

Algemene informatie

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

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 128
Onderwerp: Pakket van Eisen

Vraag:

Vervolg op E.151 – Prioriteitsstelling incidenten en registratieproces
1.) Wij begrijpen en respecteren het belang dat Opdrachtgever hecht aan het kunnen inschatten van de impact van incidenten op de eigen bedrijfsvoering. Tegelijkertijd is het voor een beheersbare dienstverlening essentieel dat incidenten conform een uniforme methodiek worden geprioriteerd, om zo de beschikbaarheid van onze servicedesk en de geldigheid van de afgesproken SLA's te waarborgen. Onze werkwijze voorziet in een heldere prioritering op basis van objectieve criteria zoals impact en urgentie, waarbij wij uiteraard ruimte laten voor overleg en eventuele bijstelling in afstemming met Opdrachtgever, inclusief een escalatiemogelijkheid bij verschil van inzicht.

Uiteraard worden incidenten met prioriteit 1 of 2 door inschrijver direct gemeld aan de verantwoordelijke contactpersoon bij Opdrachtgever. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met een gezamenlijke prioriteitsstelling op basis van vooraf afgestemde criteria, waarbij inschrijver in operationele zin de prioriteit vaststelt maar Opdrachtgever altijd de mogelijkheid houdt om in overleg of via escalatie de impact en prioriteit ter discussie te stellen?

2.) Daarnaast hanteren wij een selfserviceportal waarin incidenten, inclusief de benodigde gegevens, door Opdrachtgever worden geregistreerd. Dit draagt bij aan volledigheid en snelheid in het verwerkingsproces. De interne registratie van incidenten vindt uiteraard volledig door ons plaats. Ook de communicatie over het incident, zoals statusupdates, terugkoppelingen en afsluitingen, verloopt via deze portal.

Dit heeft als belangrijk voordeel dat alle incidenten, inclusief de bijbehorende voortgang en gerealiseerde oplostijden, voor Opdrachtgever op elk moment inzichtelijk zijn. Dit bevordert transparantie, voorkomt miscommunicatie en ondersteunt de gezamenlijke regie op kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever instemmen met deze werkwijze, inclusief het zelf registreren van incidenten in de portal?

Antwoord:

Opdrachtgever kan instemmen met een gezamenlijke prioriteitsstelling op basis van vooraf afgestemde criteria. Na gunning zullen Opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg treden om de gehanteerde criteria voor impact en urgentie nader vast te stellen. Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om in overleg of via escalatie de prioriteit bij te stellen.

Als uitgangspunt hanteert Opdrachtgever de volgende indeling voor prioriteiten:

- Prioriteit 1 – Kritiek: Grote impact op primaire processen, geen workaroud mogelijk. Directe actie vereist.
- Prioriteit 2 – Hoog: Beperkte beschikbaarheid of ernstige verstoring, workaroud mogelijk. Snel handelen noodzakelijk.
- Prioriteit 3 – Normaal: Beperkte impact op niet-kritieke processen. Oplossing gewenst binnen redelijke termijn.
- Prioriteit 4 – Laag: Geen directe impact op bedrijfsvoering. Geen spoed.

Registratieproces:

De voorkeur blijft dat opdrachtnemer zelf geconstateerde incidenten registreert. Opdrachtgever kan instemmen met het aanvullend gebruik van een selfserviceportal voor eigen meldingen, mits dit de transparantie en opvolging ten goede komt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.

129

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

NvI vervolgvraag 37 - Vervolg op E.002 en vraag 37 uit NvI ronde 1: Inschrijver beschikt over een actuele ISO 27001-certificering inclusief Verklaring van Toepasselijkheid (VvT), welke door een geaccrediteerde externe auditor wordt getoetst. Hiermee wordt voldaan aan internationaal erkende normen voor informatiebeveiliging, inclusief interne beheersingsmaatregelen en complianceverplichtingen.

Is Opdrachtgever akkoord met het overleggen van het ISO 27001-certificaat en VvT als toereikend alternatief voor een ISAE 3000/3402 verklaring,

waardoor een aanvullende onafhankelijke audit in beginsel niet nodig is?

Antwoord:

In het antwoord op vraag 37 in de eerste Nota van Inlichtingen is toegelicht dat Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om naast een ISAE 3402 ook een ISAE 3000 verklaring te overleggen, met het oog op een bredere toepasbaarheid buiten uitsluitend financiële processen.

Bij nader inzien is Opdrachtgever akkoord met het overleggen van een actuele ISO 27001-certificering inclusief Verklaring van Toepasselijkheid (VvT) als toereikend alternatief voor een ISAE 3000/3402 verklaring. Mits deze certificering is afgegeven door een geaccrediteerde externe auditor, wordt hiermee naar het oordeel van Opdrachtgever in voldoende mate invulling gegeven aan de toetsing van informatiebeveiliging, interne beheersmaatregelen en compliance verplichtingen.

Een aanvullende onafhankelijke audit op basis van ISAE 3000/3402 is in dat geval niet noodzakelijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

130

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

NvI vervolgvraag 29 - De portering van vaste nummers is onderhevig aan de landelijke porteringsprocessen zoals vastgelegd binnen COIN, de centrale organisatie voor nummerportabiliteit. Hierdoor is het moment van migratie deels afhankelijk van externe factoren en vindt dit doorgaans op vaste momenten plaats.

