Apeldoorn

Nota van Inlichtingen I.d.d. 13 februari 2026
Cloud Contact Center oplossing
TN564729

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Data migratie	Is het onderdeel van de uitvraag om ook data te migreren uit een bestaande omgeving en zo ja, welke?	Nee, dit is geen onderdeel van de uitvraag
2	Onderwerp/Referentie: Bijlage 4 Prijzenblad / Tabblad 'Prijsblad_CCC'	Aanleiding: Het Prijzenblad vraagt dwingend om een tarief per "Named User". De licentiestructuur van Inschrijver is echter gebaseerd op "Concurrent Users" (gelijktijdig gebruik). Dit model is voor de Gemeente voordeliger (u betaalt niet voor inactieve accounts) en biedt maximale flexibiliteit. Vraag: Staat u Inschrijver toe om in de cel voor 'Named User' een omgerekend tarief in te vullen gebaseerd op de werkelijke bezettingsgraad, of wenst u dat wij een staffel voor concurrent users als bijlage toevoegen? Graag uw bevestiging of het aanbieden van een Concurrent-model (administratief vertaald naar het Prijzenblad) is toegestaan.	Opdrachtgever blijft bij het standpunt om named users uit te vragen. In de gewenste situatie zijn circa 90 named users (agents en supervisors) door Opdrachtgever voorzien, waarvan ca 25 agent licenties optioneel zijn voor inzet van het Servicepunt en het Centrum Jeugd en Gezin. Van deze 90 verwacht Opdrachtgever circa 40 users gelijktijdig aangemeld zijn. Voornoemde aantallen zijn indicatief.
3	Onderwerp/Referentie: Beschrijvend Document / Paragraaf 3.1 Huidige situatie	Aanleiding: U schrijft: "Deze ingang wordt gedurende kantooruren beantwoord door het Contactcentrum, gebaseerd op gemiddeld 40 werkplekken." Voor de juiste dimensionering van de cloud-omgeving is de piekbelasting leidend. Vraag: Kunt u bevestigen dat deze "40 werkplekken" gelijk staat aan het aantal gelijktijdig ingelogde agents (Concurrent Agents)? Tevens verzoeken wij u aan te geven wat het maximale aantal gelijktijdige agents (piekbelasting) is geweest in de afgelopen 12 maanden.	Het genoemde aantal van 40 werkplekken is een indicatief aantal. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Ook biedt de huidige oplossing geen mogelijkheden tot het rapporteren van de piekbelasting.
4	Leidraad, opleidingen en adoptie	"In paragraaf 1.7 (pagina 8) wordt aangegeven dat de Inschrijver opleidingen en trainingen verzorgt voor alle gevraagde rollen/functies en hiervoor een opleidingsplan aanlevert. Wij zijn gewend om opleidingen primair vorm te geven volgens een train-de-trainer-principe, waarbij kerngebruikers, supervisors en functioneel beheerders door de Inschrijver worden opgeleid en vervolgens zelf nieuwe eindgebruikers trainen. Dit heeft als voordeel dat de organisatie zelfstandig en duurzaam kan voorzien in toekomstige opleidingsbehoeften, zonder structurele afhankelijkheid van de leverancier. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een opleidingsaanpak op basis van train-de-trainer past binnen de bedoeling van deze aanbesteding en gelijkwaardig wordt geacht aan het (doorlopend) verzorgen van eindgebruikerstrainingen door de Inschrijver?"	Nee, een dergelijke opleidingsaanpak is niet conform eis FO12. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver er zorg voor draagt dat alle medewerkers welke gebruik maken van de geboden Cloud Contact center oplossing vóór Go Live goed getraind zijn om hun taken te kunnen uitvoeren. Nieuwe medewerkers die nà Go Live zullen toetreden worden intern opgeleid.
5	Leidraad, opleidingen en adoptie	"In paragraaf 1.7 wordt gesproken over opleidingen en trainingen, onder andere ten behoeve van gebruikersadoptie. Wij interpreteren dit als het opleiden van gebruikers in het effectief en correct gebruik van de geboden Cloud Contact Center-oplossing (functioneel en operationeel). Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of met "gebruikersadoptie" wordt bedoeld: a) opleiding en instructie gericht op het gebruik van de oplossing, of b) een breder veranderkundig adoptietraject (bijvoorbeeld organisatieverandering, gedragsverandering, communicatiecampagnes, procesherontwerp)? En kan de Aanbestedende dienst aangeven of een dergelijk veranderkundig spoor onderdeel is van de opdracht, of expliciet buiten scope valt?"	Opdrachtgever verwacht dat haar medewerkers worden getraind op de aangeboden Cloud Contact Center oplossing. Het betreft een training welke is gericht op de applicatie zelf. Nieuwe medewerkers die nà Go Live zullen toetreden worden intern opgeleid.
6	Leidraad, paragraaf 1.12 Nederlandse taal	"In paragraaf 1.12 van het Beschrijvend document is opgenomen dat de voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, contractering en uitvoering van de Opdracht Nederlands is en dat alle documenten in het Nederlands dienen te zijn opgesteld. Voor de realisatie van de Cloud Contact Center-oplossing zal gebruik worden gemaakt van standaard derdenprogrammatuur zoals bedoeld in artikel 22 van de GIBIT 2023. Voor het gebruik van dergelijke standaardprogrammatuur is acceptatie van de bijbehorende End User License Agreement (EULA) door Opdrachtgever vereist. Deze EULA's worden door de betreffende leveranciers uitsluitend in de Engelse taal beschikbaar gesteld en maken integraal onderdeel uit van het standaard licentiemodel van de programmatuur. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat het accepteren van een Engelstalige EULA voor standaard derdenprogrammatuur, zoals bedoeld in artikel 22 GIBIT 2023, is toegestaan en niet wordt aangemerkt als een afwijking van paragraaf 1.12, mits alle overige contractstukken, communicatie en documentatie in het Nederlands worden geleverd?"	Dat bevestigen wij. Een EULA in het Engels wordt geaccepteerd.
7	3.1 Architectuur, Microsoft-afhankelijkheid en continuïteit bij verstoringen	"Met betrekking tot dit onderwerp de volgende 3 vragen: - U geeft aan dat de Cloud Contact Center oplossing "bij uitval of verstoring van het Microsoft-domein normaal blijft functioneren". Kunt u toelichten welke verstoringsscenario's hieronder worden verstaan? Bijvoorbeeld: uitval van Microsoft Teams, Microsoft Entra ID, Microsoft 365 in zijn geheel, of specifiek Teams Calling. - Welke functionaliteiten dienen in deze scenario's minimaal beschikbaar te blijven? Denk hierbij onder meer aan: inbound PSTN-telefonie, agent-login, IVR en routering, rapportage, gespreksopname (recording) en beheerfunctionaliteit. - Is Single Sign-On via Microsoft Entra ID / SAML een verplichte vereiste voor de oplossing? En zo ja, verwacht u in het geval van een storing in Entra ID tevens een alternatieve (fallback) authenticatiemogelijkheid voor agents en beheerders?"	Vraag 1: Kantoortelefonie van opdrachtgever zal via Teams calling worden ingericht. De Cloud Contact Center Oplossing zal dienen te blijven functioneren wanneer Teams calling niet beschikbaar is. Opdrachtgever snapt dat Teams presence informatie dan niet beschikbaar is vanuit het platform. Vraag 2: Alle functionaliteiten die Teams Calling niet raken. Vraag 3: Opdrachtgever wil enkel gebruikmaken van SSO zonder dat er ook een interne gebruikersadministratie is die het SSO-mechanisme kan omzeilen. Een break-glass-account is een account zonder SSO dat door Opdrachtnemer (en vóór Opdrachtnemer) kan worden gebruikt in noodgevallen (bijvoorbeeld bij systeemherstel) zodat Opdrachtgever niet de uiteindelijke toegang tot haar gegevens verliest in het geval van calamiteiten bij Opdrachtnemer.
8	3.2 PSTN, nummering, 14055 en migratie	"Met betrekking tot dit onderwerp de volgende 5 vragen: - Kunt u bevestigen of het gevraagde eigen geografisch nummerblok bedoeld is voor alle telefonische ingangen van de organisatie, of uitsluitend voor de Cloud Contact Center-dienst (naast het bestaande nummer 14055)? - Kunt u toelichten wat de gewenste samenhang is tussen het eigen nummerblok en het nummer 14055, bijvoorbeeld ten aanzien van portering, routering en presentatie van het caller ID (CLI)? In het Programma van Eisen wordt tevens verwezen naar activatie in het 14055-portaal; hoe verhoudt dit zich tot de gevraagde oplossing? - Welke bestaande nummers en telefonische ingangen dienen binnen de scope van de opdracht te worden gemigreerd? Kunt u hierbij aangeven om hoeveel DDI's en/of keuzemenu's het gaat, inclusief relevante openingstijden en (geschatte) piekbelasting? - Heeft Opdrachtgever de voorkeur dat uitgaande gespreksnummers standaard worden gepresenteerd met het nummer 14055, of is het wenselijk dat per ingang, wachtrij of dienst een eigen uitgaand nummer (CLI) kan worden gebruikt? - Stelt Opdrachtgever specifieke eisen aan de redundantie en beschikbaarheid van de PSTN-keten, bijvoorbeeld door inzet van meerdere carriers, geografische spreiding of failover naar mobiele telefonie?"	Vraag 1: Het eigen geografisch nummerblok is uitsluitend bedoeld voor de Cloud Contact Center oplossing Vraag 2: De Cloud Contact Center Oplossing moet naast de ontsluiting via 14055 ook op andere nummers binnen het geëiste geografisch nummerblok bereikbaar zijn. Het hoofdnummer van dit geografisch nummerblok zal tijdens migratie in het 14055 portal van en door Opdrachtgever ingevoerd worden. Inkomende gesprekken op 14055 dienen via dit nummer te landen binnen de Cloud Contact Center Oplossing. Opdrachtgever verwacht dat elk van de nummers uit het geografisch nummerblok gekoppeld kan worden aan een keuzemenu en dat het A nummer van de beller getoond wordt aan de ontvangende agent. Vraag 3: Opdrachtgever verwacht circa 10 ingangen te bieden via de Cloud Contact Center Oplossing. Dit is een indicatief aantal en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Vraag 4: Opdrachtgever wil vanuit de Cloud Contact Center Oplossing uit kunnen bellen met de nummers uit het geografisch nummerblok. En indien mogelijk met 14055. Vraag 5: Zie eis CA12
9	3.3 Doorschakelen naar achterliggende organisatie (Teams/mobiel) + "ketenrapportage"	"Met betrekking tot dit onderwerp de volgende 2 vragen: - Wanneer gesprekken vanuit het Contact Center worden doorgeschakeld of warm worden doorgezet naar een taakspecialist via mobiele telefonie of Microsoft Teams, welke gebeurtenissen dienen dan te worden vastgelegd in de (keten)rapportage? Kunt u hierbij aangeven of onder meer aangenomen/gemist, wachttijd en gesprekstijd in de tweede lijn onderdeel moeten zijn van de rapportage? - Verwacht Opdrachtgever dat de Cloud Contact Center oplossing gebruikmaakt van beschikbaarheids- of presence-informatie van taakspecialisten (bijvoorbeeld Microsoft Teams presence) bij het routeren van gesprekken, of volstaat het kunnen doorzetten naar een vast nummer of een Teams-gebruiker zonder aanwezigheidstoets?"	Vraag 1: Zie FG4, dit betreft alle interacties binnen de Cloud Contact Center Oplossing en stopt na doorverbinden. Vraag 2: Het doorzetten naar een vast nummer of teams gebruiker zonder aanwezigheidstoets volstaat.
10	3.4 Recording, monitoring, privacy en retentie	"Met betrekking tot dit onderwerp de volgende 4 vragen: - Dient gespreksopname ook van toepassing te zijn op gesprekken die vanuit het Contact Center worden doorgeschakeld naar de tweede lijn (bijvoorbeeld via mobiele telefonie of Microsoft Teams), of beperkt de opnamverplichting zich tot het eerstelijnsdeel van het gesprek? - Is de in het Programma van Eisen genoemde retentieperiode van 35 dagen een vaste, organisatiebrede norm, of betreft dit een uitgangspunt dat per wachtrij, skillgroep of organisatieonderdeel (bijvoorbeeld het Centrum voor Jeugd en Gezin) kan verschillen? - Malen transcripties en/of voice analytics onderdeel uit van de gestelde eisen voor de Cloud Contact Center oplossing? Indien ja, welke bewaartermijnen en privacy-eisen zijn hierop van toepassing? - Welke eisen stelt Opdrachtgever aan audit logging rondom gespreksopnamen, bijvoorbeeld ten aanzien van het vastleggen van wie opnamen heeft beluisterd, gedownload of verwijderd?"	Vraag 1: De opnameverplichting beperkt zich enkel tot de inkomende gesprekken binnen de Cloud Contact Center Oplossing en dient te voldoen aan eisen FH1 t/m FH7. Vraag 2: Zie eis PA12 Vraag 3: Nee Vraag 4: Zie eis SB2 en SB3
11	3.5 E-mail kanaal (initieel in scope) en integratie met mailboxen	"Met betrekking tot dit onderwerp de volgende 3 vragen: - Welke e-mailomgeving gebruikt Opdrachtgever momenteel (bijvoorbeeld Microsoft Exchange Online of een on-premise Exchange-omgeving), en via welke aansluitwijze verwacht Opdrachtgever dat het e-mailkanaal wordt geïntegreerd (bijvoorbeeld Microsoft Graph, IMAP/SMTP of gedeelde mailboxen)? - Hoeveel e-mailingangen (mailboxen) dienen bij aanvang van de opdracht te worden aangesloten, en wat is het verwachte e-mailvolume per ingang, zowel gemiddeld als tijdens piekbelasting (bijvoorbeeld per dag)? - Verwacht Opdrachtgever dat agents binnen één gebruikersinterface zowel telefonie als e-mail afhandelen, inclusief het toepassen van blended werken (afwisselend of gelijktijdig)? En zijn er richtlijnen of maxima geweest voor het aantal gelijktijdige e-mailcases per agent?"	Vraag 1: Opdrachtgever maakt gebruik van de Microsoft Exchange-Online mail servers. Voor de vorm van integratie staan we open voor de suggesties van Inschrijver. Vraag 2: Zie beantwoording vraag 57 Vraag 3: Ja, zie FQ7.
12	3.7 PoC-inrichting en acceptatie	"Met betrekking tot dit onderwerp de volgende 3 vragen: - Kunt u aangeven of Opdrachtgever de beoogde calflow voor de Proof of Concept tijdig beschikbaar stelt, inclusief de twee ingangen, het aantal agents per ingang (2–3) en de bijbehorende routeringsregels en randvoorwaarden? - Wordt van Inschrijvers verwacht dat tijdens de Proof of Concept tevens de werking wordt aangetoond van realtime en historische rapportage (inclusief voorbeeldtemplates), supervisor-monitoring, gespreksopna- e (recordings) en ketenrapportage, conform hetgeen in de aanbestedingsstukken is beschreven? - Welke beoordelingscriteria en eventuele "showstoppers" hanteert Opdrachtgever bij de beoordeling van de Proof of Concept? Kunt u daarbij toelichten of het niet slagen van één of meerdere testcases direct leidt tot een negatief oordeel, of dat herstel en hertoetsing onderdeel uitmaken van het PoC-proces?"	De handelswijze voor het voeren van de Proof of Concept is uitgebreid beschreven in het begeleidend schrijven, paragraaf 2.6.4.
13	GIBIT - Artikel 4.2	"Bent u bereid om te accepteren dat een in het Implementatieplan genoemde einddatum voor implementatie geen fatale termijn is en er, bij het niet behalen van een dergelijke termijn, sprake moet zijn van een ingebrekestelling alsmede een redelijk termijn waarbinnen nakoming alsnog mogelijk is? "	Daartoe zijn wij niet bereid
14	GIBIT - Artikel 6.5	"Artikel 6.5 van de GIBIT bepaalt dat, indien tijdens de implementatie blijkt dat aanpassingen aan het applicatielandschap noodzakelijk zijn die de leverancier niet heeft voorzien, maar wel had behoren te voorzien, de kosten daarvan volledig voor rekening van de leverancier komen. Gegadigde werkt altijd op een constructieve en proactieve wijze samen met u om gezamenlijk tot een succesvolle implementatie te komen. In dat licht roept deze bepaling enkele vragen op. Kunt u nader toelichten hoe het criterium "had behoren te voorzien" objectief wordt ingevuld? Gegadigde acht deze norm in de praktijk lastig toetsbaar, mede gezien de afhankelijkheid van informatie die door u en/of derden wordt verstrekt en de vaak beperkte inzage in bestaande applicatielandschappen voorafgaand aan contractsluiting. Daarnaast verzoekt gegadigde u toe te lichten waarom het risico van dergelijke onvoorziene noodzakelijke aanpassingen eenzijdig bij de opdrachtnemer wordt gelegd, terwijl deze risico's zich in de praktijk veelal pas manifesteren tijdens de feitelijke implementatie en vaak (mede) voortkomen uit keuzes, beperkingen of wijzigingen aan uw zijde of aan de zijde van derden. Gegadigde verzoekt u deze bepaling aan te passen, zodat in geval van dergelijke onvoorziene omstandigheden partijen in redelijkheid en gezamenlijkheid tot een passende oplossing komen, met een evenwichtige verdeling van verantwoordelijkheden en kosten. Als alternatief verzoekt gegadigde u te overwegen om hiervoor expliciet een stelpost, risicobudget of wijzigingsmechanisme in de prijsstructuur op te nemen."	Opdrachtgever zal na gunning meer informatie kunnen geven over het applicatielandschap. Artikel 6.5 wordt naar redelijkheid toegepast.
15	GIBIT - Artikel 8.2	"Artikel 8.2 van de GIBIT bepaalt dat de leverancier voorafgaand aan de implementatie de in de toepasselijke normen voorgeschreven preventieve testen dient uit te voeren en hiervan desgevraagd een testrapport dient te overleggen. Gegadigde verzoekt u te verduidelijken hoe deze verplichting zich verhoudt tot de levering van standaard SaaS-software, waarbij de onderliggende platformcomponenten (zoals corefunctionaliteit en infrastructuur) niet door gegadigde worden ontwikkeld, beheerd of aangepast, maar door de platformleverancier. Kunt u bevestigen dat deze verplichting uitsluitend ziet op de door gegadigde ingerichte configuraties, eventuele maatwerkcomponenten en overeengekomen koppelingen, en niet op de standaard platformfunctionaliteit van het SaaS-product zelf? Daarnaast verzoekt gegadigde u te bevestigen dat het uitvoeren van dergelijke preventieve testen en het opstellen van testrapportages geen onderdeel vormt van de vaste prijs, tenzij dit expliciet en separaat is overeengekomen."	Artikel 8.2 bepaalt dat deze testen moeten worden uitgevoerd voorafgaand aan de implementatie. In tegenstelling tot de versie GIBIT 2020 hoeven deze preventieve testen niet langer op een omgeving van Leverancier te worden uitgevoerd, doch slechts op een omgeving die niet voor productieve doeleinden van de gemeente wordt gebruikt. Dit geeft ruimte de preventieve testen elders te doen, zelfs bij de gemeente zelf of bij een andere gemeente. De gedachte is dat het tot een goed ontwikkelproces behoort dat de leverancier zijn eigen product grondig test op de kwaliteitsaspecten (o.a. technische inpasbaarheid en interoperabiliteit) die voor de klant niet goed te beoordelen zijn, alvorens het product aan klanten ter beschikking te stellen. Tevens bepaalt artikel 8.2 dat de leverancier op verzoek moet aantonen dat de ICT Prestatie aan de normen voldoet middels het overleggen van of verwijzen naar een positief testrapport. Uw vraag over het wel of niet onderdeel vormen van de prijs het volgende. Artikel 8.2 maakt onderdeel uit van de vaste prijs.
16	GIBIT - Artikel 10.14 (ii)	"Artikel 10.14 (ii) van de GIBIT bepaalt dat Opdrachtgever gerechtigd is het gebruik en/of de implementatie van updates en upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door Leverancier te verlenen onderhoud. Gegadigde merkt op dat bij standaard SaaS-platformen met een centraal releasebeleid (zoals bij toonaangevende CRM-platformen) technische platform-upgrades en updates generiek en automatisch door de platformleverancier worden doorgevoerd, en niet per individuele afnemer kunnen worden geweigerd of uitgesteld. De beïnvloedingsruimte van Opdrachtgever beperkt zich in dat geval tot het al dan niet activeren en gebruiken van nieuwe functionaliteiten die onderdeel uitmaken van een upgrade. Het (tijdelijk) niet activeren of gebruiken van dergelijke functionaliteiten kan – mede afhankelijk van duur en aard – gevolgen hebben voor onderhoud, beveiliging, stabiliteit, compatibiliteit en ondersteuning van de oplossing. Gegadigde verzoekt u daarom te bevestigen dat in het kader van deze aanbesteding wordt geaccepteerd en expliciet goedgekeurd dat: platform-upgrades en updates in een SaaS-context automatisch en platformbreed door de platformleverancier worden doorgevoerd, en het in artikel 10.14 bedoelde recht om upgrades en updates te weigeren zich in de praktijk beperkt tot het gebruik en/of de activatie van (nieuwe) functionaliteiten, en niet tot het technisch doorvoeren van de platform-upgrade zelf. Daarnaast verzoekt gegadigde u te verduidelijken hoe in dat geval wordt omgegaan met het (tijdelijk) niet activeren van nieuwe functionaliteiten, en of hierover een gezamenlijke afweging plaatsvindt waarbij de leverancier vanuit technisch en security-oogpunt een zwaarwegende rol heeft en eventuele gevolgen voor onderhoud, beveiliging en ondersteuning expliciet worden betrokken."	Opdrachtgever heeft eisen FJ1, FJ2, FJ4 en FL2 aangepast om beter aan te sluiten bij SaaS-oplossingen. Daarnaast zijn eis FJ7 en eis FL1 komen te vervallen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
17	GIBIT - Artikel 11.2	"Artikel 11.2 van de GIBIT bepaalt dat voor Derdenprogrammatuur 100% van de vergoeding verschuldigd is bij levering. Gegadigde merkt op dat bij standaard SaaS-dienstverlening de levering van Derdenprogrammatuur (zoals platformlicenties) veelal plaatsvindt op het moment van activatie van de licenties, waarbij de licentievergoeding periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) vooraf wordt gefactureerd en niet in één keer voor de volledige initiële looptijd van de overeenkomst. Gegadigde verzoekt u te verduidelijken hoe artikel 11.2 in het kader van deze aanbesteding dient te worden geïnterpreteerd, en verzoekt u te bevestigen dat: met "100% verschuldigd bij levering" wordt bedoeld dat de vergoeding per contractperiode (bijvoorbeeld jaarlijks) volledig vooruit verschuldigd is vanaf het moment van activatie van de licenties, en niet wordt beoogd dat licentievergoedingen voor Derdenprogrammatuur in één keer voor de volledige initiële looptijd worden gefactureerd. Kunt u bevestigen dat deze interpretatie aansluit bij de door u beoogde factureringssystematiek voor licenties gedurende de looptijd van de overeenkomst?"	Er wordt niet beoogd de licentievergoeding voor Derdenprogrammatuur voor de volledige initiele looptijd te voldoen
18	GIBIT - Artikel 11.2	"Artikel 11.2 van de GIBIT 2023 bepaalt dat de opdrachtnemer gerechtigd is om 100% van de licentievergoedingen voor Derdenprogrammatuur te factureren bij levering. Gegadigde merkt op dat binnen standaard SaaS-dienstverlening de levering van Derdenprogrammatuur samenvalt met de activatie van de betreffende software, en dat vanaf dat moment licentievergoedingen verschuldigd zijn, ongeacht of de oplossing reeds volledig in productie ("go live") is genomen. Gegadigde verzoekt u te bevestigen dat in het kader van deze aanbesteding: het moment van activatie van Derdenprogrammatuur wordt aangemerkt als het moment van levering in de zin van artikel 11.2 GIBIT, en de opdrachtnemer derhalve gerechtigd is om 100% van de licentievergoedingen voor Derdenprogrammatuur te factureren vanaf het moment van activatie, en niet pas vanaf het moment van "go live". Kunt u bevestigen dat deze interpretatie en factureringssystematiek door u wordt gevolgd binnen deze aanbesteding?"	Dat kunnen wij niet bevestigen.
19	GIBIT - Artikel 11.5	"Artikel 11.5 van de GIBIT bepaalt dat alle werkzaamheden die vóór een jaarwisseling zijn verricht uiterlijk op 6 januari dienen te zijn gefactureerd, tenzij anders overeengekomen. Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u kunt instemmen met het laten vervallen van deze bepaling, aangezien deze termijn in de praktijk – mede gelet op administratieve processen, goedkeuringstrajecten en afhankelijkheden – als zeer beperkt wordt ervaren. Indien u niet kunt instemmen met het schrappen van deze bepaling, verzoekt gegadigde u te bevestigen of u bereid bent om hiervoor een ruimere en redelijke factuurtietermijn te hanteren voor werkzaamheden die vóór de jaarwisseling zijn verricht."	Voor werkzaamheden die in de maand december zijn verricht zal Opdrachtgever een ruimere termijn hanteren. Het artikel wordt :Facturen dienen uiterlijk binnen drie maanden nadat de betreffende werkzaamheden opeisbaar zijn geworden te worden verstuurd. Alle jaarlijks terugkerende onderhoudsfacturen dienen uiterlijk op 6 januari te zijn gefactureerd
20	GIBIT - Artikel 11.9	"Artikel 11.9 van de GIBIT bepaalt dat de leverancier gerechtigd is prijsstijgingen van Derdenprogrammatuur door te belasten, mits deze prijsstijgingen niet voorzienbaar waren. Gegadigde merkt op dat overeenkomsten van deze aard veelal een initiële looptijd van meerdere jaren kennen, met daarnaast meervoudige verlengingsmogelijkheden onder gelijkblijvende voorwaarden, hetgeen kan leiden tot een totale contractduur van aanzienlijke lengte. In een SaaS-context worden licentieprijzen en abonnementsstructuren in hoge mate bepaald door externe platformleveranciers en zijn deze veelal onderhevig aan periodieke, generieke prijsaanpassingen, waarop de leverancier geen of slechts beperkte invloed kan uitoefenen. Gegadigde verzoekt u daarom te verduidelijken: of de kosten voor Derdenprogrammatuur gedurende zowel de initiële looptijd als eventuele verlengingsperioden als prijsvast worden beschouwd, dan wel tussentijds mogen worden aangepast; in hoeverre generieke prijswijzigingen van externe softwareleveranciers kwalificeren als niet voorzienbaar in de zin van artikel 11.9 van de GIBIT; welke categorieën prijswijzigingen u aanmerkt als voorzienbaar en derhalve voor rekening en risico van de leverancier komen, en welke als niet voorzienbaar worden beschouwd en daarmee doorbelastbaar worden geacht. Gegadigde acht het van belang dat hierover vooraf duidelijke, objectief toetsbare en voor beide partijen evenwichtige afspraken worden gemaakt, teneinde te voorkomen dat onbeheersbare financiële risico's eenzijdig bij de leverancier worden gelegd gedurende een potentiële meerjarige looptijd van de overeenkomst."	De bedoeling van deze bepaling is om een redelijk midden te vinden wanneer sprake is van excessen. Hiermee komen gemeenten de Leverancier tegemoet. Dit gaat om onvoorziene omstandigheden die de kosten met meer dan 10% verhogen. Dit kan allerlei aanleidingen hebben, en daarom is dit bewust algemeen gehouden. Meerwerk valt ook onder de excessen. Deze tegemoetkoming kan verder niet nog meer worden uitgebreid. Dan zou het niet langer het "redelijke midden" zijn, en ontstaan bovendien risico's dat al snel sprake is van een "wezenlijke wijziging" in de zin van de Aanbestedingswet. Overigens krijgt Leverancier bij beëindiging een vergoeding, vanwege de verwijzing naar artikel 24.6.i.
21	GIBIT - Artikel 12.1 sub v	"Artikel 12.1 sub v GIBIT bevat een garantie ten aanzien van het voldoen aan relevante wet- en regelgeving. Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent deze garantie te beperken tot de wet- en regelgeving die op de leverancier van toepassing is in haar hoedanigheid van IT-dienstverlener, en deze niet te laten uitstrekken tot sectorspecifieke of organisatiegebonden regelgeving die op u van toepassing is. Gegadigde stelt in dat kader het volgende tekstvoorstel voor: "Leverancier garandeert dat zij voldoet en zal blijven voldoen aan de relevante wet- en regelgeving die op haar, in de hoedanigheid van IT-leverancier, van toepassing is." Achtergrond van dit verzoek is dat de leverancier vanzelfsprekend verantwoordelijk is voor naleving van de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving, maar dat u zelf verantwoordelijk bent voor de naleving van de op uw organisatie toepasselijke wet- en regelgeving en voor de beoordeling of de gevraagde prestatie daaraan voldoet. Gegadigde treedt niet op als juridisch adviseur en kan derhalve geen garanties geven ten aanzien van de juridische kwalificatie van uw processen of verplichtingen."	Het tekstvoorstel is afgewezen, Opdrachtgever handhaaft de originele tekst die spreekt van de garantie van de Leverancier
22	GIBIT - Artikel 16.4	"Artikel 16.4 GIBIT bepaalt dat de aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis, met een jaarlijks maximum van viermaal de Jaarvergoeding, ongeacht het aantal gebeurtenissen. Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent dit artikel als volgt aan te passen: "De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot eenmaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid per kalenderjaar bedraagt nimmer meer dan eenmaal de Jaarvergoeding, ongeacht het aantal gebeurtenissen. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis." Gegadigde acht deze aanpassing proportioneel, marktconform en verzekerbaar, mede gelet op het SaaS-karakter van de dienstverlening en de gebruikelijke risicoverdeling binnen de ICT-markt. Kunt u bevestigen of u met deze aanpassing kunt instemmen? Indien u hiermee niet kunt instemmen, verzoekt gegadigde u gemotiveerd aan te geven welk hoger plafond u noodzakelijk acht en op basis van welke uitgangspunten."	Aansprakelijkheid ligt altijd gevoelig. Het midden is gevonden door de aansprakelijkheid niet te verdelen in directe/indirecte schade (voordeel Opdrachtgever), maar de maximale aansprakelijkheid wel te beperken tot 2 c.q. 4 Jaarvergoedingen (voordeel Leverancier). Op deze manier verdelen we het restrisico: tot aan het maximum is het voor Leverancier, daarna is het risico voor gemeente. De GIBIT zijn hierin dan ook marktconform: ze hebben een vergelijkbare aansprakelijkheidsbepaling met de ARBIT, en volgen de Gids Proportionaliteit, die onbeperkte aansprakelijkheden afkeurt. We wijzen er overigens op dat het onderscheid tussen directe en indirecte schade niet gebruikelijk is in de markt, maar slechts gebruikelijk is in (strikte) verkoopvoorwaarden. Onderscheid tussen directe en indirecte schade komt dan ook niet voor in wetsteksten.
