

Algemene informatie

Aanbesteding: Modernisering telefonie
Aanbestedende Dienst: Gemeente Dijk en Waard
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 E 0.79

Vraag:

Kunt u de door u gewenste SSO methode nader specificeren?

Antwoord:

De oplossing moet Seamless Single Sign-On (S-SSO) ondersteunen, waarbij gebruikers automatisch worden aangemeld zonder dat zij hun inloggegevens opnieuw hoeven in te voeren wanneer zij zich binnen het netwerk van de opdrachtgever bevinden (Zie ook E.068).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 E .142

Vraag:

Kunt u de gewenste calamiteiten schakeling iets verduidelijken? Is de wens dat deze schakeling handmatig uitgevoerd wordt of automatisch?

Antwoord:

De gewenste calamiteitenschakeling moet automatisch worden uitgevoerd.

Dit betekent dat bij uitval van de Contact Center-functionaliteit klantinteracties automatisch worden doorgeschakeld naar een groep van Microsoft Teams-gebruikers. Indien Microsoft Teams niet meer beschikbaar is, moeten telefoongesprekken automatisch worden doorgeschakeld naar een groep van mobiele nummers.

Deze automatische schakeling zorgt ervoor dat de bereikbaarheid voor klanten gegarandeerd blijft zonder handmatige tussenkomst, wat essentieel is voor het waarborgen van een continue dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

E 0.21

Vraag:

Deze eis interpreteren we als volgt: er wordt zowel voor de beheerder als gebruiker een interface in twee talen geëist namelijk Engels en Nederlands. Is deze interpretatie correct?

Antwoord:

Deze interpretatie is correct

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceken:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Hoofdstuk III Art.31 t/m 36 - Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?

Antwoord:

Niet akkoord. Hoofdstuk III Art.31 t/m 36 betreft Dienstverlening op Afstand: het door Leverancier door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de ICT Prestatie (zoals cloud, ASP, SaaS, PaaS).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

art. 28.1 - Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order /CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en

hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?

Antwoord:

Niet akkoord. Niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken zijn automatisch verwerker. Voor een algemene telecommunicatiedienst die een organisatie ondersteunt met een telefonieoplossing zal dat zeker niet (altijd) het geval zijn. Het wordt anders wanneer opdrachtgever als organisatie daarnaast de opdracht neerleggen dat telefoongesprekken opgenomen moeten (kunnen) worden. Dan is er sprake van een primaire opdracht tot het verwerken (vastleggen) van persoonsgegevens. Daarom is een verwerkersovereenkomst voor deze verwerking wel degelijk aan de orde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Art. 24.12 - Inschrijver verzoekt dit artikel 24.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet. Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Er is al in de wet opgenomen dat ontbinding niet is toegestaan indien “de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt” (artikel 6:265 BW). Van dat uitgangspunt is in de GIBIT niet bedoeld af te wijken. Vandaar dat geen reden tot aanpassing wordt gezien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Art.24.11 sub ix. - Inschrijver wenst bij dit artikel - in lijn met artikel 2.87a Aw 2012 - de volgende toevoeging op te nemen:

“Opdrachtgever zal niet overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst indien Leverancier toereikend bewijs aanlevert waaruit blijkt dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, als bedoeld in artikel 2.87a Aw 2012.”

Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Dit is niet nodig om toe te voegen aan de voorwaarden. De aanbestedingswet staat immers boven de voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Art.24.11 sub v. en vi. - Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?

Antwoord:
Niet akkoord.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
9

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:
Art.24.9 jo 24.10 - Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?

Antwoord:
Niet akkoord. Artikel 24.11 dekt de lading.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

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? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever heeft alleen dit recht op basis van hetgeen staat onder i en ii van artikel 24.4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

art. 20 - Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht.

Inschrijver stelt voor om artikel 20 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: “Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in

het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen.”

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Wij voegen aan artikel 20 de volgende tekst toe: "Uitgesloten van dit artikel zijn de materialen, (ontwikkelings-)producten, methoden en technieken (inclusief software) die opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de overeenkomst gebruikt, waarvan opdrachtnemer of haar licentiegevers voorafgaand aan de overeenkomst de intellectuele eigendomsrechten bezaten."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

art. 19.3 - Inschrijver wenst de volgende toevoeging op te nemen ten aanzien van dit artikel: "De beperkingen ten aanzien van aansprakelijkheid zoals tussen Partijen overeengekomen in de Overeenkomst, zijn van overeenkomstige toepassing op dit artikel 19.3." Is dat akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 19.3 eindigt al met (...) met dien verstande dat de vergoeding de overeengekomen beperking van aansprakelijkheid niet mag overstijgen.
Dit dekt de lading.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Bijlage A - art. 18.6 - Kan de in Artikel 18.6 genoemde boete van € 10.000 worden verlaagd naar € 5.000? Dit is immers redelijk en gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.

Antwoord:

Niet akkoord. Deze bepaling is opgenomen juist om een duidelijk signaal af te geven dat geheimhouding beschermd dient te worden, juist ook indien schade niet of moeilijk aan te tonen is. Deze geldt dan ook zowel voor Opdrachtgever als voor Leverancier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Bijlage A - art. 18.6 - Kan de in Artikel 18.6 genoemde boete van € 10.000

worden verlaagd naar
€ 5.000? Dit is immers redelijk en gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt
eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.

Antwoord:
Zie vraag 13.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:
Bijlage A - art. 18.6 - Kan de in Artikel 18.6 genoemde boete van € 10.000
worden verlaagd naar
€ 5.000? Dit is immers redelijk en gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt
eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.

Antwoord:
Zie vraag 13.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
16

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

Bijlage A - art. 18.6 - Kan de in Artikel 18.6 genoemde boete van € 10.000 worden verlaagd naar € 5.000? Dit is immers redelijk en gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.

Antwoord:

Zie vraag 13.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

art. 18.4 - Inschrijver wenst dit artikellid buiten toepassing te verklaren. Bij elke aanbesteding wordt de uiteindelijke inschrijving van Inschrijver afgestemd op de specifieke aanbestedingsstukken. In andere aanbestedingstrajecten, met andere aanbestedende diensten (waaronder mogelijk andere gemeenten of aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden) kunnen voor Inschrijver mogelijk andere voorwaarden acceptabel zijn, of niet. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dit artikel buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Niet akkoord. In de Toelichting per artikel op de GIBIT 2023 is ter zake vermeld: "Voor transparantie binnen de overheid is in het vierde lid toegevoegd dat de inhoud van overeenkomsten gedeeld mag worden binnen gemeenten, tussen gemeenten en met relevante samenwerkingspartners. De GIBIT is zodoende meer in lijn

met bijvoorbeeld wetgeving omtrent openbaarheid van bestuur." De daarin genoemde 'wetgeving omtrent openbaarheid van bestuur' maakt immers ook een voorbehoud met betrekking tot bedrijfsvertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Art. 16.5 sub iii) - Inschrijver verzoekt Opdrachtgever sub iii) van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 20 is potentieel onbeperkt. Dit maakt het theoretische risico voor Inschrijver onacceptabel, terwijl de aard van de dienstverlening niet strekt tot het ontstaan van meer schade dan die voor vergoeding in aanmerking komt op grond van artikel 16.3 en 16.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?

Antwoord:

Niet akkoord. Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of de leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 20).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
19

Onderwerp:
GIBIT

Vraag:

art. 16.4 - In aanvulling op de vorige vraag van Inschrijver, acht Inschrijver het bovendien wenselijk dat het begrip “schade” wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten.

Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling aan artikel 16.4 toe te voegen?

“Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Leverancier op grond van artikel 16.4 dan is Leverancier tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van Opdrachtgever, met uitzondering van schade aan of verlies van data;
- b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van Leverancier ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;
- c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.”

Antwoord:

Niet akkoord. Het Burgelijk Wetboek kent geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Het betreft alle schade die wordt veroorzaakt door de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

art. 16.4 - In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, vindt Inschrijver de aansprakelijkheidsbedragen in dit artikel te hoog. Dit komt per saldo neer op een hoog bedrijfsrisico.

Inschrijver wenst een meer proportioneel aansprakelijkheidsartikel overeen te komen, waarbij bedrijfsrisico van Inschrijver in een reële verhouding komt te staan tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van de diensten voor Inschrijver bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is eveneens gebruikelijk in de telecombranche. Inschrijver stelt derhalve voor om “twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis” te vervangen door “één maal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis” en om “De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)” te vervangen door “De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)”.

Gaat u daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet Akkoord. Artikel is niet disproportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

art. 16.3 - Inschrijver vindt het bedrag van €1.250.000 per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding.

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet Akkoord. Artikel is niet disproportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

art. 16.1 - Is Opdrachtgever bereid om deze bepaling als volgt aan te passen?: “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.”

Antwoord:

Het Burgelijk Wetboek kent geen onderscheid tussen directe en indirecte schade. Het betreft alle schade die wordt veroorzaakt door de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

art. 12 - Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord "garandeert" lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?

Antwoord:

Niet akkoord. Overmacht is al geregeld in artikel 19. Dit dekt de lading.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

art. 9.5 - Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijdig zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

art. 9.2 - Dit artikel gaat er vanuit dat ieder Gebrek wordt veroorzaakt door Inschrijver. In de praktijk kan de oorzaak uiteraard ook aan Opdrachtgever dan wel een derde partij onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden toegerekend. Is Opdrachtgever bereid de zinsnede “voor rekening van Leverancier” in artikel 9.2 sub ii te vervangen door “voor rekening van de veroorzaker”?

Antwoord:

Niet akkoord. De huidige formulering beoogt te waarborgen dat geconstateerde gebreken steeds tijdig worden hersteld door de Leverancier, ongeacht de uiteindelijke oorzaak. Eventuele discussie over de toerekenbaarheid of kostenverhaal kan nader worden gevoerd nadat herstel heeft plaatsgevonden. Opdrachtgever acht dit van belang om de continuïteit van de dienstverlening en de belangen van de gebruikers te beschermen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

art 5.6 - "Inschrijver kan de eigendom van zaken pas over laten gaan, indien ook Opdrachtgever aan haar (betalings) verplichtingen heeft voldaan en niet al bij levering. Inschrijver stelt daarom voor de eerste zin van dit artikel als volgt aan te passen: " Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats bij Acceptatie door Opdrachtgever en na ontvangst van betaling van de factuur bij levering." Is deze aanpassing akkoord voor Opdrachtgever?