Voor de meeste providers geldt dat porteringen van vaste nummers standaard één keer per week kunnen plaatsvinden, doorgaans op dinsdagavond, buiten kantooruren. Dit is een gebruikelijke werkwijze binnen de markt en geldt vermoedelijk voor alle inschrijvers.

Wij verzoeken opdrachtgever akkoord te gaan met een aangepaste

formulering van eis E.119 waarin wordt opgenomen dat:

“Portering van vaste nummers richting Microsoft Teams en Contact Center functionaliteit in principe plaatsvindt op een vooraf afgestemd moment met Opdrachtgever, met inachtneming van de technische kaders en frequentie zoals bepaald door COIN (bijvoorbeeld dinsdagavond buiten kantooruren).”

Antwoord:

Opdrachtgever is bekend met de landelijke porteringsprocessen zoals vastgelegd binnen COIN en begrijpt dat het migratiemoment deels afhankelijk is van externe factoren en doorgaans plaatsvindt op vaste momenten, zoals dinsdagavond buiten kantooruren.

Wij merken wel op dat de verwijzing naar eis E.119 niet juist is; deze eis heeft betrekking op de architectuurvisualisatie en niet op nummerportering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

NvI 1 vraag 66 en 101 vervolgvraag - 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. In NvI1 vraag 66 is hier akkoord op gegeven.

In antwoord op vraag 101 is het PvE aangepast op openingstijden van de Servicedesk van 8.00 – 18.00 uur. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij akkoord is met openingstijden tot 17.30 uur en dat voor urgente storingen de Opdrachtgever 24/7 storingen kan aanmelden.

Antwoord:

Vanuit NvI1 is de nieuwe versie V2 van het PvE aangepast en staat in eis E.156:

"Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige, skilled Servicedesk die fungeert als centrale helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. Deze Servicedesk is verantwoordelijk voor het aannemen, analyseren en oplossen van meldingen met betrekking tot incidenten, issues, wijzigingen, problems en vragen. De Servicedesk communiceert uitsluitend met geautoriseerde personen van Opdrachtgever en is op werkdagen bereikbaar van 08:00 tot 17:30 uur voor alle meldingen en vragen over Microsoft Teams en de Contact Center-functionaliteit. Tevens biedt de Servicedesk inzicht in de afhandeling van meldingen en verwerkt wijzigingsverzoeken.

Het is aanbestedende dienst onduidelijk waarom de aanpassing niet is opgemerkt of doorgekomen bij Inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Bijlage 4- Concept Overeenkomst

Vraag:

Vervolg vraag Ref.nr. 48 NvI ronde 1 - Inschrijver acht het redelijk dat deze bepaling wederkerig wordt gemaakt. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. De bepaling is passend omdat Leverancier optreedt als verwerker en Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. De bepaling ziet op situaties waarin Opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor een overtreding van de AVG die aantoonbaar te wijten is aan verwijtbaar handelen of nalaten van de verwerker. Een wederkerige bepaling past niet binnen deze rolverdeling onder de AVG.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.

133

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Vervolg vraag Ref.nr. 19 NvI ronde 1 - Uw antwoord is niet in lijn met hoofdstuk 3.9.1.1 van de Gids Proportionaliteit. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook haar antwoord te herzien. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever is bekend met de Gids Proportionaliteit, waaronder voorschrift 3.9 D. Tegelijkertijd geldt dat het Burgerlijk Wetboek geen wettelijk onderscheid kent tussen directe en indirecte schade en dat beperking tot alleen directe schade in bepaalde gevallen kan leiden tot onvoldoende verhaal voor Opdrachtgever. Gelet op het belang van de continuïteit en bescherming van publieke belangen acht Opdrachtgever het niet proportioneel om gevolgschade op voorhand volledig uit te sluiten. Derhalve blijft Opdrachtgever bij het eerder gegeven antwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.

134

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Vervolg vraag Ref.nr. 19 NvI ronde 1 - Juist omdat het Burgerlijk Wetboek geen onderscheid maakt tussen directe en indirecte schade stelt Inschrijver voor om dit onderscheid in de overeenkomst op te nemen om zodoende in lijn te zijn met hoofdstuk 3.9.1.1 van de Gids Proportionaliteit. Kan Opdrachtgever om die reden haar antwoord herzien?

Antwoord:

Opdrachtgever heroverweegt haar standpunt niet. Opdrachtgever acht het in dit geval niet proportioneel om aansprakelijkheid voor gevolgschade contractueel uit te sluiten. Dit vanwege het publieke belang en de mogelijke impact van schade die niet als "direct" kwalificeert maar wel aan de leverancier toerekenbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

135

Onderwerp:

GIBIT

Vraag:

