad ons KCC voor bewoners, daarnaast ook ons Bedrijfsmatig KCC. En eventueel nog een of meerdere nieuw toe te voegen afdeling(en). Dat zou de receptie kunnen zijn met eigen contactgegevens, maar ook andere nog nader te bepalen afdelingen.
147	Kennisbank / AVG	Algemeen	U vraagt om het kunnen anonimiseren van gegevens in eis 56, welke gegevens in relatie tot de kennisbank doelt u op?	Dit in het geval dat de aangeboden kennisbank gebruiksgegevens vastlegt van het publiek op het moment dat de kennisbank ook publiekelijk beschikbaar wordt gesteld. Zie ook 100.
148	Kennisbank / AVG	Algemeen	Kunt u toelichten hoe u de privacy disclaimer ziet in eis 57? Wat is het doel daarvan?	Indien de kennisbank extern wordt aangeboden. Zie ook 101.
149	Planning / medewerkers	Beheer	Hoeveel medewerkers kent uw KCC? Hoeveel unieke personen moeten met de KCC oplossing kunnen werken? Nu en in de toekomst?	Dit zijn 8 medewerkers, plus 1 teamleider.
150	Planning / medewerkers	Beheer	Hoeveel medewerkers gebruiken op een piekmoment de KCC oplossing?	Bij grote calamiteiten de volledige personele capaciteit, momenteel 8 medewerkers.
151	Telefooncentrale / Algemeen	Bedrijfsafval	In wens 54 wilt u kunnen doorverbinden op keuzemenu (eerste welkomstekst laten overslaan), zijn daar criteria voor? Wilt u dat via een apart telefoonnummer (andere ingang) realiseren? Of wilt u op basis van nummerherkenning een beslissing maken?	Er zijn meerdere wegen die naar Rome kunnen leiden. Bij bedrijfsafval gaat het met name van het doorschakelen vanuit het KCC naar Bedrijfsafval. Dan willen we de klant niet 2x een keuzemenu voorschotelen, maar meteen kunnen laten instromen in de wachtrij van Bedrijfsafval. Overige scenarios lijken op die van het KCC. Indien er gemeentemedewerkers bellen, zou het ideale scenario zijn dat we de nummers van de gemeenten herkennen en zodanig deze kunnen routeren. Dit zijn nummers die 10+ jaar ongewijzigd blijven. Indien het collega's betreft die met hun 06-nummer bellen is wellicht een apart nummer het handigst. Het kan ook zo zijn dat we een apart nummer aan de gemeenten geven. De oplossing kan in overleg met de opdrachtnemer worden besproken.
152	Telefooncentrale / Algemeen	Bedrijfsafval	U vraagt in eis 55 om een handleiding, welke (soort) handleiding bedoelt u hier?	Een document waarin de werking van de telefooncentrale staat. Dit als naslagdocument voor de Teamleider en coördinatoren.
153	Telefooncentrale / Algemeen	Bedrijfsafval	Wat bedoelt u met meerdere gesprekken in wens 56? Zijn dat gesproken interacties of bedoelt u digitale interacties welke u naast elkaar wilt laten staan?	Dat kan beiden betreffen. Het is een wens (geen eis) om alvast een tweede binnenkomende gesprek te kunnen aannemen en de administratieve afhandeling behorende bij het eerste gesprek nog uit te stellen.
154	Telefooncentrale / Algemeen	Klantinformatie	In eist 47 vraagt u een CTI integratie met een nog niet bestaand systeem. Het platform wat wij aan willen bieden beschikt standaard over een zeer uitgebreide API (Applicatie Programming Interface). Hiermee kunnen we de meest voorkomende koppelingen maken met CRM systemen. Ook kunnen we hiermee gegevens voor een CRM systeem beschikbaar stellen. Kunnen we middels deze beschikbare API's de eis invullen voor u?	Dit lijkt inderdaad de bedoeling te zijn, tijdens de demonstratie kan er toelichting worden gegeven op de door u beschikbaar gestelde API koppelingen.
