

Algemene informatie

Aanbesteding: Telefonieomgeving Klantcontactcentrum
Aanbestedende Dienst: GR Cocensus
Referentie: 2025-Telefonie-KCC

Toelichting:

Bijlage 1, 2 en 3 aangepast n.a.v. NvI

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	eis 9 - Microsoft Partner

Vraag:

In relatie tot eis 9: Wat wordt exact verstaan onder “aantoonbaar Microsoft Partner met relevante competenties”?

Wordt het overleggen van een bewijs van registratie in het Microsoft Partner Network, inclusief vermelding van relevante oplossingen zoals "Modern Work", "Cloud Productivity" of "Teams", voldoende geacht?

Worden bijvoorbeeld ook Solutions Partner designaties (zoals "Modern Work – Enterprise") geaccepteerd als bewijs?

Antwoord:

Ja, een bewijs van registratie in het Microsoft Partner Network, waarin relevante competenties zoals "Modern Work", "Cloud Productivity" of "Teams" zijn opgenomen, wordt als voldoende bewijs beschouwd, mits dit de inhoudelijke expertise van de inschrijver aantoont voor de uitvoering van deze opdracht.

Ook Solutions Partner designaties, zoals "Modern Work – Enterprise", worden geaccepteerd, mits deze aantoonbaar betrekking hebben op de gevraagde competenties zoals beschreven in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

eis 10: SaaS oplossing

Vraag:

In relatie tot eis 10: De eis spreekt over bewezen operationele werking in een VMware-virtualisatieomgeving.

Is het toegestaan om in plaats daarvan een volledig beheerde SaaS-oplossing aan te bieden, mits deze functioneel equivalent is en voldoet aan de overige eisen ten aanzien van beschikbaarheid, schaalbaarheid, performance en beveiliging?

Antwoord:

Ja, een beheerde SaaS-oplossing is toegestaan, mits deze aantoonbaar en betrouwbaar functioneert binnen de bestaande VMware VDI-omgeving van Cocensus. De oplossing moet volledige compatibiliteit bieden met deze infrastructuur, zoals beschreven in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Eis 78

Vraag:

Inschrijver biedt enkel presence voor de personen die een licentie hebben. Het gaat dan enkel om de 80 Contact Center users. Is dat akkoord of dient inschrijver licenties op te nemen voor alle 150 gebruikers?

Antwoord:

Er zijn circa 150 medewerkers, welk bellen en chatten met teams, hiervan zijn er 80 medewerkers die belast zijn met KCC werkzaamheden. Presence is een integraal onderdeel van de gewenste functionaliteit voor samenwerking

en bereikbaarheid, ook buiten het klantcontactcentrum.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 2.6

Vraag:

Inschrijver verwacht, op basis van vergelijkbare aanbestedingen, dat de antwoorden uit de NvI ronde aanleiding zullen zijn voor nieuwe vragen. Kan aanbestedende dienst een tweede NvI ronde opnemen in de planning?

Antwoord:

Nee, er wordt geen tweede Nota van Inlichtingen ronde gepland. Gezien de strakke planning van de aanbesteding is het niet mogelijk een extra vragenronde toe te voegen. Inschrijvers wordt verzocht om eventuele onzekerheden of afhankelijkheden expliciet te benoemen in hun inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 4.3

Vraag:

"De Inschrijving dient ondertekend te zijn door de vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder(s) van de Inschrijver." Inschrijver gaat er hier van uit dat dit de ondertekening van het UEA betreft. Kunt u dit bevestigen of anders aangeven welk document waar ondertekend moet worden?

Antwoord:

Ja, dit betreft de ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Dit document dient te worden ondertekend door de vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder(s) van de Inschrijver. Indien aanvullende documenten door de aanbestedende dienst ondertekend dienen te worden, zal dat expliciet worden vermeld in de aanbestedingsleidraad of in een bijlage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 3 prijzenblad

Vraag:

Hoe berekent aanbestedende dienst de totaalprijs van de inschrijving? Het lijkt dat in het huidige model de variabele kosten en de jaarlijkse kosten eenmalig meeneemt, hetgeen niet in lijn is met de maximale duur van de overeenkomst.

Antwoord:

De aanbestedende dienst berekent de totaalprijs op basis van:

- de eenmalige kosten (zoals implementatie),
- de jaarlijkse kosten, vermenigvuldigd met de looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen, en
- de variabele kosten, eveneens op basis van het verwachte gebruik per jaar en vermenigvuldigd met de looptijd.

Het prijzenblad wordt aangepast zodat deze berekeningswijze expliciet en

eenduidig zichtbaar is voor inschrijvers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 3 prijzenblad

Vraag:

Mag inschrijver de fictieve aantallen bij de variabele kosten aanpassen?

Antwoord:

Nee, inschrijver mag de fictieve aantallen bij de variabele kosten niet aanpassen. Deze aantallen zijn vastgesteld door de aanbestedende dienst en dienen als uniforme grondslag voor de beoordeling van inschrijvingen. Dit waarborgt een eerlijke, objectieve en vergelijkbare beoordeling van de prijscomponenten tussen inschrijvers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 3 prijzenblad

Vraag:

Waar moet inschrijver van uit gaan voor variabele kosten (cel A16)? Zijn dit maandelijkse kosten?

Antwoord:

De variabele kosten zoals bedoeld in cel A16 dienen te worden opgegeven als jaarlijkse kosten per eenheid. Inschrijver dient de stukprijs te baseren op het verwachte jaarlijkse verbruik zoals aangegeven in het prijzenblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 3 prijzenblad

Vraag:

Kan aanbestedende dienst expliciet maken welke velden wel of niet gevuld dienen te worden zodat de formules intact blijven?