Vervolg vraag Ref.nr. 8 NvI ronde 1 - Inschrijver acht het onredelijk dat de overeenkomst ontbonden kan worden indien er sprake is van een wijziging in zeggenschap (bijvoorbeeld d.m.v. een (gedeeltelijke) aandelenoverdracht, maar leverancier de verplichtingen in de overeenkomst onverkort nakomt. Kan Opdrachtgever aangeven waarom zij dat wel redelijk acht? Voorts verzoekt Inschrijver de overeenkomst aan te passen in de zin dat een wijziging in zeggenschap alleen dan een ontbindingsrecht aan Opdrachtgever geeft indien leverancier de verplichtingen in de overeenkomst niet nakomt of niet na kan gaan komen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever acht het wel degelijk redelijk dat een wezenlijke wijziging in de zeggenschap aanleiding kan zijn voor ontbinding, ook wanneer Leverancier (vooralsnog) aan zijn verplichtingen voldoet. Een dergelijke

wijziging kan impact hebben op de integriteit, betrouwbaarheid, continuïteit of strategische belangen van Opdrachtgever. Gelet op het publieke karakter van de opdracht en de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om zorgvuldig om te gaan met publieke middelen, acht zij het van belang hierover zeggenschap te behouden. Om die reden blijft Opdrachtgever bij het eerder gegeven antwoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.
136**Onderwerp:**

GIBIT

Vraag:

Vervolg vraag Ref.nr. 5 NvI ronde 1 - Leverancier bepaalt in dit geval doel en middelen (o.a. de manier van beveiligen van persoonsgegevens). Dat maakt de leverancier verwerker waardoor sprake is van een verwerker /verwerker-relatie. In dat geval is een verwerkersovereenkomst niet opportuun. Inschrijver is als telecommunicatie-aanbieder specialist op het gebied van telecommunicatie en kan bevestigen dat voor soortgelijke overeenkomsten geen verwerkersovereenkomsten met klanten worden gesloten. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook haar antwoord te heroverwegen. Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Niet akkoord. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 5: onderdeel van de opdracht is 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 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

137

Onderwerp:

GIBIT art 3.3

Vraag:

Omdat wij niet weten wat we niet weten kan Gegadigde onmogelijk uitputtend alle informatie uitvragen die nodig zou kunnen zijn ter bepaling van de doelstellingen, organisatie en Applicatielandschap van Opdrachtgever. Gaat Opdrachtgever akkoord om na de eerste zin de volgende tekst toe te voegen: Opdrachtgever onderkent dat Leverancier geen verdere informatie kan vragen over hetgeen Opdrachtgever heeft verzwegen en waarmee Leverancier dus niet bekend is.

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever acht de voorgestelde toevoeging te absoluut en niet in lijn met de zorgplicht die van een professionele opdrachtnemer mag worden verwacht. Leverancier blijft gehouden om actief navraag te doen en signalen te duiden. Opdrachtgever is bereid in redelijkheid beschikbare informatie te verstrekken, conform het bestaande artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

138

Onderwerp:

GIBIT art 4.2 i

Vraag:

Onderwerp: Specifieke einddatum voor de Implementatie is fataal.

Voorstel Gegadigde: niet van toepassing.
Toelichting: Elke door Leverancier op te nemen termijn is niet fataal, ook de einddatum van een Implementatie niet. De reden hiervan is dat een Implementatie naar zijn aard te zeer een iteratief proces tussen Opdrachtgever en Leverancier is.
Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Zie ook vraag en antwoord 27.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Perceelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

139

Onderwerp:

GIBIT art 4.3

Vraag:

Onderwerp: opname risico-analyse in een aanbod.
Voorstel Gegadigde: in geval van een naar het oordeel van Opdrachtgever niet aanvaardbare risico-analyse ontstaat voor Opdrachtgever geen recht tot directe ontbinding van de overeenkomst. In plaats daarvan zal Opdrachtgever het bepaalde in verband met ingebrekestelling volgen.
Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De risicoanalyse vormt een essentiële basis voor een zorgvuldige implementatie. Indien blijkt dat de voorgestelde mitigerende maatregelen onvoldoende waarborgen bieden, moet Opdrachtgever direct kunnen handelen ter bescherming van de belangen van de organisatie en continuïteit. Het hanteren van een ingebrekestellingstraject is in dit stadium niet wenselijk of passend.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.

140

Onderwerp:

GIBIT art 6.2

Vraag:

Onderwerp: vergoeding voor een Implementatieplan wel of niet inbegrepen in de Vergoeding.

Voorstel Gegadigde: de vergoeding voor het opstellen van een Implementatieplan ligt uitsluitend besloten in de Vergoeding wanneer Opdrachtgever vóór het tekenen van de Overeenkomst heeft verzocht om het opstellen van een Implementatieplan door Leverancier en Leverancier schriftelijk heeft bevestigd dit te zullen doen.
Is dit akkoord?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord.

Conform artikel 6.2 van de GIBIT zijn alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder het opstellen van een Implementatieplan, inbegrepen in de overeengekomen Vergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Het Implementatieplan is een essentieel onderdeel van de dienstverlening en valt derhalve binnen de scope van de Vergoeding, ongeacht of dit voorafgaand aan ondertekening expliciet is verzocht of bevestigd.

Daarnaast verwijzen wij naar paragraaf E.12 van het Programma van Eisen, waarin expliciet is opgenomen dat de door inschrijver ingevulde prijzen alle kosten dienen te omvatten. Kosten die niet zijn gespecificeerd in het prijsinvalformulier kunnen op een later moment niet alsnog in rekening worden gebracht.