155	Telefooncentrale / Algemeen	Informatie	In eis 15 vraagt u om webpagina's te kunnen tonen. Zijn deze webpagina's vanaf het publieke internet benaderbaar? Hoe zit het met eventuele authenticatie?	Het betreft applicaties die als clouddienst wordt afgenomen. Er kan sprake zijn van eventuele whitelisting en authenticatie kan via SSO en/of handmatig.
156	Telefooncentrale / Algemeen	IVR	In eis 10 vraagt u om een postcode tabel, levert u deze tabel aan?	Ja, die leveren wij aan. Indien de opdrachtnemer zelf over een juiste postcode tabel beschikt is dat natuurlijk ook prima.
157	Telefooncentrale / Algemeen	Historische rapportage	In eis 35 wilt u contactcenter data verrijken met klanttevredenheid metingen. Middels welk systeem worden die klanttevredenheidsmetingen verricht?	Op dit moment nog niet. De vraag is aan de opdrachtgever wat hij hierin kan betekenen.
158	Inschrijvingsleidraad	2.7 Digitaal indienen	Opdrachtgever verlangt een ingescande nattehandtekening. Inschrijver werkt al geruimte met Docusign om de documenten te ondertekenen. Mogen we, ook vanuit het oogpunt van duurzaamheid en het nietodeloos hoeven printen, volstaan met, waar mogelijk, via Docusign ondertekende documenten	Docusign of een vergelijkbaar programma voor digitale handtekeningen is akkoord.
159	Inschrijvingsleidraad	6.3 Toelichting (sub)gunningscriteria Wensen en Kwaliteit	Wie (welke rollen) zitten er in de beoordelingscommissie van opdrachtgever	6 personen: 1 Interim adviseur, 1 interim teamleider KCC, 2 coördinatoren KCC, 1 ICT'er en 1 inkoopadviseur, zie ook vraag 29 en het antwoord daarop.
160	Technische specificaties	Architectuurplaat	Is het mogelijk om een architectuurplaat aan te leveren aan inschrijver	We vragen om een SAAS oplossing, deze oplossing moet zelfstandig draaien en staat op zichzelf. Indien er een Teams koppeling wordt gemaakt gaan we in overleg met de huidige ICT beheerpartij om informatie in te winnen betreft de architectuur op dat moment.

		Bron: Bijlage 11 Prijzenblad KCC oplossing In het prijzenblad worden 10 medewerkers en 1 manager genoemd als licentiet aantallen. In de kolom aanduiding wordt dit mogelijk als fictief aangegeven. Gezien dat onze licentiestructuur verschillende variabelen heeft, kunnen we een meer realistische (grove) indicatie krijgen voor de volgende verdeling: - Algemene gebruikers (fulltime vs parttime) - Gebruikers met toegang tot e-mail - Gebruikers met toegang tot inkomende telefonie - Gebruikers met toegang tot chat (indien van toepassing) - Gebruikers met toegang tot WhatsApp en sociale kanalen (voorzien) Deze informatie is ook interessant rondom het forecastmodel en ons algemene beeld van de opdrachtcontext dat ons in staat stelt een compleet beeld en passend voorstel te maken. Bron: Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding KCC oplossing 20241212 1.7 Opdrachtoomschrijving	
161	Licenties		8 medewerkers, parttime toegang tot alle functionaliteiten zoals genoemd in uw vraag.
162	KCC Opdrachtoomschrijving	De huidige opdrachtoomschrijving geeft in hoofdlijnen de voornaamste functionele gebieden aan. Kunnen we een inzicht krijgen in de architectuur van relevante (huidige) oplossingen en gebruikte data rondom de aangegeven functionele KCC-gebieden? Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212 Werkblad: Telefooncentrale, nr 47.	Nee, na eventuele gunning kan dit besproken worden indien van toepassing.
163	Klantinformatie	Er wordt aangegeven dat er momenteel geen CRM of mijnomgeving is. Is er momenteel inderdaad geen enkele online omgeving voor klanten/relaties?	Dat klopt.