Antwoord:

Ja, dat wordt expliciet gemaakt. Inschrijver dient uitsluitend kolommen B (Aantal/Uren) en C (Stukprijs/Uurtarief) in te vullen, daar waar van toepassing. De kolommen waarin de berekening van de nettoprijs plaatsvindt (kolom D) bevatten formules en mogen niet worden aangepast. Het prijzenblad wordt waar nodig aangepast met beschermde cellen of visuele aanwijzingen om dit te verduidelijken en fouten te voorkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefoonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
10

Onderwerp:
TenderNed

Vraag:

Kwaliteitscriterium 2 Presentatie. Kan aanbestedende dienst aangeven dit deel van de TenderNed inschrijving laten vervallen? De presentatie vindt pas na inschrijving plaats en alleen de zes inschrijvers met de hoogste score worden uitgenodigd, waarbij de scoring plaats vindt op basis van de verzorgde presentatie.

Antwoord:

Nee, de presentatie maakt een essentieel onderdeel uit van de kwalitatieve beoordeling en is daarom een belangrijk selectiecriterium. De presentatie biedt de aanbestedende dienst de mogelijkheid om de voorgestelde oplossingen, dienstverlening en samenwerking te toetsen aan de hand van praktijkvoorbeelden en interactie met de inschrijver. Dit criterium blijft dan ook ongewijzigd opgenomen in de beoordelingssystematiek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefoonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
11

Onderwerp:
TenderNed

Vraag:

""Aantoonbaar gedurende de laatste drie jaren voorafgaande aan de datum van aanmelding tenminste 2, in aard en omvang, vergelijkbare leveringen te hebben uitgevoerd""

In 5.3 van de aanbestedingsleidraad vraagt aanbestedende dienst om één (1)

opdracht. Kunt u bevestigen welk aantal referenties leidend is?"

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat voor deze aanbesteding één (1) vergelijkbare opdracht volstaat als referentie, zoals vermeld in paragraaf 5.3 van de aanbestedingsleidraad. De eerdere vermelding van twee (2) vergelijkbare leveringen wordt hierbij gecorrigeerd. Inschrijvers dienen dus minimaal één (1) aantoonbare, in aard en omvang vergelijkbare levering te hebben uitgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

TenderNed

Vraag:

Kan aanbestedende dienst eis 9 verduidelijken? Aanbestedende dienst vraagt hier een balans of balansuittreksel als bewijslast voor het niet inzetten van onderaannemers of partners. Inschrijver is van mening dat dit in het UEA Deel II C en Deel II D afgedekt is. Kunt u dit bevestigen en deze eis laten vervallen?

Antwoord:

De aanbestedende dienst bevestigt dat de verklaring in het UEA (Deel II C en Deel II D) volstaat als bewijs voor het niet inzetten van onderaannemers of partners. De eis om een balans of balansuittreksel te overleggen vervalt hiermee. Inschrijvers hoeven dit document dus niet bij te voegen indien zij in het UEA verklaren geen gebruik te maken van onderaannemers of partners.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

TenderNed

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de eis 'Geen valse verklaringen' baseren op UEA - deel IIIC, uitsluitingsgrond 8?

Antwoord:

Ja, de eis 'Geen valse verklaringen' wordt inderdaad gedekt door uitsluitingsgrond 8 in UEA - Deel III C. Dit onderdeel van het UEA biedt voldoende waarborg dat inschrijvers geen valse verklaringen hebben afgelegd bij eerdere opdrachten of bij het aanleveren van de gevraagde informatie in deze aanbestedingsprocedure. Er is daarom geen aanvullende eis nodig buiten hetgeen reeds in het UEA is opgenomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

TenderNed

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de eis 'Geen surseance van betaling' baseren op UEA - deel IIIC, uitsluitingsgrond 2? Of deze in ieder geval laten vervallen vanwege eis 4?

Antwoord:

Ja, de eis 'Geen surseance van betaling' wordt gedekt door uitsluitingsgrond 2 in UEA - Deel III C. Deze uitsluitingsgrond is specifiek bedoeld om surseance van betaling uit te sluiten. Aangezien dit al is afgedekt via het UEA, wordt de afzonderlijke eis in deze aanbesteding vervallen verklaard om dubbelingen te voorkomen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

TenderNed

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de eis 'significante of voortdurende tekortkomingen' baseren op UEA - deel IIIC, uitsluitingsgrond 7?

Antwoord:

Ja, de eis 'significante of voortdurende tekortkomingen' wordt gedekt door uitsluitingsgrond 7 in UEA - Deel III C. Deze uitsluitingsgrond biedt voldoende waarborg dat inschrijvers geen ernstige tekortkomingen hebben vertoond bij eerdere opdrachten die hun integriteit of bekwaamheid ter discussie kunnen stellen. Er is daarom geen aanvullende eis nodig buiten hetgeen reeds in het UEA is opgenomen

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
16

Onderwerp:
TenderNed

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de eis 'Geen gerechtelijke uitspraak' baseren op de uitsluitingsgronden onder UEA - deel IIIA?

Antwoord:

Ja, de eis 'Geen gerechtelijke uitspraak' wordt afdoende gedekt door de uitsluitingsgronden onder UEA - Deel III A. Deze sectie van het UEA omvat alle relevante uitsluitingsgronden met betrekking tot definitieve gerechtelijke uitspraken en strafrechtelijke veroordelingen, waarmee deze eis volledig is afgedekt. Een aanvullende eis is daarom niet noodzakelijk

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
TenderNed

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de eis 'Geen faillissement of surseance van betaling' baseren op UEA - deel IIIC, uitsluitingsgrond 3?

Antwoord:

Ja, de eis 'Geen faillissement of surseance van betaling' wordt afdoende gedekt door uitsluitingsgrond 3 in UEA - Deel III C. Deze uitsluitingsgrond is specifiek bedoeld om ondernemingen uit te sluiten die failliet zijn verklaard of surseance van betaling hebben aangevraagd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

TenderNed

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de eis 'Geen ernstige beroepsfout' baseren op UEA - deel IIIC, uitsluitingsgrond 3?