Antwoord:

Niet akkoord. In overeenstemming met de standaardbepalingen binnen de GIBIT, vindt eigendomsoverdracht plaats bij acceptatie door Opdrachtgever en is deze niet afhankelijk van het moment van betaling. Opdrachtgever wenst deze systematiek te handhaven teneinde juridische duidelijkheid en continuïteit van eigendom te waarborgen bij levering en acceptatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

27

GIBIT

Vraag:

art. 4.2 sub i) - Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 24.9 dekt de lading.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 4 - Concept Overeenkomst

Vraag:

Artikel 16.3 - Gaat de opdrachtgever ermee akkoord dat facturatie vanaf de start van de dienstverlening nog niet via e-facturatie (PEPPOL) verloopt, maar tijdelijk via een digitale PDF-factuur per e-mail wordt verstuurd, aangezien deze functionaliteit momenteel nog in ontwikkeling is?

Antwoord:

Indien inschrijver niet met e-facturatie werkt, is het mogelijk om gedurende zes maanden de facturen in te dienen via facturen@dijkenwaard.nl

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

E.119 - Migratie van vaste nummers richting Teams en Contact Center functionaliteit vindt plaats tijdens kantooruren, op een af te stemmen moment met opdrachtgever. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. Conform eis E.126 moet de livegang plaatvinden buiten kantoor tijden, dus in de avonduren en/of het weekend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

E.032 - De exportfunctie is beveiligd middels HTTPS (TLS 1.2) is dit afdoende voor de Gemeente?

Antwoord:

Ja, dit is afdoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

Eis E.025 - In de basis licentie zit alleen voice (of digital). In de omnichannel licentie zitten de overige gewenste kanalen. Deze kunnen daarom niet los geoffreerd, worden maar het is een meerprijs op de licentiekosten. Is dit akkoord?

Antwoord:

De opdrachtgever begrijpt dat de basislicentie alleen voice (of digital) omvat en dat de overige gewenste kanalen onderdeel zijn van de omnichannel licentie. Het is acceptabel dat deze kanalen niet los kunnen worden aangeboden, maar als een meerprijs op de licentiekosten worden gerekend. Dit is in lijn met de gestelde eis dat de inschrijver de mogelijkheid moet bieden om de genoemde klantinteractiekkanalen optioneel toe te voegen via de aangeboden Contact Center functionaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perce len: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Bijlage Klantreis

Vraag:

In de visie op klantcontact komt duidelijk naar voren dat men blijft ontwikkelen en men mogelijkheden wenst voor innovatie. Kan de opdrachtgever duiden welke rol men ziet weggelegd voor AI in klantcontact? En dient de leverancier waar u mogelijk een jarenlange samenwerking aangaat al ervaren te zijn in de nieuwste mogelijkheden rondom AI?

Antwoord:

De inschrijver hoeft niet over jarenlange ervaring met AI te beschikken. Dit is geen vereiste in de aanbesteding. Binnen gunningscriterium G2.1 OPLOSSING wordt gevraagd om inzicht te geven in de AI-toepassingen die beschikbaar zijn voor het Klant Contact Centrum (KCC) en hoe deze kunnen bijdragen aan efficiënter klantcontact.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Bijlage Klantreis

Vraag:

Is het, op basis van de use cases, bevorderlijk voor het snel onboarden van nieuwe medewerkers én het breder inzetbaar maken van huidige agents om een kennisbank aan te maken of te koppelen?

Antwoord:

Binnen gunningscriterium G2.1 OPLOSSING is het volgende aangegeven:

Indien een inschrijver binnen de beantwoording aanvullende functionaliteiten aanbiedt die bijdragen aan efficiënter klantcontact, zoals kennisbankfunctionaliteit, zal dit actief worden meegenomen in de beoordeling van de toegevoegde waarde van de oplossing.

De use cases worden in de verificatiebijeenkomst gebruikt om de

belangrijkste functionaliteiten (eisen en beantwoording) van inschrijver te toetsen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage Klantreis

Vraag:

In de klantreis Henk wordt beschreven dat men in één oogopslag in de agenda van Klaas ziet dat hij niet aanwezig is. Is in dit scenario de outlook agenda te zien in de applicatie of bekijkt de KCC-medeweker de agenda in Outlook?

Antwoord:

In gunningscriterium G2.1 OPLOSSING wordt bij punt 9 de vraag gesteld in hoeverre de oplossing mogelijkheden biedt om eenvoudig toegang te krijgen tot de Outlook-agenda van collega's bij het doorverbinden of zoeken. Op basis van het hier gegeven antwoord willen wij in de live-demo dit aangetoond zien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage Klantreis

Vraag:

In de klantreis (voorbeeld Gerda) fungeert de KCC-medewerker puur als een doorverbinder. Dit kan weggenomen worden door middels slimme routing Gerda direct al bij de juiste afdeling uit te laten komen, ipv dat zij een IVR door moeten lopen. Is dit gewenst?

Antwoord:

Op dit moment is het niet gewenst om de KCC-medewerker volledig te vervangen door slimme routing die de klant direct bij de juiste afdeling brengt, zonder tussenkomst van IVR of menselijk contact. De huidige werkwijze, waarin de KCC-medewerker een signalerende en verbindende rol vervult, sluit nog aan bij de behoefte aan persoonlijk contact en maatwerk in de klantreis.

Dat neemt niet weg dat in de toekomst behoefte kan ontstaan aan verdere optimalisatie, bijvoorbeeld in de vorm van slimme routing of andere vormen van (gedeeltelijke) automatisering. Inschrijvers wordt gevraagd om binnen gunningscriterium 2.1 (OPLOSSING) in te gaan op de kernfunctionaliteiten van hun oplossing en een bijbehorende roadmap, waarin ook mogelijke toekomstige ontwikkelingen kunnen worden meegenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Inschrijfleidraad GT Vast-nummers

Vraag:

U geeft aan in gesprek te zijn met de huidige provider over de vrijgave van de vaste nummers (GT Vast). Wij willen benadrukken dat, zonder deze vrijgave, de beoogde leverancier feitelijk slechts als 'doorgeefluik' zou fungeren, terwijl er geen telefoonverkeer via onze infrastructuur loopt.

Daarnaast is het niet vrijgeven van de nummers door de huidige provider in strijd met de geldende Telecommunicatiewet. Indien de vaste nummers niet voor start van het project worden vrijgegeven conform de Telecommunicatiewet, ziet inschrijver zich genoodzaakt om geen inschrijving te doen op deze Europese aanbesteding. Kunt u bevestigen dat de opdrachtgever ervoor zorgdraagt dat deze vrijgave wordt gerealiseerd vóór de beoogde start van de dienstverlening (lees: implementatie)?

Antwoord:

Wij kunnen dit bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Pakke van Eisen

Vraag:

E.002 - ISAE 3402 is een internationale standaard die ziet op financiële processen van serviceorganisaties. De uitvraag heeft geen enkel raakvlak met financiële processen. Kan Opdrachtgever dit laten vervallen?

Antwoord:

De ISAE 3402 verklaring is inderdaad van toepassing op het uitvoeren van onafhankelijke audits, maar is specifiek gericht op financiële processen van serviceorganisaties. Gezien de bredere scope van onze uitvraag, zijn we bereid om de eis aan te passen en zowel de ISAE 3402 als de ISAE 3000 verklaring toe te staan. Dit zorgt ervoor dat de interne beheersingsmaatregelen en compliance van de opdrachtnemer adequaat kunnen worden beoordeeld, ongeacht de specifieke focus van de processen. Het Programma van Eisen (PvE) zal hierop worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Mag de inschrijver in Nota van Inlichtingen II ook volledig nieuwe, nog niet eerder ingediende vragen stellen, of dienen alle vragen in Nota van Inlichtingen II uitsluitend vervolgvragen te zijn op de door de opdrachtgever beantwoorde vragen uit Nota van Inlichtingen I?

Antwoord:

Zoals wij in de inschrijfleidraad aangeven: Let op! Er wordt een proactieve houding verwacht van geïnteresseerde partijen.

We verwachten dat partijen in de eerste ronde hun vragen stellen, en in de tweede ronde eventuele vervolgvragen. Echter is het niet verboden om nieuwe vragen te stellen. Indien u vragen heeft dan mag u deze stellen in de tweede ronde. Het verzoek is daarbij wel om te kijken of de vraag niet eerder gesteld en beantwoord is in de eerste ronde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Concept Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Artikel 5.1: Inschrijver stelt voor de periode van 24 uur te vervangen door

onverwijld. Dit is in lijn met de AVG. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Nee. De verwerkersovereenkomst die wij hanteren is de standaard van de VNG. Hiervan is landelijk bepaald dat gemeenten deze verwerkersovereenkomst moeten hanteren. Het is niet de bedoeling wijzigingen in een standaard aan te brengen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Concept Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Vraag artikel 4.2 Audits - Kan de opdrachtgever bevestigen dat een actueel ISO 27001-certificaat voldoet als 'geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst', zodat externe audits niet nodig zijn?

Antwoord:

Ja, mits de VVT toeziet op de verwerkingen van persoonsgegevens die uit de opdracht voortvloeien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Concept Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Concept Verwerkersovereenkomst - Opdrachtnemer levert (mobiele) telefoniediensten en is op grond van de Telecommunicatiewet en AVG voor deze dienstverlening verwerkingsverantwoordelijke. In de Concept Verwerkersovereenkomst wordt opdrachtnemer echter als verwerker aangemerkt. Kan opdrachtgever toelichten waarom voor deze rolverdeling is gekozen en of opdrachtgever bereid is dit punt na gunning gezamenlijk te verhelderen, in lijn met de aard van de dienstverlening en de geldende wet- en regelgeving?

Antwoord:

Voor een algemene telecommunicatiedienst die een organisatie ondersteunt met (mobiele) telefoniediensten zal in de meeste gevallen inderdaad geen sprake zijn van verwerkerschap. Het wordt anders wanneer wij als organisatie in de opdracht meenemen dat telefoongesprekken opgenomen moeten (kunnen) worden. Dan is er sprake van een primaire opdracht tot het verwerken (vastleggen) van persoonsgegevens en is opdrachtnemer in onze optiek voor deze verwerking te beschouwen als verwerker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Retransitieovereenkomst

Vraag:

Vraag artikel 6.2 - Kan de Leverancier nader specificeren welke zaken precies onder het gebruiksrecht vallen dat wordt verleend aan de Opdrachtgever om de continuïteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering

te waarborgen na beëindiging van de overeenkomst? Wordt dit gebruiksrecht uitsluitend beperkt tot toegang tot data, of omvat het ook andere middelen, zoals softwarelicenties of systemen? En zo ja, voor hoe lang blijft dit gebruiksrecht van toepassing?