23	GIBIT - Artikel 16.4	"Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent, conform hetgeen in de ICT-markt gebruikelijk is, de aansprakelijkheid voor indirecte schade uitdrukkelijk uit te sluiten. Hieronder wordt onder meer verstaan: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking of verlies van data en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie. Daarnaast verzoekt gegadigde u te bevestigen of u bereid bent de aansprakelijkheid van leverancier voor toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, inclusief aansprakelijkheid uit hoofde van garanties en vrijwaringen, te beperken tot directe schade tot een maximum van EUR 1.000.000,-- per contractjaar, dan wel een ander in redelijkheid vast te stellen bedrag. In een SaaS-context geldt bovendien dat de aanbieders van onderliggende standaardplatformen hun eigen aansprakelijkheid richting resellers en afnemers doorgaans aanzienlijk verder beperken. Gegadigde heeft hierop geen invloed. Het (impliciet) afwentelen van deze risico's op de reseller leidt tot een onevenwichtige en disproportionele risicoverdeling. In dat kader verzoekt gegadigde u tevens te bevestigen dat de aansprakelijkheid van leverancier zich niet uitstrekt tot fouten of tekortkomingen in de standaard platformsoftware waarop de reseller geen invloed kan uitoefenen. Tot slot verzoekt gegadigde u te verduidelijken welke concrete verzekeringsniveaus u verwacht bovenop hetgeen is bepaald in artikel 17 GIBIT, en of deze niveaus proportioneel zijn gelet op de rol van leverancier als SaaS-reseller en implementatiepartner. Gegadigde acht het van belang dat de aansprakelijkheidsverdeling proportioneel, verzekerbaar en marktconform wordt ingericht. Kunt u bevestigen of u met deze aanpassing kunt instemmen? Indien u hiermee niet kunt instemmen, verzoekt gegadigde u gemotiveerd aan te geven welke uitgangspunten u daarbij hanteert."	Aansprakelijkheid ligt altijd gevoelig. Het midden is gevonden door de aansprakelijkheid niet te verdelen in directe/indirecte schade (voordeel Opdrachtgever), maar de maximale aansprakelijkheid wel te beperken tot 2 c.q. 4 Jaarvergoedingen (voordeel Leverancier). Op deze manier verdelen we het restrisico: tot aan het maximum is het voor Leverancier, daarna is het risico voor gemeente. De GIBIT zijn hierin dan ook marktconform: ze hebben een vergelijkbare aansprakelijkheidsbepaling met de ARBIT, en volgen de Gids Proportionaliteit, die onbeperkte aansprakelijkheden afkeurt. We wijzen er overigens op dat het onderscheid tussen directe en indirecte schade niet is gebruikelijk in de markt, maar slechts gebruikelijk is in (strikte) verkoopvoorwaarden. Onderscheid tussen directe en indirecte schade komt dan ook niet voor in wetsteksten.
24	GIBIT - Artikel 17.2	"Artikel 17.2 GIBIT bevat eisen ten aanzien van de door de leverancier aan te houden verzekering(en) en/of waarborg(en). Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent deze bepaling als volgt aan te passen: "De in het vorige lid bedoelde verzekering en/of waarborg biedt een dekking van ten minste EUR 1.000.000,-- per gebeurtenis en per kalenderjaar." Gegadigde acht een dergelijke dekking marktconform en in redelijkheid verzekerbaar, mede gelet op de aard van de dienstverlening en de rol van leverancier als SaaS-reseller en implementatiepartner. Indien u niet kunt instemmen met deze voorgestelde aanpassing, verzoekt gegadigde u te bevestigen of u bereid bent om een lager en proportioneel verzekerd bedrag per gebeurtenis en/of per kalenderjaar overeen te komen, zodat de verzekeringsverplichtingen in redelijke verhouding staan tot de omvang van de opdracht en de overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen."	afgewezen: In artikel 17 is bepaald dat leverancier voldoende zekerheid moet bieden voor verhaal, hetzij via een verzekering, hetzij anderszins. Er is bewust voor gekozen een verzekering niet dwingend voor te schrijven. Er zijn immers legio manieren denkbaar waarop het risico voor gemeenten dat de leverancier in voorkomend geval geen verhaal biedt, afgedekt kan worden (moedergarantie, bankgarantie, derdenrekening, etc.). In het tweede lid is een minimumdekking opgenomen. Deze dekking correspondeert met de maximale aansprakelijkheid zoals dit in het vorige artikel is bepaald.
25	GIBIT - Artikel 20.4	"Ter voorkoming van misverstanden over de reikwijdte van eventuele rechtenoverdracht en het gebruik van generieke kennis, verzoekt gegadigde u te bevestigen of u bereid bent deze bepaling als volgt aan te vullen: "Dit laat de bevoegdheid van Leverancier onverlet om de aan de dienstverlening ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, concepten, ideeën, ontwerpen, documentatie, werken, methodieken, programmeertalen en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden toe te passen en te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast een overdracht van rechten van intellectuele of industriële eigendom het recht van Leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of derden producten en/of diensten te ontwikkelen die soortgelijk zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden geleverd." Gegadigde acht deze aanvulling noodzakelijk om te waarborgen dat de overeenkomst niet leidt tot een impliciet concurrentieverbod, exclusiviteit of beperking van het recht om generieke kennis, ervaring, technieken en concepten opnieuw toe te passen in andere projecten. Dit geldt temeer in een SaaS-context, waarin dienstverlening grotendeels is gebaseerd op herbruikbare standaardcomponenten, generieke configuraties, methodieken en platformfunctionaliteiten. Kunt u bevestigen of u met deze aanvulling kunt instemmen? Indien u hiermee niet kunt instemmen, verzoekt gegadigde u gemotiveerd aan te geven welke beperkingen u noodzakelijk acht en op welke wijze u beoogt te voorkomen dat hierdoor onevenredige beperkingen ontstaan voor het hergebruik van generieke kennis en technologie door leverancier."	Opdrachtgever kan niet met de wijziging instemmen. Wel ligt - mede op verzoek van leveranciers – op voorhand vast dat een licentie in principe niet het recht omvat om zelf exploitatiehandelingen te verrichten. Het woord 'exploitatiehandelingen' is zeer breed en is in de IE-literatuur ook gebruikelijk. Niettemin is ten opzichte van de versie 2020 zekerheidshalve nog toegevoegd dat gemeenten (dus) ook niet bevoegd zijn sub-licenties te verstrekken of rechten over te dragen (tenzij toegestaan)
26	GIBIT - Artikel 25.1	"Gegadigde verzoekt u te bevestigen of u bereid bent deze bepaling aan te vullen in die zin dat gegadigde niet verplicht kan worden medewerking te verlenen aan een audit die wordt uitgevoerd door een derde partij die kan worden aangemerkt als (potentiële) concurrent van gegadigde. In een dergelijk geval verzoekt gegadigde u te bevestigen dat u een alternatieve, onafhankelijke en niet-concurrerende auditor zult aanstellen, teneinde belangenconflicten en risico's voor vertrouwelijke bedrijfsinformatie te voorkomen. Kunt u bevestigen of u met deze aanvulling kunt instemmen? Indien u hiermee niet kunt instemmen, verzoekt gegadigde u gemotiveerd aan te geven op welke wijze u in dat geval beoogt de vertrouwelijkheid, bedrijfsgevoelige informatie en concurrentiegevoelige belangen van gegadigde te waarborgen."	Opdrachtgever is akkoord met voorgestelde aanvulling.
27	Leidraad - paragraaf 4.3.2.2 - Milieubeleid	"In paragraaf 4.3.2.2 wordt gesteld dat de Inschrijver dient te beschikken over een milieumanagementsysteem waarin de genoemde milieuaspecten structureel zijn geborgd. Als mogelijke bewijsmiddelen worden onder meer ISO 14001, EMAS of een gelijkwaardig bewijsmiddel genoemd. De Inschrijver maakt onderdeel uit van een internationale groep waarin milieuzorg structureel is ingericht via formeel milieubeleid en een klimaatplan, aangevuld met onafhankelijke duurzaamheidsbeoordelingen (EcoVadis-rating) en Science Based Targets (SBTi) die periodiek worden gemonitord en herijkt. Daarnaast wordt voor de uitvoering van de opdracht gebruikgemaakt van standaard derdenprogrammatuur (SaaS), waarvan de leverancier beschikt over een organisatiebreed milieubeleid, program management met jaarlijkse duurzaamheidsdoelstellingen, SBTi-gevalideerde reductiedoelstellingen, 100% hernieuwbare energie voor de operationele activiteiten, en onafhankelijke externe beoordelingen (onder andere via EcoVadis, CDP en geaudite impactrapportages). Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een dergelijke combinatie van formeel beleid, concrete maatregelen, monitoring en herijking, en onafhankelijke toetsing kan worden aangemerkt als een gelijkwaardig bewijsmiddel als bedoeld in paragraaf 4.3.2.2 en daarmee voldoet aan de gestelde geschiktheidseis?"	Ja. Naast ISO 14001 en EMAS kunnen ook andere, gelijkwaardige bewijsmiddelen worden geaccepteerd. Een combinatie van formeel milieubeleid, concrete maatregelen, structurele monitoring en periodieke herijking, ondersteund door onafhankelijke beoordelingen (zoals EcoVadis en SBTi), kan worden aangemerkt als een gelijkwaardig bewijsmiddel, mits hiermee voldoende wordt aangetoond dat de genoemde milieuaspecten structureel zijn geborgd. De gemeente Apeldoorn beoordeelt dit op basis van de aangeleverde documentatie.
28	Prijzenblad	Leverancier biedt multi-tenant omgeving aan per gebruiker. Kan opdrachtgever toelichten wat er bedoeld wordt met een licentie per tenant?	De vraag is Opdrachtgever niet geheel duidelijk en kan de vraag derhalve niet beantwoorden.
29	Prijzenblad	Kan opdrachtgever toelichten welke functionaliteit minimaal wordt verwacht voor een agent gebruiker?	Opdrachtgever is van mening dat de eisen omtrent agenten voldoende beschreven zijn in de aanbestedingsdocumenten.
30	Prijzenblad	Kan opdrachtgever toelichten welke functionele verschillen worden verwacht tussen agent, supervisor/coach en functioneel beheerder?	Opdrachtgever is van mening dat de eisen omtrent agenten, supervisors/coaches en functioneel beheerders voldoende beschreven zijn.
31	Prijzenblad	Kan opdrachtgever toelichten of basisfunctionaliteit en optionele functionaliteit afzonderlijk geprijsd mogen worden in het prijzenblad?	Akkoord, dit is ook zo opgenomen in het prijzenblad.
32	Prijzenblad	Kan opdrachtgever toelichten of gebruikers uitsluitend geprijsd moeten worden voor contactcenterfunctionaliteit, of dat ook CRM-functionaliteit in de prijs verwacht wordt?	Uitsluitend geprijsd voor Cloud Contact Center Oplossing.
33	Functioneel	Kan opdrachtgever toelichten in hoeverre de afhandeling van de klant communicatie via telefonie en email gebeurt met behulp van een klantbeeld (en zo ja, waar deze informatie momenteel wordt vastgelegd).	Op dit moment wordt klantcommunicatie via telefoon en e-mail niet ondersteund door een concreet klantbeeld. Wel worden terugbelnotities (TBN) en klantcontacten vastgelegd in het zaaksysteem Djuma. Vanuit daar is basisinformatie beschikbaar, een integraal klantbeeld is (nog) niet ingericht.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Functioneel	Kan opdrachtgever toelichten of de agenten die voorzien zijn in de licenties de inhoudelijke afhandeling van het klantcontact verzorgen.	De vraag is Opdrachtgever niet geheel duidelijk. Verzoek deze te herformuleren.
35	Integraties	Kan opdrachtgever toelichten welke categorieën van gemeentelijke bron- en doelsystemen relevant zijn voor integratie met de Cloud Contact Center oplossing (bijv. basisregistraties zoals NHR,KvK en BRP, zaaksystemen en andere vakapplicaties), en of inschrijvers er in het prijzenblad vanuit mogen gaan dat integraties met deze typen systemen onderdeel zijn van de scope van de fictieve inschrijfsom?	Niet relevant, we vragen geen specifieke integraties uit. Wel wordt in het kader van dataportabiliteit een koppelvlak uitgevraagd. Zie eis FP1 t/m FP8.
36	Architectuur	Kan opdrachtgever toelichten in hoeverre bij de inrichting van integraties en gegevensuitwisseling wordt uitgegaan van de Common Ground-architectuurprincipes, zoals het bronhouder-principe, het vermijden van datadupliciteit en het gebruik van API-gebaseerde ontsluiting, en hoe inschrijvers hiermee rekening dienen te houden in hun oplossing?	De Opdrachtgever heeft nog geen vastgesteld beleid omtrent Common-ground. Het is daarmee een 'nice to have' en Inschrijver is niet verplicht hier rekening mee te houden.
37	Communicatiekanalen	Kan opdrachtgever bevestigen of aanvullende digitale kanalen (zoals chat of messaging-diensten) buiten de initiële scope van deze aanbesteding vallen, maar op termijn integreerbaar dienen te zijn binnen dezelfde Cloud Contact Center omgeving, en hoe inschrijvers hiermee rekening dienen te houden in hun ontwerp en prijsstelling?	Ja inschrijver hoeft hier geen rekening mee te houden.
38	360 graden klantbeeld	Kan opdrachtgever toelichten in hoeverre het de voorkeur geniet om binnen de Cloud Contact Center oplossing te kunnen werken vanuit een 360-graden klantbeeld, welke CRM-gerelateerde functionaliteit daarbij wordt verwacht (zoals inzage in contactmomenten en klantvragen), en of hiervoor binnen het huidige applicatielandschap reeds andere systemen worden gebruikt. Indien dit het geval is, kan opdrachtgever aangeven of en in hoeverre een koppeling met deze systemen wordt verwacht?	Zie Gunningscriterium GC-K-01 onderwerp 2
39	Techniek	Kan opdrachtgever toelichten wat in de aanbestedingsstukken wordt bedoeld met TTS (Text-to-Speech), en in welke context deze functionaliteit wordt verwacht binnen de Cloud Contact Center oplossing?	Opdrachtgever wil text to speech binnen de Cloud Contact Center Oplossing inzetten om teksten binnen de telefonische keuzemenu's om te zetten naar duidelijke, natuurlijke stemmen. Zie FA7
40	PvE SD6	Deze eis lijkt te zijn geschreven voor on-premise of door Opdrachtgever beheerde infrastructuur. Potentiële opdrachtnemer levert een SaaS-oplossing waarbij TLS-certificaten centraal en aantoonbaar veilig worden beheerd door Leverancier en/of haar cloudprovider, via een publiek vertrouwde Certificaatautoriteit. Kan Opdrachtgever bevestigen dat: het gebruik van door Leverancier beheerde certificaten is toegestaan; en de eis om gebruik te maken van PKI-certificaten van Opdrachtgever niet van toepassing is op de SaaS-omgeving van Leverancier?	Eis geldt voor "on premises" en cloud. Vandaar de gebruikte term "dan wel". Het gaat erom dat enkel gebruik wordt gemaakt van certificaten van een door een ons vertrouwde CA; een "public trusted certificate authority", bijvoorbeeld DigiCert.
41	PvE SD5	De beschreven DMZ- en zone-architectuur lijkt uit te gaan van een on-premises netwerkontwerp. Kan worden bevestigd dat deze eis niet van toepassing is op een cloudgebaseerde SaaS Cloud Contact Center oplossing, waarbij gegevensuitwisseling plaatsvindt via beveiligde internetverbindingen en applicatielaag-beveiliging?	De betreffende eis is alleen van toepassing indien koppeling met internetfacing systemen van Opdrachtgever noodzakelijk is.
42	PvE SD2	Kan worden bevestigd dat met 'onafhankelijk inrichten en onderhouden' wordt bedoeld dat sprake is van logische tenant-scheiding en tenant-specifieke configuratie, en niet dat sprake moet zijn van volledig dedicated (single-tenant) infrastructuur?	Dat is correct, zolang door Inschrijver kan worden gewaarborgd dat er geen afhankelijkheid is met andere klantconfiguraties. Bijvoorbeeld dat er situatie ontstaat waarbij Opdrachtgever met verouderde software worden geconfronteerd, omdat een "andere klant nog niet zover is".
43	PvE SB1	Onder een 'security-check' verstaan wij geen ongecoördineerde penetratietesten op productieomgevingen. Kan worden bevestigd dat eventuele penetratietesten uitsluitend plaatsvinden in een vooraf afgestemde omgeving (test/acceptatie of gecontroleerde productie-test), met vastgestelde scope en voorwaarden?	Een security-check vindt idealiter eerst in een representatieve testomgeving plaats. Aansluitend kan een verificatiecheck in de productieomgeving plaatsvinden. Uiteraard wordt dit in afstemming uitgevoerd. Een security-check is nooit destructief van aard. Opdrachtgever moet kunnen vaststellen dat de productieomgeving voldoet aan de gestelde voorwaarden.
44	Beschrijvend Document par 3.2	Kan Opdrachtgever de exacte rol-aantallen voor het Servicepunt en Centrum Jeugd en Gezin specificeren indien deze teams gebruik maken van de nieuwe Contact Center oplossing? Betreft dit dezelfde functionaliteit als voor het Contact Center?	Zie regel 18 + 19 van het prijzenblad voor de aantallen. Deze aantallen zijn niet overlappend. In totaal 75 agenten. CJG omvat 10 agenten en SP omvat 15 agenten. Dit zijn indicatieve aantallen. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de benodigde rollen gelijk zijn aan die van het Contact Center.
45	Beschrijvend Document par 3.1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de samenwerkingsorganisaties Tribuut en ODVeluwe buiten scope van deze aanbesteding vallen en op de huidige Mitel-oplossing blijven?	De samenwerkingsorganisaties Tribuut en OD Veluwe zijn inderdaad buiten scope van de opdracht geplaatst en zullen geen gebruik maken van de gevraagde Cloud Contact Center oplossing.
46	Beveiliging (sheet) (Zie ook PvE)	Kan Opdrachtgever aangeven welke specifieke ISO27001 Annex A controls of SOC2 trust service criteria kritiek zijn voor deze opdracht? Is ISAE 3402 Type II rapportage voldoende naast ISO27001 certificering?	De Cloud Contact Center oplossing en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer moeten Opdrachtgever in staat stellen om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2).
47	Beschrijvend Document par 3.2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de genoemde 'vraagarticulatie' in het IVR betrekking heeft op Natural Language Understanding (NLU) waarbij bellers hun vraag in eigen woorden kunnen uitspreken in plaats van via numerieke keuzes?	Opdrachtgever bevestigt dat met vraagarticulatie, Natural Language Understanding bedoeld wordt.
48	Beschrijvend Document par 3.2	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke 'innovatieve oplossingen' zoals genoemd in paragraaf 3.2 gewenst zijn? Betreft dit AI-functionaliteit zoals chatbots, sentiment analysis, conversatie-samenvatting, of andere specifieke functionaliteit?	Voor Opdrachtgever is het van belang dat de beoogde Cloud Contact Center oplossing haar huidige en toekomstige ambities ondersteunt. Hoe en op welke wijze innovatie kan worden ingezet, wordt uitgevraagd in de gunningscriteria.
49	Beschrijvend Document par 3.2	Kan Opdrachtgever de verwachte groei in aantal agents en interactievolumes aangeven over de contractperiode (initieel 3 jaar + opties tot 13 jaar)? En worden nieuwe digitale kanalen (WhatsApp Business, webchat, social media) verwacht?	Op basis van de visie op Dienstverlening, verwacht Opdrachtgever geen grote groei op agenten en interactie volumes. Op het moment van schrijven is het echter zeer lastig om de middellange termijn en lange termijn behoeftes al scherp te hebben. Ten aanzien van de inzet van de overige, digitale kanalen is Opdrachtgever afhankelijk van de wettelijke kaders zoals Wmebv.
50	Beschrijvend Document par 5.3.1	Kan Opdrachtgever het verwachte aantal trainingen per rol specificeren? En heeft Opdrachtgever voorkeur voor on-site training, remote training, of een hybride model?	Zie gunningcriterium GC-K-04 Opleiding en Adoptie.
51	Beschrijvend Document par 3.1	Kan Opdrachtgever aangeven of historische data (gesprekssopnames, rapportages, configuraties) gemigreerd moeten worden vanuit de huidige Mitel/Ignite omgeving naar de nieuwe oplossing?	Dit is geen onderdeel van de uitvraag
52	Beschrijvend Document par 1.7	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de gevraagde 'flexibele en schaalbare PSTN infrastructuur met eigen geografisch nummerblok' door Inschrijver geleverd moet worden? Of beschikt Opdrachtgever reeds over eigen nummerblok(ken) die geporteerd moeten worden?	Ja, Opdrachtgever verwacht dat de Inschrijver de gevraagde infrastructuur én nummerblok levert.
53	Beschrijvend Document par 1.7	Kan Opdrachtgever de huidige maandelijkse PSTN volumes specificeren (totaal aantal minuten inkomend/uitgaand)? En hoeveel geografische nummers (0880-14055 e.a.) moeten gemigreerd worden?	Vraag 1: - Inkomend circa 55000 minuten per maand voor het Contact Center. Voor CJG circa 5000 minuten per maand en Servicepunt circa 8800 minuten per maand. - Uitgaand circa 20.000 minuten per maand. Hier zitten de gesprekken van Tribuut en kantoortelefonie in verwerkt. Zowel Tribuut als kantoortelefonie zijn geen onderdeel van deze aanbesteding. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Vraag 2: Het migreren van geografische nummers is geen onderdeel van de uitvraag.
54	Beschrijvend Document par 3.2	Kan Opdrachtgever verduidelijken welke integratie met Microsoft Teams vereist is? Betreft dit directe telefonie via Teams (Direct Routing), of alleen presence/chat synchronisatie tussen Contact Center en Teams?	Zie GC-K-02
55	PvE SA5	Kan opdrachtgever de bedoelde API gateway en Enterprise Service Bus verder toelichten? Welke technology wordt hiervoor gebruikt?	Hiervoor wordt de EnableU API Gateway ingezet
56	PvE FQ5	Kan Opdrachtgever bevestigen of email transfer uitsluitend tussen Contact Center agents moet plaatsvinden, of ook naar medewerkers buiten het Contact Center (via Microsoft Teams/Outlook)? Met of zonder volledige conversatiehistorie?	De volledige conversatiehistorie moet zichtbaar zijn voor contact center agents die een email transfer toegewezen krijgen en wanneer email wordt doorgezet naar mailboxen buiten de Cloud Contact Center Oplossing. Verder is opdrachtgever van mening dat eis FQ5 voldoende duidelijk is.
57	PvE FQ1	Kan Opdrachtgever de verwachte email volumes specificeren (inkomend per dag/maand)? En hoeveel verschillende mailboxen/email-ingangen moeten worden ondersteund?	Opdrachtgever verwacht indicatief circa 4 emailingangen in te willen richten. De huidige manier van werken biedt geen inzage in het volume.
58	PvE FP6	Kan Opdrachtgever de 'REST-API design rules' waarmaar verwezen wordt beschikbaar stellen? Betreft dit de API Designrules van de Nederlandse overheid (Kennisplatform APIs)?	Het betreft de volgende 'REST-API design rules': https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules
59	PvE FP1	Kan Opdrachtgever specificeren welke BI/ETL tool wordt gebruikt door de gemeente?	FME en DataBricks
60	Beschrijvend Document par 3.2 Gewenste situatie	Kan Opdrachtgever specificeren welke zaakgegevens eventueel in de agent interface getoond moeten worden? En moet de agent zaakgegevens kunnen muteren vanuit de Contact Center interface?	Zaakgegevens worden geregistreerd in Djuma en hoeven niet in de Cloud Contact Center Oplossing getoond worden.
61	PvE FO2	Kan Opdrachtgever de API-specificatie of datamodel van de 'Klant in Focus (KTO module)' beschikbaar stellen? Welke data moet real-time uitgewisseld worden tijdens een klantinteractie?	Ja, na gunning wordt dit beschikbaar gesteld.
62	PvE FJ1	Kan opdrachtgever verduidelijken of met "volledig gescheiden acceptatie- en productieomgeving" wordt bedoeld een functioneel en logisch gescheiden omgeving (zoals gebruikelijk binnen SaaS-oplossingen), of dat ook technische of hardwarematige scheiding van infrastructuur en resources wordt vereist?	De opdrachtgever heeft eis FJ1 aangepast zodat deze beter aansluit op SaaS-oplossingen.
63	PvE FG2	Kan Opdrachtgever aangeven wat de minimaal vereiste retentieperiode is voor historische rapportagedata? Volstaat 12 maanden, of is een langere periode vereist voor trend-analyse?	In eis PA16 wordt de retentieperiode voor historische data in niet geanonimiseerde vorm op maximaal 18 maanden gesteld. Indien historische data langer moet worden bewaard, dient deze te worden geanonimiseerd. Geanonimiseerde data moet vervolgens minimaal 18 maanden bewaard en beschikbaar zijn.
64	PvE FG1	Kan Opdrachtgever de gewenste servicelevel definities specificeren per kanaal en/of per wachtrij? (bijv. 80% binnen 20 seconden voor voice, 90% binnen 4 uur voor email?)	Voor sommige wachtrijen streeft Opdrachtgever emaar om 80% van de telefoontjes binnen 60 seconden op te nemen. Bij andere wachtrijen hanteert Opdrachtgever 80% binnen 90 seconden. Deze afspraken worden mogelijk aangepast. Voor e-mail stelt Opdrachgever als doel om binnen één werkdag op binnengekomen berichten te reageren.
65	PvE FF1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat wallboards/dashboards toegankelijk moeten zijn via een URL voor weergave op fysieke displays/TV-schermen in het Contact Center?	Dit klopt, maar er dient wel toegangscontrole te zijn via het account wat het wallboard via de URL benadert. Voor dashboards geldt dat deze binnen de applicatie beschikbaar moeten zijn.
66	PvE FF1	Kan Opdrachtgever specificeren hoeveel verschillende real-time dashboards/wallboards gelijktijdig actief moeten zijn?	Dashboards en Wallboards zijn voor Opdrachtgever twee wezenlijk verschillende items. Opdrachtgever voorziet drie wallboard inrichtingen voor het Contact Center, Centrum Jeugd & Gezin en Servicepunt. Dashboards moeten beschikbaar zijn voor alle agenten, supervisors en beheerders.
67	PvE FC2	Kan opdrachtgever specificeren hoe de telefoongids zoals bedoelt in eis FC2 gevuld moet worden?	De telefoongids voor externe nummers moet binnen de Cloud Contact Center Oplossing beschikbaar zijn. Deze zal door Functioneel Beheerders en/of Supervisor/Coaches gevuld moeten kunnen worden.
68	PvE FC2	Kan Opdrachtgever bevestigen dat met 'alle interacties vanuit één interface' wordt bedoeld dat de agent toegang heeft tot Contact Center functionaliteit (voice, email, status) vanuit één scherm, waarbij zaaksystemen via aparte browser tabs/vensters toegankelijk mogen zijn?	Opdrachtgever bevestigt dat het tonen van zaaksystemen via aparte browsers/vensters toegankelijk mogen zijn.
69	PvE Functioneel Eis FC1	Kan Opdrachtgever verduidelijken of de in eis FC1 genoemde 'vaste voip toestellen voor visueel beperkte medewerkers' SIP-compatible desk phones zijn, of fysieke analoge toestellen? Hoeveel van dergelijke toestellen zijn benodigd?	Opdrachtgever ziet geen vermelding van 'vaste voip toestellen voor visueel beperkte medewerkers binnen eis FC1. Qua aantallen gaat Opdrachtgever uit van 2 stuks.
70	Beschrijvend document par 2.6.4 Verificatie Blz 17	Kan opdrachtgever aangeven of het Servicepunt en Centrum Jeugd en Gezin onderdeel zijn van de genoemde 75 agenten? Dit in relatie tot eis FA5 PvE. Of zijn dit eventueel extra aansluitingen?	Opdrachtgever kan bevestigen dat Servicepunt en Centrum Jeugd en Gezin onderdeel van de genoemde 75 agenten zijn.
71	GIBIT 2023 toelichting per artikel Artikel 9.10 blz 14	De toelichting stelt dat ingebruikname kan leiden tot implicietе acceptatie. Kan Opdrachtgever bevestigen dat gebruik onder druk (bijv. wetgeving of deadlines) niet als acceptatie wordt gezien, maar dat dit ook geldt in het voordeel van Leverancier bij voortijdige ingebruikname door Opdrachtgever?	Dat kunnen wij niet bevestigen.
72	GIBIT 2023 toelichting per artikel Artikel 3 en 6 blz 7 + 9/10	In de toelichting wordt de zorgplicht van Leverancier ruim uitgelegd ("ken uw klant / ken uw product"). Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze zorgplicht geen resultaatsverplichting is, en niet kan leiden tot aansprakelijkheid voor organisatorische, beleidsmatige of strategische keuzes van Opdrachtgever?	Dat kunnen wij niet bevestigen.
73	GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden artikel 26.7 blz 24	Bij beëindiging wegens tekortkoming van Leverancier zijn exit-diensten kosteloos. Kan worden bevestigd dat dit niet geldt bij gedeeltelijke ontbinding, discussie over toerekenbaarheid of beëindiging om andere redenen, en dat in die gevallen marktconforme tarieven gelden?	Dat kunnen wij niet bevestigen.
74	GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden 16.5 sub iv blz 17	Artikel 16.5 sluit aansprakelijkheidsbeperkingen uit voor bepaalde boetes van toezichthouders. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit uitsluitend geldt voor boetes die rechtmatig aan Leverancier toerekenbaar zijn, en niet voor boetes die primair voortkomen uit beleid, instructies of verwerkingen van Opdrachtgever?	De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in sub iv is genuanceerd. In de ARBIT is gekozen voor een onbeperkte aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dat lijkt in veel gevallen echter niet proportioneel. Daarom is in de GIBIT in sub iv opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin Leverancier een slechte beveiliging heeft en de Opdrachtgever daardoor een datalek ondervindt: de Opdrachtgever kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de Leverancier zich vervolgens kan beroepen op het aansprakelijkheidsmaximum.
75	Verwerkersovereenkomst Bijlage 2 beveiliging blz 6	Bijlage 2 laat meerdere normenkaders open (ISO, BIO2, eigen controles). Kan Opdrachtgever verduidelijken welk concreet normenkader minimaal vereist is, om te voorkomen dat achteraf aanvullende eisen worden gesteld die niet zijn meegenomen in prijs en architectuur?	De Cloud Contact Center oplossing en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer moeten Opdrachtgever in staat stellen om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2).
76	Verwerkersovereenkomst artikel 4.5 en Bijlage 1 Blz 3 en 5	De overeenkomst vereist dat (nieuwe) subverwerkers worden gemeld, maar bevat geen bezwaarprocedure. Kan Opdrachtgever bevestigen dat redelijke en marktconforme subverwerkers niet zonder zwaarwegende gronden kunnen worden geweigerd, mede gelet op cloud- en SaaS-structuren?	Dat kunnen wij niet bevestigen.
77	Verwerkersovereenkomst artikel 4.2	Hoeveel audits in beginsel voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke komen, geldt een uitzondering bij tekortkomingen "van niet ondergeschikte aard". Hoe wordt objectief vastgesteld wanneer hiervan sprake is, en kan worden bevestigd dat indirecte kosten (interne uren, versiloring dienstverlening) niet automatisch voor rekening van Verwerker komen?	Bij 'van niet ondergeschikte aard' kan worden gedacht aan tekortkomingen die ertoe leiden dat Verwerkingsverantwoordelijke in overtreding treedt van de Algemene verordening gegevensbescherming. Daarbij kan concreet worden gedacht aan art. 32 AVG.
78	Concept Contract Artikel 11.10	Artikel 11.10 bepaalt dat ook toekomstige innovaties zoals AI zonder aanvullende kosten beschikbaar moeten worden gesteld. Kan Opdrachtgever verduidelijken hoe dit zich verhoudt tot het beginsel van contractuele bepaalbaarheid en evenwicht, en bevestigen dat dit niet ziet op nieuwe producten, modules of substantiële R&D-investeringen?	Om niet in een vervolgdiscussie te belanden waarin moet worden bepaald wat wordt verstaan onder substantiele R&D investeringen handhaaft Opdrachtgever het artikel. Wel kan Opdrachtgever zeggen dat dit niet ziet op geheel nieuwe producten. Bedoeling is dat niet na gunning alles vanaf dat moment in aanvullende modules wordt uitgebracht en dat daar opnieuw kosten aan verbonden worden.