Antwoord:

Nee, de eis 'Geen ernstige beroepsfout' wordt niet afgedekt door uitsluitingsgrond 3 in UEA - Deel III C. Deze uitsluitingsgrond betreft faillissement of surseance van betaling. Een ernstige beroepsfout wordt daarentegen specifiek afgedekt door UEA - Deel III C, uitsluitingsgrond 6. Deze grond biedt voldoende waarborg om inschrijvers uit te sluiten die zich schuldig hebben gemaakt aan ernstige beroepsfouten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

TenderNed

Vraag:

Kan aanbestedende dienst de eis 'Geen crimineel verleden' baseren op UEA - deel IIIA, uitsluitingsgrond 1?

Antwoord:

Ja, de eis 'Geen crimineel verleden' wordt afdoende gedekt door uitsluitingsgrond 1 in UEA - Deel III A. Deze uitsluitingsgrond is specifiek bedoeld om inschrijvers uit te sluiten die veroordeeld zijn voor ernstige strafbare feiten zoals corruptie, fraude, witwassen, of deelname aan een criminele organisatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

TenderNed

Vraag:

"Inschrijver ziet dat bij het beantwoorden eisen in TenderNed een groot aantal eisen direct overlappen met de inhoud van het UEA formulier. Kan aanbestedende dienst (ook met het oog op de beperking van de administratieve last), de eisen baseren op het UEA en deze eisen hier laten vervallen of de bewijsstukken laten vervallen?

Zie ook de detailvragen."

Antwoord:

De aanbestedende dienst zal waar mogelijk de bewijslast afdekken via het UEA om de administratieve lasten voor inschrijvers te beperken. Indien een eis volledig is gedekt door een uitsluitingsgrond of selectie criterium in het UEA, zal deze eis als afzonderlijke bewijseis komen te vervallen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Duurzaamheid is geen kwaliteitscriterium maar wordt wel uitgevraagd. Hoe moet inschrijver dit intepeteren?

Antwoord:

Duurzaamheid is geen apart gunningscriterium, maar de inschrijver wordt wel gevraagd te beschrijven welke maatregelen worden genomen om de milieu-impact van de dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Deze toelichting dient specifiek, concreet en van toepassing op de opdracht te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Moeten de medewerkers buiten het KCC ook ontsloten worden via de aangeboden oplossing?

Antwoord:

Medewerkers blijven gebruik maken van Teams calling voor uitgaande telefonie. Binnenkomende telefonie t.b.v. KCC zal via de KCC-oplossing verlopen. Hierbij wordt dat de presence van teams gebruikt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Maken alle 150 medewerkers gebruik van Microsoft Teams calling?

Antwoord:

Ja, alle 150 medewerkers maken gebruik van Microsoft Teams calling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Is het totaal aantal van 150 medewerkers correct?

Antwoord:

Het aantal medewerkers was op moment van schrijven 150 medewerkers

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Mag inschrijver ervan uit gaan dat GOUWIT volledige medewerking biedt en op de hoogte is van dit traject?

Antwoord:

Ja, inschrijver mag ervan uitgaan dat GOUWIT volledig op de hoogte is van dit traject en de noodzakelijke medewerking zal bieden voor een succesvolle implementatie van de oplossing middels hun API

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Welke versie van GOUWIT gebruikt Cosensus? Betreft dit de Cloud variant of de On-Premise variant?

Antwoord:

De oplossing van GouwIT die gebruikt wordt door Cocensus is een SaaS-Oplossing. Er wordt gebruik gemaakt van de laatste huidige versie van GouwIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Eis 68

Vraag:

Inschrijver maakt een bewuste keuze om potentieel aan te bieden met een Connect Contact Center. Gezien de geopolitieke ontwikkelingen is het wellicht niet verstandig om volledig gecommiteerd te zijn aan Microsoft. Het Connect model geeft een escape door een separate Contact Center oplossing dat los kan functioneren van Microsoft. Is dat akkoord?

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord. De aanbestedende dienst heeft expliciet gekozen voor een oplossing die volledig integreert met Microsoft Teams, inclusief het Contact Center. Dit is een fundamenteel onderdeel van de gevraagde architectuur en functionaliteit zoals beschreven in het Programma van Eisen. Afwijkende modellen die buiten deze scope vallen worden niet geaccepteerd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Eis 59

Vraag:

Wenst opdrachtgever de klantkaart in GOUWIT te zien bij een inkomend gesprek?

Antwoord:

De klantkaart van GouwIt zal middels een link geopend kunnen worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Eis 47

Vraag:

Is er een identificatieveld beschikbaar vanuit GOUWIT waarmee de relatie gelegd dan kan worden met het bijbehorende subject/aanslagnummer?

Antwoord:

In het keuzemenu krijgt de beller de mogelijkheid om zijn subject/aanslagnummer in te voeren. Dit nummer is voldoende om de klantkaart op te halen in GouwIT

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Eis 21

Vraag:

Deze eis refereert naar een afhankelijkheid van Microsoft zelf. Inschrijver heeft hier geen invloed op. Hoe zit opdrachtgever dit?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt dat bepaalde aspecten van de dienstverlening afhankelijk kunnen zijn van de prestaties van Microsoft. Voor de beoordeling van deze eis wordt daarom alleen gekeken naar de onderdelen waarop de inschrijver zelf invloed heeft, zoals de configuratie, implementatie, support en integratie met de Microsoft-oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Eis 20

Vraag:

Deze eis refereert naar een afhankelijkheid van Microsoft zelf. Inschrijver heeft hier geen invloed op. Hoe zit opdrachtgever dit?

Antwoord:

Opdrachtgever begrijpt dat bepaalde aspecten van de dienstverlening afhankelijk kunnen zijn van de prestaties van Microsoft. Voor de beoordeling van deze eis wordt daarom alleen gekeken naar de onderdelen waarop de inschrijver zelf invloed heeft, zoals de configuratie,

implementatie, support en integratie met de Microsoft-oplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Eis 9 en eis 68

Vraag:

"Inschrijver wenst in te schrijven met een Microsoft Teams Certified Contact Center, op basis van Connect , is dit akkoord?

Voor inschrijver is dit een essentiële vraag voor de oplossingsrichting en inschrijver wil dan ook verzoeken om deze te beantwoorden voor de publicatie van de NvI op 9 mei. Kunt u dit honoreren?"