164	Klantinformatie	Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212 Werkblad: Telefooncentrale, nr 47. Er wordt aangegeven dat er momenteel geen CRM of mijnomgeving is. In de huidige en/of gewenste situatie, welke (CRM) oplossing is eigenaar en centraal voor de klantinformatie? Als voorbeeld: Wanneer een persoon belt, vanuit welke oplossing kunnen agenten momenteel een huidige relatie vinden en kan eventueel de interactie als onderdeel van het 360-gradenbeeld worden vastgelegd?	AVRI werkt op dit moment objectgericht (woonadressen, containers, etc) en niet subjectgericht (niet relatiegericht). Dus als iemand belt, dan belt die persoon namens een adres waar hij/zij woont. Het is niet het doel van deze aanbesteding om deze werkwijze te veranderen. Dit is een gegeven om mee te werken.
165	KCC Opdrachtoomschrijving	Bron: Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding KCC oplossing 20241212 1.7 Opdrachtoomschrijving De huidige opdrachtoomschrijving geeft in hoofdlijnen de voornaamste functionele gebieden aan. Zijn er specifieke KCC KPI's die als onderdeel van deze aanbesteding verbeterd willen worden en onderbouwing zijn rondom een mogelijke business case? Zo ja, is hier een nulmeting of huidige inzichten van en kunnen deze (grof) worden gedeeld?	KPIs: Klanttevredenheid Bereikbaarheid Service Level QM score Kenniskbank accuratesse Daarnaast is een onderbouwing van de benodigde manuren een doelstelling. En ook het bieden van inzichten over de klantcontacten aan de diverse interne en externe stakeholders.

166	KCC Opdrachtschrijving	Bron: Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding KCC oplossing 20241212 1.7 Opdrachtschrijving De huidige opdrachtschrijving geeft in hoofdlijnen de voornaamste functionele gebieden aan. Kunnen jullie meer achtergrond geven over de waarom, de doelen en de totstandkoming van de vraag en aanbesteding?	De happy flow nu is dat er een klantcontact binnenkomt, en de agent in staat is om de vraag of opdracht in 1x juist en volledig te beantwoorden en/of in te plannen. En dat de collegas buiten het vervolgens ook in 1x juist, volledig en tijdig uitvoeren. Huidige pijnpunten: - geen gegronde onderbouwing voor de benodigde bezetting (vandaar de vraag naar rapportages, forecasting, planning, roostering en duiding van productiviteit) - geen eenduidige kennisbank met juiste antwoorden (vandaar de vraag naar kennisbank) - geen inzicht over de gespreksonderwerpen en tijdsbesteding die daarvoor nodig is (vandaar de afboekcodes) - ook ontbreekt het aan inzicht in de status van de uitvoering (vandaar de wens om andere clouddiensten in browserwindow te kunnen openen want dat kan worden opgelost door informatie uit andere applicaties te delen met de KCC-medewerkers) - tot slot is het van belang dat de bewoner/klant tevreden is. Dit staat zo centraal dat we dit ook willen meten. (vandaar de QM en KTOs)
			De happy flow nu is dat er een klantcontact binnenkomt, en de agent in staat is om de vraag of opdracht in 1x juist en volledig te beantwoorden en/of in te plannen. En dat de collegas buiten het vervolgens ook in 1x juist, volledig en tijdig uitvoeren. Huidige pijnpunten: - geen gegronde onderbouwing voor de benodigde bezetting (vandaar de vraag naar rapportages, forecasting, planning, roostering en duiding van productiviteit) - geen eenduidige kennisbank met juiste antwoorden (vandaar de vraag naar kennisbank) - geen inzicht over de gespreksonderwerpen en tijdsbesteding die daarvoor nodig is (vandaar de afboekcodes) - ook ontbreekt het aan inzicht in de status van de uitvoering (vandaar de wens om andere clouddiensten in browserwindow te kunnen openen want dat kan worden opgelost door informatie uit andere applicaties te delen met de KCC-medewerkers) - tot slot is het van belang dat de bewoner/klant tevreden is. Dit staat zo centraal dat we dit ook willen meten. (vandaar de QM en KTOs)