Ook in de leidraad is aangegeven dat alleen bij toegevoegde functionaliteit buiten de scope van deze aanbesteding aanvullende kosten mogelijk zijn. Tot slot staat op het tabblad 'Toelichting en voorwaarden' van het prijzenblad duidelijk dat inschrijvers een totaalprijs moeten opgeven.

Kortom, er is op meerdere plaatsen helder aangegeven dat het gaat om een totaalprijs waarin alle noodzakelijke werkzaamheden, waaronder het

opstellen van het Implementatieplan, zijn inbegrepen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

141

Onderwerp:

GIBIT art 7

Vraag:

Onderwerp: Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen.

Voorstel Gegadigde: de diensten die Leverancier levert zijn op basis van de infrastructuur van Microsoft. Microsoft's infrastructuur is gestandaardiseerd. Daarmee wordt aan eisen van kwaliteit, interoperabiliteit en de normen en standaarden voldaan zoals Microsoft die heeft gezet (en dus niet noodzakelijkerwijs andere).

Volstaat dit?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever hanteert de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen zoals opgenomen in artikel 7 van de GIBIT 2023, waaronder het 'pas toe of leg uit'-beginsel en de relevante open standaarden. Voldoen aan uitsluitend de standaarden van Microsoft biedt hiervoor onvoldoende garantie. Leverancier dient aan te tonen dat diens dienstverlening voldoet aan de geldende overheidsnormen, ongeacht de onderliggende infrastructuur.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
142

Onderwerp:
Zaaksysteem.nl

Vraag:

Inschrijvingsleidraad modernisering telefonie - Heeft het voor opdrachtgever toegevoegde waarde als opdrachtnemer een integratie met Zaaksysteem.nl aanbiedt en zo ja, hoe wordt dat beoordeeld?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft in de inschrijfleidraad beschreven op welke wijze de inschrijvingen worden beoordeeld. Een eventuele integratie met Zaaksysteem.nl wordt niet als eis gesteld, maar kan, indien relevant, worden meegenomen in de beantwoording van gunningscriterium G2.1 OPLOSSING onder punt 15, waarin wordt gevraagd aan te geven welke extra modules of functionaliteiten buiten de basisoplossing beschikbaar zijn, inclusief prijsmodel (licentiemodel, eenmalige kosten of gebruiksafhankelijke kosten). De toegevoegde waarde van dergelijke extra functionaliteiten zal worden meegewogen bij de kwalitatieve beoordeling van het gunningscriterium, waarbij relevantie, haalbaarheid en bijdrage aan de doelstellingen van Opdrachtgever worden beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
143

Onderwerp:
Teams certificering

Vraag:

E.023: Er wordt gevraagd om certificering voor de integratie met Microsoft Teams. Bedoelt u daarmee dat je als bedrijf zelf in deze lijst moet staan en dus niet dat er gebruik wordt gemaakt van de techniek van een van deze

bedrijven? Zie de volgende link: <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=connect>

Antwoord:

Met de eis wordt bedoeld dat de Contact Center-oplossing zelf officieel gecertificeerd moet zijn (of in het certificeringsproces moet zitten) voor integratie met Microsoft Teams. Dit betekent niet dat de inschrijvende partij als bedrijf in de lijst hoeft te staan, maar dat de techniek/oplossing die wordt aangeboden voor het Contact Center voorkomt op de door Microsoft gepubliceerde lijst van gecertificeerde oplossingen, zoals genoemd in de door u gedeelde link.

Het is dus toegestaan om gebruik te maken van de techniek van een derde partij, mits deze oplossing aantoonbaar (1) gecertificeerd is of (2) zich aantoonbaar in het certificeringsproces bevindt bij Microsoft. De certificering dient voor implementatie afgerond te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
144

Onderwerp:
GIBIT art 9.3

Vraag:

Onderwerp: een bijgestelde planning moet passen in de algehele planning van de Overeenkomst of Implementatie.

Voorstel Gegadigde: niet van toepassing;

Toelichting: een bijgestelde planning kan wel tot vertraging leiden, zoals reeds gesteld in onze vraag over artikel 4.2.i

Is dit akkoord?

Antwoord:

Nee, dit is niet akkoord.

Conform artikel 9.3 van de GIBIT geldt dat een bijgestelde planning altijd moet passen binnen de algehele planning van de Overeenkomst of de

Implementatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met Opdrachtgever. Dit waarborgt de samenhang met andere (deel)projecten en afhankelijkheden binnen de totale implementatie.

Dat een bijstelling tot vertraging kan leiden, betekent niet automatisch dat dit aanvaardbaar is. Eventuele vertraging moet tijdig worden besproken en afgestemd met Opdrachtgever, die uiteindelijk bepaalt of en in hoeverre daarvan kan worden afgeweken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
145

Onderwerp:

Toevoegen klantinteractiekkanalen

Vraag:

E.025: Welke klantinteractiekkanalen hebben voor opdrachtgever volgorde van prioriteit om toe te kunnen voegen en waarom?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft momenteel nog geen definitieve volgorde van prioriteit vastgesteld voor het toevoegen van de genoemde klantinteractiekkanalen. De behoefte aan deze kanalen zal afhankelijk zijn van de ontwikkeling van het dienstverleningsproces, de wensen van inwoners en bedrijven, en de integratiemogelijkheden met bestaande systemen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
146

Onderwerp:
GIBIT art 10.1

Vraag:

Onderwerp: insteek inzake Onderhoud.