Antwoord:

Wij veronderstellen bij beantwoording van deze vraag dat u bedoelt of de Opdrachtgever kan specificeren welke zaken precies onder het gebruiksrecht vallen. Het gebruiksrecht wordt hier niet beperkt tot alleen toegang tot de data maar ook bijvoorbeeld het ter beschikking stellen van een raadpleegomgeving voor een beperkt aantal eindgebruikers. Wij denken dat tussen 3 en 6 maanden een redelijke termijn is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Retransitieovereenkomst

Vraag:

Vraag artikel 5.2 - Kunnen specifieke voorbeelden van 'blokkerende constructies' worden gegeven?

Antwoord:

Je kunt denken aan contractuele beperkingen, bijvoorbeeld clausules zijn die opdrachtgever verplichten om voor een bepaalde periode bij dezelfde leverancier te blijven, of hoge boetes voor vroegtijdige beëindiging van het contract.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Retransitieovereenkomst

Vraag:

Vraag artikel 4.3 - Wat zijn de criteria voor goedkeuring? Is er een formeel proces of deadline voor goedkeuring van het Retransitieplan door de Opdrachtgever? Wat gebeurt er als de Opdrachtgever het plan niet goedkeurt, en welke gevolgen heeft dit voor de voortgang van de retransitie?

Antwoord:

Er is geen formeel proces of deadline voor goedkeuring. Wij verwachten dat Opdrachtnemer tijdig een Retransitieplan voorstelt. Daarnaast heeft Opdrachtnemer ervaring met Retransities en kent Opdrachtnemer zijn markt en product. De kwaliteit van het plan is leidend voor het goedkeuringsproces.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Retransitieovereenkomst

Vraag:

Vraag artikel 3.4 – kan opdrachtgever specifiek aangeven welke risico's hiermee worden bedoeld?

Antwoord:

Tijdens het proces van Retransitie bestaat de kans op onbevoegde toegang tot persoonsgegevens en/of het verlies van deze gegevens, de kans dat

persoonsgegevens beschadigd raken of verloren gaan tijdens de overdracht en de kans dat beveiligingsmaatregelen tijdens de opdracht niet volstaan en leiden tot datalekken en/of mogelijk cyberaanvallen. Daarnaast willen we bereiken dat het risico op discontinuïteit van dienstverlening tot een minimum wordt beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Artikel 17: In dit artikel missen twee vereisten, namelijk dat Opdrachtgever terecht aansprakelijk is gesteld en dat dit toerekenbaar is aan Leverancier. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met het toevoegen van deze elementen?

Antwoord:

Niet akkoord, het artikel blijft ongewijzigd. De boetebepaling is bedoeld als een preventieve en contractuele maatregel die de Leverancier ertoe aanzet zijn verplichtingen met betrekking tot de Wet ketenaansprakelijkheid na te leven. De boete staat los van een juridische beoordeling van aansprakelijkheid onder de wet en is niet afhankelijk van het al dan niet terecht vaststellen van aansprakelijkheid of toerekenbaarheid. Derhalve wordt het artikel ongewijzigd gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Artikel 16.3 - Kan de opdrachtgever verduidelijken of, ondanks de eis voor e-facturatie via het Peppol-netwerk zoals vermeld in artikel 16.3, het ook mogelijk is om een gewone factuur (bijvoorbeeld in PDF-formaat) naar de crediteurenadministratie te sturen, of is e-facturatie strikt noodzakelijk?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 28.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vraag artikel 13 - Inschrijver wenst toe te voegen dat de boete alleen dan door Leverancier verschuldigd is als de boete toerekenbaar is aan Leverancier. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord, het artikel blijft ongewijzigd. De bepaling ziet op situaties waarin de Leverancier aantoonbaar verwijtbaar heeft gehandeld en wij hierdoor door de Autoriteit Persoonsgegevens is beboet. Dit biedt reeds voldoende waarborg dat de boete alleen door Leverancier wordt voldaan in gevallen waarin sprake is van verwijtbaarheid aan zijn zijde. De toevoeging van een aanvullende voorwaarde van toerekenbaarheid achten wij niet

wenselijk en wordt daarom niet overgenomen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vraag artikel 12: Kan opdrachtgever verduidelijken wat het onderscheid is tussen het exitplan, zoals beschreven in artikel 12, en de retransitieovereenkomst (artikel 2.1g)? Hoe verhouden deze twee documenten zich tot elkaar, zowel in termen van inhoud als tijdslijn? Is het exitplan vooral operationeel van aard en bevat de retransitieovereenkomst juridische en financiële afspraken rondom de transitie en beëindiging van de overeenkomst?

Antwoord:

Voor het exitplan wordt verwezen naar de GIBIT 2023 artikel 26. Artikel 26 GIBIT vormt het sluitstuk op de "life cycle" benadering van de GIBIT. Dit artikel beschrijft diverse situaties waarbij Opdrachtgever de ICT Prestatie niet langer gebruikt en wat er (in voorbereiding daarop) in dat geval dient te gebeuren voor een soepele overstap.

De retransitieovereenkomst is om in aanvulling op de AVG, de UAVG en de GIBIT afspraken te maken over een Retransitie van de verwerking van data en Persoonsgegevens en dit vastleggen in de Retransitie overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vraag artikel 11.1

Kan opdrachtgever aangeven welke specifieke dienstverlening onder “Dienstverlening op Afstand” wordt verstaan (bijvoorbeeld remote support, monitoring, updates)?

Antwoord:

Zie hiervoor de begrippenlijst van de GIBIT 2023 artikel 1.11: Dienstverlening op Afstand: het door Leverancier door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de ICT Prestatie (zoals cloud, ASP, SaaS, PaaS).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vraag 10.2

Kan opdrachtgever bevestigen dat leverancier vrij is in de keuze van derdenprogrammatuur, mits dit transparant is opgenomen in de offerte en voldoet aan de gestelde eisen m.b.t. veiligheid, continuïteit en eigendom?

Antwoord:

Dit bevestigen wij, zie ook GIBIT 2023 artikel 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vraag 8.2

Kan opdrachtgever toelichten wat precies bedoeld wordt met "ondertekening van het – positief bevonden – testverslag"? Betekent dit dat formele acceptatie alleen mogelijk is bij een volledig positief testresultaat, of is gedeeltelijke acceptatie onder voorwaarden ook mogelijk?

Antwoord:

Met "ondertekening van het – positief bevonden – testverslag" wordt bedoeld dat de formele acceptatie in principe alleen mogelijk is bij een volledig positief testresultaat. Dit houdt in dat alle onderdelen van de test succesvol moeten zijn afgerond en goedgekeurd voordat de acceptatie kan plaatsvinden.

Echter, Opdrachtgever staat ook gedeeltelijke acceptatie onder voorwaarden toe. Dit betekent dat, indien er acceptabele workarounds zijn, de oplossing live kan gaan. Uiteindelijk moet de leverancier wel volledig voldoen aan alle eisen. Opdrachtgever bepaalt of de testresultaten acceptabel zijn en daarmee ook de voorwaarden en workarounds.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Kan opdrachtgever bevestigen dat het implementatieplan onderdeel is van de offerte en derhalve bij gunning integraal onderdeel wordt van de overeenkomst? Is er ruimte om dit plan na gunning in samenspraak te actualiseren?

Antwoord:

Wij bevestigen dat het implementatieplan onderdeel uitmaakt van de offerte en bij gunning integraal onderdeel wordt van de overeenkomst. Het is gebruikelijk dat na gunning, in het kader van de gezamenlijke voorbereiding en planning, een startbijeenkomst plaatsvindt waarin het implementatieplan in samenspraak tussen ons en de winnende inschrijver nader wordt afgestemd en waar nodig geactualiseerd. Daarbij geldt dat dergelijke afstemming niet mag leiden tot wezenlijke wijzigingen van het plan, noch tot wijzigingen die afdoen aan de uitgangspunten en verplichtingen zoals opgenomen in de winnende inschrijving en waarop de gunning is gebaseerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vraag 6.3

Kan de opdrachtgever toelichten wat precies wordt bedoeld met het realtime en 24/7 automatisch onttrekken van data uit de ICT Prestatie (artikel 6.03)?

Wordt hiermee bedoeld op API-koppelingen, standaard exports of andere technische oplossingen? En welke gegevens moet de leverancier in dat kader minimaal ontsluiten?

Vraag 6.3b

Kan de opdrachtgever specificeren in welk format en met welke frequentie de leverancier de beschrijving van datamodellen moet aanleveren (zoals bedoeld in artikel 6.03)? Betreft dit éénmalige documentatie bij oplevering, of continue updates bij wijzigingen?

Antwoord:

Antwoord 6.3: Met het in artikel 6.03 genoemde realtime en 24/7 automatisch onttrekken van data uit de ICT Prestatie wordt bedoeld dat wij op ieder moment en zonder handmatige tussenkomst van Leverancier toegang moet kunnen hebben tot de relevante gegevens in de ICT Prestatie. Dit kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door middel van API-koppelingen, standaard exportfunctionaliteiten of andere technische oplossingen, mits deze voldoen aan de eisen van beschikbaarheid en continuïteit. Onder de te ontsluiten gegevens wordt verstaan: alle data die door of namens ons in het kader van de dienstverlening wordt ingevoerd of verwerkt, alsmede de gegevens die door de ICT Prestatie zelf worden gegenereerd en relevant zijn voor gebruik, monitoring, rapportage en verdere verwerking door ons. Leveranciers wordt verzocht hun oplossing zodanig in te richten dat structurele vendor lock-in wordt voorkomen en dat data altijd vrij en volledig overdraagbaar is naar ons of een derde partij, ook bij beëindiging van de overeenkomst.