			De happy flow nu is dat er een klantcontact binnenkomt, en de agent in staat is om de vraag of opdracht in 1x juist en volledig te beantwoorden en/of in te plannen. En dat de collegas buiten het vervolgens ook in 1x juist, volledig en tijdig uitvoeren. Huidige pijnpunten: - geen gegronde onderbouwing voor de benodigde bezetting (vandaar de vraag naar rapportages, forecasting, planning, roostering en duiding van productiviteit) - geen eenduidige kennisbank met juiste antwoorden (vandaar de vraag naar kennisbank) - geen inzicht over de gespreksonderwerpen en tijdsbesteding die daarvoor nodig is (vandaar de afboekcodes) - ook ontbreekt het aan inzicht in de status van de uitvoering (vandaar de wens om andere clouddiensten in browserwindow te kunnen openen want dat kan worden opgelost door informatie uit andere applicaties te delen met de KCC-medewerkers) - tot slot is het van belang dat de bewoner/klant tevreden is. Dit staat zo centraal dat we dit ook willen meten. (vandaar de QM en KTOs)
167	KCC Opdrachtschrijving	Bron: Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding KCC oplossing 20241212 1.7 Opdrachtschrijving De huidige opdrachtschrijving geeft in hoofdlijnen de voornaamste functionele gebieden aan. Kunnen jullie een beeld geven van de huidige procesflow (happy flow) rondom binnenkomende interacties en wat de huidige pijn- en verbeterpunten zijn?	Het klopt dat de afboekcodes gerelateerd dienen te worden aan het klantcontact. Dit om zodoende inzichten te verkrijgen middels de rapportages. Het doel is dus inzicht verkrijgen over de inhoud van de contacten, en de tijdsduur die aan onderwerpen worden besteed etc. Nee, we hebben geen zaaknummers/dossiers voor opvolgende contacten. Dit is ook geen doel van de uitvraag. Wellicht in de toekomst als er een CRM wordt geïmplementeerd dat we dan wel met zaaknummers etc gaan werken, maar dat is nu buiten scope.
			Het klopt dat de afboekcodes gerelateerd dienen te worden aan het klantcontact. Dit om zodoende inzichten te verkrijgen middels de rapportages. Het doel is dus inzicht verkrijgen over de inhoud van de contacten, en de tijdsduur die aan onderwerpen worden besteed etc. Nee, we hebben geen zaaknummers/dossiers voor opvolgende contacten. Dit is ook geen doel van de uitvraag. Wellicht in de toekomst als er een CRM wordt geïmplementeerd dat we dan wel met zaaknummers etc gaan werken, maar dat is nu buiten scope.
			Het klopt dat de afboekcodes gerelateerd dienen te worden aan het klantcontact. Dit om zodoende inzichten te verkrijgen middels de rapportages. Het doel is dus inzicht verkrijgen over de inhoud van de contacten, en de tijdsduur die aan onderwerpen worden besteed etc. Nee, we hebben geen zaaknummers/dossiers voor opvolgende contacten. Dit is ook geen doel van de uitvraag. Wellicht in de toekomst als er een CRM wordt geïmplementeerd dat we dan wel met zaaknummers etc gaan werken, maar dat is nu buiten scope.
168	Afboekcodes	Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212 Werkblad: Afboekcodes, algemeen. Vanuit eisen en wensen rondom afboekcodes begrijpen wij dat deze direct aan de interactie gekoppeld worden en gerelateerd zijn. In het (gewenste) werkproces wordt er met cases en/of dossiers gewerkt? Bijvoorbeeld: Wanneer een binnenkomend kanaal en interactie niet direct kan worden opgelost, worden de gerelateerde acties, taken en communicatie gebundeld binnen een case/aanvraag die gerelateerd is aan het contact?	Het chatkanaal hebben we op dit moment niet onderzocht en geen wensen voor. Er loopt vanuit een andere afdeling op dit moment een vernieuwing van de website en app. Wat betreft haalbaarheid en kans op succes is het niet opportuun om deze gelijktijdig door te voeren. Een bot via WhatsApp zou op dit moment wel tot de mogelijkheden behoren. Er zijn positieve ervaringen bij branchegenoten met whatsapp. Naar de toekomst toe laten we ons ook graag informeren over chatmogelijkheden zoals in de vraag vermeld. Tijdens de presentatie zouden we dan ook alvast een korte doorkijk willen horen.