Voorstel Gegadigde: dit zouden wij graag precies andersom zien: de Leverancier verricht geen onderhoud aan de ICT Prestatie, tenzij anders overeengekomen. Deze insteek is van toepassing op geheel artikel 8. Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 10.1 van de GIBIT 2023 gaat uit van het beginsel dat Leverancier onderhoud verricht, tenzij anders overeengekomen. Dit is van belang voor de borging van continuïteit, veiligheid en functionaliteit van de ICT Prestatie. Het omdraaien van dit uitgangspunt acht Opdrachtgever niet in het belang van een betrouwbare dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
147

Onderwerp:
GIBIT art 11.2

Vraag:

Onderwerp: moment van factureren.

Voorstel Gegadigde: alle Vergoedingen die gebaseerd zijn op geleverde uren door de Leverancier, worden maandelijks achteraf gefactureerd en zijn opeisbaar na het verstrijken van de in de factuur opgenomen betalingstermijn. Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De GIBIT 2023 voorziet in afspraken die in de markt gebruikelijk zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

148

Onderwerp:

GIBIT art 11.8

Vraag:

Onderwero: prijzen.

Voorstel Gegadigde: de tarieven zullen automatisch, zonder dat aankondiging nodig is, worden aangepast conform de in artikel 9.8 genoemde CBS prijsindexcijfer dienstenprijzen.

Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

22 mei 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

149

GIBIT art 11.9

Vraag:

Onderwerp: Derdenprogrammatuur.

Voorstel Gegadigde: prijsstijgingen van Derdenprogrammatuur zullen, analoog aan het bepaalde voor prijsdalingen van Derdenprogrammatuur, direct conform de actuele prijzen in rekening gebracht worden.

Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

150

Onderwerp:

GIBIT art 12 lid 1 sub i

Vraag:

Onderwerp: garantietermijn.

Voorstel Gegadigde: Leverancier zal tot 3 maanden na datum van Acceptatie kosteloos onderhoud plegen aan de ICT Prestatie, daarna is dit mogelijk tegen betaling.

Is dit akkoord?

Antwoord:

U doelt op artikel 12 lid 1 onder iv. Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
151

Onderwerp:
GIBIT art 14.4

Vraag:

Onderwerp: actualiseren van Documentatie.

Voorstel van Gegadigde: verwijderen van “of niet langer”.

Nieuwe tekst: Zodra blijkt dat de Documentatie niet juist of volledig is, zal Leverancier de Documentatie zo spoedig mogelijk en op zijn kosten actualiseren.

Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De zinsnede “of niet langer” is van belang om te borgen dat de documentatie ook na wijzigingen aan de ICT Prestatie actueel blijft. Het voorgestelde schrappen daarvan beperkt onnodig de verplichting tot actualisatie, en acht Opdrachtgever daarom niet wenselijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
152

Onderwerp:
GIBIT art 16.4

Vraag:

Onderwerp: aansprakelijkheid en schadevergoeding.

Ref: uw eerdere antwoorden op vragen inzake art 16.4

Voorstel Gegadigde: beperking aansprakelijkheid vervangen door:

Nieuwe tekst: De totale aansprakelijkheid van overige schade van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de

overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, is beperkt tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar van Leverancier voor de betreffende aansprakelijkheid uitkeert. Indien de verzekeraar van Leverancier niet uitkeert, is elke aansprakelijkheid van Leverancier, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier, beperkt tot de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor zes maanden. In geen geval zal indien de verzekeraar van Leverancier niet uitkeert de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 250.000 (tweehonderdvijftig duizend Euro) bedragen.

In geen geval zal Leverancier, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier, in welk geval de financiële limieten zoals genoemd in de vorige alinea zullen gelden, jegens Opdrachtgever aansprakelijk zijn voor gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever.

Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De aansprakelijkheid beschreven in artikel 16.4 is proportioneel en beperkt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

153

Onderwerp:

GIBIT art 20.4

Vraag:

Onderwerp: overdracht intellectuele eigendomsrechten op
Maatwerkprogrammatuur

Voorstel Gegadigde: toevoegen nieuwe laatste zin: "Opdrachtgever onderkent dat het Leverancier vrij staat om de know-how te gebruiken die is

opgedaan in verband met de opdracht.”
Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever erkent dat algemene, niet-herleidbare kennis en ervaring bij Leverancier blijft. De voorgestelde toevoeging is echter te ruim en kan afbreuk doen aan de afspraken over de overdracht van intellectuele eigendomsrechten op maatwerk. Om die reden blijft Opdrachtgever bij het bestaande artikel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Perceelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
154

Onderwerp:
GIBIT art 22.1

Vraag:

Onderwerp: informatie in verband met Derdenprogrammatuur.
Voorstel Gegadigde: Indien Leverancier de in artikel 19.1 bedoelde informatie inzake Derdenprogrammatuur niet heeft verstrekt, kwalificeert dit niet als een wanprestatie van Leverancier maar impliceert dit dat Leverancier zelf instaat voor de Derdenprogrammatuur. Een uitzondering hierop is alle Derdenprogrammatuur van Microsoft, waarvoor Leverancier niet instaat, maar waarvoor de informatieverplichting van Leverancier desalniettemin niet geldt omdat deze programmatuur en de hierop toepasselijke voorwaarden voldoende bekend c.q. toegankelijk wordt verondersteld bij Opdrachtgever.
Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Opdrachtgever acht het van belang dat Leverancier tijdig en volledig informatie verstrekt over Derdenprogrammatuur, waaronder ook software van grote leveranciers als Microsoft. Het voorgestelde schrappen of beperken van deze informatieverplichting is niet wenselijk, omdat dit risico' s creëert voor beheer, continuïteit en licentiecompliance. Artikel 22.1 blijft

ongewijzigd van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.