Antwoord:

Het is akkoord dat er ingeschreven wordt op basis van het connect model.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Eis 24

Vraag:

Gegadigde is voor het aanbieden van informatie in dashboards afhankelijk van de KCC oplossing in de cloud. Gaat u akkoord met het beschikbaar stellen van de informatie tot het niveau dat de KCC oplossing ons biedt?

Antwoord:

Ja, opdrachtgever gaat akkoord met het beschikbaar stellen van informatie tot het niveau dat de KCC-oplossing in de cloud biedt, mits dit niveau voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Eis 68

Vraag:

Uw huidige KCC oplossing voldoet nog niet aan het extend model. Gaat u ermee akkoord dat de KCC oplossing binnen een jaar voldoet aan het extend model?

Antwoord:

Zie vraag 32, de aangeboden oplossing op basis van het connect model volstaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Eis 74

Vraag:

Gegadigde neemt aan dat er uit uw KCC software middels een API koppeling informatie dient te worden opgehaald naar de KCC applicatie en dat er informatie vanuit de KCC applicatie dient te worden wegeschreven in uw KCC software middels een API koppeling. Is de aanname correct en kunt u informatie geven over de KCC software en API waarmee deze koppeling dient te worden gerealiseerd.

Antwoord:

De informatie uit GouwIT zal via de GouwIT API weergegeven worden in de aangeboden Oplossing . Mutaties/ Notities vinden alleen plaats in GouwIT.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijzenblad, regel 18 (Belkosten)

Vraag:

Is de SIP-trunk onderdeel van de aanbieding? En zo ja kunt u ons dan voorzien van recente Call Detailed Records? Bij voorkeur over een periode van 12 maanden. Kunt u ook bevestigen of het huidige telefoniecontract contractvrij is en dat de nummerblokken vrij porteerbaar zijn.

Antwoord:

de SIP-Trunk is onderdeel van de aanbieding.(Direct-Routing met eigen SBC.)
Bij het aflopen van het huidige contract kunnen de nummerblokken

geporteerd worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 66

Vraag:

Moet de chatfunctionaliteit onderdeel uitmaken van de aanbieding? Of moet deze nu geen onderdeel uitmaken en later als optie worden toegevoegd?

Antwoord:

De basis van de telefonie oplossing is teams calling, waarbij chat en vergader- functionaliteit een integraal onderdeel zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 66

Vraag:

Hoeveel medewerkers moeten over de Chat functionaliteit beschikken?

Antwoord:

Alle 150 medewerkers maken gebruik van de chatfunctionaliteit binnen Teams.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad klantcontactcentrum, par 3.3.1, blz 8

Vraag:

Cocensus beschikt over een 1ste en 2de lijns servicedesk. Wordt binnen deze desk gebruik gemaakt van een eigen ITSM-omgeving? Zo ja welke pakket wordt hiervoor ingezet en is er behoefte om dit pakket te koppelen met een ITSM-platform (ServiceNow) van aanbieder.

Antwoord:

End-user support wordt intern afgehandeld door de ICT afdeling van Cocensus.

Bij technische zaken zal de ICT afdeling contact opnemen met de aanbieder en hierbij gebruik maken van het aangeboden ticketsysteem van aanbieder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijzenblad, regel 17 (agents) én 19 (beheerder)

Vraag:

Indien uit uw antwoorden blijkt dat Inschrijver met haar specifieke oplossing een ander aantal licenties nodig heeft dan de vermelde aantallen (80 en 5), mogen wij dan de aantallen zodanig aanpassen dat deze passend zijn voor onze aanbidding?

Antwoord:

Nee, de vermelde aantallen (80 en 5) zijn vastgesteld om een eerlijke en vergelijkbare beoordeling van inschrijvingen te waarborgen. Inschrijvers dienen uit te gaan van deze aantallen, ongeacht de specifieke oplossing die zij aanbieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad klantcontactcentrum, par 2.7 en 2.8, blz 6

Vraag:

De beantwoording van onze vragen zijn cruciaal voor het opstellen van een definitief ontwerp, het vaststellen van de daarbij behorende prijsstelling en het beschrijven van de oplossing in Gunningscriterium kwaliteit.

De periode tussen het verstrekken van antwoorden (9 mei) en het inleveren van de aanbidding (21 mei) is uitermate krap (7 werkdagen) waardoor de kwaliteit van de beantwoording negatief wordt beïnvloedt en de kans op succes aanzienlijk vermindert.

Bent u bereid de sluitingsdatum met anderhalve week te verplaatsen naar 30 mei?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst houdt vast aan de huidige planning met een sluitingsdatum op 21 mei. Deze datum is noodzakelijk om de verdere stappen in het aanbestedingsproces tijdig te kunnen doorlopen en de gestelde projectdeadlines te halen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad klantcontactcentrum, par 6.3, blz 14

Vraag:

De beantwoording van Gunningcriteria kwaliteit mag in totaal maximaal 10 pagina's met het lettertype Arial 11 bevatten.

De ervaring leert dat voor de uitgevraagde dienstverlening, 10 pagina's te beperkt zijn om alle gevraagde en relevante detailinformatie op te nemen. Daarmee wordt de kwaliteit van de beantwoording negatief beïnvloedt en vermindert de kans op succes.

Inschrijver verzoekt het aantal pagina's op te hogen tot 20. Gaat de Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst houdt vast aan de maximaal toegestane lengte van 10 pagina's. Deze beperking is bewust gekozen om de administratieve last voor zowel inschrijvers als beoordelaars te beperken en de vergelijkbaarheid van inschrijvingen te waarborgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad klantcontactcentrum par 5.4, blz 12

Vraag:

Op welke wijze wordt duurzaamheid meegewogen in deze aanbesteding?