79	Concept Contract Artikel 6.2	Artikel 6.2 bepaalt dat Updates en Upgrades zonder nadere vergoeding worden geïmplementeerd. Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit uitsluitend ziet op reguliere releases binnen de bestaande scope, en niet op ingrijpende functionele uitbreidingen, wetgevingswijzigingen of klant-specifieke configuraties?	Dat kunnen wij niet bevestigen, zie ook eis CA3
80	Concept Contract Artikel 4.2 en 4.3	Alle (tussen)opleverdata zijn "vast en fataal", terwijl afhankelijkheden aan de zijde van Opdrachtgever of derden niet expliciet zijn uitgesloten. Enkent Opdrachtgever dat vertragingen veroorzaakt door onvoldoende of late medewerking van Opdrachtgever of derden het fatale karakter van termijnen opheffen?	Verwachting is dat de genoemde fatale datum wordt behaald en mocht in een eerder stadium blijken dat Opdrachtgever in verzuim is dan kunnen escalatieprocedures gehanteerd worden om Opdrachtgever toch te laten voldoen aan het gevraagde. Opdrachtgever stelt veel vertrouwen in de Opdrachtnemer en verwacht dan ook dat die het voortouw neemt in het behalen van de fatale datum.
81	Concept Contract Artikel 3.3 t/m 3.5	De overeenkomst kan tot tienmaal met één jaar worden verlengd, uitsluitend op initiatief van Opdrachtgever. Hoe wordt geborgd dat Leverancier bij deze lange potentiële looptijd periodiek commerciële herijking (prijzen, scope, technologie) kan afdwingen indien omstandigheden wezenlijk wijzigen?	In de GIBIT zijn daarvoor volgens Opdrachtgever voldoende middelen beschikbaar en is het niet de bedoeling inderdaad dat tussentijds prijzen worden herijkt.
82	Concept Contract Artikel 2.2	Artikel 2.2 verplicht Leverancier gedurende de looptijd te blijven voldoen aan "Gemeentelijke ICT-Kwaliteitsnormen". Kan Opdrachtgever bevestigen dat alleen de normen gelden die van kracht zijn bij contractsluiting, en dat latere wijzigingen geen kostelozе aanpassing of uitbreiding van de ICT-prestatie vereisen?	Dat kunnen wij niet bevestigen.
83	Concept Contract Artikel 1.1	In artikel 1.1 wordt een zeer brede set documenten onderdeel van de overeenkomst verklaard, waarbij bij tegenstrijdigheid het eerder genoemde document prevaleert. Hoe voorkomt Opdrachtgever dat hierdoor verplichtingen ontstaan die niet expliciet zijn geprijsd of voorzien in de inschrijving van Leverancier, met name wanneer eisen impliciet uit Programma van Eisen of Nota's van Inlichtingen voortvloeien?	Opdrachtgever begrijpt de vraag niet
84	PvE eis CA1	Mogen we in aanvulling op de draft SLA ook een draft DAP toevoegen? In onze DAP hebben we de overlegstructuur en escalatiematrix gedefinieerd. Vandaar dit verzoek	Dat mag, naast de concept SLA mag ook een concept DAP worden toegevoegd om aan het gevraagde te voldoen. Dit alles mits minimaal wordt voldaan aan hetgeen gevraagd wordt in het PvE
85	PvE eis CA6	Kunt u deze eis nader toelichten? Gaat het hier over technische- of functionele vragen? Of bedoelt u dit anders?	Dit geldt voor alle type vragen, dus ook voor technische- of functionele vragen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
86	PvE eis CA5	In deze eis is een matrix beschreven waarbij een oplostijd wordt gevraagd. U geeft daarbij een kolom " individu" op. Hoe moeten we deze kolom interpreteren? Vallen thuiswerkplekken hier ook onder?	De kolom individu is van toepassing wanneer één melder/gebruiker een storing of probleem ervaart. Verstoringen welke ervaren worden vanaf een thuiswerkplek vallen hier ook onder. Uiteraard vallen netwerkverstoringen op een thuiswerkplek niet onder de verantwoordelijkheid van Inschrijver.
87	PvE eis CA12	In deze eis vraagt u een beschikbaarheid van 99,9% en vervolgens beschrijft u als definitie "de dienst operationeel en volledig bruikbaar is voor de gebruikers". Dat impliceert dat opdrachtnemer ook verantwoordelijk is voor het netwerk, energievoorziening etc. Graag zouden we de definitie aangepast willen zien zodat we alleen verantwoordelijk worden gehouden voor de juiste werking van het platform.	Opdrachtgever past eis CA12 aan: De Cloud Contact Center oplossing moet een minimale beschikbaarheid van 99,9% garanderen, gemeten per kalenderjaar, gedurende de openingstijden van de opdrachtgever (werkdagen van 07:30 tot 17:00). Beschikbaarheid wordt gedefinieerd als de tijd waarin de dienst operationeel en volledig bruikbaar is voor gebruikers, exclusief vooraf overeengekomen onderhoudsvensters en voor zover binnen de invloedsfeer van opdrachtgever.
88	Beschrijvend document pagina 18	Bij Stap 2 Uitvoering Testen schrijft u bij het tweede punt "waarbij de geformuleerde PvE de basis vormt" Hoe moeten we dit interpreteren? Gaat u naast de test-setup alle eisen uit het PvE ook testen of alleen de test-setup?	Opdrachtgever stelt testscenario's op op basis van een subset aan eisen gesteld in het PVE. Deze scenario's worden gebruikt om de functionaliteit van de POC te testen.
89	Beschrijvend document pagina 18	U beschrijft hier de PoC. In stap 1 schrijft u over een door Opdrachtgeven geleverde call flow. Kunt u deze call flow al verstrekken?	Deze informatie wordt conform planning aangeleverd. Zie punt 12 op pagina 18 in beschrijvend document (verplichtingen en uitvoering)
90	Bijlage 4 Prijzenblad	Bij de herhalingsopdrachten en herziening is een kolom opgenomen met (Verplicht/Ja/Nee). Kunt u vertellen wat de precieze vraag is bij deze kolom? Vervolgens is de kolom Eenheid gedefinieerd. Bij GC-KO-02 is de eenheid "per gebruiker" en in de volgende kolom is het aantal 1. Het aantal gebruikers is hoger. Wordt de sheet aangepast of rekent u zelf naar het juiste aantal gebruikers?	De kolom Verplicht/Ja/Nee geeft aan of een herhalingsopdracht of opties geleverd moet kunnen worden (Verplicht), of dat Inschrijver mag aangeven of een optie leverbaar is (Ja/Nee). In geval dat inschrijver 'Ja' invuld moet een eenheidsprijs worden ingevuld. Voor wat betreft de eenheid per gebruiker met het aantal 1 geldt dat de gestandaardiseerde aantallen in het prijzenblad bewust zijn vastgesteld aangezien het opties betreffen en niet worden opgeteld in de fictieve inschrijfssom. De sheet wordt daarom niet aangepast, en Inschrijver hoeft niet naar het werkelijke aantal gebruikers door te rekenen.
91	Ten behoeve van de gevraagde referenties	Kunt u verduidelijken hoe u de eis "vergelijkbare omvang" interpreteert? Wij verzoeken u te bevestigen dat referenties met een kleiner aantal seats eveneens worden geaccepteerd, mits deze aantonen dat de inschrijver beschikt over de benodigde technische en organisatorische competenties voor soortgelijke dienstverlening. Volgens de Gids Proportionaliteit en de Aanbestedingswet dienen geschiktheidseisen niet verder te gaan dan noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de opdracht. Een minimumomvang die strikter is dan redelijkerwijs vereist, kan leiden tot ongerechtvaardigde uitsluiting van geschikte marktpartijen. Bent u daarom bereid referenties die aantoonbaar vergelijkbaar zijn qua procesinrichting, dienstverlening en technische functionaliteit, ook met een kleinere seat omvang, toe te laten?	Nee, de Aanbestedende dienst is niet bereid om referenties die niet voldoen aan het gestelde in paragraaf 4.3.2.3 van het Beschrijvend document toe te laten. Het is voor de Aanbestedende dienst onduidelijk wat de vraagsteller bedoelt met 'aantal seats'. Met betrekking tot referentie komt de zinsnede 'vergelijkbare omvang" niet voor in de geschiktheidseis en vraag om de in de in paragraaf 4.3.2.3 van het Beschrijvend document referent(en) ter onderbouwing van Kerncompetentie 1 en Kerncompetentie 2. De Aanbestedende dienst acht de aan de referenten gestelde eisen ter onderbouwing van Kerncompetentie 1 en Kerncompetentie 2 proportioneel en gerechtvaardigd, gelet op de aard en omvang van de opdracht en het feit dat de gemeente Apeldoorn bijna 170.000 inwoners omvat. In het kader van de geschiktheidseisen wordt van inschrijvers verlangd dat zij referenties overleggen met betrekking tot de uitvoering van vergelijkbare diensten bij een overheidsorganisatie met ten minste 50.000 klanten, inwoners of daarmee vergelijkbare belanghebbenden, teneinde de vereiste ervaring met het leveren van efficiënte en betrouwbare dienstverlening aan te tonen. Het minimumaantal van 50.000 vertegenwoordigt circa 29,4% van het inwonersaantal van de gemeente Apeldoorn. Wanneer overige klanten en belanghebbenden worden meegewogen, ligt dit percentage nog lager. Dit illustreert dat de gestelde drempel in redelijke verhouding staat tot de omvang van de doelgroep waarvoor de dienstverlening binnen deze opdracht moet worden verricht. Gelet op de schaal en complexiteit van de opdracht is het noodzakelijk dat de inschrijver beschikt over voldoende organisatorische capaciteit, coördinatievermogen en inhoudelijke competenties om de opdracht op een betrouwbare en doelmatige wijze uit te voeren. De Aanbestedende dienst is daarom van oordeel dat de gestelde geschiktheidseisen aan de referenten passend en in overeenstemming zijn met het proportionaliteitsbeginsel. De eisen zijn derhalve proportioneel in relatie tot de aard, omvang en risico's van de opdracht en dienen ertoe de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan een gemeente van de omvang van Opdrachtgever adequaat te borgen. De Aanbestedende dienst acht de aan de referenten gestelde eisen ter onderbouwing van Kerncompetentie 1 en Kerncompetentie 2 proportioneel en gerechtvaardigd, gelet op de aard en omvang van de opdracht en het feit dat de gemeente Apeldoorn bijna 170.000 inwoners omvat. In het kader van de geschiktheidseisen wordt van inschrijvers verlangd dat zij referenties overleggen met betrekking tot de uitvoering van vergelijkbare diensten bij een overheidsorganisatie met ten minste 50.000 klanten, inwoners of daarmee vergelijkbare belanghebbenden, teneinde de vereiste ervaring met het leveren van efficiënte en betrouwbare dienstverlening aan te tonen. Het minimumaantal van 50.000 vertegenwoordigt circa 29,4% van het inwonersaantal van de gemeente Apeldoorn. Wanneer overige klanten en belanghebbenden worden meegewogen, ligt dit percentage nog lager. Dit illustreert dat de gestelde drempel in redelijke verhouding staat tot de omvang van de doelgroep waarvoor de dienstverlening binnen deze opdracht moet worden verricht. Gelet op de schaal en complexiteit van de opdracht is het noodzakelijk dat de inschrijver beschikt over voldoende organisatorische capaciteit, coördinatievermogen en inhoudelijke competenties om de opdracht op een betrouwbare en doelmatige wijze uit te voeren. De Aanbestedende dienst is daarom van oordeel dat de gestelde geschiktheidseisen aan de referenten passend en in overeenstemming zijn met het proportionaliteitsbeginsel. De eisen zijn derhalve proportioneel in relatie tot de aard, omvang en risico's van de opdracht en dienen ertoe de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan een gemeente van de omvang van Apeldoorn adequaat te borgen.
92	Ten behoeve van de gevraagde referenties	Kunt u bevestigen dat referenties ouder dan drie jaar worden geaccepteerd, mits deze aantoonbaar vergelijkbaar zijn qua aard, complexiteit en relevantie voor de gevraagde dienstverlening? Wij wijzen erop dat volgens het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet (art. 1.10 en 1.12) de gestelde geschiktheidseisen in redelijke verhouding moeten staan tot de opdracht. Een strikte beperking tot drie jaar kan leiden tot onnodige beperking van de mededinging, zeker indien een oudere referentie duidelijk aantoont dat de inschrijver duurzaam ervaring heeft met vergelijkbare projecten. Bent u bereid de termijn te verruimen, zodat ook relevante referenties van bijvoorbeeld de afgelopen vijf jaar worden toegestaan?	Uit artikel 2.93, eerste lid, aanhef en onder letter b, Aanbestedingswet volgt een maximale referentietermijn van drie jaar. Uw verzoek komt er dus op neer om af te wijken van een wet in formele zin. Hiervoor zien wij als aanbestedende dienst geen basis, gelet ook op Europees recht (Richtlijn 2014/24 en/of Europeesrechtelijke rechtsbeginselen en/of het Handvest grondrechten voor de Europese Unie).
93	GIBIT2023 - 25.1	Kunt u bevestigen dat de auditor in overleg wordt bepaald?	Dat kunnen wij niet bevestigen
94	GIBIT2023 - 25.1	Bent u bereid auditfrequentie te beperken tot één per jaar?	Zie het antwoord op vraag 26,
95	GIBIT2023 - 24.12	Bent u bereid laatste zin art. 24.12 te verwijderen i.v.m. medeschuld?	Daartoe zijn wij niet bereid
96	GIBIT2023 - 24.11	Bent u bereid situaties v en vi te verwijderen uit ontbindingsgronden?	Daartoe zijn wij niet bereid
97	GIBIT2023 - 24.11	Bent u bereid ontbindingstermijn te verkorten van 12 naar 3 maanden?	Daartoe zijn wij niet bereid
98	GIBIT2023 - 24.10	Bent u bereid afrekening naar stand van werk bij ontbinding op te nemen?	Daartoe zijn wij niet bereid
99	GIBIT2023 - 24.2	Bent u bereid opzegtermijn voor leverancier te verkorten naar 6 maanden?	Daartoe zijn wij niet bereid
100	GIBIT2023 - 23.1	Bent u bereid reden van verzoek tot personeelsvervanging verplicht te delen?	Daartoe zijn wij niet bereid
101	GIBIT2023 - 20.8	Bent u bereid artikel over ontbinding bij beweerdelijke IE-schending te verwijderen?	Daartoe zijn wij niet bereid
102	GIBIT2023 - 20.6	Bent u bereid 'te harer keuze' te wijzigen naar 'te zijner keuze'?	De nieuwe tekst zal worden 'ter hare/zijner keuze"
103	GIBIT2023 - 20.6	Bent u bereid de woorden 'of een dergelijke situatie dreigt' te schrappen?	Daartoe zijn wij niet bereid
104	GIBIT2023 - 20.5	Bent u bereid aansprakelijkheidsbeperking toe te passen op IE-vrijwaring?	Daartoe zijn wij niet bereid
105	GIBIT2023 - 20.5	Bent u bereid IE-vrijwaring te beperken tot eigen ontwikkelde prestaties?	Daartoe zijn wij niet bereid
106	GIBIT2023 - 20.4	Bent u bereid afstand van persoonlijkheidsrechten alleen per geval te regelen?	Daartoe zijn wij niet bereid
107	GIBIT2023 - 20.3	Kunt u instemmen met toepassen van licentievoorwaarden van leverancier/derden?	De vraag is niet geheel duidelijk, wilt u iets vervangen of toevoegen of? Voor Derdenprogrammatuur zijn diverse artikelen opgenomen. In Artikel 22 uit de GIBIT 2023 staat daar meer over.
108	GIBIT2023 - 19.2	Bent u bereid pandemieën, maatregelen en toeleveranciersproblemen expliciet als overmacht op te nemen?	Daartoe zijn wij niet bereid
109	GIBIT2023 - 18.6	Bent u bereid de boete als gefixeerde schadevergoeding te hanteren?	Daartoe zijn wij niet bereid
110	GIBIT2023 - 18.4	Bent u bereid de bepaling over delen met andere gemeenten te verwijderen?	Daartoe zijn wij niet bereid
111	GIBIT2023 - 17.2	Kunt u bevestigen dat een verzekeringscertificaat volstaat als bewijs?	In artikel 17 is bepaald dat leverancier voldoende zekerheid moet bieden voor verhaal, hetzij via een verzekering, hetzij anderszins. Er is bewust voor gekozen een verzekering niet dwingend voor te schrijven. Er zijn immers legio manieren denkbaar waarop het risico voor gemeenten dat de leverancier in voorkomend geval geen verhaal biedt, afgedekt kan worden (moedergarantie, bankgarantie, derdenrekening, etc.).
112	GIBIT2023 - 17.1	Bent u bereid te bevestigen dat verzekeringen mogen aansluiten op de voorgestelde aansprakelijkheidsbeperkingen?	Zie antwoord vraag 111
113	GIBIT2023 - 16.6	Bent u bereid de aansprakelijkheidsbeperking toe te passen op personeelsvrijwaring?	Daartoe zijn wij niet bereid
114	GIBIT2023 - 16.5	Bent u bereid uitzonderingen i, iii en iv onder de aansprakelijkheidsbeperking te laten vallen?	Daartoe zijn wij niet bereid
115	GIBIT2023 - 16.4	Bent u bereid aansprakelijkheid voor overige schade te beperken tot directe schade en max. 1× Jaarvergoeding?	Daartoe zijn wij niet bereid. Zie ook het antwoord op vraag 23
116	GIBIT2023 - 16.3	Bent u bereid aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade te beperken tot directe schade en een gemaximeerd bedrag?	Daartoe zijn wij niet bereid. Zie ook het antwoord op vraag 23
117	GIBIT2023 - 16.2	Bent u bereid te bevestigen dat ingebrekestelling altijd vereist is voordat verzuim intreedt?	Daartoe zijn wij niet bereid
118	GIBIT2023 - 9.5	Bent u bereid te bevestigen dat bij tweede afkeuring eerst overleg over herstel plaatsvindt?	Daartoe zijn wij niet bereid
119	GIBIT2023 - 6.3	Kunt u bevestigen dat conversie alleen wordt uitgevoerd als dit expliciet is overeengekomen?	Conversie van data is geen onderdeel van deze opdracht.
120	GIBIT2023 - 5.6	Bent u bereid de zin over eigendomsvoorbehoud te verwijderen?	Daartoe zijn wij niet bereid
121	GIBIT2023 - 5.6	Bent u bereid eigendomsoverdracht te koppelen aan Acceptatie én volledige betaling?	Daartoe zijn wij niet bereid
122	GIBIT2023 - 5.2	Bent u bereid een nieuwe Aflevertermijn te hanteren indien levering wegens beschadiging wordt geweigerd?	Daartoe zijn wij niet bereid
123	GIBIT2023 - 4.2	Bent u bereid te bevestigen dat ook bij wettelijke fatale termijnen eerst ingebrekestelling vereist is?	Daartoe zijn wij niet bereid
124	GIBIT2023 - 4.1	Bent u bereid te bevestigen dat verzuim pas intreedt na schriftelijke ingebrekestelling, ook bij fatale termijnen?	Daartoe zijn wij niet bereid
125	GIBIT2023 - 1.17	Kunt u specificeren welke onderdelen worden bedoeld met 'diverse tools voor gemeenten' binnen GIBIT 2023?	Wanneer u de link volgt die ook in het artikel wordt genoemd komt u op een pagina waar nog meer tools/handreikingen voor gemeenten worden aangeboden zoals rekenbladen en stappenplannen. Het gaat dus om de daar genoemde tools.
126	PvE - FB10	Kunt u aangeven welke vorm van voortgangsindicatie uw voorkeur heeft bij processen met langere verwerkingstijd (bijv. percentage, statusstappen, wachttijdindicatie) en of dit per proces apart configureerbaar moet zijn?	Opdrachtgever heeft geen voorkeur. Een visuele voortgangsincidatie in hierin voldoende.
127	PvE - FB9	Kunt u verduidelijken of menu opties voor gebruikers zonder rechten altijd verborgen moeten worden, of dat u in bepaalde situaties de voorkeur geeft aan het (gedeactiveerd) zichtbaar houden van dergelijke opties?	Opdrachtgever is akkoord met het gedeactiveerd zichtbaar houden van dergelijke opties. Eis FB9 wordt aangepast naar: Menu-opties/velden moeten worden verborgen of gedeactiveerd voor de gebruiker indien de gebruiker tot die opties geen rechten heeft
128	PvE - FB8	Kunt u aangeven of er bovenop WCAG 2.1 AA aanvullende eisen gelden met betrekking tot toetsenbordbediening, zoals specifieke toetscombinaties. focus management of verolicht te ondersteunen screenreaders?	Opdrachtgever meent dat eisen FB8, FD2 en FA6 voldoende duidelijk zijn.
129	PvE - FB7	Kunt u toelichten of er specifieke richtlijnen gelden voor de mouse over toelichtingen op knoppen, zoals toegankelijkheidseisen (WCAG), taalniveau, beheerbaarheid of uniformiteit in terminologie?	Opdrachtgever meent dat eisen FB1, FB8, FD2 en FA6 voldoende duidelijk zijn.
130	PvE - FB6	Kunt u aangeven welke minimale elementen een foutmelding volgens u moet bevatten (bijv. oorzaak, oplossing, taalniveau B1, weliigeen technische details), zodat wij kunnen garanderen dat onze foutmeldingen overeenkomen met uw verwachtingen?	Opdrachtgever eist niet meer dan in de eis beschreven staat.
131	PvE - FB5	Kunt u specificeren in welke processen tabelwaarden of dropdown lijsten noodzakelijk zijn en of hier eisen gelden aan beheer, synchronisatie of importeerbaarheid van deze waardelijsten?	Opdrachtgever voorziet velden waarin uit een beperkte set opties gekozen kan worden. Bijvoorbeeld: bij het koppelen van een agentgroep aan een wachtrij of agenten aan een agentgroep.
132	PvE - FB4	Kunt u verduidelijken welke eisen u stelt aan de helpfunctie, zoals de aanwezigheid van een trefwoordzoekfunctie, indexering, self service mogelijkheden, taalniveaus en de vraag of de content door u zelf beheerd moet kunnen worden?	Opdrachtgever is van mening dat de eisen rondom de helpfunctie voldoende beschreven zijn. Het beheer van deze helpfunctie en de content daarvan is geen onderdeel van de eis.
133	PvE - FB3	Kunt u toelichten in welke onderdelen van de oplossing het gebruik van diakritische tekens expliciet noodzakelijk is (bijv. invoervelden, rapportages, zoekfuncties, e mail), zodat wij kunnen toetsen dat onze ondersteuning volledig aansluit op uw wensen?	De verplichting geldt voor namen van gebruikers, medewerkers en inwoners en adressen en geldt voor velden waar deze gegevens in opgeslagen of getoond worden.
134	PvE - FB2	Kunt u aangeven welke verwachtingen u heeft ten aanzien van de wijze waarop gebruikers geattendeerd moeten worden op niet ingevulde verplichte velden? Graag vernemen wij uw voorkeur voor de vorm van visuele of auditieve signalering en eventuele gewenste configureerbaarheid.	Inschrijver mag van Opdrachtgever zelf invulling geven aan wat voor Inschrijver een "duidelijke attendering" is. Hierin rekening houdend met eisen voor visueel beperkte gebruikers zoals FA6 en FD2.
135	Bijlage 1 Programma van Eisen:FD1 - Functioneel	Kunt u aangeven hoeveel werkplekken er ingericht moeten worden voor visueel beperkte medewerkers?	Er moet één werkplek worden ingericht voor visueel beperkte medewerker.
136	Bijlage 1 Programma van Eisen:F012 - Functioneel	U vraagt om coaches op te leiden vóór livegang, echter lezen we in de uitvraag dat WFM in een later stadium wordt uitgerold. Kun u aangeven of de opleiding van coaches buiten scope vallen bij livegang.	De rol van de Coach is op dit moment al ingevuld en dient gebruik te kunnen maken van de sturingsinformatie van de Cloud Contact Center oplossing. Daarvoor is een opleiding gevraagd.
137	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Prijsblad_CCC oplossing	Kunt u het prijsblad aanpassen waarbij er mogelijkheid ontstaat om vrije regels toe te voegen?	Ja, wij hebben vijf vrije regels toegevoegd.
138	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Prijsblad_CCC oplossing	"In uw prioriteitenmatrix hanteert u voor P1 incidenten een herstelttijd van <2 uur. Kan deze eis worden gewijzigd in <4 uur?"	Opdrachtgever past eis CA5 hier op aan.
139	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx	Inschrijver heeft een aantal posten die wij niet kwijt kunnen in het prijzenblad. Wilt u extra invulregels toevoegen waarin wij aanvullende items kunnen toevoegen met een maandelijks en/of eenmalige bedrag. Denk aan items zoal	Zie vraag 137 en antwoord
140	Beschrijvend document - 1.6 - Pagina 7	Inschrijver verzoekt toe te voegen dat "de verlenging van deze Overeenkomst kan alleen plaatsvinden op initiatief van de gemeente (een zogenaamde eenzijdige optie) en na wederzijdse overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.	Voor de door u gestelde inperking van de mogelijkheid om de (nog te sluiten) Overeenkomst te verlengen, zien wij geen steun in Europese en/of nationale wet- of regelgeving en/of jurisprudentie. Uw verzoek wordt derhalve afgewezen.
141	Beschrijvend document - paragraaf 3.2	Kan Opdrachtgever aangeven of zij een gefaseerde migratie, of big bang migratie prefereert. Indien gefaseerd om hoeveel momenten gaat het?	Opdrachtgever verwacht een Go Live voor de Cloud Contact center oplossing op 1 (een) moment te realiseren.
142	Bijlage 11 Concernverklaring	Onze Holding heeft voor de inschrijvende dochter een aansprakelijkheidsverklaring overeenkomstig artikel 2:403 lid 1 sub f van het Burgerlijk Wetboek afgegeven. Accepteert u deze verklaring als Concernverklaring?	Nee, bijlage 11 zoals toegevoegd aan de Beschrijvend document dient overlegd te worden door Inschrijver als Concernverklaring. De reden hiervoor is dat de inhoud en strekking wezenlijk verschillen.Meer precies regelt de in bijlage 11 opgenomen heel nauwkeurig de praktische afwikkeling van de aansprakelijkheid van de moedermaatschappij. Wij verwijzen naar het tekstgedeelte van bijlage 11 waarin het woord 'sommatie' voorkomt. Een 'gewone' aansprakelijkstelling, waar u aan refereert, bevat een dergelijke praktische afwikkeling niet, waardoor de inhoud en strekking van de in bijlage 11 opgenomen concernverklaring en de door u bedoelde aansprakelijkheidsverklaring verschillen
143	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Prijsblad_CCC oplossing	Kunt u aangeven wat het aantal te verwachten uitgaande gesprekken (aantal minuten, aantal gesprekken en eindbestemming) vanuit het Cloud Contact Center zullen zijn?	Zie het antwoord op vraag 53
144	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Prijsblad_CCC oplossing	Inschrijver mist een prijsregel voor Beltarieven (tarief per minuut en starttarief per gesprek). Kunt u deze opnemen?	Opdrachtgever verwacht dat de belkosten naar nationale nummers en mobiele nummers onderdeel zijn van de dienstverlening en als flatfee worden aangeboden. Belkosten bij bellen naar het buitenland kunnen divers zijn. Daarbij volstaat een overzicht van belkosten naar het Buitenland in een bijlage
145	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx en Beschrijvend document Apeldoorn EU openbare aanbesteding"Tel B22 en paragraaf 1.7"	Is het "Aantal externe telefonielijnen (PSTN)" zoals vermeld in cel B22 in het prijzenblad uitsluitend bedoeld voor het Cloud Contact Center oplossing en niet bedoeld voor de op Microsoft Teams gebaseerde kantoortelefonie omgeving?	De in het prijzenblad bedoelde infrastructuur geldt alleen voor de Cloud Contact Center oplossing voor zowel de Productie omgeving alsook voor de gewenste Acceptatie-omgeving.
146	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Cel B18 - Prijsblad_CCC oplossing	Zijn het aantal Beheerders (cel B21) ook onderdeel van agents voice (cel B18) en hebben naast de rol "agent" ook een rol "Beheerder"? Of komen de Beheerders "on-top-of" van de agenten?	Nee, de beheerders hebben geen rol als agent en zijn derhalve als separate rol benoemd.
147	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Cel B18 - Prijsblad_CCC oplossing	Zijn het aantal supervisors voice + e-mail (cel B20) ook onderdeel van agents voice (cel B18) en hebben naast de rol "agent" ook een rol "supervisor"? Of komen de supervisors "on-top-of" van de agenten?	De benoemde aantallen Supervisors moet separaat gelezen worden van het aantal agents.
148	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Cel B18 - Prijsblad_CCC oplossing	Zijn het aantal agents voice + e-mail (cel B19) ook onderdeel van agents voice (cel B18) of komen deze "on-top-of"?	Opdrachtgever verwacht dat de e-mail licentie on top of de Voice licentie wordt aangeboden.
149	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Cel B18 - Prijsblad_CCC oplossing	U benoemt heel expliciet "Named Users". In vrijwel alle gevallen geeft een Concurrend User model voordelen op gebied van kosten, beheer en opschakelen tijdens (onvoorziene) calamiteiten. Is het toegestaan om een Concurrend User model aan te bieden?	Zie vraag 2 en antwoord
150	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Cel B18 - Prijsblad_CCC oplossing	Wat is het maximale aantal agenten die tegelijkertijd tijdens piektijden actief zijn in het KCC?	Zie vraag 3 en antwoord

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
151	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Cel B18 - Prijsblad_CCC oplossing	Wat is het minimale aantal agenten die tegelijkertijd actief zijn in het KCC?	Het minimale aantal agenten die tegelijkertijd actief zijn betreft circa 10 agenten.
152	Bijlage 9 SROI bijlage ESR versie 2024 incl. bouwbloknermodelRegistratie SROI-verplichting8	Opdrachtnemer heeft op grond van de AVG toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen voor de verantwoording van de SROI-verplichting. De vraag: Inschrijver begrijpt dat de Gemeente Apeldoorn werkt met het systeem WIZZR ter controle van afspraken over Social Return. Inschrijver is van mening dat zij in strijd met de AVG handelt als zij gegevens van medewerkers op persoonsniveau aanlevert aan de Gemeente (al dan niet via WIZZR) omdat de Social Return afspraken ook op een andere manier kunnen worden gecontroleerd, zonder (bijzondere) persoonsgegevens te delen. Het is m.a.w. niet noodzakelijk om (gezondheids)gegevens op persoonsniveau te delen via WIZZR ter controle van Social Return afspraken en als Inschrijver dit wel zou doen handelt zij in strijd met de AVG. Staat de Gemeente open voor alternatieve oplossingen waarbij de Social Return afspraken gecontroleerd worden, zoals bijvoorbeeld het aanleveren van een verklaring van een onafhankelijke auditor, al dan niet via het systeem WIZZR? Verwijzen naar een privacy-protocol is daarbij voor ons geen passend, inhoudelijk antwoord, omdat we anders aanklijken tegen de wijze waarop wij gegevens van onze medewerkers (niet) kunnen delen en wij daarom willen kijken met elkaar naar een andere werkwijze waarbij dit niet nodig is.	De gemeente Apeldoorn verplicht opdrachtnemers met een contractuele Social Return verplichting aan te tonen, dat de door hen ingezette werknemers in het kader van Social Return, daadwerkelijk behoren tot de aangewezen doelgroepen. Opdrachtnemers registreren deze gegevens in een online digitaal registratiesysteem. Wat betreft het gebruik van WIZZR in relatie tot de AVG: • WIZZR voldoet aan eisen op gebied van privacy (AVG: Algemene verordening gegevensbescherming). • Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot het betreffende contract in WIZZR. • Aan het gebruik van WIZZR zijn voor de opdrachtnemer geen kosten verbonden. Voor deze verwerking van persoonsgegevens is een grondslag nodig als bedoeld in artikel 8 WBP respectievelijk artikel 6 AVG. Zie voor een verdere toelichting met betrekking tot de verwerking persoonsgegevens t.b.v. invulling Social Return verplichting de bijlage "Notitie social return AVG Apeldoorn". Daarin staat beschreven welke grondslag de gemeente Apeldoorn aanhoudt voor het verwerken van gegevens van Social Return kandidaten, binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtgever stelt derhalve het gebruik van het registratiesysteem verplicht en ziet geen aanleiding om deze werkwijze te heroverwegen en/of een alternatieve verantwoordingswijze toe te passen.