Antwoord 6.3b: De beschrijving van de aan de ICT Prestatie ten grondslag liggende datamodellen dient in een gangbaar en gestructureerd digitaal format (zoals bijvoorbeeld XML, JSON of Excel) te worden aangeleverd, zodanig dat wij deze zelfstandig kunnen interpreteren en verwerken. Leverancier dient deze documentatie eenmalig aan te leveren bij oplevering van de ICT Prestatie en daarnaast te actualiseren telkens wanneer zich wijzigingen voordoen in het datamodel of de structuur. Er is derhalve sprake van eenmalige aanlevering bij oplevering, aangevuld met updates bij wijzigingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vraag: Artikel 4.8

In dit artikel staat dat onder andere verplichtingen met betrekking tot aansprakelijkheid en meldingsplichten ook na beëindiging van de overeenkomst blijven voortbestaan.

- a. Kan de opdrachtgever toelichten waarom aansprakelijkheidsverplichtingen na beëindiging van de overeenkomst blijven gelden? Wordt hiermee bijvoorbeeld gedoeld op schade die is ontstaan tijdens de looptijd van de overeenkomst, maar pas later aan het licht komt?
- b. Hoe ziet de opdrachtgever de reikwijdte en invulling van de meldingsplichten na afloop van de overeenkomst concreet voor zich? Betreft dit bijvoorbeeld datalekken die zich na beëindiging voordoen, of ook andere situaties?

Antwoord:

a. De verplichting tot aansprakelijkheid na beëindiging van de overeenkomst ziet met name op schade die is veroorzaakt tijdens de looptijd van de overeenkomst, maar waarvan de gevolgen pas na beëindiging aan het licht komen. Dit betreft bijvoorbeeld gebreken in geleverde prestaties of schade als gevolg van een tekortkoming die tijdens de looptijd heeft plaatsgevonden. De bepaling beoogt niet om aansprakelijkheid op te leggen voor gebeurtenissen die na beëindiging van de overeenkomst plaatsvinden en niet zijn veroorzaakt tijdens de contractperiode.

b. De meldingsplichten na afloop van de overeenkomst hebben betrekking op situaties die samenhangen met de uitvoering van de overeenkomst, maar die zich pas na beëindiging manifesteren of bekend worden. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het melden van een datalek dat betrekking heeft op (persoons)gegevens die tijdens de overeenkomst zijn verwerkt. Het betreft niet een algemene meldingsplicht voor gebeurtenissen die geheel losstaan van de uitgevoerde werkzaamheden of de geleverde prestaties onder de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Art. 4.7 - Kan opdrachtgever toelichten waarom onderdelen zoals Onderhoud, Gebruiksrechten en Dienstverlening op Afstand als afzonderlijke overeenkomsten worden aangemerkt, en welke gevolgen dit heeft voor de contractuele samenhang, prijsstructuur en aansprakelijkheidsverdeling?

Antwoord:

Met dit artikel wordt beoogd dat dat samenhangende overeenkomsten – ondanks die samenhang – selectief kunnen worden opgezegd tegen het einde van de actuele looptijd. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het opzeggen van de onderhoudsovereenkomst, terwijl de overeenkomst voor Dienstverlening op Afstand doorloopt. De bepaling kan overigens ook worden gelezen als selectief verlengen. Het artikel is vooral bedoeld om eventuele twijfel weg te nemen over de vraag of de overeenkomsten vanwege die samenhang per se gelijktijdig verlengd dan wel opgezegd zouden moeten worden. Het artikel ziet uitdrukkelijk niet op vroegtijdige opzegging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vraag: Artikel 4.3

In dit artikel staat dat zowel opdrachtgever als leverancier per verlengingsoptie drie maanden voor het verstrijken van de actuele looptijd een schriftelijke mededeling doet over de verlenging van de overeenkomst. Begrijpt de leverancier het correct dat opdrachtgever in dit geval het initiatief neemt tot verlenging, en dat leverancier deze verlenging vervolgens bevestigt richting opdrachtgever? Kan opdrachtgever dit bevestigen en zo nodig verduidelijken?

Antwoord:

Beide partijen hebben de bevoegdheid om de overeenkomst te kunnen verlengen. Er is niet vooraf vastgelegd bij welke partij het initiatief ligt. In artikel 14 van de overeenkomst is een terugkerend evaluatieoverleg vastgelegd. In dit overleg kunnen beide partijen de verlenging ter sprake brengen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vraag: Artikel 4.2

In dit artikel is opgenomen dat de overeenkomst automatisch eindigt op 31 juli 2029, zonder dat opzegging door de opdrachtgever vereist is.

Is de opdrachtgever bereid om – in het kader van voorspelbaarheid en continuïteit van dienstverlening – minimaal drie maanden voor afloop van de overeenkomst schriftelijk aan de accountmanager van de leverancier te bevestigen dat de overeenkomst daadwerkelijk niet zal worden verlengd?

Antwoord:

In artikel 14 van de overeenkomst is een terugkerend evaluatieoverleg vastgelegd. In dit overleg kunnen beide partijen bespreken of de overeenkomst eindigt of verlengd wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

E.074 - Odrachtnemer adviseert met klem om de KCC-applicatie (net als Teams) buiten de VDI-omgeving te plaatsen. Dit mede om de afhankelijkheid van de centrale infrastructuur te beperken, ook kan de gebruikerservaring minder soepel zijn (afhankelijk van netwerkverbinding en servercapaciteit). Kan de opdrachtgever bevestigingen dat de KCC-applicatie buiten de VDI-omgeving geplaatst wordt.

Antwoord:

De opdrachtgever kan bevestigen dat de KCC-applicatie, net als Microsoft Teams, buiten de VDI-omgeving geplaatst zal worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

E.074 - Dient de KCC-applicatie binnen of buiten de VDI te draaien?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 59

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

E.046 - Een Contact Center-applicatie gebruiken voor piketdiensten is oneigenlijk. Staat de opdrachtgever open voor andere oplossingen die dit resultaat bewerkstelligen?

Antwoord:

De opdrachtgever kan bevestigen dat de functionaliteit voor piketdiensten niet bedoeld is als onderdeel van het Contact Center. De opdrachtgever staat open voor andere oplossingen die het gewenste resultaat kunnen bewerkstelligen. Wij nodigen inschrijvers uit om alternatieve oplossingen voor te stellen die voldoen aan de gestelde eisen en functionaliteiten voor piketdiensten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

E.035 - Wanneer de koppeling met het adresboek vanuit EntraID gerealiseerd wordt kan er gezocht worden op naam, achternaam, vast en mobiel nummer. Is dit afdoende?

Antwoord:

De koppeling met het adresboek vanuit EntraID (voorheen Azure Active Directory) waarbij gezocht kan worden op naam, achternaam, vast en mobiel nummer is niet afdoende om te voldoen aan de gestelde eis. Een KCC-medewerker moet ook kunnen zoeken op de aangegeven andere velden zoals functie en afdelingsnaam. Deze aanvullende zoekmogelijkheden hoeven niet noodzakelijkerwijs uit Azure Active Directory te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

E.152 - Het doel van problem management is om te voorkomen dat incidenten optreden, en de impact te minimaliseren van incidenten die niet voorkomen kunnen worden. Een incident wordt niet altijd veroorzaakt door een probleem. Inschrijver maakt daarom alleen een problem aan indien een incident vaker voorkomt met dezelfde oorzaak. Om de oorzaak van een problem gedegen en grondig te onderzoeken kan een langere tijd nodig zijn en hanteert Inschrijver maximaal 5 werkdagen om een MIR aan te leveren. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord.

Het Programma van Eisen (PvE) zal dienovereenkomstig worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

E.151 - De prioriteit van incidenten zal in overleg tussen partijen worden vastgesteld, maar Opdrachtnemer is hierin bepalend. Opdrachtgever heeft hierna altijd de mogelijkheid tot escalatie indien een incident naar haar mening niet snel genoeg wordt opgelost. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever kan niet akkoord gaan met de voorgestelde werkwijze. Volgens eis E.151 registreert Inschrijver zelf geconstateerde incidenten in de portal en meldt deze bij Prio 1 en 2 verstoringen direct bij de verantwoordelijke medewerker van Opdrachtgever. Vervolgens stelt Opdrachtgever de prioriteit van het incident vast. Het is essentieel dat Opdrachtgever de controle behoudt over de prioriteitsstelling van incidenten om ervoor te zorgen dat de impact op de bedrijfsvoering correct wordt ingeschat en behandeld. Daarom blijft de eis zoals oorspronkelijk gesteld in de aanbesteding van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

E.150 - Het proces van Inschrijver wijkt iets af van deze eis. In voorkomende gevallen zal Inschrijver toestemming vragen aan Opdrachtgever om het incident te kunnen sluiten. Daarbij wordt van Opdrachtgever verwacht dat zij binnen een bepaalde tijd (in dagen) reageert waarna het incident wordt gesloten door Inschrijver. Kan Opdrachtgever instemmen met deze beperkte afwijking?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met de voorgestelde afwijking, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever in staat is om het incident te heropenen indien nodig.

Het Programma van Eisen (PvE) zal dienovereenkomstig worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

E.156 - Opdrachtnemer heeft een kleine afwijking op de openingstijden van de Servicedesk. De Servicedesk van Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen van 08.00-17.30 uur. Opdrachtgever kan buiten kantooruren, wanneer de Servicedesk van Opdrachtnemer is gesloten voor Urgent (P1)

storingen rechtstreeks telefonisch storingen melden bij de 24/7 Support Desk. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord ?

Antwoord:

Opdrachtgever kan akkoord gaan met de voorgestelde afwijking op de openingstijden van de Servicedesk. Servicedesk van Opdrachtnemer zal bereikbaar zijn op werkdagen van 08.00-17.30 uur. Voor Urgent (P1) storingen buiten kantooruren kan Opdrachtgever rechtstreeks telefonisch storingen melden bij de 24/7 Support Desk van Opdrachtnemer.

Het Programma van Eisen (PvE) zal dienovereenkomstig worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Inschrijfleidraad

Vraag:

U geeft aan in gesprek te zijn met de huidige provider over de vrijgave van de vaste nummers (GT Vast). Zonder de vaste nummers kan geen enkele inschrijvende marktpartij, anders dan de huidige provider, een zinvolle inschrijving doen. Ter volledigheid wenst Inschrijver u te attenderen op artikel 4.9 en 4.10 van de Telecommunicatiewet waar de wetgever duidelijk maakt dat nummerbehoud ten alle tijden mogelijk dient te zijn en huidige providers hier geen onredelijke eisen of kosten aan mogen verbinden. Is Opdrachtgever bereid een beroep te doen op het recht van nummerbehoud en met de huidige leverancier afspraken te maken rondom de condities waaronder de vaste nummers vrij worden gegeven?