Antwoord:

Duurzaamheid wordt niet als apart gunningscriterium meegewogen in deze aanbesteding. Inschrijvers wordt echter wel gevraagd te beschrijven welke maatregelen worden genomen om de milieu-impact van de dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Deze toelichting dient specifiek, concreet en van toepassing op de opdracht te zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad klantcontactcentrum par 2.3, blz 5

Vraag:

Het is voor alle betrokkenen wenselijk om een gelegenheid te krijgen om eventuele vervolgvragen te stellen naar aanleiding van de gepubliceerde antwoorden in NvI 1. Inschrijver alsmede Opdrachtgever hebben allebei baat bij een goede inschrijving tegen de juiste inschrijfsom.

Is Opdrachtgever bereid om een extra vragenronde toe te voegen?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst zal geen extra vragenronde toevoegen. De planning van deze aanbesteding is strak en laat geen ruimte voor aanvullende rondes, om tijdige gunning en uitvoering te waarborgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 8

Vraag:

Met welke veranderende wensen en technologische ontwikkelingen wenst GR Cocensus rekening te houden? Denk onder andere aan de volgende opties:

- Voice Transcriptie en Analyse;
- Wallboards;
- Email, Chat en Social kanalen;
- Chatbots en/of voicebots voor volledige systeem gegenereerde conversaties;
- Web Survey, klanttevredenheid module;
- WorkForce Management module voor planning en forecasting van resources;
- Geïntegreerde kennisbank;
- Ontwikkelomgeving;
- CPaaS diensten zoals SMS of WhatsApp koppelingen voor proactieve, directe communicatie, 24/7 en self-service opties;
- Social listening om in realtime, agenten met klanten te laten kunnen communiceren via sociale platforms;
- AI-gestuurde sentimentanalyse om opkomende trends, potentiële crises en het detecteren van klantintenties te herkennen en daarop te reageren.

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat uit van de expertise van inschrijvers om een toekomstbestendige oplossing te bieden die flexibel kan inspelen op veranderende wensen en technologische ontwikkelingen. Hierbij is schaalbaarheid een belangrijk uitgangspunt, zodat nieuwe functionaliteiten, zoals voice transcriptie, chatbots, social listening en AI-gestuurde analyse,

op een later moment kunnen worden toegevoegd zonder fundamentele wijzigingen aan de kernoplossing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 8

Vraag:

Gezien u aangeeft de overeenkomst voor minimaal 4 jaar af te willen sluiten met mogelijke verlenging, lijkt het de inschrijver van belang om ontwikkelingen en innovaties rondom klantcontact gedurende de gehele contractperiode mee te nemen in de beoordeling.

In hoeverre beoordeelt GR Cocensus de ondersteuning gedurende de contractperioden met betrekking tot ontwikkelingen, integraties en/of innovaties?

Antwoord:

De aanbestedende dienst gaat uit van de expertise van inschrijvers om een oplossing te bieden die niet alleen voldoet aan de huidige eisen, maar ook schaalbaar en toekomstbestendig is. Hoewel ondersteuning voor ontwikkelingen, integraties en innovaties niet expliciet als apart gunningscriterium is opgenomen, verwacht GR Cocensus dat de aangeboden oplossing flexibel kan inspelen op toekomstige klantcontactbehoeften gedurende de gehele contractperiode. Dit is een belangrijk uitgangspunt voor een langdurige samenwerking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad klantcontactcentrum, par 6.3.2., blz 15

Vraag:
Kunt u aangeven welke functionarissen of type medewerkers aanwezig zijn bij de presentatie?

Antwoord:
Bij de presentatie zullen de volgende functionarissen aanwezig zijn: Coördinator KCC, Adjunct-Directeur, Manager IT, Systeembeheerder en Inkoper.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Bijlage 2 Programma van Eisen, Functionele eisen

Vraag:
De gestelde functionele eisen zijn, met uitzondering van Chat (eis 66), uitsluitend beperkt tot telefoniegerelateerde functionaliteiten. Echter, wij zien in soortgelijke situaties in sterke mate een verschuiving naar digitale kanalen zoals WhatsApp, SMS en/of social media kanalen.

Wat is de visie van GR Cocus ten aanzien van het inzetten van deze kanalen voor de klantinteractie? Moet het KCC-platform hierop zijn voorbereid?

Antwoord:

Ja, GR Cocensus erkent de toenemende verschuiving naar digitale kanalen voor klantinteractie en verwacht dat het KCC-platform hierop voorbereid is. Hoewel de primaire focus op telefonie ligt, is het belangrijk dat de oplossing schaalbaar is en kan integreren met andere kanalen zoals WhatsApp, SMS en social media, zodat deze functionaliteiten indien gewenst op een later moment kunnen worden toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 53

Vraag:

Wat is het maximaal aantal gelijktijdige gesprekken dat te verwachten is?

Antwoord:

Alle 80 agents moeten in staat zijn gelijktijdig een gesprek te voeren

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

50

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 3

Vraag:

U geeft aan "...altijd volledige toegang tot de ingevoerde, verwerkte en opgeslagen gegevens,..." te hebben. Gegadigde neemt aan dat dit is gelimiteerd tot einde contractperiode. Is deze aanname correct?

Antwoord:

Nee, deze aanname is niet correct. Opdrachtgever dient ook na afloop van de contractperiode volledige toegang te behouden tot alle ingevoerde, verwerkte en opgeslagen gegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor de rapportages en bewaartermijn.continuïteit van de. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden in hun oplossing

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 9

Vraag:

U geeft aan gebruik te maken van Anywhere365. In het programma van eisen vraagt u een applicatie die voldoet aan het Microsoft Extend Model. Kunt u de wens om van type oplossing te wijzigen, toelichten?

Antwoord:

Gebruik van het Microsoft Connect model is voldoende.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
52

Onderwerp:
Bijlage 3 Prijzenblad, regel 17 (Agents) én 19 (Beheerder)

Vraag:
Zijn de genoemde aantallen agenten en beheerders, op basis van Named of op basis van Concurrent gebruik?

Antwoord:
de 80 agents zijn named users.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
53

Onderwerp:
Bijlage 3 Prijzenblad, regel 17 (Agents) én 19 (Beheerder)

Vraag:
Maken de beheerders ook onderdeel uit van de agenten en hebben zij een "dubbelfunctie"? Of komen deze "on-top-of" op het aantal genoemde agenten?