153	Bijlage 5 Concept overeenkomst, 11.16, blz 8	Gegadigde wil graag het volgende aan u voorleggen ten aanzien van de inkoopkosten van softwarelicenties. Gegadigde maakt voor de uitgevraagde dienst gebruik van licenties verstrekt door derden (een niet Nederlandse partij). De kosten voor deze licenties zijn verwerkt in de prijs die gegadigde zal aanbieden. In de afgelopen jaren heeft een consolidatie binnen de softwaremarkt plaatsgevonden die op zijn beurt heeft geleid tot aanmerkelijke stijgingen van de prijzen die door rechthebbenden van deze softwareproducten vragen van partijen zoals gegadigde. In de afgelopen periode zijn partijen geconfronteerd met prijsstijgingen van soms wel 200% tot 400% voor dezelfde hoeveelheden en soorten licenties. Aangezien het hier essentiële systeemsoftware betreft, is een overstap naar alternatieve producten niet reëel; zeker niet op korte termijn en zonder aanmerkelijke kosten en risico's. Gegadigde, diens klanten en andere afnemers verkeren wat dat betreft in een feitelijke dwangpositie. Gegadigde wordt in, net zoals vele andere partijen, geconfronteerd met een van buiten komende omstandigheid die niet door deze partijen beïnvloed kan worden. Gegadigde meent dat een dergelijke omstandigheid ten minste een verandering van omstandigheden betreft die niet voor haar (uitsluitende) rekening kan komen. Staat u open voor een voorstel waarbij, ingeval van significantie stijgingen van de inkoopkosten voor deze software, een prijsaanpassing kan plaatsvinden na de initiele looptijd van 3 jaar, gebaseerd op een transparant onderbouwing van de wijziging?	In de GIBIT zijn voor uw verzoek reeds artikelen opgenomen. Het beschreven fenomeen wordt gezien als Derdenprogrammatuur. Wij verwijzen u graag naar artikel 1.10, 11.2, 11.10 en artikel 22 van de GIBIT 2023
154	Bijlage 1 Programma van Eisen:FL2 - Functioneel	De beoogde oplossing is een cloud dienst o.b.v. microservices, waarbij u als gebruiker geen hinder zal ondervinden bij updates of changes. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever heeft eisen FJ1, FJ4 en FL2 aangepast om beter aan te sluiten bij SaaS-oplossingen. Daarnaast is FL1 komen te vervallen.
155	Bijlage 4 Prijzenblad.xlsx - Cel B41 - Prijsblad_CCC oplossing	De formule komt niet overeen met de benaming van deze cel. Er staat in Cel A41 dat de 'totale fictieve inschrijfprijs' over 13 jaar wordt berekend. Cel B41 heeft de formule =SOM(I41:K41) hierbij ontbreekt Cel H41, waardoor Jaar 1 niet wordt meegerekend. Kunt u dit aanpassen? en kunt u ook aangeven of deze wijziging invloed heeft op het prijsplafond van € 2.100.000,-?	Dank voor het melden van deze fout. De formule is gecorrigeerd en het prijzenblad wordt opnieuwe gepubliceerd. Het prijsplafond blijft ongewijzigd.
156	GIBIT 2023 - Artikel 16. Aansprakelijkheid (geheel)	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 ondernemers 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.	zie het antwoord op vraag 22
157	GIBIT 2023 - Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst - 3.3	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?	artikel 3.3 wordt: Indien en voor zover Leverancier beschikt over onvoldoende informatie om aan de in het vorige lid bedoelde verplichting te voldoen, dient zij hieromtrent navraag te doen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal alle in redelijkheid verlangde informatie aan Leverancier verstrekken (tenzij deze vertrouwelijk van aard is en in redelijkheid ook niet onder een geheimhoudingsovereenkomst verstrekt kan worden). Opdrachtgever zal in ieder geval desgevraagd een beschrijving van het Applicatielandschap verstrekken.
158	GIBIT 2023 - Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst - 3.2 i	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?	Daar stemmen wij mee in.
159	Overwegingen Conceptovereenkomst	Gegadigde verwijst naar de eerste overweging waarin is opgenomen dat de ICT-prestatie dient te voldoen aan het beoogde gebruik zoals dat voor leverancier bekend was of op grond van artikel 3 GIBIT 2023 bekend behoorde te zijn, voor zover dit gebruik niet uitdrukkelijk is uitgesloten. Gegadigde merkt op dat deze formulering een open norm bevat ten aanzien van de scope van het beoogde gebruik. Gegadigde verzoekt u te verduidelijken of onder "beoogd gebruik" uitsluitend wordt verstaan hetgeen expliciet is beschreven in het Programma van Eisen, het Beschrijvend Document en de Nota's van Inlichtingen, en dat geen aanvullende of impliciete gebruiksscenario's worden verondersteld buiten deze documenten. Gegadigde acht deze verduidelijking noodzakelijk om de omvang van de verplichtingen objectief te kunnen bepalen en tot een realistische en marktconforme inschrijving te kunnen komen.	Het "beoogd gebruik"is beschreven in het Bestek
160	1.1 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 1.1 van de conceptovereenkomst, waarin een rangorde is opgenomen van documenten die gezamenlijk de ICT-prestatie beschrijven. Gegadigde merkt op dat de conceptovereenkomst zelf niet in deze opsomming is opgenomen. Hierdoor is onduidelijk welke rangorde geldt tussen de bepalingen van de conceptovereenkomst enerzijds en de genoemde bijlagen en aanbestedingsdocumenten anderzijds, hetgeen kan leiden tot interpretatieverschillen bij eventuele tegenstrijdigheden. Gegadigde verzoekt u daarom te verduidelijken: 1. Of de conceptovereenkomst alsnog expliciet kan worden toegevoegd aan de rangorde; en 2. Of opdrachtgever bereid is vast te leggen dat de conceptovereenkomst prevaleert boven de bijlagen en overige aanbestedingsdocumenten, behoudens waar expliciet anders is bepaald. Gegadigde acht deze verduidelijking noodzakelijk om de contractuele hiërarchie eenduidig vast te stellen en tot een juridisch consistente en marktconforme inschrijving te kunnen komen."	De conceptovereenkomst staat in de rangorde inderdaad boven de genoemde bijlagen uit artikel 1.1.
161	3.9 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 3.9 van de conceptovereenkomst, waarin is bepaald dat eventueel later bestelde modules en opties een initiële looptijd kennen gelijk aan het lopende contractjaar en per jaar kunnen worden opgezegd. Gegadigde merkt op dat binnen de aangeboden SaaS-oplossing optionele modules contractueel zijn gekoppeld aan vaste afnameperiodes en dat tussentijdse beëindiging binnen de initiële contractperiode technisch en commercieel niet mogelijk is. Gegadigde verzoekt u daarom te bevestigen dat zij bereid is op te nemen dat modules en opties gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst niet tussentijds kunnen worden opgezegd, maar uitsluitend per verlengingsperiode dan wel per nieuw contractjaar na afloop van de initiële looptijd."	Opdrachtgever kan dat niet bevestigen.
162	Artikel 4 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 4.1 en 4.2, waarin wordt gesproken over het "projectplan", en naar artikel 4.3 en artikel 1.1, waarin wordt verwezen naar het "Implementatieplan". Gegadigde verzoekt u te bevestigen of met het projectplan en het Implementatieplan hetzelfde document wordt bedoeld. Indien dit niet het geval is, verzoekt gegadigde u nader te duiden wat het onderscheid is tussen beide documenten."	Opdrachtgever bevestigt dat in beide documenten wordt bedoeld het gevraagde Implementatieplan.
163	11.3 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 11.3 van de conceptovereenkomst, waarin is bepaald dat jaarlijkse kosten na gebruik voor productieve doeleinden jaarlijks vooraf kunnen worden gefactureerd. Gegadigde merkt op dat overeenkomsten van deze aard doorgaans een initiële looptijd van meerdere jaren kennen, met aansluitend meervoudige verlengingsmogelijkheden, hetgeen kan leiden tot een totale contractduur van aanzienlijke lengte. In een SaaS-context worden licentieprijzen en abonnementsstructuren in belangrijke mate bepaald door externe platform- en softwareleveranciers. Deze prijzen zijn veelal onderhevig aan periodieke, generieke prijsaanpassingen, waarop de leverancier geen of slechts beperkte invloed kan uitoefenen. Gegadigde verzoekt u daarom te verduidelijken: 1. Of de kosten voor Derdenprogrammatuur gedurende zowel de initiële looptijd als eventuele verlengingsperioden als prijsvast worden beschouwd vanaf het moment dat de ICT-prestatie voor productieve doeleinden wordt gebruikt, dan wel tussentijds mogen worden aangepast; 2. In hoeverre generieke prijswijzigingen van externe softwareleveranciers gedurende de looptijd van de overeenkomst en/of verlengingen mogen worden doorbelast; 3. Welke categorieën prijswijzigingen u aanmerkt als voor rekening en risico van de leverancier, en welke als doorbelastbaar worden beschouwd. Gegadigde acht het van belang dat hierover vooraf duidelijke, objectief toetsbare en voor beide partijen evenwichtige afspraken worden gemaakt, teneinde te voorkomen dat onbeheersbare financiële risico's eenzijdig bij de leverancier worden gelegd gedurende een potentiële meerjarige looptijd van de overeenkomst."	Voor Derdenprogrammatuur zijn in de GIBIT diverse artikelen opgenomen. Leverancier wenst volgens die artikelen om te gaan met Derdenprogrammatuur. Zie artikel 1.10, 2.5, 10.17, 11.2, 11.9 enz
164	11.4 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 11.4 van de conceptovereenkomst, waarin is bepaald dat het exit-plan onderdeel uitmaakt van de dienstverlening en hiervoor geen aanvullende vergoeding verschuldigd is. Gegadigde verzoekt u te verduidelijken welke werkzaamheden, deliverables en mate van ondersteuning opdrachtgever concreet verwacht in het kader van het exit-plan, alsmede de beoogde omvang hiervan. Gegadigde acht deze verduidelijking noodzakelijk om de hiermee samenhangende inspanning correct te kunnen inschatten en tot een realistische en marktconforme inschrijving te kunnen komen."	Tip, artikel 11.4 spreekt alleen over vergoeding voor het opstellen van het plan. Verder is in artikel 26 van GIBIT uitgeschreven wat verwacht wordt. u kunt dat artikel als leidraad gebruiken.
165	11.5 en 11.6 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikelen 11.5 en 11.6 van de conceptovereenkomst, waarin wordt uitgegaan van verrekening op basis van daadwerkelijke gebruikersaantallen en jaarlijkse op- en afschaling. Gegadigde merkt op dat de aangeboden oplossing werkt met named user (persoonlijke) licenties, die weliswaar overdraagbaar zijn binnen de organisatie, maar waarbij een vast aantal licenties contractueel wordt afgenomen. Dit wijkt wezenlijk af van een "current use"-model waarbij het gebruik jaarlijks wordt herijkt. Daarnaast geldt binnen het aangeboden licentiemodel dat gedurende de initiële looptijd van drie jaar afschaling niet mogelijk is, maar uitsluitend opschaling. Na afloop van de initiële periode kan aanpassing van het aantal licenties plaatsvinden per verlengingsperiode. Gegadigde verzoekt u daarom te bevestigen of opdrachtgever bereid is artikelen 11.5 en 11.6 te schrappen dan wel aan te passen in lijn met dit named user-licentiemodel, waarbij gedurende de initiële looptijd uitsluitend opschaling mogelijk is en afschaling pas per verlengingsperiode kan plaatsvinden. Gegadigde acht deze aanpassing noodzakelijk om het contract in lijn te brengen met het aangeboden licentiemodel en om tot een realistische en marktconforme inschrijving te kunnen komen."	U vraagt om een aanpassing om uw inschrijving in lijn te brengen met uw licentiemodel. Wij kunnen daar niet aan voldoen. De artikelen blijven ongewijzigd
166	11.12 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 11.12 van de conceptovereenkomst, waarin is bepaald dat de vergoeding voor het vervangen van certificaten bij de prijs is inbegrepen. Gegadigde verzoekt u te verduidelijken op welke typen certificaten dit artikel betrekking heeft en welke werkzaamheden concreet worden verwacht in het kader van vervanging."	Dit heeft betrekking op TLS/SSL certificaten.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
167	11.14 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 11.14 van de conceptovereenkomst, waarin is bepaald dat de opeisbaarheid van de eenmalige en jaarlijkse vergoedingen met betrekking tot de implementatiefase is opgenomen in het opgenomen facturatieschema. Gegadigde verzoekt u te bevestigen dat dit facturatieschema uitsluitend betrekking heeft op de implementatiekosten en niet ziet op licentievergoedingen voor de Derdenprogrammatuur."	Nee, dat kan Opdrachtgever niet bevestigen. Het facturatieschema ziet ook toe op licentievergoedingen van Derdenprogrammatuur.
168	11.16 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 11.16 van de conceptovereenkomst inzake jaarlijkse indexering per 1 januari op basis van het CBS-prijsindexcijfer (groep J6202), mits uiterlijk 30 november voorafgaand aangekondigd. Gegadigde verzoekt u te bevestigen dat deze indexeringsbepaling uitsluitend van toepassing is op de overeengekomen tarieven en vergoedingen van leverancier zelf, en niet ziet op licentievergoedingen voor de Derdenprogrammatuur, aangezien deze worden bepaald door externe leveranciers. Daarmaast merkt gegadigde op dat de CBS-jaarindexcijfers waarop artikel 11.16 ziet, per 30 november nog niet zijn gepubliceerd. Gegadigde verzoekt u te verduidelijken op welke wijze in dat geval de aangekondigde prijsaanpassing tijdig kan worden vastgesteld en doorgegeven."	Zie omtrent dit onderwerp de antwoorden op de vragen 154 en 163
169	13.5 Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 13.5 van de conceptovereenkomst, waarin is bepaald dat Leverancier ook na beëindiging van de overeenkomst kosteloos medewerking zal verlenen aan correctie van onjuiste en/of onvolledige Data. Gegadigde verzoekt u te bevestigen dat deze verplichting uitsluitend geldt voor zover deze werkzaamheden expliciet zijn opgenomen in het overeengekomen exit-plan, en niet leidt tot een onbepaalde kosteloze inspanningsverplichting na afloop van de overeenkomst."	Te denken valt hier aan een geleverd bestand dat corrupt is en niet te gebruiken of niet alle data bevat. In die gevallen als voorbeeld, dient u alsnog kosteloos medewerking te verlenen
170	13.6 sub d Conceptovereenkomst	"Gegadigde verwijst naar artikel 13.6 sub d van de conceptovereenkomst, waarin is bepaald dat Leverancier na beëindiging van de overeenkomst de Data vernietigt, maar niet voordat Opdrachtgever expliciet een redelijke laatste kans is geboden om de Data te downloaden of anderszins te verkrijgen. Gegadigde verzoekt u te bevestigen dat de invulling van deze "redelijke laatste kans" (waaronder termijn, wijze van kennisgeving en beschikbaarstelling van Data) nader zal worden geconcretiseerd en vastgelegd in het exit-plan."	Dat kunnen wij bevestigen
171	PVE FD3	"In de eis wordt gesteld dat een fysiek toestel met uitsluitend fysieke toetsen moet worden aangeboden ter ondersteuning van de in eis FC2 genoemde functionaliteiten, waarbij een touchscreen expliciet niet als werkbare oplossing wordt beschouwd in verband met een visuele beperking. De in FC2 benoemde functionaliteiten (waaronder ruggenspraak, wisselen tussen interacties, zoeken en doorverbinden op basis van Entra ID, statusbeheer, belgroepen en telefoongidsfunctionaliteit) verlangen in de praktijk doorgaans een dynamische gebruikersinterface die niet volledig via vaste hardwaretoetsen wordt gerealiseerd. Voor zover ons bekend is er momenteel geen gangbaar eindgebruikertoestel dat deze volledige functionaliteit uitsluitend via fysieke toetsen ondersteunt. Kan de aanbestedende dienst aangeven welk type of merk toestel zij hierbij voor ogen heeft, dan wel een referentieoplossing kan benoemen, zodat kan worden beoordeeld of en op welke wijze een passend integratie- of maatwerktraject kan worden ingericht?"	Opdrachtgever begrijpt dat niet alle gevraagde functionaliteit kan worden geboden op een fysiek toestel. Opdrachtgever zal daartoe gestelde eis FD3 aanpassen.
172	PVE FH7	Kan de aanbestedende dienst toelichten welk concreet doel of risico met deze specifieke termijn en automatische verwijdering wordt beoogd (bijvoorbeeld AVG-dataminimalisatie, opslagbeperking of beveiligingsrisico's)? Tevens wordt verzocht te bevestigen of dit doel ook kan worden bereikt via een alternatieve inrichting, zoals het hanteren van een vastgestelde bewaartermijn met periodieke opschoning, een bekeidsmatige classificatie van opnamen, of een handmatige/rapportage-gestuurde verwijderprocedure, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de geldende privacy- en beveiligingsvereisten.	Opdrachtgever beschrijft in eis FH6 de redenen achter de genoemde rententietijd. De door inschrijver geleverde oplossing moet voldoen aan de eisen in FH7;
173	FL11	In de eis is vastgelegd dat wijzigingen uitsluitend mogen plaatsvinden binnen specifiek benoemde tijdvensters per dag, inclusief weekenden, nationale feestdagen en verplichte vrije dagen, waarbij afwijkingen alleen in overleg met Opdrachtgever mogelijk zijn. Kan de aanbestedende dienst toelichten wat de achterliggende doelstelling van deze eis is (bijvoorbeeld borging van continuïteit of beheersbaarheid van wijzigingen)? Tevens wordt verzocht te verduidelijken hoe deze eis zich verhoudt tot de aard van Cloud Contact Center (CCaaS)-oplossingen, waarbij wijzigingen, security-updates en releases doorgaans centraal en uniform (regionaal of globaal) worden uitgerold voor alle afnemers en niet klantspecifiek kunnen worden ingepland. Is de aanbestedende dienst bereid te overwegen dat standaard CCaaS-wijzigings- en releasevensters, met voorafgaande communicatie en aantoonbare borging van beschikbaarheid en impactbeperking, als passend en toereikend worden geaccepteerd om aan de doelstelling van deze eis te voldoen?	Opdrachtgever heeft eis FL1 laten vervallen om beter aan te sluiten bij SaaS-oplossingen.
174	PVE SA11	In het PvE wordt geëist dat security.txt wordt toegepast op alle systemen van de Cloud Contact Center-oplossing die publiek via HTTPS benaderbaar zijn, teneinde security-contactinformatie beschikbaar te stellen. Uit marktgegevens blijkt echter dat momenteel slechts circa 2,5% van de Nederlandse websites aan deze specificatie voldoet en dat slechts twee leveranciers binnen het segment van toonaangevende Cloud Contact Center-aanbieders deze voorziening hebben geïmplementeerd.Kan de aanbestedende dienst onderbouwen welk concreet risico met deze eis wordt gemitigeerd en op welke wijze is vastgesteld dat deze eis proportioneel en niet-beperkend voor de mededinging is? Wordt deze eis aangemerkt als essentieel/knock-out, of is de aanbestedende dienst bereid gelijkwaardige alternatieven te accepteren voor het kenbaar maken van security-contactinformatie (bijvoorbeeld via een responsible-disclosurebeleid of centraal beveiligingscontact)?	Voor Opdrachtgever geldt dat het aanbieden van een security.txt-bestand een verplichte standaard is vanuit Forum Standaardisatie.
175	PVE SG4	De Opdrachtnemer beschikt over een goed gedocumenteerde en actief beheerde bug-bountyregeling, waarin verantwoordelijkheden, meldprocedures, responstijden en afhandeling van kwetsbaarheden expliciet zijn vastgelegd en die aantoonbaar bijdraagt aan het vroegtijdig identificeren en mitigeren van beveiligingsrisico's. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of een dergelijke bug-bountyregeling, in combinatie met vastgelegde werkafspraken en expliciete verwijzing naar het beveiligingscontact van Opdrachtgever waar van toepassing, wordt beschouwd als een gelijkwaardige invulling van de geëiste CVD/Responsible-Disclosure-regeling, en derhalve voldoet aan deze eis?	Opdrachtgever kan zich daarin vinden mits werkafspraken ook aansluiten bij haar eigen CVD-regeling (qua elkaar informeren, reactietijden, streeftijden, etc.).
176	Prijzenblad	Uitbreiding functionaliteiten - De standaard binnen CCaaS wordt steeds meer dat AI-toepassingen afgerekend worden o.b.v. cost per interaction/usage based. Het voordeel voor de opdrachtgever is dat zij zonder aanzienlijke hoge kosten kennis kunnen maken met nieuwe toepassingen. Om dit goed te kunnen prijzen vragen wij om een wijziging in het prijzenblad zodat wij een kostprijs per interaction per toepassing kunnen afgeven. De daadwerkelijke kosten zijn hiermee dus afhankelijk van de inzet.	In het prijzenblad is ruimte voor extra opties, daartoe zijn 5 extra regels opgevoerd.
177	Aanbesteding leidraad	In het prijzenblad worden enkel named licenties uitgevraagd. Overstappen op concurrent licenties (een licentie voor een X aantal gelijktijdig actieve agenten in het platform) kan voor de aanbestedende dienst een flinke kostenbesparing betekenen. Graag vernemen wij hoeveel concurrent seats de opdrachtgever nodig heeft. Tevens vragen wij duidelijkheid of er in lijnitems CC-03 en CC-04 van het prijsblad er een overlap zit in de agenten die ook voice afhandelen.	Eerste vraag: zie vraag 2 en antwoord Tweede vraag: Opdrachtgever gaat uit van 75 voice agents waarvan 15 ook email kunnen afhandelen.
178	Prijzenblad	Bij de inzet van CCaaS-oplossingen worden zogenoemde 'bellikken' gerekend voor inbound en outbound verkeer. Wij wensen de opdrachtgever een compleet en realistisch beeld te geven van alle kosten die gemoeid gaan met de inzet van een dergelijk platform. Wij verzoeken hierom extra lijnitems toe te voegen aan het prijsblad waaronder de afrekening van belkosten en de mogelijke inzet van TTS (text to speech) technologie, waarbij er per een X aantal uitgesproken karakters een vergoeding geldt. Concreet verzoek: graag minimal 2 lijnitems extra toevoegen in het prijsblad waar wij de variabele kosten kwijtkunnen.	In het prijzenblad zijn vijf vrije regels toegevoegd
179	Programma van Eisen	FN9 – Inschrijver vraagt Opdrachtgever of zij kan instemmen met een beperkte aanpassing van de bereikbaarheid van de Supportdesk naar 08.00 uur – 17.30 uur.	Opdrachtgever heeft eis FN9 aangepast naar: De Nederlandstalige Supportdesk (helpdesk) van Inschrijver is o.a. telefonisch beschikbaar gedurende openingstijden (werkdagen van 08:00 tot 17:00) van de Opdrachtgever.
180	Aanbesteding leidraad	Algemene vraag POC - Een POC is geen vrijblijvende demonstratie, maar een volwaardig traject met inhoudelijke inrichting, specialistische inzet en aantoonbare kosten. Het kosteloos uitvoeren van een POC voorafgaand aan gunning leidt tot een oneevenredige belasting van marktpartijen en doet afbreuk aan proportionaliteit en gelijkwaardigheid. Een betaalde POC borgt kwaliteit, realisme en commitment van beide partijen. Staat de aanbestedende dienst ervoor open om een vergoeding beschikbaar te stellen voor de POC. Indien gewenst kunnen de POC-kosten bij gunning (gedeeltelijk of volledig) in mindering worden gebracht op de totale contractwaarde.	Nee, de POC maakt integraal onderdeel uit van de verificatiefase van deze aanbesteding en dient door alle inschrijvers kosteloos te worden uitgevoerd. De POC is geen afzonderlijke opdracht en wordt uitsluitend ingezet om te verifiëren of de aangeboden ICT-Prestatie voldoet aan de gestelde eisen. Het beschikbaar stellen van een vergoeding is daarom niet in lijn met de gekozen procedure-opzet en zou afbreuk doen aan de gelijkwaardigheid en transparantie van de aanbesteding. De door de inschrijver genoemde inspanningen en kosten worden onderkend, maar vormen geen grond om van dit uitgangspunt af te wijken. Een betaalde POC past niet binnen de systematiek van deze aanbesteding en wordt daarom niet aangeboden.
181	Aanbesteding leidraad	De potentiële opdrachtnemer hecht veel waarde aan de beoogde langdurige relatie die de opdrachtgever mogelijk wenst aan te gaan met het beoogde platform. Opdrachtnemer wil er wel transparant in zijn dat voor zo'n lange looptijd er na de vaste contractperiode er indexeringen en mogelijke inflatiecorrecties toegepast zullen worden. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Ook de Opdrachtgever beoogt een langdurige relatie. Indexeringen mogen worden toegepast zoals overeengekomen.
182	Aanbesteding leidraad	Graag ontvangen wij een indicatie van de maandelijkse te verwerken inkomende en uitgaande telefoontjes + de gemiddelde gesprekduur. Dit om compleet realistisch beeld te schetsen voor de aanbestedende dienst als het gaat om belikken en variërende kosten die mogelijk van toepassing zijn in een CCaaS-platform.	Aantallen gesprekken - Het Contact Center ontvangt circa 11000 aantal gesprekken met een totaal van circa 55000 minuten per maand en een gemiddelde gesprekstijd van 5 minuten. - CJG ontvangt circa 1800 gesprekken per maand met een totale gesprekstijd van circa 5000 minuten per maand en een gemiddelde gesprekstijd van 3 minuten. - Servicepunt ontvangt circa 2200 gesprekken per maand met een totale gesprekstijd van circa 8800 minuten per maand en een gemiddelde gesprekstijd van 4 minuten. - Uitgaand circa 20.000 minuten per maand. Hier zitten de gesprekken van Tribout en kantoortelefonie in verwerkt. Zowel Tribout als kantoortelefonie zijn geen onderdeel van deze aanbesteding. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
183	Aanbesteding leidraad	Algemene vraag POC - De potentiële opdrachtnemer begrijpt de wens/eis voor fysieke aanwezig van een natuurlijk persoon op locatie, in dit geval zelfs 2 personen voor 4 werkdagen. De potentiële opdrachtnemer heeft in dit stadium nog geen garanties voor de daadwerkelijk gunning en zal hiervoor een aanzienlijke investering moeten doen in tijd en resources. Is de opdrachtgever bereid om de opdrachtnemer hiervoor financieel tegemoet te komen wanneer de opdrachtnemer niet de definitieve gunning ontvangt?	Zie het antwoord op vraag 180
184	Aanbesteding leidraad	Algemene vraag POC - Wij begrijpen dat de opdrachtgever een kosteloze POC wenst?	Zie het antwoord op vraag 180
185	Aanbesteding leidraad	Graag ontvangen wij een leidraad voor alle benodigde te bouwen onderdelen en wensen in de POC-omgeving.	Zie het Beschrijven document paragraaf '2.6.4 Verificatie' en met name de beschrijving van stap 1 en stap 2 m.b.t. de uitvoering van de PoC
186	Aanbesteding leidraad	Zitten alle nummers die gebruikt gaan worden in de CCaaS-omgeving in hetzelfde nummerblok? En zijn deze vrij om te porteren?	Het porteren van nummerblokken is geen onderdeel van de opdracht. De scope rond nummerblokken is beschreven in FO6.
187	Beschrijvend Document	1.7 – Onder bulletpoint 4 meldt u dat: Het technische beheer op de Cloud Contact Center voorziening zal gedurende de contractperiode uit worden gevoerd als Public Cloud dienstverlening door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal de eerstelijns gebruikersondersteuning én het functionele beheer voor haar rekening blijven nemen. Dit lijkt tegenstrijdig. Kunt u bevestigen dat dit correct is?	Dat is inderdaad fout. De eerste 'Opdrachtgever' moet 'Opdrachtnemer' zijn
188	Programma van Eisen	F02 - Wanneer er gebruik wordt gemaakt van de bestaande (externe) KTO-module dan zullen hier aanvullende gesprekskosten gelden omdat de oproep naar een externe locatie wordt geforward. Om deze kosten inzichtelijk te maken ontvangen wij graag de aantallen calls (en gemiddelde gesprekstijd) van deze gesprekken die mogelijk naar de externe module worden doorgezet.	Het is Opdrachtgever helaas niet gelukt deze aantallen via de leverancier van de KTO oplossing te verkrijgen.
189	Programma van Eisen	FJ1 - Het is mogelijk om aan de wensen van een gescheiden test- en productomgeving te voldoen in de vorm van een Sandbox omgeving, hier zijn echter wel kosten mee gemoeid, kan de opdrachtgever een extra lijnitem toevoegen in het prijzenblad voor de sandbox-omgeving?	Nee. De aanbestedende dienst voegt geen extra lijnitem toe aan het prijzenblad. Voor een gescheiden test- en productomgeving is reeds een acceptatieomgeving als afzonderlijk lijnitem (CC-02) opgenomen (Opdrachtgever vraagt enkel een acceptatieomgeving).
190	Programma van Eisen	SG3 - In een vorige eis wordt SSO als de standaard meegegeven, zonder de beschikking van alternatieve paden. Hier lijkt verwezen te worden naar een break glass account (=lokaal account). Is dit bewust gedaan?	Opdrachtgever wil enkel gebruikmaken van SSO zonder dat er ook een interne gebruikersadministratie is die het SSO-mechanisme kan omzeilen. Een break-glass-account is een account zonder SSO dat door Opdrachtnemer (en vóór Opdrachtnemer) kan worden gebruikt in noodgevallen (bijvoorbeeld bij systeemherstel) zodat Opdrachtgever niet de uiteindelijke toegang tot haar gegevens verliest in het geval van calamiteiten bij Opdrachtnemer.
191	Programma van Eisen	SA12 - Het beoogde platform maakt voor het beheer van TLS-certificaten gebruik van AWS Certificate Manager (ACM), aangezien het platform volledig is gebouwd op de Amazon Web Services (AWS) infrastructuur. Hoewel ACM technisch gezien een eigen mechanisme hanteert en niet strikt het openbare ACME v2 (RFC 8555) protocol volgt, biedt het exact dezelfde, zo niet hogere, garanties op het gebied van automatisering en veiligheid: Volledige Automatisering: Het verkrijgen, vernieuwen en uitrollen van certificaten voor load balancers, API-endpoints en webinterfaces is volledig geautomatiseerd. Menselijke interactie is hierbij uitgesloten, wat het risico op verlopen certificaten elimineert. Publiek Vertrouwd: De door AWS ACM uitgegeven certificaten (via Amazon Trust Services) zijn publiek vertrouwd door alle moderne browsers en besturingssystemen. Enterprise Standaard: Binnen het AWS-ecosysteem is ACM de industriestandaard voor certificaatbeheer, die qua betrouwbaarheid en integratie de voorkeur geniet boven externe ACME-oplossingen. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Opdrachtgever is van mening dat dit volstaat, aangezien de beschreven oplossing algemeen erkend wordt als een veilige keuze, mits deze goed geconfigureerd is.
192	Programma van Eisen	F013 - De training wordt vanzelfsprekend in het Nederlands verzorgd, de hand-out materialen zijn wel in het Engels. In de Academy kunnen medewerkers tutorials volgen in het Engels met Nederlandse ondertiteling. Volstaat dit voor de opdrachtgever.	Dit is niet akkoord. Training én daarbij behorende handouts en handleidingen dienen in de Nederlandse taal te worden geleverd.
193	Programma van Eisen	F02- Is de opdrachtgever voornemens om de KTO-module te blijven inzetten? Het platform heeft namelijk ook een eigen KTO-module, dit kan voor de opdrachtgever een mogelijke besparing realiseren.	Opdrachtgever wijkt niet af van eis F02. De externe KTO module van Klant in Focus blijft gehandhaaft.
194	Programma van Eisen	FN7 - Geconstateerde incidenten en de bijbehorende patches worden near-real time getoond in het status-platform van het platform. Dit kan op elk gewenst moment geraadpleegd worden, daarmaast verschijnen er meldingen in het platform. Dit is een standaard proces voor CCaaS-platformen. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord, alle incidenten dienen inzichtelijk te zijn via het serviceportaal wat Inschrijver ter beschikking stelt.