			Het chatkanaal hebben we op dit moment niet onderzocht en geen wensen voor. Er loopt vanuit een andere afdeling op dit moment een vernieuwing van de website en app. Wat betreft haalbaarheid en kans op succes is het niet opportuun om deze gelijktijdig door te voeren. Een bot via WhatsApp zou op dit moment wel tot de mogelijkheden behoren. Er zijn positieve ervaringen bij branchegenoten met whatsapp. Naar de toekomst toe laten we ons ook graag informeren over chatmogelijkheden zoals in de vraag vermeld. Tijdens de presentatie zouden we dan ook alvast een korte doorkijk willen horen.
			Het chatkanaal hebben we op dit moment niet onderzocht en geen wensen voor. Er loopt vanuit een andere afdeling op dit moment een vernieuwing van de website en app. Wat betreft haalbaarheid en kans op succes is het niet opportuun om deze gelijktijdig door te voeren. Een bot via WhatsApp zou op dit moment wel tot de mogelijkheden behoren. Er zijn positieve ervaringen bij branchegenoten met whatsapp. Naar de toekomst toe laten we ons ook graag informeren over chatmogelijkheden zoals in de vraag vermeld. Tijdens de presentatie zouden we dan ook alvast een korte doorkijk willen horen.
169	Kanalen	Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212 Werkblad: Telefooncentrale, nr 12. Jullie geven aan dat telefonie, e-mail en webformulieren de voornaamste huidige kanalen zijn met een wens naar WhatsApp en sociale kanalen. Zijn er ook wensen of onderzochte toepasbaarheid rondom het chatkanaal? In onze ervaring zien wij dat dit een belangrijk en door jullie klanten gewenst kanaal is rondom (self) service. Deze functionaliteit en dit kanaal zijn volledig geïntegreerd en mogelijk binnen onze oplossing, inclusief vergaande (AI) mogelijkheden waardoor chatgebruikers bijvoorbeeld proactief met vragen worden geholpen zonder zelf te zoeken.	Het chatkanaal hebben we op dit moment niet onderzocht en geen wensen voor. Er loopt vanuit een andere afdeling op dit moment een vernieuwing van de website en app. Wat betreft haalbaarheid en kans op succes is het niet opportuun om deze gelijktijdig door te voeren. Een bot via WhatsApp zou op dit moment wel tot de mogelijkheden behoren. Er zijn positieve ervaringen bij branchegenoten met whatsapp. Naar de toekomst toe laten we ons ook graag informeren over chatmogelijkheden zoals in de vraag vermeld. Tijdens de presentatie zouden we dan ook alvast een korte doorkijk willen horen.
			Het chatkanaal hebben we op dit moment niet onderzocht en geen wensen voor. Er loopt vanuit een andere afdeling op dit moment een vernieuwing van de website en app. Wat betreft haalbaarheid en kans op succes is het niet opportuun om deze gelijktijdig door te voeren. Een bot via WhatsApp zou op dit moment wel tot de mogelijkheden behoren. Er zijn positieve ervaringen bij branchegenoten met whatsapp. Naar de toekomst toe laten we ons ook graag informeren over chatmogelijkheden zoals in de vraag vermeld. Tijdens de presentatie zouden we dan ook alvast een korte doorkijk willen horen.
			Het chatkanaal hebben we op dit moment niet onderzocht en geen wensen voor. Er loopt vanuit een andere afdeling op dit moment een vernieuwing van de website en app. Wat betreft haalbaarheid en kans op succes is het niet opportuun om deze gelijktijdig door te voeren. Een bot via WhatsApp zou op dit moment wel tot de mogelijkheden behoren. Er zijn positieve ervaringen bij branchegenoten met whatsapp. Naar de toekomst toe laten we ons ook graag informeren over chatmogelijkheden zoals in de vraag vermeld. Tijdens de presentatie zouden we dan ook alvast een korte doorkijk willen horen.

		Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212 Werkblad: Telefooncentrale, nr 12.	
170	Kanalen	Jullie geven aan dat telefonie, email en webformulieren de voornaamste huidige kanalen zijn met een wens naar WhatsApp en sociale kanalen. Wat is de huidige CMS en Webformulier oplossing? Hoe wordt momenteel het webformulier omgezet naar een email?	We zijn op dit moment een nieuwe website aan het ontwikkelen.