155

Onderwerp:

GIBIT art 24.2

Vraag:

Onderwerp: tussentijdse opzegging van overeenkomsten met onbepaalde looptijd.

Voorstel Gegadigde: voor beide partijen geldt een opzegtermijn van zes (6) maanden.

Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. De termijn van achttien (18) maanden voor Leverancier is bedoeld om Opdrachtgever voldoende tijd te bieden voor een zorgvuldige heraanbesteding of transitie bij kritieke diensten. Een gelijke opzegtermijn acht Opdrachtgever in dat licht niet proportioneel. Artikel 24.2 blijft ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
156

Onderwerp:
GIBIT art 24.3

Vraag:

Onderwerp: opzegging van samenhangende overeenkomsten.
Voorstel Gegadigde: opzegging van een deel van de met Leverancier gesloten overeenkomsten is mogelijk. Hierop is het bepaalde in artikel 24.2, inclusief de door ons in de vorige vraag voorgestelde aanpassing van artikel 24.2, van toepassing.
Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 24.3 biedt Opdrachtgever bewust de mogelijkheid om samenhangende overeenkomsten selectief op te zeggen met een redelijke opzegtermijn. Dit is van belang voor de flexibiliteit en wendbaarheid van Opdrachtgever. De voorgestelde koppeling aan een gewijzigde opzegtermijn uit artikel 24.2 acht Opdrachtgever daarom niet wenselijk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.
157

Onderwerp:
GIBIT art 24.9

Vraag:

Onderwerp: tekortkoming in de nakoming.
Voorstel Gegadigde: van verzuim kan in geen geval direct sprake zijn. Opdrachtgever zal met Leverancier altijd eerst de in artikel 7.2 genoemde twee Acceptatieprocedures doorlopen en ook het overige bepaalde in artikel 7 is te allen tijde van toepassing voordat sprake kan zijn van verzuim. Alle communicatie in verband met gebreken van Leverancier zal schriftelijk zijn.
Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 24.9 betreft een algemene regeling voor verzuim bij tekortkomingen, ongeacht of deze samenhangen met acceptatie. Het

beperken van het toepassingsbereik tot uitsluitend artikel 7 acht
Opdrachtgever niet werkbaar. Schriftelijke communicatie over gebreken is
vanzelfsprekend, maar behoeft geen aanvullende bepaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

158

Onderwerp:

GIBIT art 24.15

Vraag:

Onderwerp: Gevolgen van beëindiging
Voorstel Gegadigde voor een extra artikel 24.15: Alle communicatie in
verband met (vermeende) tekortkoming, in gebreke stelling en ontbinding
zal schriftelijk plaatsvinden.
Is dit akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. In de praktijk vindt communicatie over tekortkomingen en
beëindiging reeds schriftelijk plaats. Een aanvullende bepaling acht
Opdrachtgever overbodig. Bovendien kan een bepaling over "schriftelijke"
communicatie tot onduidelijkheid leiden over wat daar juridisch onder valt
(bijvoorbeeld of e-mail volstaat), wat ongewenst is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
159

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen Ref nr 3: Bijlage 2 Programma van eisen v2-2 E.021

Vraag:

De beoogde oplossing committeert zich aan Microsoft. Microsoft biedt de admin/beheer ook enkel in Engels aan. De Interface voor de gebruiker is wel tweetalig in het Nederlands en Engels, is dit akkoord voor aanbestedende partij?

Antwoord:

Akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
160

Onderwerp:
Nota van inlichtingen Ref nr. 2 en Ref nr. 69: en Bijlage 2 Programma van Eisen v2-2 E.142

Vraag:

Gekeken naar uw antwoorden op vraag van Ref nr. 2 en Ref nr. 69 van de NVI1 doen we de aanname dat u de mobiele bereikbaarheid voor uw organisatie in geval van een uitval van het KCC pakket en MS Teams ook op basis van ACD functionaliteit wenst te doen? Kan aanbestedende partij deze aanname bevestigen?

Antwoord:

De aanname is gedeeltelijk juist.

Opdrachtgever hecht waarde aan het waarborgen van de bereikbaarheid van de organisatie in het geval van een tijdelijke uitval van de Contact Center functionaliteit en/of Microsoft Teams. In een dergelijke noodsituatie is het belangrijk dat klantcontact zo goed mogelijk doorgang kan vinden.