Antwoord:

We zijn bereid een beroep op het recht van nummerbehoud te doen en maken met de huidige leverancier afspraken rondom de condities waaronder de vaste nummers worden vrijgegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsin Vulformulier C - Optionele kosten

Vraag:

Uw geeft aan een integratie met OBI4WAN. Welke tools/diensten worden er nu gebruikt in OBI4WAN?

Antwoord:

OBI4WAN (ofwel: Spotler) wordt momenteel gebruikt voor het monitoren en afhandelen van webcare en directe social media berichten. De tool wordt gebruikt door het Klant Contact Centrum (KCC) en afdeling Communicatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen E.142

Vraag:

"Indien Microsoft Teams niet meer beschikbaar is, moeten telefoongesprekken naar (een groep van) mobiele nummers kunnen worden gerouteerd. Kan opdrachtgever aangeven hoeveel doorkiesnummers er

doorgeschakeld moeten worden in dit scenario ?

Antwoord:

Het aantal doorkiesnummers dat moet worden doorgeschakeld, moet in lijn zijn met het reguliere aantal aangegeven concurrent Contact Center-medewerkers. Dit zorgt ervoor dat de capaciteit en bereikbaarheid consistent blijven, zelfs in geval van uitval van Microsoft Teams.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen E0.99

Vraag:

"Opdrachtgever vereist dat de configuratieactiviteiten van Microsoft Teams uitsluitend worden uitgevoerd op de locatie(s) van Opdrachtgever om te zorgen voor een strikte beveiliging van het netwerk en gevoelige informatie. Opdrachtnemer dient alle benodigde maatregelen te nemen om de beveiliging en de integriteit van het netwerk van Opdrachtgever te waarborgen tijdens de configuratie.

Aanbieder kan dit garanderen voor de implementatiefase, echter bij incidenten, changes etc. maakt dat de hersteltijd oploopt als dergelijke werkzaamheden niet remote uitgevoerd mogen worden.

Kan opdrachtgever akkoord gaan dat aanbieder configuratiewerkzaamheden op afstand mag uitvoeren waarbij aanbieder haar strenge security policies volgt ?"

Antwoord:

Akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:
Inschrijfleidraad Modernisering Telefonie Hfdst. 2.2 Piketondersteuning

Vraag:

De gevraagde functionaliteit voor de Piketdienst is vanwege beperkingen binnen Teams, niet volledig conform wens in Teams te bouwen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met additionele software om de eisen te kunnen behalen? Of behoud aanbestedende dienst de wens om de Piketdienst binnen Teams te bouwen en accepteert u de mogelijkheden en beperkingen die Teams biedt?

Antwoord:

In de beoordeling van gunningscriterium G2.1 OPLOSSING en dan specifiek punt 12, zal worden meegewogen in hoeverre de genoemde functionaliteiten voor piketdiensten kunnen worden geboden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:
Bijlage 3 Prijsinvulformulier C. Optionele kosten

Vraag:

Tot in hoeverre is het denkbaar dat de GT Vast (SIP-trunk en nummerblokken) ook daadwerkelijk ontsloten moeten worden??

Antwoord:

Inschrijver dient SIP-trunk functionaliteit aan te bieden incl. het porteren van de bestaande nummerreeksen naar de Cloud-infrastructuur van de Opdrachtnemer.

Het Prijsinvalformulier zal dienovereenkomstig in het tabblad C - Optionele kosten worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsinvalformulier Toelichting en voorwaarden B - Periodieke kosten

Vraag:

U geeft aan dat het aantal gebruikers kan fluctueren en dat maandbedragen worden aangepast aan de hand van actuele aantallen. Bent u bereid om een commitment voor een minimale afnamehoeveelheid af te geven voor de KCC licenties?

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid een commitment af te geven voor een minimale afnamehoeveelheid van de KCC licenties. Op basis van de aantallen weergegeven in het prijsformulier, committeert de aanbestedende dienst zich aan een minimale afnamehoeveelheid van 80% van de opgegeven aantallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
74

Onderwerp:
Bijlage 3 Prijsinvulformulier B - Periodieke kosten

Vraag:

Indien er sprake is van een piekbelasting binnen een bepaalde periode (zie voorgaande vraag), wat is dan het minimaal aantal ingelogde agenten in de maanden waarin er géén sprake is van een piekbelasting?

Antwoord:

Helaas kan Opdrachtgever geen specifiek antwoord geven op uw vraag over het minimaal aantal ingelogde agenten in de maanden waarin er geen sprake is van een piekbelasting. Deze informatie is niet beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
75

Onderwerp:
Bijlage 3 Prijsinvulformulier B - Periodieke kosten

Vraag:

Is er sprake van een periode waarin een piekbelasting binnen het KCC plaatsvindt? Zo ja, hoeveel maanden betreft deze piekperiode en hoeveel extra agenten loggen in deze piekperiode in als Agent?

Antwoord:

Helaas kan Opdrachtgever geen specifiek antwoord geven op uw vraag over de periode van piekbelasting binnen het KCC en het aantal extra agenten dat in deze periode inlogt als Agent. Deze informatie is niet beschikbaar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsin vulformulier B - Periodieke kosten

Vraag:

Maken de Functioneel Beheerders ook onderdeel uit van de genoemde aantallen "agenten", of komen deze "on-top-off"?

Antwoord:

De Functioneel Beheerders komen bovenop het aantal agenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsin vulformulier B - Periodieke kosten

Vraag:

Maken de Supervisors ook onderdeel uit van de genoemde aantallen "agenten", of komen deze "on-top-off"?

Antwoord:

De Supervisors komen bovenop het aantal agenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen E.137

Vraag:

Opdrachtgever voert een gebruikersacceptatietest uit om de functionele werking te testen. Opdrachtnemer kan suggesties aandragen voor testscenario's. Om de demarcatie zuiver te houden is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de technische testen en Opdrachtgever voor de functionele testen inclusief de testscenario's in de GAT. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Om de demarcatie zuiver te houden en de verantwoordelijkheden duidelijk te definiëren, kunnen wij instemmen met de voorgestelde wijziging, mits Opdrachtnemer blijft voldoen aan de voorwaarden zoals beschreven in het PvE, inclusief aanwezigheid, ondersteuning, gebruikersinstructie, en het beschikbaar stellen van een representatieve testomgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen E0.12

Vraag:

"U geeft aan ""De door Inschrijver ingevulde prijzen (in Euro, excl. BTW) in het Prijsinvulformulier zijn vastgesteld voor de duur van de maximale contractperiode...."".

Inschrijver neemt aan dat u hiermee de initiele contractperiode van 4 jaar bedoelt en bij verlenging er indexatie wordt toegestaan?"

Antwoord:

De door inschrijver ingediende prijzen mogen jaarlijks worden geïndexeerd conform artikel 11.8 van de GIBIT 2023.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Perceelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijsinvulformulier B - Periodieke kosten

Vraag:

Hoeveel medewerkers worden voorzien van Microsoft Teams Phone functionaliteit?

Antwoord:

Het aantal Microsoft Teams gebruikers is opgenomen in de Inschrijfleidraad onder 'Voorgenomen inrichting'. Op dit moment komt het aantal gebruikers die voorzien zijn van Microsoft Teams Phone functionaliteit op 925 medewerkers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

81

Onderwerp:

Inschrijfleidraad Modernisering Telefonie Hfdst 2.2

Vraag:

"U geeft aan ""Gemeente wil zoveel mogelijk ontzorgd en ondersteund worden door een partner die het 2e lijns beheer voert op Microsoft Teams Phone, de Contact Center functionaliteit en ontsluiting van de telefonie-infrastructuur.""

In het PvE is deze wens t.a.v. Microsoft Teams Phone niet terug te vinden. Kunt u aangeven wat u hier precies verwacht?"

Antwoord:

In het Programma van Eisen (PvE) onder tabblad 6. Servicemanagement worden de eisen en verwachtingen met betrekking tot het servicemanagement beschreven. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver een gedetailleerde beschrijving geeft van hoe het servicemanagement is ingericht, inclusief de ondersteuning voor Microsoft Teams Phone en aanvullende Contact Center functionaliteit.

Daarnaast dient Inschrijver in Gunningscriterium G2.3 SERVICEMANAGEMENT punt 1 een beschrijving te geven van het servicemanagement in de vorm van een Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
82

Onderwerp:
ARTIKEL 16 GIBIT

Vraag:

Geheel vervangen door:

16.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt.

16.2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

16.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

16.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring.

16.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor dedoor de andere Partij geleden of te lijden directe schade.

16.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. schade aan producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- b. schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
- c. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
- d. kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;
- e. redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;
- f. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- g. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

16.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel.

16.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.

Aanbieder meent dat dit alternatief meer in lijn ligt met de bij deze overeenkomst betrokken relatieve wederzijdse risico's en een meer marktconforme regeling is. Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 16 GIBIT is niet disproportioneel en blijft ongewijzigd van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Artikel 3 lid 3

Vraag:

Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien."

Goede informatieverschaffing door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT-Prestatie.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. De huidige bepaling in artikel 3.3 van de GIBIT 2023 voorziet al in een zorgvuldige werkwijze waarbij Leverancier actief navraag dient te doen indien informatie ontbreekt en Opdrachtgever in redelijkheid de benodigde informatie verstrekt, binnen de grenzen van vertrouwelijkheid. Opdrachtgever acht deze formulering evenwichtig en wenst geen extra verplichtingen op zich te nemen met betrekking tot proactieve en tijdige informatievoorziening, die afbreuk zouden kunnen doen aan de eigen verantwoordelijkheid van de Leverancier om zich adequaat te informeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

84

Onderwerp:

ARTIKEL 3 lid 2 i)

Vraag:

Onder (i) In plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt."

Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren.

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. De formulering in artikel 3.2 onder i) van de GIBIT 2023 is bewust gekozen om van de Leverancier te verlangen dat deze zich breed en voldoende verdiept in de doelstellingen van Opdrachtgever, en niet slechts afgaat op het door Opdrachtgever expliciet kenbaar gemaakte gebruik.