Antwoord:
De beheerders komen on top of het aantal genoemde agenten en hebben geen dubbelfunctie. Dit betekent dat de beheerders als aparte gebruikers worden beschouwd en afzonderlijk van de agenten moeten worden meegeteld bij het bepalen van de benodigde licenties.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijzenblad, regel 8 (Direct routing)

Vraag:

Hoeveel gelijktijdige gesprekken wilt u met de externe contacten maximaal kunnen voeren, onderverdeeld in zowel MS Teams als KCC?

Antwoord:

We willen de mogelijkheid hebben dat alle 80 agents in staat zijn om een gesprek te voeren (gelijktijdig) daarnaast moeten de overige 70 medewerkers in staat zijn om een gesprek middels teams te voeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage 3 Prijzenblad, regel 9 (Support Teams)

Vraag:

Wat is het aantal Teams Phone gebruikers als uitgangspunt?

Antwoord:

Het uitgangspunt is 150 Teams Phone gebruikers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad klantcontactcentrum, par 3.2, blz 7

Vraag:

Wat is het minimale aantal gelijktijdig ingelogde agents in het Klantcontactcentrum in een representatieve periode?

Antwoord:

80 agents

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad klantcontactcentrum, par 3.2, blz 7

Vraag:

Hoeveel weken in een jaar is er sprake van een piekperiode in het KCC?

Antwoord:

10 weken

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden - Artikel 16

Vraag:

Tekstvoorstel

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 de door 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.

Toelichting/ opmerking:

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:

Nee, de aanbestedende dienst houdt vast aan de huidige inkoopvoorwaarden van Cocensus. Deze voorwaarden zijn zorgvuldig vastgesteld om een evenwichtige verdeling van risico's te waarborgen en blijven ongewijzigd van toepassing op deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden - Artikel 3, 3 lid 2 i)

Vraag:

Tekstvoorstel

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.

Toelichting/ opmerking:

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

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst houdt vast aan de huidige inkoopvoorwaarden van Cocensus. Deze voorwaarden zijn zorgvuldig vastgesteld om een evenwichtige verdeling van risico's te waarborgen en blijven ongewijzigd van toepassing op deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

60

Onderwerp:

Bijlage 1 / 1.1

Vraag:

Acceptatie: de formele goedkeuring van (onderdelen van) de ICT Prestatie, afzonderlijk en in samenhang met elkaar, door middel van een succesvol uitgevoerde (integrale) Acceptatieprocedure dan wel op grond van het bepaalde in artikel 9.10.

Artikel 9.10 ontbreekt in de inkoopvoorwaarden dient dit nog te blijven

staan ? dan dient Art. 9.10 uit de GIBIT 2023 te worden toegevoegd:

Antwoord:

Nee, de verwijzing naar artikel 9.10 kan worden verwijderd, aangezien dit artikel niet bestaat in de huidige inkoopvoorwaarden van Cocensus.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Inkoopvoorwaarden - Artikel 3, 3 lid 3

Vraag:

Tekstvoorstel:

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

Toelichting/ opmerking:

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

Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst houdt vast aan de huidige inkoopvoorwaarden van Cocensus. Deze voorwaarden zijn zorgvuldig vastgesteld om een evenwichtige verdeling van risico's te waarborgen en blijven ongewijzigd van toepassing op deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

62

Onderwerp:

bijlage 1 / 1.1 (volledige vraag)

Vraag:

Acceptatie: de formele goedkeuring van (onderdelen van) de ICT Prestatie, afzonderlijk en in samenhang met elkaar, door middel van een succesvol uitgevoerde (integrale) Acceptatieprocedure dan wel op grond van het bepaalde in artikel 9.10.

Artikel 9.10 ontbreekt in de inkoopvoorwaarden dient dit nog te blijven staan ? dan dient Art. 9.10 uit de GIBIT 2023 te worden toegevoegd: Acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien Opdrachtgever de ICT Prestatie voor productieve doeleinden in gebruik heeft genomen binnen zijn organisatie, tenzij de ingebruikname van de ICT Prestatie voor productieve doeleinden verband houdt met vertragingen of tekortschieten aan de zijde van Leverancier.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Nee, de verwijzing naar artikel 9.10 kan worden verwijderd, aangezien dit artikel niet bestaat in de huidige inkoopvoorwaarden van Cocensus.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Bijlage 1 / 1.27

Vraag:

"Maatwerkprogrammatuur: specifiek ten behoeve van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde (i) Programmatuur of (ii) aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur.

Contractant is van mening dat aanpassingen in of inrichtingen van Standaardprogrammatuur geen maatwerk is in die zin dat hierdoor een nieuw uniek product door ontstaat.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?"

Antwoord:

Ja, opdrachtgever kan hiermee akkoord gaan. Aanpassingen in of inrichtingen van standaardprogrammatuur worden niet aangemerkt als maatwerk, omdat hierdoor geen nieuw, uniek product ontstaat. Dit wordt gezien als configuratie of inrichting van bestaande functionaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.
64

Onderwerp:
bijlage 1 / 3.1

Vraag:

Een aanvraag voor een offerte of een andere uitnodiging tot het doen van een aanbod bindt Cocensus niet. Offertes zijn kosteloos en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen.

Gestanddoeningstermijn(en) bedraagt 30 dagen ivm met de geo-politieke en macro-economische context. De gevolgen hiervan laten zich moeilijk voorspellen, opdrachtnemer heeft om die reden de gestanddoeningstermijn

verkort.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Nee, opdrachtgever houdt vast aan de wettelijke gestanddoeningstermijn zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad. Dit is noodzakelijk om de continuïteit en rechtszekerheid van de aanbestedingsprocedure te waarborgen. Verkorting van deze termijn is niet toegestaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

65

Onderwerp:

bijlage 1 / 3.7

Vraag:

Indien de ICT Prestatie (deels) de levering van Derdenprogrammatuur behelst, of van Derdenprogrammatuur afhankelijk is, geldt tevens het bepaalde in artikel 19.