195	Programma van Eisen	FI2 - Bij spoedeisend onderhoud hanteert Inschrijver een proactief communicatiebeleid via de Status Page Proces bij Calamiteiten & Spoedonderhoud: Notificatie: Zodra de noodzaak voor spoedonderhoud is vastgesteld (bijvoorbeeld voor een kritieke beveiligingspatch), wordt dit zo spoedig mogelijk — en waar mogelijk minimaal 1 uur voorafgaand — gepubliceerd op de Status Page. Abonnement: Beheerders van Opdrachtgever kunnen zich abonneren op deze pagina. Zij ontvangen dan direct en automatisch een push-notificatie zodra het onderhoud wordt aangekondigd. Voorbehoud bij Acute Dreiging: In uitzonderlijke gevallen van acute beveiligingsrisico's (bijv. een actieve Zero-Day exploit) kan het voorkomen dat — ter bescherming van de data-integriteit van alle klanten — handelen prioriteit krijgt boven voorafgaande notificatie. In die gevallen vindt notificatie gelijktijdig met of direct na de ingreep plaats. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgever kan de relatie tot eis FI2 en uw vraag niet vaststellen. Opdrachtgever verzoekt uw vraag te verhelderen met referentie naar de juiste eis.
196	Programma van Eisen	FK4 - Het is mogelijk om autorisaties per rol inzichtelijk te krijgen via een autorisatiematrix, maar het is niet standaard dat deze functie als exportfunctie wordt aangeboden. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Opdrachtgever is akkoord met het ontbreken van een export functie. De export functie heeft de voorkeur, maar een visuele weergave is ook akkoord.
197	Programma van Eisen	FJ7 - Gezien de aard van de oplossing: True Multi-Tenant Saas) worden releases en updates centraal door de leverancier beheerd en uitgerold over het gehele platform. Er worden hiervoor geen individuele testverslagen per release aangeboden aan afzonderlijke opdrachtgevers, omdat dit proces continue en geautomatiseerd plaatsvindt (CICD). Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgever is akkoord met het vervallen van deze eis.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
198	Programma van Eisen	FJ6 - Dit vindt plaats via de Knowledge Base van het platform en de Product Notices. Er is volledige transparantie over de levenscyclus van het platform. Gezien de Cloud-architectuur (SaaS) wordt onderscheidt gemaakt tussen continue verbeteringen en grote releases: 1. Releaseplanning & Roadmap. Opdrachtgever kan periodiek van zijn accountmanager deze gegevens ontvangen. Daarnaast worden geplande impactvolle wijzigingen proactief gecommuniceerd via Product Notices in het beheerdersportaal en per e-mail. 2. Release Notes & Documentatie (timing). Het platform publiceert wekelijks gedetailleerde Release Notes op de Knowledge Base. Grote updates en nieuwe functionaliteiten: deze worden ruim van tevoren (1 week) aangekondigd inclusief link naar de (preview) documentatie, zodat beheerders zich voor kunnen bereiden op de inrichting en werking. Minor updates en fixed: in het kader van Continuous Delivery worden patches en bugfixes wekelijks uitgerold. De documentatie hiervan is direct beschikbaar rondom het moment van release. 2. Inhoud van de rapportage: de documentatie en release notes voldoen aan de gevraagd inhoudsvereisten: Functioneel: beschrijving van nieuwe features met stap-voor-stap handleidingen voor inrichting. Technisch & Data: Wijzigingen in API's en het datamodel worden specifiek bijgehouden in de Developer Changelog. Fixes: een overzicht van opgeloste indicidenten en bugs per module. Compliance: Relevante updtes m.b.t. wet- en regelgeving (zoals lokale telecom-regels of AVG-updates) worden expliciet vermeld. Gaat de opdrachtgever akkoord met deze informatievoorzieningen standaarden rondom releases, patches e.d. binnen het CCaaS-landschap die meerdere eisen vanuit de PVE betreft?	Opdrachtgever heeft eis FJ6 herschreven.
199	Programma van Eisen	FJ3 - Call flows kunnen geëxporteerd worden vanuit de Sandbox omgeving naar Productie (beide kanten op), wachtrijen en gebruikers dienen handmatig worden aangemaakt, gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel, waarbij moet worden aangemerkt dat Opdrachtgever uitgaat van de aan te bieden Acceptatie omgeving.
200	Programma van Eisen	FH7- Opnames worden altijd verwijderd zodra de retention period is verstreken. Gesprekken die langer bewaard dienen te worden kunnen gedownload worden. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Dit volstaat voor Opdrachtgever.
201	Programma van Eisen	FG4 - Er is een Activity/Interaction panel in het platform bestemd voor snelle supervisie. Het event panel toont totale gesprekstijd, keuzes, queue, wrap-up gegevens, notities en samenvattingen van het gesprek (wanneer deze optie gebruikt wordt). Ook kan hier een recording teruggeluisterd worden. De aanvullende gewenste informatie is aanroepbaar via een aanvullend report voor een meer event-by-event analyse. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Opdrachtgever is niet akkoord met deze opzet. Eis FG2 stelt duidelijk dat alle gevraagde metrics in 1 scherm, binnen het supervisor gedeelte van de interface, dienen weergegeven te worden.
202	Programma van Eisen	FE2 - Binnen het beoogde platform wordt een Supervisor niet geïnformeerd via een pop-upmelding, visuele indicator of een geluidssignaal. Er kan een 'consult' aangevraagd worden waarbij de supervisor telefonisch wordt benaderd. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	De vraag is voor Opdrachtgever niet duidelijk. Voor Opdrachtgever is van belang dat supervisor kan worden geïnformeerd, zonder dat de interactie met de beller verstoord of in de wacht wordt gezet.
203	Programma van Eisen	FD3 - Graag vernemen wij welke functionaliteiten echt minimaal afgehandeld dienen te worden door een fysiek toestel.	Opdrachtgever heeft eis FD3 aangepast om dit te verduidelijken.
204	Programma van Eisen	FD1 - Kan de opdrachtgever aangeven welke functionaliteiten minimaal afgehandeld moeten worden met een fysiek toestel? De volledige huidige lijst van functionaliteiten binnen een CCaaS-platform zijn niet te configureren op een fysiek toestel.	Inschrijver kan hierin rekening houden met de eisen binnen FD3.
205	Programma van Eisen	FC2 - Het is standaard niet mogelijk dat medewerkers zichzelf kunnen aan- of afmelden voor een belgroep, omdat de supervisor hiermee de controle over de beschikbaarheid van de queues verliest. De indeling en het lidmaatschap van een queue is o.b.v. skills. Wel kunnen agenten hun eigen status aanpassen zodat ze mogelijk geen telefoontjes ontvangen. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Opdrachtgever heeft eis FC2 punt 11 aangepast om de eis verder te verduidelijken.
206	Programma van Eisen	FC2 - Om de wens omtrent het toevoegen van collega's vanuit EntraID te kunnen realiseren heeft de opdrachtgever minimaal E3 Microsoft licentie nodig inclusief Teams Calling. Dan is er een Microsoft Teams connector beschikbaar die automatisch de Teams gebruikers toont in de applicatie inclusief presence. Kan de opdrachtgever bevestigen dat de juiste licenties aanwezig zijn en dat men gebruik maakt van Teams Phone?	Het doel van Opdrachtgever is om collega's vanuit het Adresboek (gevuld vanuit EntraID) te kunnen zoeken, niet om presence info vanuit Teams te tonen.
207	Programma van Eisen	FB10 - Bij het ophalen van zwaardere rapporten duurt het mogelijk wat langer dan normaal om de data op te halen, dit wordt aangeduid door "loading look" of "loading data" maar heeft geen voortgangsindicator. Dit omdat het doorgaans als nog snel geladen is. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Dit volstaat voor Opdrachtgever.
208	Programma van Eisen	FB5 - Niet bij elk veld is het mogelijk om tabelwaarden/dropboxen toe te voegen. Voor welke toepassingen is dit nodig?	Opdrachtgever voorziet velden waarin uit een beperkte set opties gekozen kan worden. Bijvoorbeeld: bij het koppelen van een agentgroep aan een wachtrij of agenten aan een agentgroep.
209	Bijlage 2 Gunningscriteria	De huidige paginalimieten per gunningscriterium zijn beperkt in verhouding tot de gevraagde inhoudelijke diepgang. Omdat in deze aanbesteding geen live demonstratie of presentatie is opgenomen, ontbreekt een belangrijk moment waarop inschrijvers normaal gesproken de kwaliteit, werking en gebruiksgemak van hun oplossing kunnen toelichten. Om de gewenste kwaliteit toch volledig, concreet en toetsbaar te kunnen aantonen, is extra ruimte per gunningscriterium noodzakelijk. Dit stelt inschrijvers in staat om: •duidelijker en specifieker de toegevoegde waarde van hun oplossing te beschrijven; •kwaliteit, werking en gebruiksgemak te onderbouwen die anders in een demo zichtbaar zouden worden; •risico's, maatregelen en voordelen transparanter toe te lichten; •de aanbestedende dienst een objectiever en vollediger beoordeelbare inschrijving te bieden. Is de aanbestedende dienst bereid om het maximaal aantal pagina's per gunningscriterium te verruimen, zodat inschrijvingen de gevraagde kwaliteit kunnen leveren en het ontbreken van een live presentatie kan worden gecompenseerd? •Voor Gunningscriterium GC-K-01. Management sturing, rapportage en kwaliteitssturing wenst Inschrijver de ruimte voor maximaal 6 pagina's exclusief voorblad. •Voor Gunningscriterium GC-K-02 De integratie van Omni-channel, specifiek de kanalen e-mail en Voice innovatie wenst inschrijver de ruimte voor maximaal 6 pagina's exclusief voorblad. •Voor Gunningscriterium GC-K-03 Het concept Implementatie- en Migratieplan wenst inschrijver de ruimte voor maximaal 10 pagina's exclusief voorblad.	Opdrachtgever is van mening dat het aantal pagina's proportioneel is t.o.v. de vraagstelling van de opdracht.
210	Beschrijvend Document	4.3.2.3 Kerncompetenties – ter verduidelijking; kan Opdrachtgever aangeven dat voor Kerncompetentie 1 en Kerncompetentie 2 dezelfde referent mag worden gebruikt en in dat geval 1 referentieformulier volstaat?	Ja, voor Kerncompetentie 1 en Kerncompetentie 2 mag dezelfde referent mag worden gebruikt en in dat geval volstaat 1 referentieformulier.
211	Beschrijvend Document	4.1.8. – In het Beschrijvend Document geeft u aan dat: Indien een Inschrijver voor het uitvoeren van een deel van de Opdracht gebruik maakt van een Onderaannemer en / of een beroep doet op een derde om aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen dan dient dit vermeldt te worden in het UEA en in een apart toe te voegen bijlage. De Inschrijver en / of Derde dient deze volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. Vraag van Inschrijver luidt als volgt: In paragraaf 4.1.8 wordt aangegeven dat, indien gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer en/of derde, dit vermeld dient te worden in het UEA en in een "apart toe te voegen bijlage". Kunt u aangeven: 1.Of hiervoor een specifiek voorgeschreven bijlage/model geldt, en zo ja waar deze te vinden is? 2.Of de inschrijver deze bijlage zelf mag opstellen indien geen model is voorgeschreven? 3.Kunt u aangeven wat er in deze bijlage moet staan?	Het antwoord op uw drie vragen is beschreven in paragraaf 4.1.9 A t/m D. van het Beschrijvend document.
212	Bijlage 9 - SROI	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat sociale inkoop ook mag worden ingevuld bij de inschrijver zelf (en niet uitsluitend op de locatie van de opdrachtgever)?	Indien een opdrachtnemer/inschrijver voornemens is SROI (deels in te vullen via Sociale inkoop, dan geldt: Onder sociale inkoop valt inhuur personeelsdienstenafname/overige inkoop (bijvoorbeeld kerstpakketten, relatiegeschenken, etc) bij: 1. Sociale werkvoorziening (SW-bedrijven); 2. Sociale ondernemingen met de Code Sociale Ondernemingen. 3. PSO gecertificeerde organisaties. 4. Ondernemingen die lid zijn van Social Enterprise NL Zie de bijlage 'SROI gemeente Apeldoorn 2026' voor een nadere toelichting en voor de waarderingssystematiek bij Sociale Inkoop.
213	Beschrijvend Document SROI	HST 3.4 - De gemeente hanteert een SROI verplichting van 5% van de omzet. In de ICT sector is echter een percentage van circa 2% gebruikelijker en haalbaar. Is de aanbestedende dienst bereid de SROI verplichting te verlagen naar 2% van de gerealiseerde omzet?	Opdrachtgever is niet bereid het percentage te verlagen. Gemeente Apeldoorn hecht grote waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt en sociaal ondernemerschap. Het toepassen van SROI in onze inkoop- en aanbestedingstrajecten is een van de manieren waarop wij dit mogelijk maken. Er zijn verschillende manieren om invulling te geven aan SROI. Arbeidsparticipatie is een van de mogelijkheden. Zo ook het bieden van werkleertrajecten en/of stages voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze manier levert u als opdrachtnemer een bijdrage aan een inclusieve arbeidsmarkt en het maken van sociale impact. Tot slot kunt u uw SROI ook (mede) invullen door sociaal in te kopen of maatschappelijke activiteiten te ondernemen. Na gunning vindt er altijd een gesprek plaats tussen opdrachtnemer en de adviseur SROI van de opdrachtgever. Daarin worden alle mogelijkheden toegelicht en, indien nodig, wordt er maatwerk toegepast.
214	Concept Wachtkamerovereenkomst	Art. 3.1 - Artikel 3.1 bevat een brede lijst opzeggingsgronden zonder ingebrekestelling. Kunt u bevestigen dat opzegging op basis van artikel 3.1 alleen mag plaatsvinden bij zwaarwegende omstandigheden, en uitsluitend na voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling met hersteltermijn? Bijvoorbeeld een overname, zoals genoemd onder bullet F is geen standaard rede om een overeenkomst te ontbinden.	Artikel 3.1 is bewust geformuleerd als een zelfstandige opzeggingsbevoegdheid. Opzegging op basis van dit artikel vereist geen voorafgaande ingebrekestelling en is niet beperkt tot zwaarwegende omstandigheden. De genoemde situaties gelden als voldende grond, gezien het karakter van de Wachtkamerovereenkomst. Een overneming (zoals genoemd onder f) wordt in dit kader beschouwd als een relevante wijziging in de hoedanigheid van Contractant. Dit hoeft geen toerekenbare tekortkoming te zijn, maar kan wel een reden zijn voor Opdrachtgever om, gelet op de aanbestedingsrechtelijke beginselen en de geschiktheidseisen, de Wachtkamerovereenkomst te beëindigen.
215	Concept Wachtkamerovereenkomst	Art. 8 - Bent u bereid toe te lichten waarom de Inschrijving van Contractant lager in rangorde is geplaatst dan PvE en GIBIT, terwijl de inschrijving bepalend is voor het aanbod van de wachtkamerpartij? En is de Opdrachtgever bereid de Inschrijving hoger in de rangorde te plaatsen (bijvoorbeeld vóór het PvE), zodat tegenstrijdigheden voorkomen worden?	De rangorde in artikel 8 is vastgesteld om te borgen dat de opdracht altijd wordt uitgevoerd conform de oorspronkelijke aanbestedingsdocumenten, waarbij het Programma van Eisen en de toepasselijke voorwaarden (zoals de GIBIT) leidend zijn. De Inschrijving van de Contractant staat lager in rangorde omdat deze de aanbestedingsdocumenten niet mag wijzigen of overrulen, maar deze slechts concretiseert. Opdrachtgever is daarom niet bereid de Inschrijving hoger in de rangorde te plaatsen. Dit waarborgt gelijke behandeling en voorkomt dat inschrijvingsstukken bepalend worden boven het formele aanbestedingskader, waarin de eisen en voorwaarden al bindend zijn vastgelegd.
216	Concept Wachtkamerovereenkomst	Kunt u bevestigen dat de GIBIT 2023 niet onverkort en standaard van toepassing is op de Wachtkamerovereenkomst, maar dat eventuele aanpassingen en/of afwijkingen die in de Nota's van Inlichtingen worden doorgevoerd ten aanzien van de conceptovereenkomst en/of de GIBIT 2023, eveneens van toepassing zijn op de Wachtkamerovereenkomst, en dat u hiermee instemt?	Opdrachtgever bevestigt dat de GIBIT 2023 niet onverkort geldt wanneer in de Nota's van Inlichtingen aanpassingen of afwijkingen worden doorgevoerd. Alle wijzigingen of verduidelijkingen die in de Nota's van Inlichtingen worden opgenomen ten aanzien van de conceptovereenkomst en/of de GIBIT 2023, zijn eveneens van toepassing op de Wachtkamerovereenkomst.
217	Concept Verwerkersovereenkomst	Art. 6.1 - Kunt u bevestigen dat de in Artikel 6.1 VWO opgenomen verwijzing naar de hoofdovereenkomst betekent dat de aansprakelijkheidsbeperkingen uit de overeenkomst en voorwaarden prevaleren, en dat de (name) GIBIT aansprakelijkheidsregelingen uit Bijlage 3 niet automatisch van toepassing zijn?	De hoofdovereenkomst prevaleert boven de verwerkersovereenkomst. In de rangorde begint het dus met het contract of zoals u het noemt, hoofdovereenkomst.
218	Concept Verwerkersovereenkomst	Art. 5.1 - Inschrijver verzoekt hier om "uiterlijk binnen 24 uur" aan te passen naar "onverwijld". 24 uur is onredelijk kort, gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan bij ontdekking van een datalek. Onverwijld sluit beter aan bij de AVG. In dat kader merkt Inschrijver op dat de looptijd van de verplichting voor Opdrachtgever een datalek te melden aan de AP pas start zodra de Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van een datalek. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Van Inschrijver wordt niet verwacht dat binnen 24 uur een onderzoek naar een mogelijke datalek is afgerond. Het is belangrijk dat Inschrijver als verwerker Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte brengt van een (vermoedelijke) inbreuk. Het gaat er daarbij om dat Inschrijver Opdrachtgever direct informeert zodra er voldoende redenen zijn om aan te nemen dat er sprake is van een inbreuk. Als er sprake is van verdachte activiteiten, hoeft er geen sprake te zijn van een inbreuk. Inschrijver moet daar wel een adequaat onderzoek naar doen Zolang een onderzoek naar een vermoedelijke inbreuk loopt, kan Inschrijver als verwerker niet worden geacht "kennis" te hebben genomen van een inbreuk. De meldingstermijn van 24 uur begint op dat moment dan ook niet te lopen. Zodra de verwerker wel kennis heeft van de inbreuk, moet hij die binnen 24 uur melden bij de verwerkingsverantwoordelijke. Om deze reden stemt Opdrachtgever niet in met het aanpassen van de tekst van de verwerkersovereenkomst.
219	Concept Verwerkersovereenkomst	Art. 4.3 - Nu de Europese Commissie op 4 juni 2021 een uitvoeringsbesluit (EU 2021/914) heeft genomen over gegevens doorgifte naar derde landen vraagt Opdrachtnemer of haar aanname juist is dat gegevensdoorgifte buiten de EER niet als bezwaarlijk door Opdrachtgever wordt gezien wanneer a)de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen voor het land waar de gegevens worden verwerkt; en b) wordt voldaan aan de Standaardcontractbepalingen (inclusief de vereiste passende waarborgen) voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen?	De Inschrijver moet als verwerker de verwerkingsverantwoordelijke altijd vooraf op de hoogte brengen van een doorgifte aan een derde land of een internationale organisatie. Als de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen t.a.v. de doorgifte aan een derde land, of een internationale organisatie, is hiervoor geen toestemming nodig van de verwerkingsverantwoordelijke (art. 45 AVG).
220	Concept Verwerkersovereenkomst	Art. 4.2 - Inschrijver heeft heel veel klanten. Als elke klant op elk moment aan Inschrijver zou kunnen verzoeken om een audit/controle te laten uitvoeren, dan zou dit Inschrijver onredelijk veel tijd kosten. Is Opdrachtgever bereid om aansluiting te zoeken bij de ISO 270001 certificering van Inschrijver en slechts een audit uit te (laten) voeren als er een gegronde reden bestaat op grond waarvan Opdrachtgever veronderstelt dat Opdrachtnemer haar verplichtingen onder de Verwerkingsovereenkomst niet (volledig) nakomt?	Als de verwerker op basis van een certificering kan aantonen dat het beveiligingsniveau voldoende is, kan een audit achterwege blijven. Opdrachtgever zal, zoals Inschrijver noemt, slechts een audit uit laten voeren als er gegronde redenen bestaan om te twijfelen dat Inschrijver als verwerker niet voldoet aan haar verplichtingen.
221	Concept Verwerkersovereenkomst	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Naar oordeel van Opdrachtgever verwerkt Inschrijver namens Opdrachtgever de persoonsgegevens van personen werkzaam binnen de Cloud Contact Center-oplossing. Opdrachtgever bepaalt hierbij het doel, dan wel de doeleinden, van de verwerking van persoonsgegevens en maakt hierbij expliciet de keuze om specifieke middelen in de zetten. De verwerking van persoonsgegevens vormt een wezenlijk aspect van de te leveren dienst dan wel oplossing. Dit ook overeenkomstig de richtlijnen van de EDPB. Opdrachtgever erkent dat Inschrijver mogelijk niet voor elke verwerking aangemerkt kan worden als Verwerker. Desondanks is het noodzakelijk om voor die verwerkingen waar Inschrijver Verwerker zou zijn een verwerkersovereenkomst af te sluiten. Opdrachtgever kan concluderend niet instemmen met de zienswijze van Inschrijver.
222	Conceptovereenkomst	art. 6.3 - Kan worden opgenomen dat incidentafhandeling mede afhankelijk is van tijdige beschikbaarheid en input door opdrachtgever?	In de SLA zijn voor uw wens diverse mogelijkheden en behoren om die reden volgens ons niet te leiden tot een aanpassing van de overeenkomst. Logisch is dat de doorlooptijd van een incident, "heeft gewerkt, maar wert niet meer" niet gemeten wordt over de tijd dat Opdrachtgever zelf aan zet is. Wel verwachten wij een Leverancier die regie behoud en ons aansspreekt in het geval zaken te lang blijven liggen.
223	Conceptovereenkomst	art. 6.3 en GIBIT 2023 - Kan opdrachtgever bevestigen dat SLA boetes niet cumuleren met schadeclaims uit andere artikelen?	Artikel 6.3 spreekt niet van een boete. De genoemde een korting op de Vergoeding of de verschuldigdheid van service credits. Opdrachtgever wil juist in samenspraak een tegemoetkoming voor het niet behalen van een SLA in de vorm van bijvoorbeeld service credits (inzet van uren die kunnen worden ingezet op de ICT-prestatie), los van de genoemde bedragen en procedures die aansprakelijkheid in zich heeft.
224	Conceptovereenkomst	art. 11.4 en 11.13 - Kan opdrachtgever specificeren welke dienstverlening exact wordt verwacht tijdens de exit, zodat marktpartijen disproportionele lasten kunnen voorkomen?	Zie het antwoord op vraag 164
225	Conceptovereenkomst	art. 9.1 - Is opdrachtgever bereid de termijn voor het opleveren van het exit plan te verruimen van 3 naar 6 maanden, gezien de complexiteit van de ICT Prestatie?	Daartoe zijn wij bereid
226	Conceptovereenkomst	art. 11.10 - Kan opdrachtgever bevestigen dat nieuwe modules of functionaliteiten die niet onder de oorspronkelijke scope vallen, separaat geoffreerd mogen worden?	Bedoeling is dat niet na gunning alles vanaf dat moment in aanvullende modules wordt uitgebracht en dat daar oprnieuw kosten aan verbonden worden. Niet helder is wat wordt verstaan on scope. Verwachting is dat in ieder geval hetgeen uitgevraagd wordt valt onder het artikel. Nieuwe versies vallen daar ook onder.
227	Conceptovereenkomst	art. 6.2 en 11.10 - Is opdrachtgever bereid onderscheid te maken tussen: a) reguliere updates (inbegrepen), en b) substantiële functionele uitbreidingen / AI-innovaties (separate vergoeding)?	Zie het antwoord op vraag 226
228	Conceptovereenkomst	Art. 10 - Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Zie het antwoord op vraag 221
229	Conceptovereenkomst	art. 4.2 en 4.3 - Is opdrachtgever bereid een hersteltermijn van minimaal 10 werkdagen op te nemen voordat sprake is van een tekortkoming?	Daartoe is de Opdrachtgever niet bereid
230	Conceptovereenkomst	art. 4.4 Kan opdrachtgever bevestigen dat vertragingen veroorzaakt door opdrachtgever geen gevolgen hebben voor het fatale karakter van termijnen of mogelijke sancties?	Zie het antwoord op vraag 222
231	Conceptovereenkomst	art. 4.2 en 4.3 Is opdrachtgever bereid het fatale karakter te beperken door op te nemen dat termijnoverschrijding door oorzaken buiten invloed van leverancier niet direct leidt tot tekortkoming of aansprakelijkheid, maar dat eerst een ingebrekestelling verstuurd wordt?	Zie het antwoord op vraag 80
232	Conceptovereenkomst	art. 15.1 / GIBIT Kan opdrachtgever bevestigen dat indirecte schade wordt uitgesloten, zoals in de meeste ICT overeenkomsten gebruikelijk is?	Zie het antwoord op vraag 233

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
233	Conceptovereenkomst	art. 15.1 / GIBIT Is opdrachtgever bereid een maximaal aansprakelijkheidsplafond op te nemen (bijvoorbeeld jaarvergoeding), conform marktpraktijk?	Aansprakelijkheid ligt altijd gevoelig. Het midden is gevonden door de aansprakelijkheid niet te verdelen in directe/indirecte schade (voordeel Opdrachtgever), maar de maximale aansprakelijkheid wel te beperken tot 2 c.q. 4 Jaarvergoedingen (voordeel Leverancier). Op deze manier verdelen we het restrisico: tot aan het maximum is het voor Leverancier, daarna is het risico voor gemeente. De GIBIT zijn hierin dan ook marktconform: ze hebben een vergelijkbare aansprakelijkheidsbepaling met de ARBIT, en volgen de Gids Proportionaliteit, die onbeperkte aansprakelijkheden afkeurt. We wijzen er overigens op dat het onderscheid tussen directe en indirecte schade niet is gebruikelijk in de markt, maar slechts gebruikelijk is in (strikte) verkoopvoorwaarden. Onderscheid tussen directe en indirecte schade komt dan ook niet voor in wetsteksten.
234	GIBIT	Hoofdstuk III Art.31 t/m 36 - Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?	Opdrachtgever heeft juist de wens om de ICT-prestatie middels dienstverlening op afstand af te nemen en zal derhalve niet de genoemde artikelen doorhalen.
235	GIBIT	Art.28.1 - Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Leverancier bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Leverancier bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order/CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Leverancier is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet aan de orde. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	Zie het antwoord op vraag 221
236	GIBIT	Art.24.12 - Inschrijver verzoekt dit artikel 24.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet. Gaat u daarmee akkoord?	Uw verzoek is afgewezen
237	GIBIT	Art.24.11 sub ix. - Inschrijver wenst bij dit artikel - in lijn met artikel 2.87a Aw 2012 - de volgende toevoeging op te nemen: “Opdrachtgever zal niet overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst indien Leverancier toereikend bewijs aanlevert waaruit blijkt dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, als bedoeld in artikel 2.87a Aw 2012.” Gaat u daarmee akkoord?	Daar gaan wij niet mee akkoord
238	GIBIT	Art.24.11 sub v. en vi. - Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij Leverancier haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet meer kan nakomen. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Daar is Opdrachtgever het niet mee eens
239	GIBIT	Art.24.9 jo 24.10 - Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat Leverancier bij een enkele overschrijding van een fatale termijn eerst een redelijke termijn van 14 dagen wordt gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, alvorens Opdrachtgever het recht genereert om de Overeenkomst in zijn geheel te ontbinden?	Zie het antwoord op vraag 80
240	GIBIT	Art. 24.4 - Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbieding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.	Opdrachtgever beoogt inderdaad een langdurige samenwerking. art 24.4 gaat ook over het samengaan van gemeentes en bij dat samengaan is het niet de wens bij de mogelijk beide organisatie de gehele contractperiode uit te dienen. Om die reden kunnen wij hier niet mee instemmen
241	GIBIT	Art. 20 - Inschrijver verzoekt dit artikel buiten toepassing te verklaren. De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware/software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever slechts een gebruiksrecht. Inschrijver stelt voor om artikel 20 uit de GIBIT te vervangen door de volgende bepaling: “Alle intellectuele eigendomsrechten ter zake van goederen (waaronder in dit verband in elk geval begrepen producten, diensten en software, alles in de ruimste zin van het woord) die een partij in het kader van een overeenkomst aanwendt, blijven berusten bij die partij of bij degene van wie die partij de gebruiksrechten hierop heeft verkregen. Een overeenkomst impliceert niet dat enig intellectueel eigendomsrecht wordt overgedragen of een licentie of ander recht op enig intellectueel eigendomsrecht wordt gegeven of verkregen, tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk wordt overeengekomen.” Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	artikel 20 beschrijft niet de door u genoemde situatie. Wanneer in opdracht van opdrachtgever maatwerk wordt ontwikkeld dan vindt er voor dat deel een overdracht van IE rechten plaats.
242	GIBIT	Art. 19.3 - Inschrijver wenst de volgende toevoeging op te nemen ten aanzien van dit artikel: “De beperkingen ten aanzien van aansprakelijkheid zoals tussen Partijen overeengekomen in de Overeenkomst, zijn van overeenkomstige toepassing op dit artikel 19.3.” Is dat akkoord?	Zie het antwoord op vraag 22
243	GIBIT	Art. 18.6 - Kan de in Artikel 18.6 genoemde boete van € 10.000 worden verlaagd naar € 5.000? Dit is immers redelijk en gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.	Opdrachtgever is benieuwd waar u zich op baseert wanneer u zegt dat €5000 redelijk en gebruikelijk is in de ICT-Branche? Net als de vraag waarom €5000 meer proportioneel is dan €10.000. Let wel hier zit een wederkerigheid in het artikel.
244	GIBIT	Art. 18.4 - Inschrijver wenst dit artikellid buiten toepassing te verklaren. Bij elke aanbesteding wordt de uiteindelijke inschrijving van Inschrijver afgestemd op de specifieke aanbestedingsstukken. In andere aanbestedingstrajecten, met andere aanbestedende diensten (waaronder mogelijk andere gemeenten of aan gemeenten gelieerde rechtspersonen en gemeentelijke samenwerkingsverbanden) kunnen voor Inschrijver mogelijk andere voorwaarden acceptabel zijn, of niet. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dit artikel buiten toepassing te verklaren?	Opdrachtgever heeft begrip voor het feit dat een aanbieding is afgestemd. Met de inschrijving zal ook prudent worden omgegaan. Besef echter dat in het huidige WOO tijdperk deze informatie alsnog kan worden opgevraagd. Artikel blijft gehandhaafd.