171	Forecasting	Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212 Werkblad: Forecasting Er zijn verschillende wensen rondom forecasting en achterliggende intelligentie. Is er momenteel al een (eigen ontwikkeld) AI-model/oplossing die hiervoor gebruikt wordt? Er zijn verschillende standaardmogelijkheden binnen de oplossing, maar specifieke wensen kunnen eventueel worden gefaciliteerd via Microsoft Azure. Eventuele bestaande modellen kunnen hierdoor eventueel worden opgenomen.	Er is nog geen AI model of andere oplossing. Op dit moment is er niet echt sprake van een forecast. Het WFM gedeelte bestaat voornamelijk uit het kopiëren van de vorige planning.
172	Planning	Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212 Werkblad: Forecasting Er zijn verschillende wensen rondom planning en achterliggende intelligentie. Is er momenteel al een (eigen ontwikkeld) AI-model/oplossing die hiervoor gebruikt wordt? Specifieke wensen kunnen eventueel worden gefaciliteerd via Microsoft Azure. Eventuele bestaande modellen kunnen hierdoor eventueel worden opgenomen.	Er is nog geen AI model of andere oplossing. Op dit moment bestaat de planning voornamelijk uit het kopiëren van de vorige planning.
173	Plan van aanpak	Bron: Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding KCC oplossing 20241212 Toelichting Criterium 2.1 Plan van aanpak implementatie Toelichting Criterium 2.3. Invullen rol business partner Kunnen jullie een inzicht geven rondom de interne ervaring en aanpak rondom soortgelijke projecten? Welke projectmethodiek zoals Agile/Scrum zijn jullie gewend of is wenselijk?	Agile is prima geschikt. Scrum kan mits de Opdrachtnemer de Product Owner aanlevert die in nauw contact staat met de Projectleider van AVRI om tijdig en met voldoende kwaliteit de doelstellingen te bereiken. Zodoende zijn er wel duidelijke SMART doelstellingen om op te leveren en is er ook de flexibiliteit om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen voor 1 juli (zie ook #93). Er is ruimte voor ondernemerschap van beide kanten.
174	Plan van aanpak	Bron: Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding KCC oplossing 20241212 Toelichting Criterium 2.1 Plan van aanpak implementatie Toelichting Criterium 2.3. Invullen rol business partner Kunnen jullie een inzicht geven rondom de interne ervaring en aanpak rondom soortgelijke projecten? Welke interne projectrollen zoals Scrummaster, Business Analyst, Ontwikkelaars, adoptie worden voorzien of hebben jullie ervaring mee?	De projectleider heeft hier ervaring mee en zal de bulk van het werk op zich nemen vanuit AVRI gezien.
175	Beheer	Bron: Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding KCC oplossing 20241212 1.7 Opdrachtomschrijving In de opdrachtomschrijving hebben jullie het over een cloudoplossing met bijbehorend technisch en functioneel beheer. Hoe ziet jullie huidige interne IT-organisatie eruit met rollen en verantwoordelijkheden in het beheer van verschillende oplossingen?	De verwachting is dat het beheer van de SAAS oplossing volledig bij de leverancier komt te liggen. Er zal een interne contactpersoon zijn binnen de huidige IT-organisatie, deze ICT beheerders hebben meerdere systemen onder zich zitten en zullen zelf geen Technisch beheer en beperkt tot geen Functioneel beheer uitvoeren.

				De projectleider heeft hier ervaring mee en zal de bulk van het werk op zich nemen vanuit AVRI bezien.
			Bron: Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding KCC oplossing 20241212	
			Toelichting Criterium 2.1 Plan van aanpak implementatie Toelichting Criterium 2.3. Invullen rol business partner	Succesfactor is met name het beschikbaar stellen van voldoende manuren met de juiste ervaring bij de opdrachtnemer. En daarnaast open en eerlijke communicatie met van beide zijden de benodigde flexibiliteit. Dus de houding/opstelling van een partner ipv leverancier.