Opdrachtgever acht het van belang dat Leverancier een eigen verantwoordelijkheid behoudt om zich actief te informeren over het bredere kader en doel van de ICT-Prestatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

85

Onderwerp:

SLA

Vraag:

Veel aanbieders leveren hun diensten als integrator van een cloudgebaseerde oplossing, waarbij zij geen of slechts beperkte invloed hebben op het oplossen van verstoringen binnen het cloud-domein zelf. Is de aanbestedende dienst akkoord dat de voorgestelde SLA's uitsluitend van toepassing zijn op die onderdelen waar de integrator directe invloed op heeft? Indien dit niet het geval is, hoe ziet de aanbestedende dienst dit dan?"

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat de in de aanbesteding opgenomen SLA's, waaronder responstijden en oplostijden, van toepassing blijven zoals gespecificeerd. Dit betekent dat Opdrachtnemer (integrator) eindverantwoordelijk is voor het naleven van deze SLA-afspraken, ook wanneer delen van de oplossing worden geleverd door derden, zoals cloudleveranciers.

De integrator dient hiertoe:

- Met betrokken derden (zoals cloudleveranciers) duidelijke prestatieafspraken te maken over beschikbaarheid, prestaties en herstelprocedures.
- Deze afspraken op te nemen in de eigen SLA.
- Een regierol vervullen bij de coördinatie van verstoringen binnen de gehele keten.

De aanbestedende dienst gaat er daarmee van uit dat Opdrachtnemer adequate maatregelen treft om de gecontracteerde SLA's te kunnen naleven, ongeacht directe technische invloed op elk individueel onderdeel van de oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

86

Onderwerp:

OTA Omgeving | § 1.3 Scope opdracht

Vraag:

De AD geeft aan dat een test-omgeving gewenst is. Kan de aanbestedende dienst specificeren welke technische eisen en voorwaarden gelden voor deze OTA-omgeving, en dan met name aantallen en functies? Daarnaast verneemt Inschrijver graag of de AD beschikt over een OTA Microsoft Tenant.

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan bevestigen dat er geen OTA Microsoft Tenant aanwezig is. Wat betreft de technische eisen en voorwaarden van de testomgeving voor de Contact Center functionaliteiten, gelden de volgende specificaties:

Gescheiden acceptatie- en productieomgeving:

De testomgeving moet minimaal een gescheiden acceptatie- en productieomgeving bevatten, zodat niet-standaard wijzigingen veilig kunnen worden getest en geaccepteerd voordat ze naar productie gaan.

Testfaciliteiten:

Oprachtnemer moet op aangeven van Opdrachtgever testfaciliteiten ter beschikking stellen. Deze faciliteiten moeten integratietoepassingen op basis van API's onafhankelijk kunnen gebruiken zonder de productieomgeving negatief te beïnvloeden in termen van beschikbaarheid, integriteit en performance.

Aantal en functies:

De exacte aantallen en functies van de testomgeving moeten in lijn zijn met de behoeften van Opdrachtgever. Dit omvat onder andere de mogelijkheid om wijzigingen en integraties veilig te testen en te accepteren voordat ze in productie gaan.

Kosten:

De kosten voor de testomgeving moeten gedurende de looptijd van de overeenkomst worden opgenomen in het prijsformulier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

87

Onderwerp:

Facturatie | Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023

Vraag:

In paragraaf 11.2 staat dat 30% van de betaling opeisbaar is na integrale acceptatie, en dat over de overige 70% later afspraken worden gemaakt in de overeenkomst. Inschrijver stelt voor om hierover nu al duidelijke afspraken te maken: 60% van de eenmalige kosten bij opdracht, 30% bij aanvang van de werkzaamheden en 10% bij oplevering. Voor de periodieke kosten stelt Inschrijver voor om de vaste kosten één maand vooruit te factureren en de variabele kosten één maand achteraf. Kan de aanbestedende dienst aangeven of zij akkoord gaat met dit – in de markt gangbare – voorstel?"

Antwoord:

Niet akkoord. De GIBIT 2023 voorziet in afspraken die in de markt gebruikelijk zijn. Het is niet aan de Opdrachtgever om dit te betwisten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

88

Onderwerp:

Openbare infrastructuur / GT-Vast

Vraag:

AD geeft aan dat GT-Vast wordt omgezet naar een andere provider of dienst. Inschrijver denkt hier graag over mee en wil dit meenemen in het voorstel. Dit biedt het voordeel van één vast aanspreekpunt voor het hele UC- en CC-domein. Om een passend voorstel te kunnen maken, vraagt Inschrijver of de aanbestedende dienst drie facturen van de huidige overeenkomst beschikbaar kan stellen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst kan bevestigen dat de specificaties voor de portering van de nummerblokken naar een andere provider of dienst (ofwel SIP-trunks) volledig zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Het is

daarom niet nodig om drie facturen van de huidige overeenkomst beschikbaar te stellen. Wij verzoeken inschrijvers om hun voorstellen te baseren op de informatie die in de aanbestedingsdocumenten is verstrekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

89

Onderwerp:

Piket diensten

Vraag:

In de documenten worden drie piketgroepen genoemd. Kan de aanbestedende dienst aangeven uit hoeveel personen elke groep bestaat?

Antwoord:

Belgroep Serviceteam: Deze groep bestaat uit 6 leden. Buiten werktijd wordt deze belgroep doorgeschakeld naar één 06-nummer.

Algemeen nummer: Buiten kantooruren, of wanneer er een bepaald aantal wachtenden is of de langst wachtende een vooraf ingestelde wachttijd overschrijdt, wordt dit nummer doorgeschakeld naar één vast nummer van een facilitair Contact Center.

BHV (bedrijfshulpverlening): Dit betreft één intern nummer van de gemeente, dat doorgeschakeld wordt naar één vast nummer binnen de huidige Multibel-omgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
90

Onderwerp:
§ 2.2 uitgangspunten

Vraag:

De aanbestedende dienst geeft aan dat een stabiele en betrouwbare werking van de oplossing met een consistent hoge kwaliteit van interacties essentieel is. Aangezien deze eisen momenteel niet meetbaar zijn geformuleerd, stelt Inschrijver voor om hierbij een concreet percentage op te nemen. Is de aanbestedende dienst bereid om hiervoor een meetbaar criterium vast te stellen, bijvoorbeeld in de vorm van een minimale beschikbaarheid of prestatiegraad?

Antwoord:

In Gunningscriterium G2.1 OPLOSSING en dan specifiek punt 7 wordt Inschrijver gevraagd om inzicht te geven in de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de totale oplossing. Naast de overige punten zal de beantwoording hiervan worden meegenomen in de beoordeling. Opdrachtgever is niet bereid om hiervoor een meetbaar criterium vast te stellen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Eis E.082

Vraag:

In de eis met betrekking tot het vaste toestel staat vermeld dat het toestel zowel over een ethernet-aansluiting als over wifi moet beschikken. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de eis met betrekking tot

wifi te laten vervallen, aangezien ethernet doorgaans de meest stabiele en veilige verbindingmethode is voor vaste toestellen.

Antwoord:

De aanbestedende dienst heeft de eis gesteld dat vaste toestellen zowel over een ethernet-aansluiting als over wifi moeten beschikken. Wij begrijpen dat ethernet doorgaans de meest stabiele en veilige verbindingmethode is voor vaste toestellen. Echter, de eis voor wifi-connectiviteit blijft gehandhaafd om flexibiliteit en gebruiksgemak te waarborgen in verschillende omgevingen waar bekabelde verbindingen mogelijk niet altijd beschikbaar of praktisch zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

92

Onderwerp:

E.095

Vraag:

Wij (opdrachtnemer) adviseren een automatische verwijdering na een ingestelde datum, zonder tussenkomst van opdrachtgever (dit werkt beter in de praktijk) Is dit akkoord?

Antwoord:

Persoonsgegevens moeten voor afloop van de bewaartermijn op verzoek altijd handmatig verwijderd kunnen worden. Na afloop van de bewaartermijn is E.088 van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

93

Onderwerp:

E.093

Vraag:

Kan opdrachtgever een ISO27001 certificaat accepteren in plaats van een BIO?

Antwoord:

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is een veelomvattender begrip dan alleen een ISO 27001 certificering. De BIO is specifiek ontworpen voor de Nederlandse overheid en bevat aanvullende maatregelen en richtlijnen die verder gaan dan de ISO 27001 standaard. Hoewel een ISO 27001 certificaat aantoont dat een organisatie voldoet aan strikte eisen voor informatiebeveiliging, dekt het niet alle specifieke eisen en normen die in de BIO zijn vastgelegd.

Daarom kan de aanbestedende dienst een ISO 27001 certificaat accepteren als onderdeel van de inschrijving, maar de inschrijver moet daarnaast aantonen dat de maatregelen en processen ook voldoen aan de aanvullende eisen en richtlijnen van de BIO. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een verklaring van toepasselijkheid of aanvullende documentatie die de naleving van de BIO-richtlijnen bevestigt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

94

Onderwerp:

E.088

Vraag:

Wij (opdrachtnemer) adviseren een automatische verwijdering na een ingestelde datum , zonder tussenkomst van opdrachtgever (dit werkt beter in de praktijk). Is dit voor u akkoord?

Antwoord:

Wij zijn voorstander van het automatiseren van een verwijderingsproces. Echter moeten wij ons altijd kunnen verantwoorden over dat wat op een bepaald tijdstip vernietigd is middels een goedgekeurde vernietigingslijst. Zonder doorlopende machtiging van onze archivaris kunnen wij dit proces niet volledig automatiseren zonder menselijke tussenkomst. Handmatige verwijdering moet altijd mogelijk zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

95

Onderwerp:

E.082

Vraag:

Zijn toestellen direct aangesloten op het KCC omgeving een overweging voor opdrachtgever?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft een beperkt aantal toestellen van 3 stuks uitgevraagd, welke niet bedoeld zijn voor de Contact Center omgeving. KCC-medewerkers gaan werken met een managed laptop en een headset. Hierdoor is het gebruik van toestellen direct aangesloten op de KCC-omgeving geen overweging voor Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

96

Onderwerp:

E.082

Vraag:

Is bij deze eis de wens dat een medewerker zonder inloggen op het toestel gebeld kan worden?

Antwoord:

De vaste toestellen zullen voornamelijk gebruikt worden voor niet-persoonsgebonden doeleinden, zoals een balietoestel of alarmtoestel. Daarbij is het noodzakelijk dat het toestel gecertificeerd is voor Microsoft Teams en zonder inloggen het toestel actief is. Indien een persoon gebruik gaat maken van het toestel, dient deze persoon met eigen account-gegevens in te loggen om toegang te krijgen tot de functionaliteiten van het toestel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

97

Onderwerp:

E.032

Vraag:

Voldoet een encrypte USB stick of dient de data op deze stick ook encrypted te zijn?