245	GIBIT	Art.16.5 sub iii) - Inschrijver verzoekt Opdrachtgever sub iii) van dit artikel buiten toepassing te verklaren. Aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 20 is potentieel onbeperkt. Dit maakt het theoretische risico voor Inschrijver onacceptabel, terwijl de aard van de dienstverlening niet strekt tot het ontstaan van meer schade dan die voor vergoeding in aanmerking komt op grond van artikel 16.3 en 16.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?	Zie het antwoord op vraag 22
246	GIBIT	Art. 16.4 - In aanvulling op de vorige vraag van Inschrijver, acht Inschrijver het bovendien wenselijk dat het begrip “schade” wordt afgebakend en wordt beperkt tot directe schade. Niet alle soorten van schade dienen immers voor vergoeding in aanmerking te komen, indien bijvoorbeeld het verband met de dienstverlening te ver verwijderd is. Inschrijver wenst verder daarom ook gevolgschade uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om de volgende bepaling aan artikel 16.4 toe te voegen? “Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Leverancier op grond van artikel 16.4 dan is Leverancier tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van Opdrachtgever, met uitzondering van schade aan of verlies van data; b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van Leverancier ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen; c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel. Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – reputatieschade, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, gederfde winst en/of geleden verlies is uitgesloten.”	Zie het antwoord op vraag 23
247	GIBIT	Art. 16.4 - In combinatie met het feit dat indirecte- en gevolgschade niet is uitgesloten in het aansprakelijkheidsartikel, vindt Inschrijver de aansprakelijkheidsbedragen in dit artikel te hoog. Dit komt per saldo neer op een hoog bedrijfsrisico. Inschrijver wenst een meer proportioneel aansprakelijkheidsartikel overeen te komen, waarbij bedrijfsrisico van Inschrijver in een reële verhouding komt te staan tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van de diensten voor Inschrijver bedrijfseconomisch verantwoord blijft. Een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking is eveneens gebruikelijk in de telecombranche. Inschrijver stelt derhalve voor om “twee maal de Jaarvergoeding per gebeurtenis” te vervangen door “één maal de hoogte van de Jaarvergoeding per gebeurtenis” en om “De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan vier maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)” te vervangen door “De totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt evenwel nooit meer dan twee maal de Jaarvergoeding (ongeacht het aantal gebeurtenissen)”. Gaat u daarmee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 24
248	GIBIT	Art. 16.3 - Inschrijver vindt het bedrag van €1.250.000 per gebeurtenis aanzienlijk hoog en verzoekt dit bedrag te verlagen tot aan de Jaarvergoeding. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 25
249	GIBIT	Art. 16.1 - Is Opdrachtgever bereid om deze bepaling als volgt aan te passen?: “De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade.”	Opdrachtgever is daartoe niet bereid
250	GIBIT	Art. 12 - Leverancier kan niet garanderen dat de Dienst nooit onderbroken wordt; de beschikbaarheid wordt vastgelegd in de SLA. Door het woord “garandeert” lijkt het erop dat Leverancier zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichtingen, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen "is verplicht om ". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	artikel 19 is ook van kracht en dekt volgens Opdrachtgever precies de lading.
251	GIBIT	Art. 9.5 - Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijding zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	In de GIBIT is er bewust voor gekozen na twee testrondes direct te kunnen ontbinden, zonder nadere ingebrekestelling. De gedachte is dat twee kansen om de overeengekomen prestatie te leveren in beginsel voldoende moet zijn. Bovendien wordt hiermee het preventief en zorgvuldig testen gestimuleerd. Hierbij moet worden aangetekend dat van Opdrachtgever in een acceptatieprocedure wordt verlangd dat hij zowel alle noodzakelijke medewerking verleent aan de acceptatieprocedure, als zijn eigen verplichtingen nakomt (zoals vastgelegd in het Implementatieplan en/of testprotocol). Doet Opdrachtgever dat niet, dan kan de leverancier zich op opschorting beroepen en komt Opdrachtgever in schuldeisersverzuim te verkeren. Zie ook de toelichting bij artikel 4.4. Verkeert Opdrachtgever in schuldeisersverzuim, dan komt hem uiteraard geen recht op ontbinding toe. Dit laatste volgt uit de wet en de GIBIT wijkt hier (bewust) niet vanaf.
252	GIBIT	Art. 9.2 - Dit artikel gaat er vanuit dat ieder Gebrek wordt veroorzaakt door Inschrijver. In de praktijk kan de oorzaak uiteraard ook aan Opdrachtgever dan wel een derde partij onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden toegerekend Is Opdrachtgever bereid de zinsnede “voor rekening van Leverancier” in artikel 9.2 sub ii te vervangen door “voor rekening van de veroorzaker”?	Een Gebrek is het niet voldoen aan het overeengekomen gebruik. Wij delen uw mening niet dat dit gebrek de oorzaak kan zijn van Opdrachtgever dan wel een derde. Leverancier wordt geacht zich vooraf op de hoogte te hebben gesteld van het overeengekomen gebruik en dat de ICT-Prestatie daar minstens aan zal voldoen.
253	GIBIT	Art. 5.6 - "Inschrijver kan de eigendom van zaken pas over laten gaan, indien ook Opdrachtgever aan haar (betalings) verplichtingen heeft voldaan en niet al bij levering. Inschrijver stelt daarom voor de eerste zin van dit artikel als volgt aan te passen: " Voor zover de Overeenkomst strekt tot eigendomsoverdracht, vindt deze overdracht plaats bij Acceptatie door Opdrachtgever en na ontvangst van betaling van de factuur bij levering.’’ Is deze aanpassing akkoord voor Opdrachtgever?	Opdrachtgever merkt op dat Acceptatie voldoende is beschrven en er derhalve al is voorzien in hetgeen Inschrijver wenst. Verder beoogt de Opdrachtgever zo dicht mogelijk bij de GIBIT te blijven. Aanpassing is om deze redenen niet akkoord.
254	GIBIT	Art.4.2 sub i) - Inschrijver acht het redelijk dat het enkele overschrijden van de fatale termijn als bedoeld in dit artikel niet eerder het recht genereert voor Opdrachtgever om de Overeenkomst voortijdig te beëindigen, dan nadat Leverancier nadat zij in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen na te komen, niet aan haar verplichtingen voldoet. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	In de concept overeenkomst staat het als volgt: *Leverancier zal onderdelen van de ICT Prestatie tussentijds opleveren. In het Implementatieplan is opgenomen welke onderdelen op welk moment worden opgeleverd. Deze data voor tussentijdse opleveringen gelden als vast* *en fataal.* Het genoemde implementatieplan wordt gezamenlijk opgesteld en dus is de verwachting dat aan deze samen vastgestelde fatale termijn(nen) wordt voldaan.
255	Informatie over bellen met MS Teams Phone deel	Het Beschrijvend document zegt in: par. 3.1 Huidige siutuatie: "De huidige vaste telefonie voorzieningen van de Opdrachtgever zijn opgebouwd rondom een redundante Mitel centrale vanuit een private Cloud. .." par. 1.7 Buiten de scope van de aanbesteding: ".. 1. Het leveren en inrichten van een op Microsoft Teams gebaseerde kantoortelefonie oplossing en de daarbij benodigde PSTN infrastructuur; .." Inschrijver heeft hierover een aantal vragen: 1) Wie is de huidige Mitel partij voor Aanbestedende dienst (AD)? Hoe lang loopt deze overeenkomst nog? 2) a) Hoe gaat AD de op Microsoft Teams gebaseerde kantoortelefonie oplossing en de daarbij benodigde PSTN infrastructuur inrichten? b) Wat is de status van deze inrichten? c) Welke partij(en) gaat/gaan dit leveren? d) Onder welke overeenkomst wordt dit gedaan? e) Wat is de planning hierbij? f) Hoe gaat de Microsoft Teams gebaseerde kantoortelefonie oplossing ingericht worden: Met callings plans, met Direct Routing, via Operator Connect? g) Welke partij levert het belverkeer? Onder welke overeenkomst? h) Hoeveel gebruikers gaat Bellen met Microsoft Teams Phone? i) Welke stappen heeft AD al genomen met Bellen met MS Teams Phone? Zijn is er al PoC / pilots geweest? Zo ja met welke partij(en) is dat gedaan? Wat is de status hiervan nu?	Opdrachtgever constateert een veelvoud aan verschillende vragen. als onderdeel van 1 vraag. Kantoortelefonie via Teams Calling is geen onderdeel van de uitvraag. Relevante informatie is gedeeld in het begeleidend schrijven en het Programma van Eisen
256	Bijlage 1 - FP5	U vraagt om een volledige beschrijving met definities van het datamodel, echter is onze CCaaS oplossing niet gebouwd als een traditioneel on-premise pakket welke gebouwd is rondom een centrale (relationele) database en is zodoende dan ook niet op te leveren met een beschreven datamodel. Wel is het zo dat de informatie welke aan de omgeving onttroken kan worden goed gedocumenteerd is in zowel de API documentatie, alsmede in een "dimension" omschrijving van de metrics die op te halen zijn. Is dit voor u acceptabel?	Opdrachtgever is van mening dat het voorstel acceptabel is, omdat er geen centrale (relationele) database wordt gebruikt en gegevens onttrokken kunnen worden via API's.
257	Bijlage 1 - FQ7	De aangeboden oplossing ondersteunt de voorgestelde methode ‘om-en-om’ niet. Zou de opdrachtgever akkoord kunnen gaan met het laten vervallen van deze methode?	Opdrachtgever heeft eis FQ7 aangepast en het woord "of" toegevoegd.
258	Bijlage 1 - FQ6	De aangeboden oplossing kan bijlagen niet direct openen. Bijlagen worden gedownload naar de werkplek van de medewerker en kunnen daar worden geopend met het meest geschikte systeem. Gaat de opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?	Opdrachtgever is hiermee akkoord als de gevraagde formaten worden ondersteund.
259	Bijlage 1 - FQ3	Wat verstaat opdrachtgever onder ‘additionele en relevante bijlagen’?	Opdrachtgever bedoelt hier het meesturen van bijlagen in een standaard antwoord in de formaten, zoals beschreven in FQ6
260	Bijlage 1 - FL1	Kan opdrachtgever nader toelichten wat precies wordt verstaan onder “wijzigingen”?	Opdrachtgever heeft eis FL1 laten vervallen om beter aan te sluiten bij SaaS-oplossingen.
261	Bijlage 1 - FK1	Opdrachtnemer heeft ruime ervaring met diverse SSO- en SCIM-integraties, waaronder koppelingen tussen de aangeboden oplossing en Entra ID. Op de website van HelloID wordt aangegeven dat er momenteel geen bestaande connectoren zijn voor de aangeboden oplossing, maar dat deze wel ontwikkeld kunnen worden. De mogelijkheden hiervoor dienen in samenwerking met de opdrachtgever en, indien nodig, HelloID nader onderzocht te worden. Gaat de opdrachtgever akkoord met deze aanpak c.q. is koppelen op basis van Entra ID akkoord?	Opdrachtgever is akkoord met de aanpak en/of koppelen op basis van Entra ID. Mits via Entra ID door de Cloud Contact Center Oplossing group based/role based authorisaties ingericht kunnen worden.
262	Bijlage 1 - FJ8	Kan opdrachtgever nader toelichten welke specifieke verwachtingen worden gesteld aan opdrachtnemer met betrekking tot deze eis?	Opdrachtgever heeft eis FJ8 aangepast met verdere verduidelijking. Opdrachtgever is van mening dat de gebruikte termen in de eis gangbaar zijn voor softwaremakers en/of software leveranciers.
263	Bijlage 1 - FJ7	De eis om bij elke release een testverslag aan te leveren past volgens opdrachtnemer niet bij de aard van een cloud-dienst. De aangeboden oplossing betreft een multitenant SaaS-platform waarbij releases volledig door de leverancier worden ontwikkeld, getest en uitgerold. De bijbehorende testdocumentatie maakt onderdeel uit van het interne kwaliteitsproces van de leverancier en wordt niet gedeeld met individuele klanten en/of partners. Binnen SaaS-modellen worden uitsluitend release notes beschikbaar gesteld. Hierdoor kan opdrachtnemer geen testverslagen leveren voor releases. Gaat de opdrachtgever akkoord met het laten vervallen van deze eis?	Opdrachtgever is akkoord met het vervallen van deze eis.
264	Bijlage 1 - FJ2	Zijn de door opdrachtgever genoemde licentieaantallen per functie bedoeld, of betreffen deze het totaal over alle functies heen?	Opdrachtgever bedoelt hier een totaal aantal van 10 licenties.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
265	Bijlage 1 - FJ2	Voorziet de opdrachtgever dat het representatief houden van de configuratie, koppelingen en functionaliteiten tussen de productie- en acceptatieomgeving handmatig moet worden bijgehouden, of zal dit via een CI/CD-mechanisme verlopen? Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij het opstellen van een adequate ureninschatting.	Doel van Opdrachtgever is dat de omgevingen technisch vergelijkbaar zijn. Functionele inrichting valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
266	Bijlage 1 - FH3	De aangeboden oplossing maakt het mogelijk om gesprekspornamen buiten de CCaaS-omgeving beschikbaar te stellen in een door de opdrachtgever beheerde AWS S3-bucket. De opdrachtgever kan deze opnamen vervolgens naar andere organisatieonderdelen exporteren waar nodig. Gaat de opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?	Opdrachtgever gaat niet akkoord met deze werkwijze.
267	Bijlage 1 - FH1	Kan opdrachtgever bevestigen dat gesprekken tussen collega's uitsluitend betrekking hebben op directe oproepen, en dus niet op het warm doorverbinden?	Eis FH1 beschrijft dat gesprekken tussen collega's niet worden opgenomen. Gesprekken bij warm doorverbinden zijn onderdeel van gesprekken tussen collega's en dus onderdeel van de eis.
268	Bijlage 1 - FG5	De aangeboden oplossing kan rapportages exporteren in zowel .csv- als .pdf-formaat. CSV-bestanden zijn bewerkbaar binnen applicaties zoals Excel en bieden daarmee dezelfde bewerkingsmogelijkheden als .xlsx. Zou de opdrachtgever akkoord kunnen gaan met het laten vervallen van het .xlsx-bestandsformaat?	Opdrachtgever is akkoord met het laten vervallen van .xlsx-bestandsformaat.
269	Bijlage 1 - FG4	Om de gevraagde minimale gegevens inzichtelijk te maken binnen de tijdslijn, dient opdrachtnemer een zogenoemd add-on pakket te leveren. Dit is noodzakelijk omdat IVR-keuzes standaard niet zichtbaar zijn in de tijdslijn; alle overige onderdelen zijn wel inzichtelijk. Gaat de opdrachtgever akkoord met het laten vervallen van de IVR-keuzes in de tijdslijn?	Opdrachtgever is niet akkoord.
270	Bijlage 1 - FB10	Kunt u toelichten hoe ze deze voortgangsindicatie voor zich ziet?	Opdrachtgever vindt een visuele voortgangsincidatie hierin voldoende. Hierin rekening houdend met eisen voor visueel beperkte gebruikers zoals FA6 en FD2.
271	Bijlage 1 - FB7	Niet alle knoppen binnen de aangeboden oplossing ondersteunen een mouse-over functionaliteit voor aanvullende toelichting. Deze functionaliteit is wél beschikbaar voor de agent binnen het interactiegedeelte van de applicatie. Bij het ontvangen, starten of tijdens een lopende oproep — om de interactie te kunnen besturen (zoals warm/koud doorverbinden of het plaatsen van een klant in de wacht) — kan deze toelichting dus worden geboden. Gaat u akkoord met deze wijze van invulling?	Opdrachtgever is akkoord met de door Inschrijver voorgestelde wijze van invulling. Eis FB7 is hier op aangepast.
272	Bijlage 1 - FB2	Zou u kunnen toelichten in welke context deze verplichte velden precies worden verwacht? Gaat het bijvoorbeeld om velden zoals naam en e-mailadres bij het aanmaken van een gebruiker, of moeten deze verplichte velden tijdens een interactie binnen het agent script worden ingevuld?	Opdrachtgever is van mening dat de door Inschrijver geleverde Cloud Contact Center Oplossing conform eis FB2 moet aangeven welke velden verplicht gevuld moeten worden. Dit om het correct en volledig functioneren van deze oplossing te garanderen.
273	Bijlage 1 PVE CA5	"Wij hanteren een andere prioriteiten tabel zie onderstaande. Kunt u hiermee akkoord gaan? Impact: High - Het volledige Systeem of een business kritisch onderdeel van het Systeem is niet beschikbaar. Medium - Een niet-business kritisch onderdeel van het Systeem is niet beschikbaar of een business kritisch onderdeel van het Systeem is niet volledig operationeel; er is een significante negatieve beïnvloeding van de productiviteit en er zijn geen alternatieven beschikbaar. Low - Er kan geen gebruik worden gemaakt van delen van het Systeem; er zijn wel alternatieven beschikbaar om een tijdelijke oplossing te bieden. Urgentie: Kritiek / High - Zeer grote Impact op of consequentie voor de business (productie activiteit), groot business risico. Middel - Gemiddelde Impact op of consequentie voor de business, gemiddeld business risico. Laag - Lage Impact op of consequentie voor de business, laag business risico. Prioriteit tabel: □ Impact □ High Medium Low Urgentie High□ 1□ 1□ 2 □ Medium□ 2□ 2□ 3 □ Low□ 2□ 3□ 4	Opdrachtgever past de oplostijden matrix binnen CA5 aan, maar houdt vast aan de eigen prioriteiten definities.
274	Beschrijvend document 1.17	Wij gaan ervan uit dat indien de overeenkomst beëindigd wordt en dat niet aan de opdrachtnemer te verwijten is dat we wel schadevergoeding ontvangen, kunt u dat bevestigen?	Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. De aanbestedingsstukken bepalen uitdrukkelijk dat bij beëindiging van de overeenkomst geen recht op schadevergoeding bestaat voor de opdrachtnemer, ook niet indien de beëindiging niet aan de opdrachtnemer te wijten is. In paragraaf 1.17 Beëindiging overeenkomst is opgenomen dat wanneer de overeenkomst (gedeeltelijk) wordt beëindigd, ontbonden of ongeldig verklaard wordt, de opdrachtnemer geen aanspraak kan maken op enige vorm van schadevergoeding, waaronder begrepen maar niet uitsluitend inschrijfkosten, verlies van referentie(s), gederfde winst of andere schade in welke vorm dan ook..
275	Bijlage 4	Ten aanzien van OPT-11 gaan we ervan uit dat dit een koppeling op basis van API betreft, kunt u dat bevestigen?	Het type koppeling is afhankelijk van de applicatie waarmee wordt geïntegreerd. Voor OPT-11 kan echter worden uitgegaan van een API-koppeling.
276	Bijlage 4	Ten aanzien van OPT-05: Kunt u aangeven met welke hoeveelheid minuten inzet vraagarticulatie rekening dienen te houden daar de inzet van deze technologie een pricing per minuut kent, en het prijsmodel daarop aanpassen?	Het betreft hierbij om een nog in te richten dienstverlening. Op moment van schrijven is deze informatie niet voorhanden. Opdrachtgever verzoekt hier om de prijs per minuut op te nemen.
277	Bijlage 4	Is het bij CC-04 benoemde aantal van 15 voice licenties alopgenomen in het bij CC-03 benoemde aantal van 60, of is dit 15 'on top of'?	Opdrachtgever gaat uit van 75 agenten, waarvan 15 agenten zowel Telefonie als Email interacties kunnen uitvoeren.
278	Bijlage 4	Kunt u ten aanzien van de beoogde opzet van de telefonie stromen richting het contact center de huidige en beoogde architectuur aanleveren?	Opdrachtgever is van mening dat de IST situatie dusdanig anders is, dan de beoogde oplossing, dat deze niet relevant is voor de SOLL situatie. Voornamelijk, omdat de Cloud Contact Center Oplossing en de kantoortelefonie omgeving los van elkaar worden ingericht. De SOLL situatie zal in samenwerking met Inschrijver tijdens de implementatie fase worden afgestemd.
279	Bijlage 4	Ten aanzien van PSTN 01 en 02: Mogen we ervan uitgaan dat u zelf de trunk levert die gekoppeld dient te worden aan de contact center oplossing en wij dus geen verantwoording hebben voor deze trunk?	Neen, Opdrachtgever verwacht dat de voor de Cloud Contact Center oplossing benodigde PSTN infrastructuur én nummerblok onderdeel zijn van de aanbieding.
280	Beschrijvend document 3.4	Bent u bereid om het SROI percentage aan te passen naar 2% gezien de aard van de dienstverlening en de zeer beperkte omvang van de inzet van uren binnen de totale dienstverlening?	Zie het antwoord op vraag 213
281	Beschrijvend document 3.2	Is er een onderscheid te maken in zogenaamde heavy users van het contact center platform en non-heavy users die minder dan 2 uur daadwerkelijk gebruik maken van de oplossing, en zo ja welke aantallen named / concurrent horen daar dan bij?	Zie vraag 2 antwoord en Opdrachtgever kan geen onderscheid maken tussen deze 2 gebruikersgroepen.
282	Beschrijvend document 3.2	Welke definitie hanteert u voor 'inzage in de kantreis'?	Bij inzage in de klantreis verwacht Opdrachtgever dat de geboden Cloud Contact Center oplossing kan ondersteunen bij het beter begrijpen van de klant om daarop haar processen te kunnen verbeteren.
283	Beschrijvend document 3.2	Welk kennismanagementsysteem / tooling wordt er op dit moment gebruikt?	Opdrachtgever maakt hiervoor momenteel gebruik van Djuma.
284	Beschrijvend document 3.2	Wat zijn de concurent users aantallen die bij de benoemde named user aantallen horen?	Zie vraag 2 en antwoord
285	Beschrijvend document 3.2	Zijn in de tabel met Rol indicatie aantallen ook de volumes van Centrum jeugd en gezin en het servicepunt en Samen055 opgenomen? Zo nee, kunt u die toevoegen?	Opdrachtgever heeft in paragraaf 3.2 de verwachte indicatieve aantallen benoemd, voor zowel het Contact centrum alsook de optionele aantallen voor Servicepunt en het Centrum voor Jeugd en Gezin
286	Beschrijvend document 3.1	U geeft aan dat er een beschrijving van de netwerk infrastructuur beschikbaar is, is dit wellicht een bijlage die nog niet gedeeld is?	In paragraaf 3.1 wordt de netwerk infrastructuur op hoofdlijnen beschreven. opdrachtgever acht dit als voldoende. Inschrijver wordt verzocht aan te geven welke informatie noodzakelijk is voor een passende aanbieding.
287	Bijlage 1 PVE CA5	U geeft in de prioriteitsindeling aan een oplostijd per prio echter u stelt ook dat verdere detaillering en afstemming van prioriteiten, oplostijden en aanvullende afspraken plaats vindt na gunning bij het opstellen van de Service Level Agreement (SLA). Kunt u hier duidelijkheid over geven?	De genoemde SLA zal alleen een vastlegging zijn van hetgeen in het het bestek is uitgevraagd. Er worden niet nog achteraf afstemming gezocht. De SLA moet minimaal aan het gevraagde voldoen
288	Beschrijvend document 2.6.4 punt 14 - 16	Kunt u ons voorzien van de calflow en een volledig overzicht van de test-cases zoals deze gehanteerd gaan worden binnen de POC, zodat wij een inschatting kunnen maken van de complexiteit, de benodigde investering in uren en licenties om deze POC mogelijk te maken, ervan uitgaande dat binnen de POC niet alle eisen in bijlage direct aangetoond behoeven te worden?	Nee, Opdrachtgever acht de beschrijving zoals in paragraaf 2.4.6 is voorgesteld als voldoende.
289	Beschrijvend document 1.8 punt 3	U geeft aan dat de hardware meegenomen is in de aanbesteding, kunt u aangeven op welke hardware u doelt en waar dat in Bijlage 1 en Bijlage 4 meegenomen is?	De hardware zoals bedoeld in begeleidend schrijven, PvE en gunningcriteria betreft het vaste toestel voor toegankelijkheid voor de visueel beperkte medewerker.
290	Beschrijvend document 1.7	De benoemde uitbreiding functionaliteiten (opties), die deels ook in het prijzenblad opgenomen zijn, kunnen in de loop der tijd aangepast worden door leverancier van het platform op basis aanpassing van de inhoud / werking van een functionaliteit c.q. financieel verrekenmodel. Dergelijke wijzigingen zijn over de termijn van 3 + 10 jaar natuurlijk niet te overzien. Kunt u een beding opnemen hoe we in een voorkiggend geval dienen om te gaan met dergelijke aanpassingen?	De gemeente neemt geen aanvullend beding op. In het Beschrijvend document is reeds voorzien in een herzieningsclausule (paragraaf 1.7), die bepaalt hoe wordt omgegaan met wijzigingen in functionaliteit, werking of prijsstelling gedurende de looptijd. Deze clausule biedt het contractuele kader voor wijzigingen die voortkomen uit doorontwikkeling van het platform, veranderende functionaliteit of aangepaste financiële modellen. Binnen deze herzieningsclausule geldt dat wijzigingen zijn toegestaan voor zover deze vallen binnen de aard en omvang van de oorspronkelijke opdracht, geen wezenlijke wijziging vormen en schriftelijk worden overeengekomen. De aanbestedende dienst behoudt nadrukkelijk regie op het al dan niet doorvoeren van dergelijke wijzigingen. Daarmee is reeds gebonjd hoe wordt omgegaan met toekomstige aanpassingen. Er wordt daarom geen afzonderlijk aanvullend beding opgenomen.
291	Beschrijvend document 1.7	We willen graag een zo aantrekkelijk mogelijke pricing aanbieden voor de benodigde licenties, waarbij we een minimumafname gedurende de initiele contractduur van 3 jaar dienen af te stemmen met de leverancier. Normaliter hanteren we een afname van minimaal 80%, van in dit geval, de 'Rol indicatie aantallen' zoals deze benoemd zijn in paragraaf 3.2 van het beschrijvend document. Bent u akkoord met deze minimum commit, waarbij er geen aanpassingen van het aantal licenties beneden deze 80% mogelijk is?	Nee, Opdrachtgever acht de door haar voorgestelde regeling als proportioneel. Bovendien heet Opdrachtgever ook aangegeven dat de aantallen voor wat betreft Servicepunt en CJG optioneel zijn en sterk afhankelijk is van de meerwaarde van een Cloud Contact Center oplossing voor beide organisatie onderdelen.
292	Bijlage 1 FJ7	De CCaaS oplossing wordt op basis van van 'continuous improvement' op wekelijkse basis voorzien van updates en uitbreiding van functionaliteiten. Deze worden pas uitgerold nadat er een uitgebreid tetsprogramma doorlopen is door de leverancier. Een testverslag opleveren is daarbij niet van toepassing gezien de opzet van het CCaaS c.q. Cloud model van de oplossing. Bent u bereid deze eis te laten vervallen c.q. op een andere wijze vorm te geven gezien bovenstaande?	Opdrachtgever laat eis FJ7 vervallen.
293	Bijlage 1 FJ6	Kleinere releases / updates worden wekelijks 3 tot 4 dagen voor ultrol binnen de oplossing gecommuniceerd en grotere aanpssingen (denk aan aanpassing in de UI voor de agent, een aanpassing van de IP range etc.) worden enkele weken c.q. maanden vooraf gecomuniceerd. Kunt u akkoord gaan met deze timing?	Opdrachtgever heeft eis FJ6 aangepast om beter aan te sluiten bij SaaS-oplossingen.
294	Bijlage 6, Bijlage 3	Wij gaan ervan uit dat deze bijlage 3 niet van toepassing is, kunt u dat bevestigen?	Dat kunnen wij niet bevestigen.
295	Inkoopvoorwaarden art 25	Wij kunnen niet akkoord gaan met een onbeperkt auditrecht binnen onze organisatie en die van derden, gezien de impact op de bedrijfsvoering. Aangezien wij optreden als reseller van een SaaS-oplossing, stellen wij voor om in plaats daarvan op verzoek relevante documentatie ter inzage te geven. Wij verzoeknt om aanpassing of buiten toepassingstelling van dit artikel en ziet uw reactie graag tegemoet.	Het auditrecht zal binnen redelijkheid worden gebruikt, rekening houdend met de bedrijfvoering van Inschrijver. Uw voorstel is niet acceptabel
296	Inkoopvoorwaarden art 11.2	Is het bij de periodieke facturatiemomenten mogelijk om de facturatie jaarlijks vooruit te laten plaatsvinden? Dit stelt gemeente Apeldoorn in staat om te profiteren van de meest gunstige tarieven	in artikel 11.3 van de conceptovereenkomst staat dat jaarlijks vooraf gefactureerd wordt
297	Inkoopvoorwaarden art 4.1	Wij zijn van mening dat termijnen uitsluitend als fataal kunnen worden aangemerkt indien hierover expliciete overeenstemming tussen partijen is bereikt. Kunt u aangeven of u dit standpunt deelt? Indien niet, verneemt Inschrijver graag een toelichting.	Zie het antwoord op vraag 254
298	Beschrijvend document 2.2	De ervaring leert dat het beperken van vragen voor de tweede ronde tot vervolgvragen naar aanleiding van de eerste ronde niet tot de beste oplossing en aanbieding gaat leiden. Bent u bereid de tweede ronde ook open te stellen voor nieuwe vragen?	Opdrachtgever is niet akkoord met dit verzoek, omdat het hierdoor niet meer mogelijk is voor andere geïnteresseerden om vervolgvragen te stellen
299	Bijlage 2 GC-K-04	Om een kwalitatief hoogwaardige beantwoording te kunnen verzorgen verzoek wij u de maximale omvang te verhogen naar 10 pagina's, bent u bereid die aanpassing door te voeren?	Opdrachtgever is van mening dat het aantal pagina's proportioneel is t.o.v. de vraagstelling van de opdracht.
300	Bijlage 2 GC-K-04	Ten aanzien van de training en opleiding van Agenten gaan wij op basis van best practice uit van een zogenaamd train-de-trainer model, bent u akkoord met deze bewezen aanpak? Hiermee zorgt opdrachtgever ervoor dat deze opleidingen zijn gebongd na implementatie in uw organisatie wanneer er personele wijzigingen optreden.	Zie het antwoord op vraag 4
301	Bijlage 2 GC-K-03	Is het toegestaan om de detailplanning van de migratie op basis van een Gantt chart aan te leveren als bijlage bij de beantwoording en het aantal pagina's daarvan los te zien van het maximaal aantal pagina's dat u toestaat?	In GC-K-03 wordt verzocht om een projectplanning op te stellen, inclusief miljpalen. Dlt als onderdeel van de beantwoording. Bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling
302	Bijlage 2 GC-K-03	Om een kwalitatief hoogwaardige beantwoording te kunnen verzorgen verzoek wij u de maximale omvang te verhogen naar 20 pagina's, bent u bereid die aanpassing door te voeren?	Opdrachtgever is van mening dat het aantal pagina's proportioneel is t.o.v. de vraagstelling van de opdracht.
303	Bijlage 2 GC-K-02	Om een kwalitatief hoogwaardige beantwoording te kunnen verzorgen verzoek wij u de maximale omvang te verhogen naar 10 pagina's, bent u bereid die aanpassing door te voeren?	Opdrachtgever is van mening dat het aantal pagina's proportioneel is t.o.v. de vraagstelling van de opdracht.
304	Bijlage 2 GC-K-02	U vraagt bij het onderdeel 'functionele integratie met MS Teams' om een video. Zijn er eisen aan het format van de video (zodat we deze ook kunnen uploaden via TenderNed)	De maximale bestandsgrootte per bestand is 2.000 MB. Toegestane bestandstypen zijn: zip of 7z (ingepakt c.q. gecomprimeerd)
305	Bilaoe 2 GC-K-02	Welke MS Teams licentie wordt er oebruikt door de taak- en zaakspecialisten?	Alle medewerkers van de Oodrachtoever maken oebruik van de M365 E5 licentie.
306	Bijlage 2 GC-K-02	Kunt u ten ten aanzien van Innovatie op e-mail aangeven wat u exact verstaat onder 'inzicht te krijgen in effectiviteit van het kanaal'?	In GC-K-03 wordt verzocht om een projectplanning op te stellen, inclusief miljpalen. Dlt als onderdeel van de beantwoording. Bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling.
307	Bijlage 2 GC-K-01	Om een kwalitatief hoogwaardige beantwoording te kunnen verzorgen verzoek wij u de maximale omvang te verhogen naar 10 pagina's, bent u bereid die aanpassing door te voeren?	Opdrachtgever is van mening dat het aantal pagina's proportioneel is t.o.v. de vraagstelling van de opdracht.