176		Plan van aanpak	Kunnen jullie een inzicht geven rondom de interne ervaring en aanpak rondom soortgelijke projecten? Wat waren eerdere succes- of niet-succesfactoren binnen soortgelijke projecten binnen de organisatie?	Een bekende niet-succesfactor is met name het gebrek aan kennis van de branche met zn eigenaardigheden zoals objectgericht werken ipv subjectgericht werken. Het blijkt vaker een moeilijke hobbel te zijn voor degenen die gewend zijn om persoonsgericht te werken. En een andere niet-succesfactor is om de sterspeler naar de presentatie te sturen en de onervaren collega de implementatie te laten doen.
			Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212	
177		Klantinformatie	Zijn er speciale eisen en wensen rondom beveiligingsrollen tussen de verschillende gebruikers? Bron: Inschrijvingsleidraad Europese openbare aanbesteding KCC oplossing 20241212 1.7 Opdrachtoomschrijving	Er zijn geen speciale eisen en wensen rondom beveiligingsrollen. Het gaat om reguliere mogelijkheden tot toegang hebben tot / inzien / bewerken / verwijderen etc mogelijk te maken.
178		Beheer	In de opdrachtoomschrijving hebben jullie het over een cloudoplossing met bijbehorend technisch en functioneel beheer. Zijn er specifieke architectuurprincipes of voorwaarden rondom o.a. cloudoplossingen en intergraties?	Dit laten we open aan invulling van leverancier. Dit mag worden wat de leverancier nodig acht voor het opleveren en beheren van de werkende oplossing.
			Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212 Werkblad: historische rapportage	
179		Rapportage	Is er een dataplatform of oplossing waarin huidige historische data beschikbaar is vanuit de huidige situatie?	Nee. We hebben enkel wat handmatig bijgehouden historische data.
			Bron: Bijlage 10 Programma van Eisen Telefooncentrale AVRI v20241212 Werkblad: historische rapportage	
180		Rapportage	Welke data is momenteel beschikbaar en migreerbaar vanuit het huidige proces en architectuur?	Voor rapportage doeleinden hoeft er geen migratie plaats te vinden. Voor eventuele training van de AI voor forecasting is het dus in overleg om te bepalen wat wijsheid is. We kunnen op maandniveau aantallen aanleveren over meerdere jaren. Over het afgelopen half jaar kunnen we meer details aanleveren, maar zal in overleg gaan over nut en noodzaak.
181	Offerte aanvraag	3.7 Beroepsbekwaamheid	Op meerdere plekken in deze paragraaf wordt in meervoud gesproken over de aan te leveren referenties. Is de aanname coirrect dat er één referentie dient te worden ingediend met één kerncompetentie	Dat is correct.
182	Prijzenblad	Provider	Kan Opdrachtnemer gebruik maken van de huidige PSTN omgeving?	Nee, Opdrachtnemer moet zelf de telefoonverbinding leveren.
183	Prijzenblad	Gesprekkosten	Indien gebruik wordt gemaakt van de huidige provider, vervalt dan het onderdeel 'gesprekskosten' zo niet, welke gegevens dient Opdrachtnemer te hanteren?	Er niet gebruik gemaakt van de huidige provider bij deze oplossing.
184	Prijzenblad	Formules	Is het correct dat Opdrachtnemer zelf de formules dient in te vullen? Onder andere Maand bedrag X Aantal = Tarief	Nee, enkel de gele velden dienen ingevuld te worden. De Opdrachtnemer dient niet formules te wijzigen of op welke manier dan ook het prijzenblad te wijzigen, het wijzigen of manipuleren van het prijzenblad kan reden zijn tot uitsluiting van de aanbesteding.
185	Prijzenblad	invulvelden	Is het correct dat Opdrachtnemer alleen de gele velden dient in te vullen	Dat is correct.
186	Prijzenblad	Adoptie en trainingen	Opdrachtnemer adviseert sterk om trainingen en adoptie workshop af te nemen. Hoe kan Opdrachtnemer deze en eventueel andere zaken toevoegen en kenbaar maken dat dit onderdeel is van de totaalprijs?	Graag noteren bij de schriftelijke beantwoording van de gunningscriteria dat trainingen inbegrepen zitten in de aangeboden dienstverlening en in de aangeboden prijs.