Antwoord:

Nee, niet alleen de toegang moet versleuteld zijn, maar ook de opslag.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

98

Onderwerp:

E.001

Vraag:

Gaat de opdracht geveer akkoord met een jaarlijkse audit door Microsoft waarin deze onderwerpen worden belicht.

Antwoord:

Eis E.001 betreft het garanderen dat de aanbidding volledig voldoet aan de scope en alle eisen die zijn beschreven in de aanbestedingsdocumenten. Deze eis heeft geen directe betrekking op jaarlijkse audits door Microsoft.

Indien Inschrijver refereert aan een andere specifieke eis of onderdeel van de aanbestedingsdocumenten, wordt verzocht om dit nader te specificeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

99

Onderwerp:

E.094

Vraag:

Accepteert opdrachtgever in plaats van, een BIO een ISO27001 certificaat?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 93.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
100

Onderwerp:
E.156

Vraag:

Wil de opdrachtgever alle vragen over Microsoft Teams neerleggen bij de opdrachtnemer of alleen met betrekking tot het bellen met Microsoft Teams?

Antwoord:

Zoals aangegeven in paragraaf 1.3 (Scope opdracht) van de Inschrijfleidraad gaat het om het leveren van tweedelijns servicemanagement voor Microsoft Teams Phone.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
101

Onderwerp:
E.154

Vraag:

In de markt is het gangbaar dat telefonisch bereikbaarheid van support beschikbaar is van 8.00 tot 18.00. Hier is opdrachtgever ook op ingericht samen met een 24/7 centrale voor p1 meldingen.

Kan opdrachtgever akkoord gaan met deze tijden (8.00 tot 18.00) voor telefonische bereikbaarheid?

Antwoord:

Opdrachtgever kan akkoord gaan met de voorgestelde afwijking op de openingstijden van de Servicedesk. De Servicedesk van Opdrachtnemer zal bereikbaar zijn op werkdagen van 08.00-18.00 uur. Voor urgente (P1) storingen buiten kantooruren kan Opdrachtgever 24/7 rechtstreeks telefonisch storingen melden bij Servicedesk van Opdrachtnemer.

Het Programma van Eisen (PvE) zal dienovereenkomstig worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.
102

Onderwerp:
E.132

Vraag:

De Saas cloud oplossing van opdrachtgever is geschikt voor diverse providers. GT-Vast staat alleen toe dat een lokaal IP adres wordt gebruikt bij de koppeling aan de centrale. Dit betekent dat de GT-Vast apparatuur gemigreerd moet worden naar het Datacenter van de opdrachtnemer indien GT-Vast bij livegang actief.

Is de wens van de gemeente dat de opdrachtnemer een aanbieding doet voor de vervanging van de trunk ?

Antwoord:

Ja, de aanbieding moet vervanging van de trunk omvatten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

103

Onderwerp:

E.105

Vraag:

Logging van Changes vindt plaats in de database van de omgeving in plaats van XML of CSV, logging van processen vindt plaats in tekst bestanden. Is dit akkoord voor opdrachtgever?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met de voorgestelde methode voor logging van changes en processen. Dit betekent dat logging van changes in de database van de omgeving en logging van processen in tekstbestanden acceptabel is. Het Programma van Eisen (PvE) zal hierop worden aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

104

Onderwerp:

E.082

Vraag:

Ons platform ondersteund direct aan sluiten van toestellen aan de KCC applicatie, wat qua onderhoud effectiever (en daarmee makkelijk voor opdrachtgever) is als toestellen achter een teams omgeving. Is deze optie toegestaan?

Antwoord:

Opdrachtgever maakt geen gebruik van toestellen voor het KCC. De KCC-medewerkers zullen werken met een managed laptop en een headset. Daarom is de optie om toestellen direct aan te sluiten op de KCC applicatie niet van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Beschikt Opdrachtgever momenteel over systemen voor intercom (slagbomen) / liften / openbare telefoons die ook over gezet dienen te worden naar de nieuwe situatie?

Antwoord:

Het koppelen van de genoemde systemen van Opdrachtgever maken geen onderdeel uit van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:
Moet het KCC ook aansluiten op een CRM omgeving?

Antwoord:
Het aansluiten van het KCC op een CRM-omgeving valt niet binnen de scope van deze aanbesteding. Wel is er een eis gesteld (E.069) waarin Opdrachtgever in de toekomst een integratieplatform wil realiseren als front-end voor de KCC-medewerker. Dit platform zal een integratielaag bevatten met een grote set aan standaardkoppelingen. De aangeboden oplossing moet een verzameling aan standaard (REST-)API's (op basis van OAS 3.0) ondersteunen om te kunnen integreren met het integratieplatform

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad

Vraag:
Moet er in de Meeting Rooms de mogelijkheid beschikbaar zijn om vanaf een extern telefoon nummer in te bellen op een Teams meeting?

Antwoord:
Zie ook de beschrijving van de scope van de aanbesteding en het Programma van Eisen. Meeting Rooms maken geen onderdeel uit van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

108

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Maken de Meeting Rooms ook onderdeel van de teams propositie uit?

Antwoord:

Meeting Rooms maken geen onderdeel uit van de aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

Infrastructuur:

Eis:

Opdrachtgever maakt op dit moment gebruik van GT Vast bij Vodafone.

Inschrijver dient in de aangeboden oplossing en infrastructuur rekening te houden met twee scenario's:

1. GT Vast wordt pas later beëindigd > gefaseerde migratie;
2. GT Vast wordt vóór de implementatiefase beëindigd > volledige migratie

ineens.

Vraag:

Kan er bij de huidige telefonieprovider worden gebleven, ook al zijn de huidige contracten opzegbaar?

Antwoord:

Nee, de afspraken voor SIP-trunks en nummerreeksen met de huidige provider zullen worden beëindigd. Opdrachtgever vraagt een end-to-end telefonieoplossing. Het staat het de inschrijver vrij om een eigen telefonieprovider te kiezen, mits wordt voldaan aan de aanbesteding en alle gestelde eisen ten aanzien van nummerportering, bereikbaarheid en integratie met Microsoft Teams en de Contact Center-functionaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

Infrastructuur:

Eis

Het is niet toegestaan lokale software (on-premise) op het endpoint van de gebruiker bij Opdrachtgever te installeren. De te leveren oplossing inclusief vereiste/gewenste koppelingen dient volledig te werken zonder dat de installatie van additionele software noodzakelijk is.

Vraag:

Onder het niet installeren van software verstaat u dan ook het aanbieden van firmware updates op apparatuur dan wel Teams clients?

Geld dit ook voor installatie van addins in uw tenant omgeving welke de software van derden dan wel KCC nodig heeft?

Antwoord:

Het aanbieden van firmware updates op apparatuur dan wel Teams clients is vereist. Addins installeren op onze tenant omgeving is toegestaan. Het is niet

toegestaan cliënt applicaties op end-points te installeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

Functioneel:

Eis:

In de toekomst wil Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om minimaal de volgende klantinteractiekkanalen (buiten telefonie) via de aangeboden oplossing van Inschrijver aanvullend te kunnen toevoegen:

- Directe Social Media berichten (WhatsApp Business, Facebook Messenger, Twitter, Instagram)
- Email (via Exchange/Outlook)
- Live- of webchat
- Chatbot

Vraag: Dit vereist aanvullende licenties; Teams Premium, en brengt aanvullende kosten met zich mee, heeft de organisatie hiermee budgettair rekening gehouden, gezien het inregelen van de licenties buiten scope valt?

Antwoord:

Ja, Opdrachtgever houdt rekening met aanschaf van additionele Teams licenties als uitbreiding van functionaliteit gewenst is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
112

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

Functioneel:

Eis:

Klantinteracties die niet direct door een medewerker kunnen worden afgehandeld, blijven in de wachtrij staan. Wachtrijen voor telefonie moeten voorzien zijn van een wachtrijmelding (aantal wachtenden of beurtmelder) en muziek voor de beller.

Vraag:

Muziek voor beller, beschikt u over de licenties voor muziek of wenst men deze af te nemen via Gegadigde?

Antwoord:

Voor Microsoft Teams is muziek voor de beller standaard onderdeel van de omgeving. Voor de Contact Center oplossing dient Opdrachtnemer de benodigde licenties en voorzieningen voor muziek in de wachtrij te leveren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
113

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

Functioneel:

Eis:

IVR (Interactive Voice Response)

Binnenkomende telefoongesprekken dienen afgeleverd te worden in één of

meerdere keuzemenu's met relevante meldteksten en keuzemogelijkheden. De beller maakt zijn keuze via de telefoontoetsen, waarna hij naar de juiste skill, medewerker en/of wachtrij wordt geleid.

Vraag:

Beschikt u over audiobestanden voor de wachtrijen en keuzemenu's en bent u eigenaar hiervan of wenst u nieuwe audiobestanden te maken of af te nemen?

Antwoord:

Opdrachtgever beschikt momenteel niet over specifieke audiobestanden voor de wachtrijen en keuzemenu's. Echter, zoals beschreven in eis E.056, moet de Contact Center-oplossing de mogelijkheid bieden om IVR-meldteksten automatisch te genereren op basis van text-to-speech (TTS) technologie.

De TTS-functionaliteit moet standaard aanwezig zijn en minimaal meerdere stemmen in de Nederlandse taal ondersteunen, zodat de IVR-meldteksten kunnen worden afgestemd op de gewenste toon en stijl van de organisatie. Daarnaast dient de oplossing de flexibiliteit te bieden om de gegenereerde meldteksten eenvoudig aan te passen en te beheren, zodat een consistente en klantgerichte ervaring kan worden gegarandeerd, ongeacht de gekozen stem of tekst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Programma van Eisen

Vraag:

Functioneel:

Eis:

De bediening van de Contact Center-functionaliteit dient plaats te vinden op de desktop of laptop van de KCC-medewerker. Een headset moet direct kunnen worden aangesloten op de desktop of laptop zonder extra conversieapparatuur.

Vraag:

We zien dat u beschikt over VDI werkplekken, moet telefonie ook aangeboden worden op deze werkplekken, of wordt gewerkt met fysieke toestellen?