308	Bijlage 2 GC-K-01	Dienen wij ten aanzien van de aanbieding uit te gaan van koppeling met de KTO moduele van Klant in Focus, of dient de functionaliteit (en welke specificaties horen daarbij) welke nu opgenomen is in deze tool opgenomen te worden in de aangeboden oplossing?	Zie het antwoord op vraag 193
309	Bijlage 2 GC-K-01	Welke externe planningstool gebruikt u op dit moment en dienen wij in de aanbieding uit te gaan van koppeling met deze tool of dient de functionaliteit (en welke specificaties horen daarbij) welke nu opgenomen is in de externe planningstool opgenomen te worden in de aangeboden oplossing?	Nee, Inschrijver hoeft vooralsnog geen rekening te houden met het koppelen van een externe planningstool. Voor zover er sprake zal zijn van een koppeling in de toekomst, gaat Opdrachtgever ervan uit dat een dergelijke koppeling realiseerbaar is op basis van de uitgevraagde koppelvlakken.
310	Omschrijving en omvang van de opdracht	Beschrijvend document 1.7 zegt ".. De Cloud Contact Center oplossing wordt weliswaar gekoppeld aan de Microsoft Teams tenant .." In het PvE wordt daar niet of weinig over gevraagd/vereist. Dat is opvallend. a) Wat verwacht AD m.b.t. de koppeling van het aan te bieden KCC-oplossing en MS Teams ? b) Is dit een vereiste? c) Zo ja, Kan AD het PvE hierop aan te passen? d) Voor een blijven juiste werking van deze koppeling: moet de aan te bieden KCC-applicatie m.b.t. de koppeling met Microsoft Teams door Microsoft aantoonbaar gecertificeerd* zijn? *: Genoemd zijn onder het kopje Certified contact center solutions op de pag. https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-contact-center?tabs=connectifcertified-contact-center-solutions	Opdrachtgever vraagt Inschrijver conform GC-K-02 zelf met een voorstel te komen hoe deze koppeling tot stand moet komen. Alle medewerkers van de Opdrachtgever maken gebruik van de M365 E5 licentie.
311	Vraag over gewenste situatie	Beschrijvend document zegt bij 3.2: ".. Een volledige inzage over de 1ste en 2de lijn teams is essentieel in het optimaliseren van de bereikbaarheid. Uiteindelijk is de wens om te werken met een 360 graden klantbeeld in de relatie tussen de Contactcentrum applicaties en de achterliggende zaak- en taaksystemen. .." Welk Zaak- en/of taaksystemen gebruikt AD ? Moet de aan te bieden cloud contact center oplossing hiermee gekoppeld worden? Zo ja, Wat wordt verwacht van deze koppeling? Is dat een vereiste?	Opdrachtgever maakt voor haar zaaksysteem gebruik van DJUMA. Opdrachtgever heeft voor deze applicatie geen koppeling uitgevraagd of voorzien.
312	Vraag over huidige situatie voor het contactcentrum en voorafgaande marktconsultatie	Pag. 11 van het Beschrijvend document geeft aan dat AD in voortraject reeds een marktverkenning/markconsultatie gedaan heeft Heeft AD voor contactcenter oplossing ook al een testopstelling/PoC/Pilot gedaan met bellen met Teams en/of een contact center opstelling? Zo ja: welke opstellingen? Met welke partij(en)? Wat waren de resultaten?	Nee, de markconsultatie was slechts schriftelijk.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
313	Beschrijvend document, par 1.7	U geeft aan dat bij uitval of verstoring van het Microsoft domein de Cloud Contact Center oplossing normaal dient te blijven functioneren. In de normale situatie wordt er gebruik gemaakt van de koppeling met Microsoft Teams. De functionaliteit die met deze koppeling verkregen wordt zal in deze situatie mogelijk ook uitvallen. Kunt u gedetailleerd specificeren wat u bedoeld met "normaal blijven functioneren" Bedoeld u dat er bereikbaarheid gelijkwaardig dient te blijven of bedoeld u dat de volledige functionaliteit behouden dient te blijven.	Zie het antwoord op vraag 7.
314	Beschrijvend document, par 2.2	In deze Nvl worden vragen gesteld waarbij de antwoorden essentieel zijn om een keuze te maken in de oplosrichting en de aan te bieden oplossing. De vragen die wij willen stellen hangen in enkele gevallen sterk af van de gekozen oplossing. Hierbij willen wij u vriendelijk verzoeken om het stellen van nieuwe vragen in vragenronde twee toe te staan.	Opdrachtgever is niet akkoord met dit verzoek, omdat het hierdoor niet meer mogelijk is voor andere geinteresseerden om vervolgvragen te stellen
315	PVE FB10	Wat wordt er verstaan onder zwaardere processen. Bij zwaardere processen die meer verwerkingstijd vragen, moet in elk geval een voortgangsindicatie worden weergegeven.	Batch processen, upload/import van grotere hoeveelheden data.
316	PVE FB4	Kan er specifieker worden aangegeven wat er wordt bedoeld De Cloud Contact Center oplossing beschikt over een helpfunctie inclusief indexering en zoekmechanisme op trefwoorden.	Opdrachtgever is van mening dat eis FB4 voldoende is beschreven.
317	PVE FB5	Kan er specifieker worden aangegeven die velden die dit betreft. Invulvelden kunnen worden ondersteund door tabelwaarden/dropdown boxen	Opdrachtgever voorziet velden waarin uit een beperkte set opties gekozen kan worden. Bijvoorbeeld: bij het koppelen van een agentgroep aan een wachtrij of agenten aan een agentgroep.
318	PVE FB6	Kan er specifieker worden aangegeven in welk deel van de applicatie dit van toepassing is . De Cloud Contact Center oplossing gegenereerde functionele foutmeldingen moeten duidelijk aangeven wat er fout is en wat daarvan de oorzaak is.	Dit betreft door de Cloud Contact Center oplossing gegenereerde foutmeldingen binnen de gebruikersinterface van agenten, supervisors/coaches en beheerders.
319	PVE FB2	Kan er specifieker worden aangegeven wat er wordt bedoeld met "Attenderen" in de vraag De Cloud Contact oplossing moet de gebruiker duidelijk attenderen op verplichte velden die niet zijn ingevuld.	Inschrijver mag van Opdrachtgever zelf invulling geven aan wat voor Inschrijver een "duidelijke attendering" is. Hierin rekening houdend met eisen voor visueel beperkte gebruikers zoals FA6 en FD2.
320	Beschrijvend document, par 2.6.4 punt 10 en 12	U geeft aan dat de datum en tijd van de verificatiebijeenkomst(en) en PoC zijn opgenomen in de planning. In de planning zien wij deze datum niet. Betekent dit dat er geen verificatiebijeenkomst(en) en/of PoC gehouden worden?	In paragraaf 2.7 van het begeleidend schrijven zijn voor de PoC alsook de verificatiebijeenkomst data genoemd.
321	Bijlage 4 prijzenblad	Er lijkt een fout te zitten in het prijzenblad. Bij de fictieve inschrijfprijs (B42) worden de kosten voor jaar 1 niet meegenomen. Kunt u dit corrigeren of toelichten?	Zie het antwoord op vraag 155
322	Beschrijvend Document , pagina 8	De Cloud Contact Center dienstverlening wordt geleverd inclusief VOIP toestellen voor de visueel beperkte medewerkers. Hoeveel van deze toestellen wilt u hebben?	Zie het antwoord op vraag 135.
323	Beschrijven Document, pagina 10	In artikel 1.8 heeft u het over hardware. Welke hardware bedoelt u? Maakt deze hardware onderdeel uit van de aanbesteding?	Zie het antwoord op vraag 298
324	Beschrijven Document, pagina 13	1.17 Beëindig overeenkomst: Wij gaan ervan uit dat de overeenkomst alleen beëindigd kan worden na een uitspraak van de rechter of na afloop van de initiële contractperiode. Kloopt dat of kunt u ten allen tijde eenzijdig opzeggen?	Wij hanteren de artikelen over dit onderwerp zoals benoemd in de overeenkomst en in de GIBIT2023
325	Beschrijven Document, pagina 21	Zijn de aantallen die u noemt in de tabel op blz 21 bij elkaar op te tellen of zijn er van de 75 Voice Agents er ongeveer 15-20 die ook e-mail gebruiken? M.a.w. gaat het om totaal 109 (75 + 15 of 20 + 15 +4) tot 114 users?	In de tabel van paragraaf 3.2 van het Begeleidend schrijven zijn de verwachte indicatieve aantallen weergegeven.
326	PvE, Beveiliging SG4	Kunt u uw Common Vulnerabilities Discloser delen?	https://www.apeldoorn.nl/digitale-klokkenluidersregeling-responsible-disclosure
327	PvE, CLM-SLA CA8	Voor de pricing van licenties wordt uitgegaan van een minimaal aantal committed users? Kunt u aangeven hoeveel licenties u minimaal voor 3 jaar wilt afnemen? Daarboven is op- en afschalen altijd mogelijk.	Opdrachtgever voorziet de indicatieve aantallen zoals genoemd in het beschrijvend document, maar Opdrachtgever kan geen garanties geven over de genoemde aantallen. Zie ook eis CA8
328	Bijlage 2, GC1	Het is niet helemaal duidelijk wat opdrachtnemer precies moet aanbieden. Wilt u naast of embedded in het Contactcenterplatform ook een planningssysteem voor alle callcentermedewerkers, een zogenaamd WorkForceManagement systeem (WFM)?	Nee, Opdrachtgever verwacht een aanbieding ten aanzien van een Cloud Contact Center oplossing. Indien en voor zover er sprake is van WFM of WFO functionaliteit, mag deze optioneel worden aangeboden.
329	Bijlage 2, GC1	Het is niet helemaal duidelijk wat opdrachtnemer precies moet aanbieden. Wilt u naast of embedded in het Contactcenterplatform ook een Quality Monitoring systeem (QMS) voor alle callcentermedewerkers?	Nee, Opdrachtgever verwacht een aanbieding ten aanzien van een Cloud Contact Center oplossing, waarbij Opdrachtgever de gevraagde functionaliteit voor Supervisors en Coaches kan inzetten als onderdeel van de oplossing. Indien Inschrijver additionele functionaliteit wenst aan te bieden, kan dat als optie worden meegenomen in het prijzenblad.
330	Bijlage 2, GC1	Het is niet helemaal duidelijk wat opdrachtnemer precies moet aanbieden. Wilt u naast of embedded in het Contactcenterplatform ook een Klanttevredenheidssysteem (KTO)?	Zie het antwoord op vraag 193
331	Bijlage 2, GC 6	U vraagt om een filmpje van RBAC en het in- en uitstroomproces. Indien wij dit regelen door een koppeling te maken met EntraID lopen feitelijk alle processen onder de radar en is er visueel niet zoveel te zien. Is het de overweging waard om van deze 2 processen een textuele beschrijving te krijgen in plaats van een video?	Opdrachtgever is niet akkoord.
332	Generiek	Hoeveel queues/callflows moeten we voor de gemeente Apeldoorn en eventuele aanpalende instanties worden ingeregeld?	Opdrachtgever voorziet circa 10 callflows en evenzoveel queue's
333	Generiek	Voor hoeveel e-mail adressen moet een flow worden ingericht?	Opdrachtgever verwacht circa 4 e-mailingangen in te willen richten.
334	Bijlage 5, concept overeenkomst	'Data' is niet gedefinieerd in zowel de overeenkomst als in de GIBIT Voorwaarden. Wat wordt hier onder verstaan?	Data: digitale weergaves van handelingen, feiten of informatie en/of compilaties van dergelijke handelingen, feiten of informatie, ook in de vorm van geluids-, visuele of audiovisuele opnames.
335	GIBIT, artikel 16	Aansprakelijkheid is in sommige gevallen beperkt, maar voor meerdere situaties niet, zoals boetes van de autoriteit en schending intellectuele eigendomsrechten. Wij zien hier graag ook een maximumbedrag aan gekoppeld.	Zie het antwoord op vraag 22
336	GIBIT 23.1	Opdrachtgever kan vervanging verlangen van Personeel, indien hij de inzet daarvan om redenen in de persoon niet langer wenselijk acht. Dit is geen gebruikelijke eis. Wij stellen voor dat er in alle redelijkheid een verbeterplan wordt voorgesteld, dat in overleg een functionaris vervangen kan worden.	Waar blijkt uit dat dit geen gebruikelijke eis is? Een verbeterplan is niet voldoende omdat de reden van vervanging een niet ontwikkelbaar feit kan zijn. artikel blijft gehandhaafd
337	GIBIT 25	Auditrecht is niet gemaximeerd op aantal keer. Is het mogelijk om het opvragen van info (waarna de audit kan plaatsvinden) te beperken tot 2x per jaar?	Zie het antwoord op vraag 295
338	Beschrijvend Document 4.3.2	Ziet u een Ecovadis certificering of Sustainability Report ook als mogelijk bewijsmiddel Maatregelen inzage milieubeheer?	Ja. Een EcoVadis-certificering en/of een Sustainability Report kan worden gebruikt als bewijsmiddel voor maatregelen op het gebied van milieubeheer. Deze kunnen bijdragen aan het aantonen van een structurele invulling van milieubeleid, mits de informatie actueel, concreet en verifieerbaar is. De gemeente Apeldoorn beoordeelt dit op basis van de aangeleverde documentatie.
339	Artikel 11.5 en 11.6 en eis CA8	Betekent het genoemde percentage van 15% bij het afschalen in eis CA8 (en in de overeenkomst bij artikel 11.6) én het genoemde percentage van 5% in de overeenkomst bij artikel 11.5 dat de aanbestedende dienst tevens eist dat niet de exacte actieve aantallen licenties gefactureerd mogen worden? Gegadigde hanteert een factureringsmodel waarbij het daadwerkelijke aantal licenties gefactureerd wordt. Kortom, als er een gebruiker/licentie bijkomt, dan wordt deze extra licentie direct gefactureerd en als er een licenties vanaf gaat, dan wordt deze niet meer gefactureerd. Gegadigde vraagt of Apeldoorn eveneens deze zienswijze heeft hoe licenties in rekening gebracht kunnen worden?	Hiertoe zijn we niet bereid
340	Programma van Eisen FO6	Verwacht de aanbestedende dienst ook uitgaand verkeer over de SIP-netlijn? Zo ja, hoeveel gesprekken en belminuten, uitgesplitst over de verschillende bestemmingen, te weten: lokaal, nationaal, internationaal, mobiel, 0800- en 0900-verkeer?	Aantallen gesprekken - Het Contact Center ontvangt circa 11000 gesprekken met een totaal van circa 55000 minuten per maand en een gemiddelde gesprekstijd van 5 minuten. - CJG ontvangt circa 1800 gesprekken per maand met een totale gesprekstijd van circa 5000 minuten per maand en een gemiddelde gesprekstijd van 3 minuten. - Servicepunt ontvangt circa 2200 gesprekken per maand met een totale gesprekstijd van circa 8800 minuten per maand en een gemiddelde gesprekstijd van 4 minuten. - Uitgaand circa 20.000 minuten per maand. Hier zitten de gesprekken van Tribuut en kantoortelefonie in verwerkt. Echter zowel Tribuut als kantoortelefonie zijn geen onderdeel van deze aanbesteding. - Buitenlandse nummers worden gemiddeld 40 minuten per maand gebeld. Aantal gesprekken heeft Opdrachtgever niet inzichtelijk. - Servicenummers worden gemiddeld 535 minuten per maand gebeld. Aantal gesprekken heeft Opdrachtgever niet inzichtelijk. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
341	Programma van Eisen SD5	De eis beschrijft het gebruik van een centrale interne zone (DMZ) en vertrouwde externe zones voor het scheiden van gegevensstromen tussen openbare en niet-openbare gegevens. Is het gebruik van VLAN-segregatie binnen onze netwerkarchitectuur voldoende om aan deze eis te voldoen, of zijn er aanvullende vereisten voor fysieke of logische scheiding?	De eis refereert specifiek aan de situatie dat koppelingen met internetfacing systemen van Opdrachtgever noodzakelijk is. In dat geval hanteert Opdrachtgever een DMZ-configuratie.
342	GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden Artikel 10.14	Opdrachtgever vraagt om een op cloud gebaseerde Contact Center oplossing. Dan past het niet om te eisen dat platform gebaseerde upgrades en updates geweigerd kunnen worden. Inschrijver vraagt daarom om een onderscheid te maken tussen platform upgrades en updates enerzijds en agent/supervisor/beheerder client upgrades/updates anderzijds. Opdrachtgever kan er namelijk wel voor kiezen om een nieuwe versie van de gebruikers interface nog niet te gebruiken. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord dat dit artikel alleen van toepassing is op de Agent, Supervisor en beheerder interfaces? Zo niet, hoe verhoud dit artikel zich dan tot de wens om een cloud gebaseerde oplossing af te nemen?	Opdrachtgever heeft eisen FJ1, FJ2, FJ4 en FL2 aangepast om beter aan te sluiten bij SaaS-oplossingen. Daarnaast zijn FJ7 en FL1 komen te vervallen.
343	Programma van Eisen SE7	Onze API's zijn momenteel gebaseerd op Basic Authentication, maar in eis SA5 wordt aangegeven dat zowel interne als externe koppelingen via de API Gateway van de aanbestedende dienst verlopen. In hoeverre is het dan vereist dat wij zelf OAuth 2.0 implementeren, of wordt verwacht dat de API Gateway van de aanbestedende dienst de authenticatie volledig regelt?	Opdrachtgever kan hier nog geen antwoord op geven. Na gunning zullen Opdrachtgever en Inschrijver gezamenlijk de mogelijkheden voor authenticatie i.c.m. de integratievoorziening afstemmen.
344	Programma van Eisen SA12	De eis vereist het gebruik van ACME v2 (IETF RFC 8555) voor geautomatiseerd beheer van publiek vertrouwde TLS-certificaten. Onze certificaten zijn momenteel handmatig via DigiCert verlengd. Is automatische ACME-integratie verplicht, of is handmatige verlenging via DigiCert toegestaan?	Opdrachtgever is akkoord met handmatige verlenging.
345	Programma van Eisen SA9	Is native end-to-end IPv6-connectiviteit vereist voor alle componenten, of is IPv6-ondersteuning aan de rand (met IPv4 intern via NAT) acceptabel?	Opdrachtgever laat eisen SA9 en SA10 vervallen.
346	Programma van Eisen CA11	Zou u bereid zijn de eis "Minimaal 95% van de eerstelijnsafhandeling van incidenten wordt binnen de norm afgehandeld (per kalendermaand)" te laten vervallen? Wij hebben uitstekende procedures, interne OLA's en een goed ingeregeld incidentproces. U kunt erop vertrouwen dat incidenten snel en correct worden afgehandeld. Is er ruimte om deze eis te laten vervallen?	Opdrachtgever is niet bereid deze eis te laten vervallen.
347	Programma van Eisen CA7	"Zou het mogelijk zijn om de eis aan te passen, zodat de jaarlijkse evaluatie gericht is op het DAP (Document Afspraken Procedures), en eventuele aanpassingen hierop besproken kunnen worden? Wij willen graag voorstellen om wijzigingen in de SLA en de bijbehorende eisen buiten de jaarlijkse evaluatie te houden, omdat deze bij de start van het contract worden vastgesteld. Is er ruimte om de eis op deze manier te verduidelijken?"	Net als het contract kan de SLA in onze ogen ook worden aangepast. Om die reden staat deze eis er. Let wel een aanpassing op de SLA moet samen worden overeengekomen.
348	Programma van Eisen CA12	Inschrijver hanteert een beschikbaarheid van de dienst van minimaal 99.9%, echter worden cosmetische ongemakken en kleinschalige incidenten hierbij niet meegenomen in de onbeschikbaarheid. Alleen Kritieke en Grote incidenten (P1), ook wel volledige uitval van de dienst, zijn hierbij onbeschikbaarheid. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Opdrachtgever is akkoord met het uitsluiten van cosmetische ongemakken voor de beschikbaarheid, maar houdt vast aan de definitie van beschikbaarheid, zoals gesteld in eis CA12.
349	Programma van Eisen FO6	Kan de aanbestedende dienst inzicht geven in het gewenste Functioneel Ontwerp zodat Inschrijver goed het aantal benodigde uren kan inschatten? We zijn dan oa op zoek naar het aantal telefonische en email ingangen, aantal hunt/ACD groepen, complexiteit van de call/emailflow etc. Bij voorkeur deelt de aanbestedende dienst het huidige Functioneel Ontwerp met de gewenste aanpassingen.	Opdrachtgever voorziet circa 10 callflows en evenzoveel queue's, Inschrijver mag uit gaan van complexe flows. Opdrachtgever voorziet circa 4 e-mailingangen. Opdrachtgever voorziet circa 20 ACD/Hunt groepen.
350	Programma van Eisen FE3	Bedoelt de aanbestedende dienst met Reasoncode de reden waarom een agent niet beschikbaar is?	zie de begrippenlijst in het PvE
351	Prijzenblad Kolom J	Moet in kolom J de totaalprijs worden opgenomen voor jaar 4 t/m 13, of het bedrag per jaar voor jaar 4 t/m 13?	Nee, enkel de grijze velden dienen ingevuld te worden door Inschrijver, de totalen worden berekend o.b.v. de door de Aanbestedende dienst ingevoerde formules.
352	Prijzenblad Kolom I	Moet in kolom I de totaalprijs worden opgenomen voor jaar 2 en 3, of het bedrag per jaar voor jaar 2 en 3?	Nee, enkel de grijze velden dienen ingevuld te worden door Inschrijver, de totalen worden berekend o.b.v. de door de Aanbestedende dienst ingevoerde formules.
353	Gunningscriteria GC-K-02 punt 3	U vraagt in punt 3 om een functionele integratie met Teams, die u vertaalt in onder andere de beschikbaarheidsstatus van belgroepen en individuele gebruikers. De beschikbaarheidsstatus van belgroepen is niet zichtbaar in de Contact Center-oplossing. Voor de bereikbaarheidsstatus van individuele gebruikers is een aanvullende licentie nodig per named Teams-gebruiker. Deze kunnen wij niet vermelden in het prijzenblad. Kunt u hiervoor een regel toevoegen bij de opties?	Akkoord. In het prijzenblad worden hiertoe 5 vrije invulvelden toegevoegd als optie.
354	Aanbestedend document Hoofdstuk 1.7 Buiten de scope van de aanbesteding bullit 1	In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat het leveren en inrichten van een op Microsoft Teams gebaseerde kantoortelefonie-oplossing, inclusief de daarbij benodigde PSTN-infrastructuur, buiten scope van de aanbesteding valt. Tegelijkertijd wordt geëist dat de Cloud Contact Center-oplossing wordt gekoppeld aan de Microsoft Teams-tenant en ook bij uitval of verstoring van het Microsoft-domein normaal blijft functioneren, waarbij inschrijver voorziet in een eigen PSTN-infrastructuur met een geografisch nummerblok. Inschrijver constateert dat deze inrichting leidt tot een bewuste scheiding tussen de Teams-telefonieomgeving en de Cloud Contact Center-omgeving voor het telefoniedeel. Deze scheiding kan in de praktijk onder meer leiden tot de volgende effecten: - Bestaande KCC nummers die verweven zijn met de huidige nummerblokken van de gemeente moeten openbaar worden doorgeschakeld naar het KCC nummerblok. Dit gaat ervoor zorgen dat een deel van de oproepen met teveel hops te maken gaat krijgen wat resulteert in latency wat zich uit in vertraging in het gesprek. In het geval dat een burger met een bekend KCC nummer belt wat openbaar is doorgeschakeld naar het nummerblok van de KCC PSTN infrastructuur en de agent zou het gesprek moeten doorverbinden met een backoffice collega op Teams dan moet het gesprek weer openbaar worden doorverbonden. Heeft deze collega op Teams zijn vaste nummer gebwind met zijn mobiel dan is dat weer een doorschakeling. In dit call scenario zijn er 3 extra hops in het gesprek. Wij weten uit ervaring dat dit de genoemde latency veroorzaakt. - Agenten op het KCC die uitbellen kunnen dat niet doen met bekende "gemeente Apeldoorn" nummers. De KCC omgeving heeft namelijk een eigen nieuw nummerblok gekregen. De burger belt dus een bekend nummer maar wordt teruggebeld vanaf een onbekend nummer. Dit zorgt ervoor dat burgers minder snel een gesprek zullen oppakken wat weer voor herhaal verkeer zorgt. Uitbellen met 14055 is niet mogelijk, niet vanaf de bestaande nummerreeks en ook niet vanaf de nieuwe nummerreeks. - Als er zich storingen voordoen of er is sprake van een verminderde geluidskwaliteit dan is het onduidelijk waar de verantwoordelijkheid ligt. - Als gedurende de tijd een belgroep andere functionaliteiten nodig heeft en daarom geupgrade zou moeten worden van een Call Queue in Teams naar een agentgroep op de KCC oplossing dan is dat lastig vanwege het nummer dat in de nummerreeks van Teams zit terwijl het naar de nummerreeks van de KCC oplossing zou moeten. Een enkelvoudig nummer uitporteren uit een 100 of 1000 tal wordt niet gedaan door operators. Dan zal ook dat nummer openbaar doorgeschakeld moeten worden. - Openbaar doorschakelen van gesprekken genereert onnodige beltikken die voor rekening van de gemeente Apeldoorn komen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze architectuur bewust is gekozen, en dat bovengenoemde effecten zijn onderkend en geaccepteerd, en binnen de scope en verantwoordelijkheid van de inschrijver vallen? En is de aanbestedende dienst bereid om de scope van de aanbesteding te verruimen, zodat ook de integratie van Microsoft Teams-telefonie (inclusief bijbehorende PSTN-infrastructuur) onderdeel kan uitmaken van de aanbesteding, om de gescheiste effecten te voorkomen of te mitigeren?	Opdrachtgever begrijpt uw zorg. Vanuit bedrijfscontinuiteit heeft Opdrachtgever besloten om de Cloud Contact Center oplossing los te zien van de in te richten kantoortelefonie op basis van Teams. Vandaar dat daartoe de scope is vastgesteld. Daarnaast zou verruiming van de huidige aanbesteding een wezenlijke wijziging opleveren. Gezien de voorgestelde termijnen is dit geen wenselijk scenario. Wel voorziet Opdrachtgever dat er mogelijkheden zijn voor een functionele koppeling met kantoortelefonie, zoals deze ook is verwoord in begeleidend schrijven, het PvE én de gunningcriteria. Inschrijver staat het vrij om op basis van de vragen in gunningcriterium GC-K-02, vraag 3 advies te geven over een functionele integratie met kantoortelefonie.
355	Prijzenblad Regels 46 t/m 57	Als een optie inclusief is in het verplichte deel, hoe kunnen wij dat dan kenbaar maken bij bijvoorbeeld OPT-01? Het invullen van € 0 geeft geen waarde in de Excel-sheet, waardoor het lijkt alsof er niets is ingevuld.	De Aanbestedende dienst heeft 0 ingevuld en de excelsheet Prijzenblad.xlsx geeft 0 weer. In kolom "Leverbaar (Verplicht/Ja/Nee)**** kunt u aangeven of een optie leverbaar is.
356	Prijzenblad Regel 37	Hier wordt gevraagd om een 100-tal externe nummers, terwijl in het PvE wordt gevraagd om een tiental. Wat is de correcte uitvraag?	Wel voorziet Opdrachtgever dat er mogelijkheden zijn voor een functionele koppeling met kantoortelefonie, zoals deze ook is verwoord in begeleidend schrijven, het PvE én de gunningcriteria. Inschrijver staat het vrij om op basis van de vragen in de gunningcriteria advies te geven over een functionele integratie met kantoortelefonie.
357	Programma van Eisen FO6	Verwacht de aanbestedende dienst ook uitgaand verkeer over de SIP-netlijn? Zo ja, hoeveel gesprekken en belminuten, uitgesplitst over de verschillende bestemmingen, te weten: lokaal, nationaal, internationaal, mobiel, 0800- en 0900-verkeer?	Opdrachtgever lijkt in de vraag een dubbeling van vraag 340 te lezen.
358	Programma van Eisen FO4	Op hoeveel locaties moet inschrijver aanwezig zijn? Of kan de aanbestedende dienst aangeven hoeveel floorwalkers gelijktijdig moeten worden ingezet?	Opdrachtgever kan op het moment van schrijven nog niet exact aangeven of de optioneel genoemde organisatie onderdelen zullen meegaan in de Go Live. Inschrijver wordt verzocht om rekening te houden mat maximaal 2 locaties waar floorwalking gewenst is.
359	Programma van Eisen FO2	Kan de aanbestedende dienst de beschrijving van de gebruikte API delen?	Opdrachtgever zal deze beschikbaar stellen in de ontwerpfase.
360	Programma van Eisen FN1	Wat gebeurt er als de aanbestedende dienst niet akkoord gaat met het voorstel van de inschrijver over welke werkzaamheden onder de standaard wijzigingen vallen? Inschrijver baseert hier mede zijn tariefstelling op.	Inschrijver mag er van uit gaan dat partijen naar redelijkheid gesprekken kunnen voeren over de lijst van standaard wijzigingen en grote wijzigingen.
361	Programma van Eisen FN1	Kan de aanbestedende dienst inzicht geven in het aantal service- en standaard wijzigingsverzoeken?	Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk dit aan te leveren, omdat Opdrachtgever al langere tijd niet meer actief investeert in vernieuwingen binnen het huidige platform. Daarnaast kunnen de beheerders veel van de organisatiewensen zelf afhandelen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
362	Programma van Eisen FM4	In deze eis worden beheertaken toegedicht aan supervisors die normaliter bij een beheerder liggen. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst deze taken te scheiden, waarbij de scheiding zou moeten liggen bij de frequentie waarmee een wijziging voorkomt. Als een supervisor bepaalde taken niet repeterend uitvoert, vervaagt de vaardigheid en worden fouten gemaakt. Inschrijver stelt daarom voor om "op een eenvoudige functionele wijze een callflow te wijzigen (inclusief keuzemenu's en meldteksten) via een workflow-designer" en "het aanmaken, aanpassen en verwijderen van werkgroepen, skills, prioriteiten en schedules (openingstijden, calamiteitschakeling)" uitsluitend bij beheerders neer te leggen. Daarnaast wordt het "aanmaken, aanpassen en verwijderen van gebruikers met de bijbehorende rollen en rechten" reeds via de SCIM-koppeling uitgevoerd, waardoor dit geen taak meer is voor de supervisor. Kan de aanbestedende dienst de eis hierop aanpassen?	Opdrachtgever zal hiertoe eis FM4 aanpassen, met dien verstande dat de gevraagde taken voor de rol van de Supervisor onderdeel blijven van de eis
363	Programma van Eisen FH1	Hoeveel uur opslag moet opgenomen worden in de inschrijving? En kunt u hiervoor een regel opnemen in het prijzenblad?	Opdrachtgever verwacht indicatief 1500 uur opslag, rekening houdend met 35 dagen rententietijd.
364	Programma van Eisen CA8	De in deze eis opgenomen bepaling over afschaling van licenties en lijnen lijkt vrij complex in de praktische uitvoering, met een beperking tot 15% van het volume per kalenderjaar en specifieke voorwaarden rondom het minimum van 90 gebruikers. Om de administratieve en operationele lasten voor beide partijen te beperken, stelt de inschrijver voor om één uniform afschalingspercentage van 5% per jaar af te spreken voor alle licenties en verbindingen. Kunt u aangeven of deze voorgestelde vereenvoudiging akkoord is?	Hiertoe zijn we niet bereid
365	Programma van Eisen FF3	Van de 8 gevraagde onderdelen zijn de eerste vier beschikbaar in de supervisor interface. De laatste 4 zijn realtime rapportages die vanuit de supervisor geopend kunnen worden in een apart tabblad of venster. Is dit akkoord voor de invulling van deze eis?	Opdrachtgever is niet akkoord met deze opzet. Eis FF3 stelt duidelijk dat alle gevraagde metrics in 1 scherm, binnen het supervisor gedeelte van de interface, dienen weergegeven te worden.
366	Programma van Eisen FF1	Om rapportages weer te geven op wallboards is een supervisor of een goedkopere wallboard licentie nodig. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoeveel wallboards zij wil gaan gebruiken en of dit aantal eventueel al opgenomen is in de gevraagde 15 supervisor licenties?	Opdrachtgever voorziet drie wallboard inrichtingen voor het Contact Center, Centrum Jeugd & Gezin en Servicepunt. Dashboards moeten beschikbaar zijn voor alle agenten, supervisors en beheerders.