Het gebruik van ACD-functionaliteit kan daarbij zeker ondersteunend zijn, maar is in deze context niet strikt noodzakelijk. Het gaat primair om een tijdelijke oplossing die de continuïteit van bereikbaarheid waarborgt. Inschrijvers worden uitgenodigd om een passende en praktische benadering te bieden die in de genoemde situatie snel inzetbaar is en bij voorkeur aansluit bij de bestaande processen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie**Beantwoord op:** 2 jun. 2025**Ref.nr.**

161

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen v2-2 E.018

Vraag:

Bij E.018 staat dat de bewaartermijn van de gespreksopnames flexibel en naar eigen inzicht door opdrachtgever kan worden ingesteld. Kan opdrachtgever een maximum termijn aangeven?

Antwoord:

Eis E.018 stelt dat de bewaartermijn van gespreksopnames flexibel instelbaar moet zijn, zodat Opdrachtgever deze zelf kan bepalen op basis van wettelijke verplichtingen, interne beleidsregels of specifieke situaties.

Op dit moment stelt Opdrachtgever geen vaste maximumtermijn. De gewenste flexibiliteit is juist bedoeld om Opdrachtgever in staat te stellen dit zelfstandig aan te passen, bijvoorbeeld in het kader van de Archiefwet, de AVG of specifieke gemeentelijke bewaartermijnen.

Inschrijver dient dus een oplossing te bieden waarbij Opdrachtgever zelf de bewaartermijn kan instellen, beheren en wijzigen, zonder technische beperkingen vanuit de oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie**Beantwoord op:** 2 jun. 2025**Ref.nr.**

162

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van eisen v2-2 E.004 en E.005

Vraag:

Bij E.004 en E.005 staat dat de aangeboden oplossing leunt op Microsoft Teams als generieke interface voor de gebruikers, supervisors en beheerders. Daar inschrijver geen mandaat / bevoegdheid heeft over Microsoft danwel Microsoft Teams doet inschrijver de aanname dat het aanleveren van een WCAG-EM niet van toepassing is. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?

Antwoord:

Dat de aangeboden oplossing leunt op Microsoft Teams staat niet in E.004 en E.005.

Waar het hier om gaat is dat ook voor interne applicaties wordt voldaan aan de wetgeving rondom digitale toegankelijkheid. Als inschrijver een gebruikersinterface middels een cloud contact center oplossing aanbiedt waarop door gemeentelijk (KCC) medewerkers wordt gewerkt, dan zal aan betreffende wetgeving moeten worden voldaan. Wanneer de gebruikersinterface van uw KCC oplossing volledig is gebaseerd op Microsoft Teams is deze eis niet van toepassing, aangezien opdrachtgever dit product al gebruikt.

Aangezien wij uw oplossing niet kennen, kunnen wij dit niet bevestigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
163

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Bij de voorgenomen inrichting wordt gesproken over 50 "belgroepen".
Wordt hiermee bedoeld Microsoft Teams Belgroepen (Teams Call Queues /Auto Attendants)?

Antwoord:

Ja, met de genoemde 50 "belgroepen" wordt bedoeld: een combinatie van Microsoft Teams Call Queues en Auto Attendants. Inschrijver wordt geacht hiermee rekening te houden bij de inrichting en dimensionering van de oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
164

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

Eis E.077 - Is het een juiste aanname dat onder de 'logbestanden' de historische calldata t.b.v. rapportagedoeleiden wordt verstaan?

Antwoord:

Nee, dat is niet een juiste aanname.

Met "logbestanden" in het kader van eis E.077 wordt bedoeld: technische logbestanden die verband houden met de werking en beveiliging van de infrastructuur en systemen (zoals systeemlogs, toegangslogs, foutmeldingen, wijzigingslogs, etc.). Deze zijn onder meer van belang voor auditdoeleinden, incidentonderzoek en compliance.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Pakket van Eisen

Vraag:

Eis E.076 - Is het een juiste aanname dat onder de 'logbestanden' de historische calldata t.b.v. rapportagedoeleiden wordt verstaan?

Antwoord:

Nee, dat is geen juiste aanname.

Eis E.076 heeft betrekking op de retentie van de database, niet op logbestanden. De database bevat in dit geval functionele gegevens die nodig zijn voor de werking van de oplossing, waaronder mogelijk historische calldata voor rapportagedoeleinden, afhankelijk van hoe de oplossing is ingericht.

De retentieperiode van minimaal één maand betreft dus het bewaren van deze operationele gegevens in de database, zodat Opdrachtgever over een minimale historische set van gegevens beschikt voor monitoring en rapportage.

De term 'logbestanden' wordt niet bedoeld in de context van deze eis. Voor logbestanden is een aparte eis opgenomen (E.077), waarin een retentieperiode van minimaal één jaar wordt vereist.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
166

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

Eis E.075 - In het PvE wordt 'bestanden' gedefinieerd als gesprekopnamen (bijvoorbeeld E.088). Is de aanname juist dat dat ook voor deze eis geldt?

Antwoord:

De aanname is gedeeltelijk juist.

Met 'bestanden' in het kader van eis E.075 worden alle relevante bestanden binnen de oplossing bedoeld die verband houden met de werking van de omgeving, waaronder bijvoorbeeld gespreksopnamen, maar ook andere bestandstypen zoals configuratiebestanden, exportbestanden, rapportages of andere functionele output.