Kan Opdrachtgever aangeven wat zij hiermee bedoeld ? de verwijzing naar Art. 19 (Overmacht) lijkt ons niet de juiste verwijzing.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

De opmerking is correct. De juiste verwijzing betreft artikel 22 (Derdenprogrammatuur) in plaats van artikel 19 (Overmacht). Dit zal worden aangepast in de definitieve versie van de inkoopvoorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoonomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 1 / 4.1

Vraag:

Cocensus bepaalt voor welke levering en/of andere prestaties vaste en fatale termijnen gelden. Uitgangspunt is dat voor levering en/of andere prestaties van structurele aard vaste en fatale termijnen gelden. Voor levering en/of andere prestaties van projectmatige aard worden de termijnen schriftelijk overeengekomen tussen Cocensus en Leverancier. Indien niet binnen de overeengekomen fatale termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen.

Leverancier wenst aan te passen:

Partijen bepalen voor welke levering en/of andere prestaties vaste en fatale termijnen gelden. Uitgangspunt is dat voor levering en/of andere prestaties van structurele aard vaste en fatale termijnen gelden. Voor levering en/of andere prestaties van projectmatige aard worden de termijnen schriftelijk overeengekomen tussen Cocensus en Leverancier. Indien niet binnen de overeengekomen fatale termijnen is gepresteerd, is Leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Leverancier bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Leverancier is toe te rekenen.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Nee, de aanbestedende dienst houdt vast aan de huidige inkoopvoorwaarden van Cocensus. Deze voorwaarden zijn zorgvuldig vastgesteld om een evenwichtige verdeling van risico's te waarborgen en blijven ongewijzigd van toepassing op deze aanbesteding.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefoonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

67

Onderwerp:

Bijlage 1 / 5.6

Vraag:

"Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats bij Acceptatie door Cocencus. Leverancier staat er alsdan voor in dat het Product hem in volledige eigendom toebehoort, daarop geen eigendomsvoorbehoud, beperkt recht of beslag van een derde rust en vrij is van andere lasten en beperkingen.

Opdrachtnemer is van mening dat de Eigendom pas over gaat op Opdrachtgever op het moment van volledig betaling.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?"

Antwoord:

Nee, opdrachtgever houdt vast aan eigendomsoverdracht bij acceptatie, zoals vermeld in de inkoopvoorwaarden. Dit is noodzakelijk om zeker te stellen dat de opdrachtgever volledige eigendom en gebruiksrechten verwerft op het moment dat de prestaties zijn geaccepteerd, ongeacht de status van de betaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Telefoonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op: 8 mei 2025

Ref.nr.

68

Onderwerp:

Bijlage 1 / 10.1

Vraag:

"Leverancier vraagt op artikel aan te passen naar:

Leverancier verricht uitsluitend Onderhoud aan de ICT Prestatie tegen de in de Overeenkomst beschreven vergoeding, na overeenkomst. Het Onderhoud gaat in vanaf de Acceptatie van (het betreffende deel van) de ICT Prestatie.

Opdrachtnemer is van mening dat dit andersom dient te zijn. Opdrachtnemer dient hiervoor een opdracht van Opdrachtgever te verkrijgen alvorens Onderhoud verricht kan worden."

Antwoord:

Nee, opdrachtgever houdt vast aan de huidige tekst, waarin is vastgelegd dat onderhoud aan de ICT Prestatie start na acceptatie en overeenkomst. Dit waarborgt continuïteit in de dienstverlening en voorkomt vertragingen in het onderhoudsproces. Het verkrijgen van een separate opdracht voor onderhoud is niet in lijn met de uitgangspunten van deze overeenkomst

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

69

Onderwerp:

Bijlage 1 / 24.2

Vraag:

"Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen – behoudens de specifieke opzeggingsgronden in de Inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst – niet tussentijds worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing). Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk drie (3) maanden voor Cocensus en achttien (18) maanden voor Leverancier.

Contractant is van mening dat de wetsbepaling niet wordt uitgesloten. Tevens is Contractant van mening dat de 18 maanden opzegtermijn gelijk

aan dat van Opdrachtgever dient te zijn, tenzij de periode van overgang als beschreven in het Exit plan langer duurt, in dat geval zullen Partijen met elkaar in overleg treden om de opzegtermijn te bepalen.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?"

Antwoord:

Nee, opdrachtgever houdt vast aan de huidige opzegtermijnen zoals opgenomen in de inkoopvoorwaarden. De langere opzegtermijn voor de leverancier is bedoeld om de continuïteit van dienstverlening en een gecontroleerde overdracht naar een nieuwe leverancier te waarborgen. Dit is essentieel voor de stabiliteit van de bedrijfsvoering van Cocensus. Het uitsluiten van artikel 7:408 lid 1 BW is een bewuste keuze en blijft van kracht om contractuele zekerheid te bieden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

70

Onderwerp:

Bijlage 1 / 24.1

Vraag:

"Leverancier is niet gerechtigd zijn verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan Cocensus een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen en waarin uitdrukkelijk wordt gewezen op de gevolgen van een mogelijk beroep op opschorting.

Contractant wenst de termijn van min. 30 dagen te verwijderen uit deze bepaling omdat redelijk termijn voldoende zegt.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?"

Antwoord:

Nee, opdrachtgever houdt vast aan de termijn van minimaal 30 dagen. Deze vaste termijn biedt duidelijkheid en rechtszekerheid voor beide partijen en voorkomt interpretatieverschillen over wat een 'redelijke' termijn is. Dit draagt bij aan een stabiele en voorspelbare samenwerking.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

71

Onderwerp:

Bijlage 1 / 20.3

Vraag:

"Contractant wenst dit artikel aan te passen naar:

De software en hardware die eigendom zijn van Contractant en/of diens Leverancier die Contractant aan Opdrachtgever beschikbaar stelt in het kader van door Contractant aan Gemeente geleverde diensten blijven eigendom van Contractant of diens Leverancier. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden voornoemde software te kopiëren, te vermenigvuldigen en/of te openbaren, dan wel aan derden op enigerlei wijze ter beschikking te stellen, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Contractant zal Gemeente een gebruikerslicentie verlenen tegen de daarvoor geldende voorwaarden.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?"