Antwoord:

Uitgangspunt is dat de telefoniefunctie buiten de VDI-omgeving wordt gehouden. De Contact Center-functie moet dus worden aangeboden op een fysieke desktop of laptop van de KCC-medewerker, waarbij een headset hierop direct zal worden aangesloten.

Er zijn echter nog enkele specifieke VDI-werkplekken in gebruik waarvoor tijdens de implementatiefase gezamenlijk zal worden beoordeeld of en hoe de telefoniefunctie daar eventueel beschikbaar kan worden gesteld. Dit wordt afgestemd in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
115

Onderwerp:
Programma van Eisen

Vraag:

Functioneel:

Eis:

Inschrijver dient te garanderen dat de Contact Center-oplossing volledig in staat is om alle relevante gegevens naadloos te exporteren naar externe analytische systemen, waaronder maar niet beperkt tot PowerBI en andere Business Intelligence-tools, voor verdere data-analyse en rapportage.

Vraag:

U wenst de mogelijkheid voor een KCC export naar analytische systemen, welke bestands-format dient deze export aan te voldoen?

Antwoord:

Voorkeur is een API koppeling met de Contact Center oplossing. Zie eis E. 062. Als bestandsformaat zou bijvoorbeeld JSON of CSV gebruikt moeten

kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

E.120 - Kan de opdrachtgever toelichten wat wordt verstaan onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer voor wat betreft implementatie en configuratie van Teams, anders dan de telefonie-module (app), daar Teams reeds in gebruik is?

Antwoord:

Opdrachtgever maakt al gebruik van Teams voor o.a. documentenopslag. Configuratie is nu volledige verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Bij ingebruikname van een telefonie-module ontstaat gedeelde verantwoordelijkheid waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het, in overleg, goed configureren van de bij de oplossing behorende instellingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
117

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

E. 118 - Opdrachtnemer stelt voor dat de inrichting en configuratie met testnummers plaatsvindt zodat de inrichting geaccordeerd bevonden kan worden, alvorens de definitieve nummers gekoppeld worden. Is dit scenario acceptabel voor de Opdrachtgever?

Antwoord:

Dit scenario vinden wij acceptabel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
118

Onderwerp:
Inschrijfleidraad par 2.1, 11e punt

Vraag:

Hier staat "Bij het bellen NAAR het ...". Wordt hier niet bedoeld "Bij het bellen VANAF ..."

Antwoord:

De formulering "Bij het bellen naar het persoonlijke vaste nummer..." is correct en beschrijft de huidige situatie: bij inkomende gesprekken ziet de medewerker niet het nummer van de beller, maar het algemene nummer van de gemeente (072-575555).

Er wordt dus niet bedoeld "vanaf", maar juist "naar" het persoonlijke nummer.

Voor de inschrijving is uiteraard de gewenste situatie, zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, leidend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.

119

Onderwerp:

Inschrijfleidraad par 2.1, 12e punt

Vraag:

Hier staat '... in verband met bereikbaarheid ..' Wat bedoeld u met "bereikbaarheid" in dit verband. Gaag een toelichting op dit punt.

Antwoord:

Met "bereikbaarheid" wordt bedoeld dat de koppeling tussen de Micollab-app en Outlook ervoor zorgde dat veel collega's niet meer bereikbaar waren. Dit kwam doordat de beschikbaarheidsstatus in Outlook automatisch werd gesynchroniseerd met de Micollab-app, wat leidde tot situaties waarin medewerkers onterecht als niet beschikbaar werden weergegeven. Hierdoor konden zij geen inkomende oproepen ontvangen, wat de bereikbaarheid van de medewerkers negatief beïnvloedde.

Om dit probleem op te lossen, is de koppeling tussen de Micollab-app en Outlook verwijderd, zodat de beschikbaarheidsstatus niet langer automatisch wordt gesynchroniseerd en medewerkers beter bereikbaar zijn voor inkomende oproepen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
120

Onderwerp:
Inschrijfleidraad par 2.1, pag. 20

Vraag:
Hier staat "GEMEENTE dient een". Dit lijkt een verschrijving, wij nemen aan dat u hier "OPDRACHTNEMER .." bedoeld. Is dit correct?

Antwoord:
Dit is correct; dient OPDRACHTNEMER te zijn.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
121

Onderwerp:
Bijlage 10 concept re-transitie overeenkomst Art 4.2

Vraag:
Is het Re-transitieplan onderdeel van de inschrijving of dient dit na gunning geschreven te worden?

Antwoord:
Zie artikel 5.3: Leverancier stelt binnen vijftwintig werkdagen na het verzoek van Opdrachtgever een Retransitieplan op (...). Het vormt geen onderdeel van de inschrijving.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
122

Onderwerp:
Bijlage 4 Overeenkomst

Vraag:

Deze clausule lijkt buitenproportioneel en de aanleiding ervan op vele manier uitlegbaar. Opdrachtgever claimt hiermee het recht op de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst zonder schadevergoeding of gerechtelijke tussenkomst zodra Leverancier (tijdelijk) niet aan één van de verplichtingen uit de verzameling aan document kan voldoen. Wij zien graag een nadere opsomming van die verplichtingen en/of een verfijning van de potentiële maatregel.

Antwoord:

Het is ons onduidelijk over welke clausule, in bijlage 4 overeenkomst, uw vraag gaat. Ontbinding is proportioneel geregeld in artikel 24 GIBIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Ref.nr.
123

Onderwerp:
Bijlage 6 Wachtkamer overeenkomst Art 2.1

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat het begrip “resterend” in dit verband te zijner tijd in nader overleg en alle redelijkheid zal worden uitgelegd. Kan Opdrachtgever dat bevestigen?

Antwoord:

Opdrachtgever bevestigt dat met 'resterende verplichtingen' wordt bedoeld: de verplichtingen uit de oorspronkelijke Overeenkomst die ten tijde van de activering van de Wachtkamerovereenkomst nog openstaan of voortduren.

Deze zullen worden ingevuld conform de bepalingen van die Overeenkomst. Opdrachtgever is niet voornemens ruimte te laten voor nader overleg over de reikwijdte van deze verplichtingen, aangezien het doel van de Wachtkamerovereenkomst is om continuïteit zonder vertraging of onderbreking te waarborgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

124

Onderwerp:

Bijlage 10 concept re-transitie overeenkomst Art 6.3

Vraag:

Wij zien graag een nadere toelichting van Opdrachtgever op dit artikel. Wat wordt ermee beoogd?

Antwoord:

We beogen hiermee te bereiken dat de re-transitie van gegevens niet als drukmiddel wordt ingezet door de partijen als onderdeel van een juridisch geschil.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

125 8. GIBIT 2023 pag 7, art 4.2.ii:

Vraag:

Inschrijver heeft geen invloed op de ingangsdatum van (gewijzigde) wet- en regelgeving en verzoekt Aanbestedende Dienst om zulke termijnen alleen als fataal te definiëren, als deze termijnen door Inschrijver wel in redelijkheid gehaald hadden kunnen worden. Dit om “verzuim zonder ingebrekestelling” te vermijden, zoals beschreven in GIBIT artikel 24.9.

Antwoord:

Niet akkoord. De GIBIT kent bewust fatale termijnen voor verplichtingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving, juist om te waarborgen dat nieuwe wettelijke normen tijdig en zonder vertraging worden nageleefd. Het behoort tot de professionele zorgplicht van de Leverancier om tijdig te anticiperen op aankomende wet- en regelgeving, ook indien hij geen invloed heeft op de ingangsdatum daarvan. Opdrachtgever acht het daarom niet wenselijk om aan deze fatale termijnen een aanvullende redelijkheidstoets te verbinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

126

Onderwerp:

9. GIBIT pag 15, art 11.11

Vraag:

De vergoeding voor sommige Gebruiksrechten zijn afhankelijk van het aantal gebruikers en/of KCC medewerkers. Inschrijver verzoekt deze bij wijzigingen in die aantallen per direct te laten ingaan, in plaats van éénmaal per jaar.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever is niet voornemens af te wijken van de systematiek van periodieke herijking zoals gehanteerd in de GIBIT. De keuze voor aanpassing van de vergoeding bij wijzigingen in aantallen gebruikers of KCC-medewerkers op een vast moment, bijvoorbeeld jaarlijks, is bewust gemaakt om administratieve lasten en financiële voorspelbaarheid

te waarborgen. Doorlopende aanpassingen per direct worden niet wenselijk geacht vanuit het oogpunt van contractbeheer en budgetcontrole. Aanpassingen blijven derhalve plaatsvinden conform de in de GIBIT vastgelegde periodieke momenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

15 mei 2025

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Inschrijfleidraad 5.2 beoordeling kwaliteit - score tabel

Vraag:

In de scoretabel van de inschrijfleidraad 5.2 beoordeling kwaliteit (pagina 25) staan punten vermeld voor alle gunningscriteria. Dit is onjuist omdat de drie gunningscriteria verschillende maximale scores hebben.

Antwoord:

De juiste punten per subgunningscriterium is als volgt:

G1 oplossing: zeer goed 40 punten, goed 28 punten, voldoende 16 punten, onvoldoende 0 punten.

G2 implementatie: zeer goed 10 punten, goed 7 punten, voldoende 4 punten, onvoldoende 0 punten.

G3 servicemanagement: zeer goed 20 punten, goed 14 punten, voldoende 8 punten, onvoldoende 0 punten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 15 mei 2025

Mededelingen

Ref.nr. M1
Onderwerp: Beëindiging SIP-trunks binnen GT Vast

Inhoud mededeling:

Hierbij bevestigt de gemeente Dijk en Waard dat het mogelijk is om de SIP-trunks en telefoonnummers binnen het GT Vast-contract van Vodafone op te zeggen. Dit betekent dat inschrijvers in hun voorstellen rekening kunnen houden met de mogelijkheid van een volledige portering van de telefoonnummers naar de nieuwe cloudinfrastructuur van de Opdrachtnemer. Deze portering maakt deel uit van de vereisten binnen de aanbesteding voor een end-to-end communicatieoplossing.

Zowel Bijlage 2 – Programma van Eisen als Bijlage 3 – Prijsinvulformulier zijn hierop aangepast. De gewijzigde documenten worden samen met de Nota van Inlichtingen verstrekt. Inschrijvers dienen in hun voorstellen rekening te houden met deze wijzigingen.

Percelen: P1 Modernisering telefonie
Aangemaakt op: 15 mei 2025