Gespreksopnamen vallen dus wel onder de reikwijdte van deze eis, maar vormen niet de enige categorie waarop de retentie-eis van toepassing is. Inschrijver dient te voorzien in een oplossing waarin deze bestanden minimaal twee maanden worden bewaard, tenzij Opdrachtgever expliciet een andere retentie instelt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.
167

Onderwerp:
Pakket van Eisen

Vraag:

Vervolg vraag Ref.nr. 34 NvI ronde 1 - Momenteel is de Outlook integratie

in ontwikkeling, deze staat op de roadmap. Mogelijk kan deze nog niet live getoond worden tijdens de eventuele presentatie. Is de toezegging dat deze feature in de nabije toekomst toe wordt gevoegd afdoende voor de opdrachtgever?

Antwoord:

Gunningscriterium G2.1 OPLOSSING, punt 9, betreft een kwalitatief beoordelingscriterium en is derhalve geen knock-out-eis.

Een toezegging dat de Outlook-agendafunctionaliteit in de nabije toekomst zal worden toegevoegd kan door Inschrijver worden opgenomen in de beantwoording van dit criterium. De mate van volledigheid en concreetheid van deze beantwoording zal meewegen in de beoordeling.

De live-demo is bedoeld ter validatie van de inschrijving, niet als afzonderlijk beoordelingsmoment. Indien de betreffende functionaliteit tijdens de demo nog niet live beschikbaar is, kan deze niet worden gevalideerd. In dat geval zal de beoordeling plaatsvinden op basis van de schriftelijke beantwoording zoals opgenomen in de inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025

Ref.nr.

168

Onderwerp:

n.a.v. NvI 15-05-2025 ref. nr 89

Vraag:

U geeft aan dat één nummer van de BHV wordt doorgeschakeld naar één nummer binnen de Multibel omgeving. Kunt u aangeven of de Multibel omgeving gehandhaafd wordt of is de Multibel omgeving ook in scope voor vervanging ?

Antwoord:

De huidige Multibel-omgeving wordt gehandhaafd en valt niet binnen de scope van deze aanbesteding.

De telefonieoplossing dient wél de mogelijkheid te bieden om een oproep (bijvoorbeeld het BHV-nummer) door te schakelen naar één centraal nummer binnen de bestaande Multibel-omgeving. Integratie met of vervanging van Multibel is dus niet aan de orde.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.

169

Onderwerp:

n.a.v. NvI 15-05-2025 ref. nr 69

Vraag:

"U geeft aan dat het aantal doorkiesnummers dat moet worden doorgeschakeld in lijn moet liggen met het reguliere aantal aangegeven ContactCenter medewerkers. Dit zorgt ervoor dat de capaciteit en bereikbaarheid consistent blijven, zelfs in het geval van uitval Microsoft Teams.

Vraag : Bij een doorschakeling gaat het naast de capaciteit, ook om het aantal unieke telefoonnummers van KCC groepen (telefonische ingangen), die bemand worden door KCC Agenten. Kunt u aangeven hoeveel unieke telefoonnummers (telefonische ingangen voor de KCC groepen) doorgeschakeld moeten worden naar een mobiele telefoon ?"

Antwoord:

In hoofdstuk H.2 van de Inschrijfleidraad is de huidige situatie van het Klant Contact Center (KCC) beschreven. Op dit moment betreft dit één centrale KCC-groep.

Het exacte aantal unieke telefoonnummers (telefonische ingangen) dat bij een eventuele uitval van Microsoft Teams moet worden doorgeschakeld naar mobiele telefoons, is op dit moment nog niet definitief vastgesteld. Dit is mede afhankelijk van de nadere inrichting van de KCC-processen en de gewenste bereikbaarheid.

Tijdens de implementatiefase zal dit in afstemming met de geselecteerde opdrachtnemer nader worden bepaald. Inschrijver dient voldoende

flexibiliteit te bieden om een dergelijk scenario te ondersteunen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen: P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op: 2 jun. 2025

Ref.nr.

170

Onderwerp:

n.a.v. NvI 15-05-2025 Vraag 78

Vraag:

"U geeft in de bantwoording aan: ""en het beschikbaar stellen van een representatieve testomgeving.""

Vraag: wat is uw defenitie van een representatieve testomgeving c.q. waar moet deze testomgeving m.b.t. het KCC aan voldoen? "

Antwoord:

De definitie van een representatieve testomgeving sluit aan bij de vereisten zoals opgenomen in eis E.144 van het Programma van Eisen.

Dat betekent dat de testomgeving:

- Minimaal bestaat uit een gescheiden acceptatie- en productieomgeving.
- Gebruikt kan worden voor het testen en accepteren voorafgaand aan uitrol in productie.
- Geen negatieve impact mag hebben op de productieomgeving (qua beschikbaarheid, integriteit of performance).
- Beschikbaar moet zijn voor Opdrachtgever en/of derde partijen voor het uitvoeren van onafhankelijke integratietesten op basis van API's.
- Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt opgenomen in het prijsformulier.

Voor het Klant Contact Center (KCC) betekent dit dat functionele componenten zoals wachtrijen, belgroepen, routeringsinstellingen en gebruikersrollen binnen de testomgeving realistisch ingericht moeten zijn, zodat Opdrachtgever een volwaardige gebruikersacceptatietest (GAT) kan uitvoeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Modernisering telefonie

Beantwoord op:

2 jun. 2025