Antwoord:

Nee, opdrachtgever kan hiermee niet akkoord gaan. De inkoopvoorwaarden van Cocensus bepalen dat de opdrachtgever een gebruiksrecht verwerft op de geleverde software en hardware, inclusief het recht om deze te gebruiken in overeenstemming met de overeengekomen functionaliteiten en doeleinden. Beperkingen op dit gebruik, zoals beschreven in het voorgestelde artikel, zijn niet in lijn met de gewenste flexibiliteit en controle over de geleverde ICT-prestaties. Cocensus houdt vast aan de huidige bepalingen met betrekking tot eigendom en gebruiksrechten zoals

opgenomen in de inkoopvoorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

72

Onderwerp:

Bijlage 1 / 19.2

Vraag:

"Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan Personeel, stakingen, ziekte van Personeel (m.u.v. pandemie), verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor het verrichten van de ICT Prestatie benodigde goederen dan wel liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen. Een aantoonbare storing van nuts-/ telecomvoorzieningen wordt wel als overmacht beschouwd, tenzij deze veroorzaakt is door Leverancier of de ICT Prestatie juist ziet op het beschikbaar houden van voornoemde voorzieningen.

Contractant wenst dit artikel aan te passen:

Door de huidige uitdagingen op de nationale- en internationale markt(en) als gevolg van (dreigende) conflicten en door macro-economische gebeurtenissen laat de markt zich lastig voorspellen. Als door een gebeurtenis die buiten de invloedssfeer van Contractant zich voordoet, tekort (en), flinke prijs wijzigingen, leveringen worden vertraagd en/of niet meer beschikbaar komen zullen Partijen zo snel mogelijk in gesprek treden om de gevolgen van zo'n gebeurtenis tot het minimum te beperken.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen? "

Antwoord:

Nee, opdrachtgever kan hiermee niet akkoord gaan. De voorgestelde wijziging breidt de definitie van overmacht te ver uit en brengt te veel onzekerheid voor opdrachtgever met zich mee. De huidige bepaling is bewust beperkt gehouden om de risico's voor opdrachtgever te beheersen en

de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Onvoorspelbare marktomstandigheden en prijswijzigingen vallen binnen het ondernemersrisico van de leverancier en worden daarom niet als overmacht beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

73

Onderwerp:

Bijlage 1 / 11.3

Vraag:

"ON wilt graag aan dit artikel toevoegen:

Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld. Facturen dienen uiterlijk binnen 1 jaar nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden te worden verstuurd. Alle werkzaamheden die voor een jaarwisseling zijn verricht dienen uiterlijk binnen een jaar te zijn gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?"

Antwoord:

Nee, opdrachtgever kan hiermee niet akkoord gaan. Het toevoegen van een termijn voor het indienen van facturen van maximaal 1 jaar na opeisbaarheid kan leiden tot financiële onzekerheden voor opdrachtgever en bemoeilijkt een correcte budgettering. Opdrachtgever houdt vast aan de bestaande betalingsvoorwaarden zoals vastgelegd in de inkoopvoorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

74

Onderwerp:

Bijlage 1 / 10.17

Vraag:

"Leverancier verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid om, voor zover oorspronkelijk is overeengekomen dat Leverancier geen of slechts onderdelen van het in lid 3 bedoelde Onderhoud verricht, op eerste verzoek van Opdrachtgever alsnog in overleg te treden om te komen tot een Service Level Agreement (SLA).

Contractant is bereid tot overeenstemming te komen tot een SLA, echter is Opdrachtgever dan ook bereid om de financiële gevolgen te bespreken. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?"

Antwoord:

Nee, opdrachtgever kan hiermee niet akkoord gaan. De mogelijkheid om een SLA te sluiten is bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, niet om aanvullende financiële verplichtingen te creëren. De financiële voorwaarden voor onderhoud en service zijn al in de overeenkomst vastgelegd en zullen niet opnieuw worden onderhandeld bij het afsluiten van een SLA.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoon omgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 1 / 10.13

Vraag:

"Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 34.3 (generieke Dienstverlening op Afstand) – gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen Onderhoud, met dien verstande dat:

- i. er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert;
- ii. Opdrachtgever maximaal 18 maanden mag achterlopen in het in gebruik nemen van Update en/of Upgrade, bij gebreke waarvan Leverancier na het verstrijken van die periode gerechtigd is de aantoonbare meerkosten voor het blijvend moeten verlenen van Onderhoud op (het betreffende onderdeel van) de door Opdrachtgever gebruikte ICT Prestatie in rekening te brengen.

Contractant vindt de periode van 18 maanden lang waarop Opdrachtgever mag achterlopen. Contractant wenst deze termijn te verkorten naar xx maanden.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan ? Indien opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan Opdrachtgever dit dan toelichten en/of een redelijk tegenvoorstel doen?"

Antwoord:

Nee, opdrachtgever houdt vast aan de termijn van 18 maanden. Deze periode is bewust gekozen om voldoende flexibiliteit te bieden bij het plannen en testen van updates, zonder daarbij onnodige risico's voor de continuïteit van de bedrijfsvoering te introduceren. Een kortere termijn kan leiden tot hogere kosten en operationele risico's voor opdrachtgever, wat niet wenselijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoonomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

76

Extra vragenronde

Vraag:

Opdrachtnemer vraagt een extra vragenronde in de planning te zetten? Kunt u hiermee akkoord gaan.

Antwoord:

Nee, er wordt geen tweede Nota van Inlichtingen ronde gepland. Gezien de strakke planning van de aanbesteding is het niet mogelijk een extra vragenronde toe te voegen. Inschrijvers wordt verzocht om eventuele onzekerheden of afhankelijkheden expliciet te benoemen in hun inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Telefoonieomgeving Klantcontactcentrum

Beantwoord op:

8 mei 2025