187	Prijzenblad	Service manager	Opdrachtnemer adviseert om Service manager af te nemen. De servicemanager biedt een escalatiepad bij melding, rapporteert oa over melding, etc. Wenst Opdrachtgever een Servicemanager af te nemen? Welke frequentie wenst Opdrachtnemer in overleg te gaan met de Servicemanager	We gaan ervanuit dat er voorzien is in een goede service en hoe daar invulling aan te geven laten we aan de inschrijver.
188	Prijzenblad	Whatsapp	Is de aanname correct dat 'Whatsapp for Business' out of scope van de uitvraag is en dat Opdrachtnemer de kosten voor het activeren van Whatsapp for Business binnen de beoogde platform opneemt (licenties en configuratie)?	Dat klopt, Whatsapp for Business is geen eis. Het staat inschrijver vrij om hier een voorstel in te doen.
189	Prijzenblad	deelbetaling	Opdrachtnemer stelt voor om de eenmalige projectkosten gefaseerd te factureren, waarbij een verdeling wordt toegepast van 60% bij opdracht, 30% bij indienstelling en 10% bij Oplevering. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Nee, dit is niet akkoord.
190	Kennisbank	Kennisbank	Beschikt Avri op dit moment over een kennisbank die gekopeld dient te worden, zo ja. Welke koppelvlakken zijn beschibaar?	Nee, de kennisbank is onderdeel van de uitvraag
191	Kennisbank	Kennisbank	Waar en hoe is de kennis in de huidige situatie opgeslagen	word, pdf, emailtjes, geschreven op papier en in de hoofden van medewerkers.

192	GEBIT	GEBIT	Artikel 16 bepaalt dat de leverancier aansprakelijk is voor directe en indirecte schade, tenzij dit specifiek is uitgesloten. Opdrachtnemer stelt voor om de aansprakelijkheid te beperken tot €500.000 voor directe schade. Indirecte schade worden uitgesloten.	Nee, dit is niet akkoord.
193	Algemeen	Planning	Opdrachtnemer zit graag de mogelijkheid voor het stellen van extra vragen in een tweede ronde. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord.	Ja dit is akkoord zoals eerder in deze Nota aangegeven. Zie vraag 28 en het antwoord daarop.
194	Prijzenblad	Prijsspecificatie	Aanbieder vraagt om toelichting met betrekking tot het prijzenblad. In het prijzenblad gaat Opdrachtgever er vanuit dat de benoemde items in Deel 1 los zijn geprijsd door de leverancier. Indien de leverancier werkt met bundels kan Aanbieder geen gebruik maken van de opzet zoals opgenomen in het Prijzenblad. Hoe dient Opdrachtnemer hier mee om te gaan.	Graag uw prijs invullen conform prijsblad. Opdrachtgever moet de prijzen kunnen vergelijken vandaar een vast format. Daarna kan een bundel gelden, als de prijs maar identiek blijft aan hetgeen wat is aangeboden. Er mag geen kostenstijging ontstaan. Graag beschrijven in de schriftelijke beantwoording wat uw bundel inhoudt en wat daar precies in zit.
195	Prijzenblad	Trainingen	Opdrachtnmer adviseert om gebruik te maken van adoptie trainingen voor Agenten en Supervisors en trainingen voor functionele administrators, Hoe wenst Opdrachtgever deze financiële informatie te ontvangen.	Via de schriftelijke beantwoording op deze aanbesteding en verdisconteerd in de inschrijfprijs.
196	Contracttermijn		Wat is de reden dat de initiële contracttermijn slechts 2 jaar is, daar waar dergelijke contracten normaliter voor minimaal 4 jaar afgesloten worden?	Opdrachtgever wil graag flexibiliteit behouden. Bij goed functioneren en tevredenheid zal er hoogst waarschijnlijk verlengd worden.
197	Nota	Vragen uploaden	Kunt u ons vertellen waar wij het bestand 'bijlage 1 Nota van inlichtingen' kunnen uploaden?	Via TenderNed via de berichtenmodule.