367	Programma van Eisen FD3	Kan de aanbestedende dienst bevestigen of het als alternatieve invulling akkoord is dat een visueel beperkte agent gesprekken afhandelt via toetsenbordbediening in combinatie met een laptop?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Wel heeft Opdrachtgever eis FD3 aangepast voor functionaliteiten welke beschikbaar moeten zijn op een fysiek toestel
368	Programma van Eisen FD2	De Contact Center oplossing van Inschrijver kan koppelen met JAWS, zoals geeist. Wat verwacht de aanbestedende dienst qua werkzaamheden in de projectfase om deze koppeling te realiseren?	Opdrachtgever verwacht een volledig functionele werkplek voor de visueel beperkte medewerker. De uitwerking hiervan wordt uitgevraagd in GC-K-03 punt 6
369	Programma van Eisen FC4	Kan de functionaliteit om de nawerktijd aan te passen beperkt worden tot alleen de beheerder?	Opdrachtgever heeft eis FC4 aangepast.
370	Programma van Eisen CA12	"Inschrijver constateert dat een aantal punten normaliter in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) verwerkt worden . Gaat Aanbestedende dienst akkoord dat Inschrijvers de ruimte krijgen om de onderstaande punten in de DAP te verwerken in plaats van een concept SLA, zodat er een duidelijk onderscheid blijft tussen SLA-afspraken en procedurele werkwijzen? De onderwerpen zijn: - wat de frequentie en inhoud van de periodieke rapportages is - welke overlegstructuur van toepassing is - een escalatiematrix (op minimaal operationeel, tactisch en strategisch niveau)"	CA12 beschrijft niet wat er moet staan in de concept SLA maar om de vraag toch te beantwoorden. Opdrachtgever gaat akkoord met het voorgestelde dat genoemde 3 punten ook mogen worden opgenomen in een DAP welke bestaat naast de SLA.
371	Programma van Eisen FB1	Inschrijver doet hier de aanname dat deze eis alleen geldt voor de gebruikersinterface voor de agenten en supervisors en niet voor de interface voor de beheerders. Kloot deze aanname?	Zie eis FM5
372	Programma van Eisen FA7	Voor welke use case wilt u TTS toepassen?	Opdrachtgever wil text to speech binnen de Cloud Contact Center Oplossing inzetten om teksten binnen de telefonische keuzemenu's om te zetten naar duidelijke, natuurlijke stemmen. Zie FA7
373	Programma van Eisen FJ2	Welke verdeling van de 10 OTA licenties ziet u voor zich over de beheerders, supervisors/coaches en agenten?	2 beheerders, 2 supervisors/coaches en 6 agenten
374	Programma van Eisen FJ2	Moet de OTA omgeving ook worden voorzien van een Sip trunk voor inkomende verkeer inclusief een 10 tal doorkiesnummers?	Ja, Opdrachtgever is van mening dat de woorden "volledig gescheiden" uit eis FJ1 hierin voldoende duidelijkheid bieden.
375	Aanbestedend document 1.9 Wachtkamerbepaling	Kan de aanbestedende dienst ook bevestigen dat niet alleen de eisen worden getoetst maar ook de tarieven? Immers deze kunnen in de loop van tijd anders worden bijv. indexatie?	Door de Aanbestededen dienst zal bij een eventuele activering van de wachtkamerbepaling niet alleen wordt getoetst of Contractant nog steeds voldoet aan de gestelde eisen, maar ook of de oorspronkelijk ingediende tarieven nog steeds gelden. De tarieven worden namelijk niet opnieuw vastgesteld of geïndexeerd: de Wachtkamerovereenkomst wordt uitgevoerd op basis van de oorspronkelijke inschrijving, inclusief de destijds aangeboden prijzen. Indexatie of prijsaanpassingen die na inschrijving hebben plaatsgevonden, worden niet meegenomen; de inschrijving blijft leidend op het moment dat de wachtkamerpartij wordt geactiveerd. De Wachtkamerovereenkomst kent een maximale looptijd van zes (6) maanden, gerekend vanaf de ingangsdatum van de hoofdovereenkomst (zie paragraaf 1.9 van het Beschrijvend document).
376	Programma van Eisen FN9	Inschrijver heeft een ruimere openingstijden dan gevraagd (08:00 - 18:00), echter opent dit wel om 08:00 in plaats van 07:30. Uiteraard kunt u voor dringende incidenten altijd (24x7) terecht bij ons. Maar voor service gerelateerde zaken kunt u vanaf 08:00 bij ons terecht. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Opdrachtgever heeft eis FN9 aangepast naar: De Nederlandstalige Supportdesk (helpdesk) van Inschrijver is o.a. telefonisch beschikbaar gedurende openingstijden (werkdagen van 08:00 tot 17:00) van de Opdrachtgever.
377	Programma van Eisen FN6	In Opdrachtnemer haar optiek is het niet werkbaar om in alle gevallen te moeten wachten op Opdrachtgever haar akkoord op sluiting. In dit geval kan het namelijk zo zijn dat er incidenten open blijven staan omdat Opdrachtgever vergeten is te reageren (bijvoorbeeld). Gaat Opdrachtgever akkoord met een sluiting van een incident na 24 uur geen reactie?	Opdrachtgever is niet akkoord met dit voorstel.
378	Programma van Eisen CA12	De beschikbaarheid van de communicatiediensten van inschrijver worden berekend over een periode van twaalf (12) maanden, exclusief gepland onderhoud of overmacht. Een meetperiode van 12 maanden biedt een grondigere en representatievere evaluatie van de beschikbaarheid van een cloud contact center, rekening houdend met verschillende factoren die de prestaties in de loop van de tijd kunnen beïnvloeden. Een meetperiode van 12 maanden is overigens ook gebruikelijk in de telecom markt. De rapportages waarin de beschikbaarheid wordt weergegeven kunnen overigens wel maandelijks geleverd worden. Gaat u akkoord met een meetperiode van 12 maanden?	Opdrachtgever is akkoord met het aanpassen van de meetperiode naar 12 maanden.
379	Programma van Eisen CA5	De eerstelijns supportdesk van Opdrachtnemer zal de initiele vastlegging doen van een incidentclassificatie. Indien Opdrachtgever naderhand een wijziging op de initiele classificatie wil doen, kan hierover contact worden opgenomen met de servicemanager van de Opdrachtnemer. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Opdrachtgever is van mening dat de prioriteitenmatrix, zoals genoemd in eis CA5 de basis vormt voor de incidentclassicificatie.
380	Programma van Eisen CA5	Inschrijver werkt met een marktconforme SLA die zich in de praktijk heeft bewezen aan al haar klanten. Deze SLA biedt een effectieve en betrouwbare afhandeling van storingen en past bij de hoge eisen van onze klanten. De SLA bevat de volgende reactietijden en hersteltijden: P1: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% ≤ 6 uur. P2: Reactietijd binnen 1 uur, hersteltijd 95% ≤ 6 uur. P3: Reactietijd binnen 1 kantooruur, hersteltijd 95% ≤ 12 kantooruren. P4: Reactietijd binnen 1 kantooruur, oplosttijd 95% ≤ 5 werkdagen. Kan de aanbestedende dienst akkoord kunnen gaan met deze marktconforme SLA-afspraken? Indien dit niet het geval is, kunt u toelichten waarom niet?	Opdrachtgever is niet akkoord met het voorstel van Inschrijver. Wel wordt de prioriteitenmatrix van eis CA5 aangepast n.a.v. andere vragen uit deze NVI.
381	Programma van Eisen CA5	Inschrijver hanteert andere incidentclassificaties dan Aanbestedende dienst. P1 (Critical): De totale dienst of het onderliggende netwerk of platform is zwaar verstoord. Hiertbij zijn alle diensten verstoord die gebruik maken van het onderliggende netwerk of platform, en dus niet beschikbaar voor de eindgebruikers. P2 (High): Een groot deel van de dienst of onderliggende netwerk of platform is zwaar verstoord waardoor een groot deel van de medewerkers niet meer kan werken. P3 (Medium): Er is een deel (< 20%) van de Dienst of het onderliggend Netwerk of platform verstoord, maar de meeste Eindgebrukers kunnen wel gebruik maken van de Dienst, al is dat misschien met minder performance. P4 (Low): Er is een Incident waarbij de dienstverlening licht verstoord is. Een P4 storing is een Incident die een beperkte tot minimale impact heeft en waarbij gebruikers alleen 'cosmetisch' ongemak ondervinden. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 348
382	Programma van Eisen CA8	In deze eis geeft u aan dat het daadwerkelijk aantal gebruikers tijdens de implementatiefase 1 wordt bepaald en wordt vastgelegd in een addendum bij de overeenkomst met een minimum totaal van 90 gebruikers. Hierover heeft inschrijver de volgende vragen: 1. Kunt u dit aantal van 90 gebruikers toelichten? 2. Voor het opstellen van een realistische en goed onderbouwde business case (en daarmee de beste prijs voor u te kunnen berekenen) heeft Inschrijver wel uitgangspunten nodig. Kan inschrijver de in het prijzenblad opgenomen aantallen als indicatieve volumes hanteren, met een maximale afwijking van bijvoorbeeld 5%?	Vraag 1: Deze aantallen zijn een optelsom van regels CC-03, CC-04 en CC-05. Vraag 2: Nee, de aantallen betreffen enkel assumpties en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. De daadwerkelijke aantallen worden nader bepaald tijdens de Implementatie en op basis van de daadwerkelijke behoefte.
383	Gunningscriteria	Om een goed onderbouwde inschrijving te kunnen doen, verzoekt Inschrijver u het maximum aantal pagina's voor alle kwalitatieve documenten transitieplan en dienstverlening te verruimen naar 15 pagina's. De extra ruimte stelt ons in staat om inhoud, aanpak en toegevoegde waarde duidelijker toe te lichten, wat bijdraagt aan een beter onderbouwde en vergelijkbare beoordeling. Is de aanbestedende dienst bereid hiermee akkoord te gaan?	Opdrachtgever is van mening dat het aantal pagina's proportioneel is t.o.v. de vraagstelling van de opdracht.
384	Prijzenblad	In het prijzenblad geeft u aan dat de vermelde aantallen, assumpties (fictieve aantallen) zijn en dat hier geen rechten aan kunnen worden ontleend.Wij begrijpen dat de feitelijke aantallen kunnen afwijken, maar voor het opstellen van een realistische en goed onderbouwde business case (en daarmee de beste prijs voor u te kunnen berekenen) heeft Inschrijver wel uitgangspunten nodig. Kunt u bevestigen dat de in het prijzenblad opgenomen aantallen als indicatieve volumes mogen worden gehanteerd, met een maximale afwijking van bijvoorbeeld 5%? Opdrachtnemer stelt voor om een marge van 5% vast te leggen voor afwijkingen ten opzichte van deze aantallen. Kunt u hiermee instemmen?	Opdrachtgever is niet akkoord met dit voorstel. Opdrachtgever voorziet de indicatieve aantallen zoals genoemd in het beschrijvend document, maar Opdrachtgever kan geen garanties geven over de genoemde aantallen. Zie ook eis CA8
385	Referentieformulier kerncompetenties	In het referentieformulier wordt gevraagd naar de totale opdrachtwaarde en opdrachtwaarde die ziet op de kerncompetentie. Daarnaast wordt gevraagd naar de totale opdrachtwaarde vanaf het begin van de opdracht indien de uitvoering van de opdracht langer dan drie jaar geleden is of op dit moment nog wordt uitgevoerd. De inschrijver merkt op dat deze informatie als bedrijfsgevoelig wordt aangemerkt en om privacy- en concurrentieredenen niet gedeeld kan worden. Het delen van omzetgegevens kan impact hebben op de positie van de inschrijver binnen de markt. Wij verzoeken u daarom om deze vraag uit het referentiedocument te verwijderen en het document hierop aan te passen. Zo blijft het referentieproces toegankelijk zonder dat gevoelige bedrijfsinformatie openbaar hoeft te worden gemaakt.	Het referentieformulier, inclusief de door een Inschrijver verstrekte informatie, wordt niet openbaar gemaakt en heeft derhalve geen invloed op de positie van de Inschrijver binnen de markt.
386	Aanbestedend document paragraaf 1.6	Wat is de reden dat de aanbestedende dienst kiest voor een initiele looptijd van 36 maanden met daarna mogelijk verlengingen voor 10 jaar? Dit betekent dat eenmalige kosten over een relatief korte periode verdeeld moeten worden. Een langere initiele looptijd geeft financieel gezien een eenvoudiger/betere prijsstelling voor de aanbestedende dienst. Staat de aanbestedende dienst hiervoor open om de intiele looptijd uit te breiden?	Opdrachtgever is hier niet toe bereid.
387	Aanbestedend document Paragraaf 1.7	In 1.7 is omschreven dat optioneel ook het Servicepunt en Centrum voor Jeugd en gezin gebruik kunnen maken van de Cloud Contact Center oplossing vanuit dezelfde tenant. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze optie en eventuele andere opties niet meegenomen zijn in de geraamde opdrachtwaarde?	Nee, dat is niet correct. Zoals in begeleidend schrijven is benoemd, zijn de gevraagde aantallen licenties meegenomen als optie.
388	Programma van Eisen FO8 CV Projectmanager	"In verband met privacyovenwegingen kan inschrijver bij de inschrijving geen CV van de beoogd projectmanager meesturen. Kan de aanbestedende dienst aangeven of de beoordeling van de beoogd projectmanager en het aanleveren van het CV na gunning kan plaatsvinden?	Opdrachtgever is akkoord met voorgestelde, en zal de eis als volgt aanpassen : De CV van beoogd projectmanager mag worden aangeleverd na gunning, doch vóór aanvang Implementatie.
389	Gunningscriteria GC-K-03 Het concept Implementatie- en Migratieplan	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst te bevestigen of het maximale aantal pagina's kan worden verhoogd naar 15 pagina's, zodat de gevraagde onderwerpen op een zorgvuldige en samenhangende wijze kunnen worden beschreven.	Opdrachtgever is van mening dat het aantal pagina's proportioneel is t.o.v. de vraagstelling van de opdracht.
390	Aanbestedend document Paragraaf 3.2, 3.2 Gewenste situatie,Overige gebruikers (optioneel)	Kan de aanbestedende dienst aangeven wat 'andere Teams' alleen het Servicepunt (ICT en Facilitaire ondersteuning) en het Centrum voor Jeugd en Gezin wordt bedoeld of hebben andere teams ook interesse om van deze dienst gebruik te maken?	Opdrachtgever voorziet vooralsnog dat het Contact Centrum gebruik gaat maken van de geboden oplossing en optioneel het Servicepunt en het Centrum Jeugd en Gezin.
391	Concernverklaring	Is het toegestaan om in plaats van een concernverklaring een rechtsgeldige gedeponeerde 2:403 BW-verklaring te overleggen?	Zie het antwoord op vraag 142
392	Aanbestedend document 5.2.2 Controle ingedende stukken en herstel van gebreken	Kunt u bevestigen dat het herstellen van een ontbrekende volmacht, waarbij objectief kan worden vastgesteld dat de vertegenwoordigingsbevoegdheid reeds vóór de inschrijftermijn bestond, wordt aangemerkt als het overleggen van een bewijsstuk en niet als een inhoudelijke wijziging van de Inschrijving?	Nee. In de aanbestedingsstukken is expliciet bepaald dat het ontbreken van een volmacht niet voor herstel vatbaar is. Op dit uitgangspunt kan alleen een klemmende uitzondering worden gemaakt bij een verschoonbare termijnoverschrijding - naar analogie van artikel 6:11 Awb die niet aan de inschrijver kan worden toegerekend.
393	Aanbestedend document 5.2.2 Controle ingedende stukken en herstel van gebreken	Kunt u toelichten waarom het ontbreken van een (rechtsgeldige) ondertekening van het UEA in het schema categorisch als niet-herstelbaar gebrek is aangemerkt, terwijl een dergelijke ondertekening geen inhoudelijke wijziging van de Inschrijving betreft, en bevestigen dat ook bij dit type vormgebrek een proportionaliteitsafweging wordt gemaakt conform de geldende jurisprudentie?	Deze aanbesteding zal naar verwachting qua schaal, omvang en financieel belang alleen rechtspersonen als inschrijvers kennen. Van rechtspersonen mag worden verwacht dat zij zelf tot in detail op de hoogte zijn door welke rechtspersonen en/of natuurlijke personen zij rechtsgeldig vertegenwoordigd kunnen worden. Indien een rechtsgeldige ondertekening ontbreekt als formalisering van de rechtsgeldige vertegenwoordiging is de inschrijving dan ook ongeldig en is het ontbreken van een rechtsgeldige ondertekening naar onze mening te wijten aan de inschrijver zelf en het ontbreken van een rechtsgeldige inschrijving dient dan ook voor rekening te komen van inschijver als onherstelbaar gebrek. Uiteraard kunnen wij niet voorzien of zich klemmende uitzonderingssituaties zullen voordoen, waarbij het niet tijdig indienen van een rechtsgeldig ondertekend UAE, naar analogie van artikel 6:11 Awb, als verschoonbaar zou kunnen worden aangemerkt.
394	Aanbestedend document 4.1.6 Invulling UEA en ondertekening algemeen	Kunt u bevestigen dat het volstaat om het bij deze aanbesteding als bijlage opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving te voegen, en dat het niet noodzakelijk is om daarnaast de automatische UEA-functionaliteit binnen TenderNed afzonderlijk volledig in te vullen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat het volstaat om het bij de aanbestedingsstukken gevoegde UEA volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend als bijlage bij de Inschrijving te voegen.
395	Aanbestedend document Planning	Kunt u bevestigen dat de uitvoering en beoordeling van de Proof of Concept pas definitief wordt betrokken bij de beslutvorming nadat de bezwaarten	Nee, De Proof of Concept maakt onderdeel uit van de verificatiefase, welke plaatsvindt na het voorlopige gunningsbesluit en vóór de definitieve gunning. De uitvoering en beoordeling van de PoC worden in deze verificatiefase betrokken en kunnen aanleiding vormen om het voorlopige gunningsbesluit te bevestigen of daarvan af te zien. De PoC wordt derhalve niet pas na afloop van de bezwaartermijn of na onherroepelijke gunning betrokken bij de beslutvorming.
396	Aanbestedend document Planning	Kunt u verduidelijken wat wordt verstaan onder de 'start van de Proof of Concept' op 1 mei 2026, en hoe deze datum zich verhoudt tot de bouwfase van de PoC (4 t/m 15 mei 2026), de verificatietijdenkomst op 12 mei 2026 en de opschortende termijn na de voorlopige gunningsbeslissing?	Opdrachtgever heeft in paragraaf 2.7 van het Begeleidend schrijven de stappen voor de verificatie, in casu de Proof of Concept beschreven. Op basis van de in de planning gestelde voorlopige gunningsbeslissing, zal Opdrachtgever de voor de PoC benodigde stukken per 1 mei 2026 aanleveren aan de voorbpig gegunde partij.
397	Aanbestedend document 2.6.4 Proof of Concept	Kunt u aangeven welke specifieke eisen uit het Programma van Eisen door de gemeente via de Proof of Concept worden getoetst, en deze limitatief benoemen (bijvoorbeeld door verwijzing naar paragraaf- en/of eisnummers), zodat voor Inschrijvers vooraf duidelijk is welke PvE-eisen onderdeel uitmaken van de PoC-verificatie? Immers de PvE bestaat uit ca. 215 eisen.	Opdrachtgever is zich ervaan bewust dat niet alle eisen toetsbaar zijn in een Proof of Concept en heeft derhalve gekozen om samen met de Inschrijver aan wie voorlopig wordt gegund een testset samen te stellen conform stap 1 van de PoC.
398	Aanbestedend document 2.6.4 Verificatie, onderwerp: waarschuwing	Kunt u toelichten op welke wijze de gemeente onderscheid maakt tussen aantoonbare onwaarheden enerzijds en interpretatieverschillen, aannames of toekomstgerichte inschattingen anderzijds bij de beoordeling van Inschrijvingen, en op basis van welke objectieve criteria wordt vastgesteld dat sprake is van het bewust niet naar waarheid opstellen van een Inschrijving?	De gemeente onderscheidt aantoonbare onwaarheden van interpretatieverschillen op basis van objectieve verifieerbaarheid. Aantoonbare onwaarheden zijn gegevens of toezeggingen die tijdens verificatie of PoC feitelijk onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zoals bedoeld in §2.6.4 van het Beschrijvend document. Interpretatieverschillen, aannames of toekomstgerichte inschattingen vallen hier niet onder zolang deze redelijk, onderbouwd en niet misleidend zijn en voor aannames en toekomstgerichte inschattingen geldt op basis van welke feiten deze aannames of inschattingen zijn gegeven. Indien informatie objectief controleerbaar onjuist blijkt te zijn en daarmee door een inschrijver een onjuiste en/of onvolledige voorstelling van zaken richting de aanbestende dienst wordt gegeven, kan sprake zijn van het bewust in de zin van grofschuldig of (voorwaardelijk) opzettelijk niet naar (volledige) waarheid opstellen van een Inschrijving.
399	Aanbestedend document 2.6.4 Verificatie	Kunt u toelichten of en op welke wijze bij afwijzing van de hoogst gerankte Inschrijving na verificatie of PoC de beoordeling van de overige Inschrijvingen opnieuw wordt vastgesteld, in het bijzonder met betrekking tot de herberekening van de prijsscores binnen de gunningssystematiek?	Indien de hoogst gerankte Inschrijving na verificatie of de Proof of Concept (PoC) wordt afgewezen, vindt geen nieuwe beoordeling van de overige Inschrijvingen plaats. De reeds vastgestelde kwalitatieve en kwantitatieve scores blijven ongewijzigd. Omdat deze aanbesteding gebruik maakt van een absolute beoordelingsmethodiek voor de prijsscores, worden de prijsscores niet herberekend wanneer een inschrijving komt te vervallen. Het wegvallen van de hoogst gerankte inschrijver leidt daarom niet tot een aanpassing van de prijsscores van de overige inschrijvers. Enkel de rangorde wordt, op basis van de reeds vastgestelde scores, opnieuw bepaald.
400	Aanbestedend document 2.6.3 Bezwaar, 4de alinea	Kunt u bevestigen dat, indien de hoogst gerankte Inschrijving in de verificatiefase ongeldig wordt verklaard, de prijsscores van de overige Inschrijvingen opnieuw worden vastgesteld, aangezien deze scores afhankelijk zijn van de onderlinge vergelijking binnen de gunningssystematiek?	Nee, zie het antwoord op vraag 399
401	Aanbestedend document 2.6.3 Bezwaar	Kunt u bevestigen dat de passage 'over ondertekening van de Overeenkomst worden nadere afspraken gemaakt' uitsluitend toeziet op de administratieve en procedurele afwikkeling van de ondertekening, en niet op inhoudelijke onderhandelingen over de Overeenkomst of de ingediende Inschrijving?	Ja, de passage dat "over ondertekening van de Overeenkomst nadere afspraken worden gemaakt" ziet uitsluitend op de administratieve en procedurele afwikkeling van de ondertekening, zoals de planning, wijze van ondertekening en praktische coördinatie. Deze passage biedt geen ruimte voor inhoudelijke onderhandelingen over de Overeenkomst of over de door inschrijvers ingediende Inschrijving. De inhoud van zowel de Overeenkomst als de Inschrijving staat na het voorlopige gunningsbesluit vast en wordt niet opnieuw onderwerp van bespreking.
402	Aanbestedend document 2.6.2 Gunningsbeslissing	Kunt u bevestigen dat deze bepaling geen afbreuk doet aan de mogelijkheid om, in geval van laattijdige intrekking zonder zwaarwegende reden, een tenderkostenvergoeding (zoals geformuleerd in paragraaf 1.13) toe te kennen conform de Gids Proportionaliteit?	De in paragraaf 2.6.2 opgenomen bepaling laat onverlet dat de gemeente, conform paragraaf 1.13 en de Voorschriften 3.8A en 3.8B van de Gids Proportionaliteit, kan besluiten een tenderkostenvergoeding toe te kennen in het geval de aanbestedingsprocedure laattijdig wordt ingetrokken zonder zwaarwegende reden. Paragraaf 2.6.2 verduidelijkt uitsluitend dat aan het voorlopige gunningsbesluit of aan enige voorafgaande mededeling geen rechten op gunning of schadevergoeding kunnen worden ontleend. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de discretionaire bevoegdheid van de gemeente als aanbestedende dienst om in de in paragraaf 1.13 genoemde situaties een tenderkostenvergoeding toe te kennen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
403	Aanbestedend document 2.3 Indienen van de inschrijving	Kunt u toelichten hoe de gemeente het begrip 'herstel' toepast bij onvolledige inschrijvingen of afwijkingen van het voorgeschreven format, en bevestigen dat herstel wordt toegestaan voor zover dit geen wezenlijke wijziging van de Inschrijving oplevert en het gelijkheids- en transparantiebeginsel niet wordt geschonden?	De gemeente als aanbestedende dienst past het begrip 'herstel' toe conform paragraaf 5.2.2 van de aanbestedingsstukken. Dit betekent dat herstel uitsluitend wordt toegestaan voor gebreken die in het opgenomen schema als voor herstel vatbaar zijn aangemerkt, of voor gebreken die niet in het schema zijn opgenomen maar waarvoor de gemeente op grond van haar discretionaire bevoegdheid herstel toelaat. Herstel wordt alleen toegestaan wanneer sprake is van een beperkte en objectiveerbare aanvulling die niet leidt tot een wezenlijke wijziging van de Inschrijving die het gelijkheids- en transparantiebeginsel niet schendt. Gebreken die in het schema uitdrukkelijk als niet-herstelbaar zijn aangemerkt, komen niet voor herstel in aanmerking.
404	Aanbestedend document 2.2 Vragenronde en inlichtingen, 3de alinea	Kunt u toelichten hoe de verplichting voor inschrijvers om alle onvolkomenheden, verbeteringen en niet benoemde noodzakelijke onderdelen tijdens de vragenronde te signaleren zich verhoudt tot de beperking dat in de tweede vragenronde uitsluitend vervolgvragen mogen worden gesteld, met name in situaties waarin dergelijke onvolkomenheden pas blijken na nadere bestudering van de aanbestedingsstukken en/of de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen?	Opdrachtgever heeft bewust gekozen voor twee rondes in de Nota van Inlichtingen, waarbij in de 2e ronde geen nieuwe vragen gesteld mogen worden. Opdrachtgever maakt deze keuze, omdat het anders niet meer mogelijk is voor andere geïnteresseerden om vervolgvragen te stellen
405	Aanbestedend document 2.2 Vragenronde en inlichtingen	Kunt u bevestigen dat de beperking tot het stellen van uitsluitend vervolgvragen in de tweede vragenronde niet betekent dat inschrijvers hun recht verliezen om nieuwe wezenlijke onduidelijkheden of tegenstrijdigheden – die pas blijken uit verdere bestudering van de aanbestedingsstukken en/of de antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen – bij de aanbestedende dienst onder de aandacht te brengen, zoals vereist volgens de beginselen van transparantie en proportionaliteit? Staat de aanbestedende dienst toe dat in de tweede vragenronde nieuwe vragen worden gesteld, indien deze voortkomen uit nieuwe inzichten of onduidelijkheden die na publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen pas zichtbaar zijn geworden? Indien u hier niet mee instemt kunt u uw onderbouwing nader toelichten.	De gemeente bevestigt dat in de tweede vragenronde uitsluitend vragen mogen worden gesteld die direct voortvloeien uit de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen (zogenaamde vervolgvragen). Nieuwe vragen die niet als vervolgvragen kwalificeren, worden in deze ronde niet in behandeling genomen. Nieuwe vragen, die niet gebaseerd zijn op deze Eerste Nota van Inlichting zullen derhalve niet worden beantwoord. De gemeente kan vragen die na publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen worden ingediend beoordelen op inhoud en belang en deze, indien naar haar oordeel noodzakelijk, alsnog beantwoorden in een aanvullende Nota van Inlichtingen; inschrijvers kunnen hieróp niet rekenen en daaraan geen rechten ontlenen, het betreft een discretionaire bevoegdheid van de gemeente als aanbestedende dienst. Deze werkwijze is noodzakelijk om het gelijkheids- en transparantiebeginsel te waarborgen, omdat Inschrijvers na de Tweede Nota van Inlichtingen in beginsel geen vragen meer mogen stellen en daarom in beginsel geen enkele vraag na de Tweede Nota van Inlichtingen voor beantwoording in aanmerking komt, tenzij de gemeente op grond van haar discretionaire bevoegdheid en uit het ooggunt van noodzakelijkheid alsnog besluit tot de beantwoording van één of meer vragen in de vorm van een aanvullende Nota van Inlichtingen over te gaan.
406	Aanbestedend document 1.9 Wachtkamerbepaling	Kunt u verduidelijken hoe de jaarlijkse verlengingsbeoordeling zich verhoudt tot de wachtkamerconstructie, mede gezien het feit dat de verlengingsoptie uitsluitend bij de gemeente ligt en niet bij de opdrachtnemer?	De Wachtkamerovereenkomst kent volgens de aanbestedingsstukken een maximale looptijd van zes maanden, gerekend vanaf de ingangsdatum van de hoofdovereenkomst. Dit betekent dat de wachtkamerconstructie uitsluitend binnen deze in de documenten vastgelegde termijn kan worden benut. De inzetbaarheid van de wachtkamerconstructie is daarmee beperkt tot de maximale looptijd zoals opgenomen in paragraaf 1.9 en wordt niet uitgebreid naar perioden daarna.
407	Aanbestedend document 1.9 Wachtkamerbepaling	Kunt u bevestigen dat de wachtkamerconstructie ook wordt ingezet bij voortijdige beëindiging en/of ontbinding van de Overeenkomst (zoals beschreven in paragraaf 1.6 en begrippenlijst), en niet alleen op het optioneel verlengen na afloop van initiële contractduur?	De Wachtkamerovereenkomst kent volgens de aanbestedingsstukken een maximale looptijd van zes maanden, gerekend vanaf de ingangsdatum van de hoofdovereenkomst. Dit betekent dat de wachtkamerconstructie uitsluitend binnen deze in de documenten vastgelegde termijn kan worden benut. De inzetbaarheid van de wachtkamerconstructie is daarmee beperkt tot de maximale looptijd zoals opgenomen in paragraaf 1.9 en wordt niet uitgebreid naar perioden daarna.
408	Aanbestedend document Paragraaf 1.7 omvang / waardegrens	Kunt u bevestigen dat de in hoofdstuk 1.7 beschreven waardegrens voor wijzigingen op grond van de herzieningsclausule geen onderdeel vormt van de oorspronkelijk overeengekomen scope en dat toepassing hiervan leidt tot afzonderlijke, nader vast te stellen prijsafspraken conform het prijzenblad en/of aanvullende offertevorming?	Ja. De 50%-waardegrens in paragraaf 1.7 behoort niet tot de oorspronkelijke scope. Wijzigingen op basis van de herzieningsclausule worden alleen uitgevoerd na afzonderlijke opdracht en worden afzonderlijk geprijsd volgens de opties en/of herhalingsopdrachten als opgenomen prijzenblad ofwel als aanvullende opties die niet opgenomen zijn in het prijzenblad in een aanvullende offerte.
409	Aanbestedend document Paragraaf 1.7 Omschrijving en omvang van de opdracht	Kunt u bevestigen of de geraamde opdrachtwaarde van € 1.905.000 uitsluitend betrekking heeft op de initiële contractduur van drie (3) jaar en de eventuele verlengingen met uitzondering van de gespecificeerde uitbreiding functionaliteiten (opties) zoals geformuleerd in paragraaf 1.7 pagina 9?	De geraamde opdrachtwaarde is gebaseerd op scope van de opdracht, zoals verwoord in paragraaf 1.7 van het begeleidend schrijven alsook de optionele uitbreiding gedurende genoemde initiele periode alsmede de voorgestelde verlengingen.
410	Aanbestedend document Paragraaf 1.7 Omschrijving en omvang van de opdracht	Kunt u toelichten op welke uitgangspunten en aannames de geraamde opdrachtwaarde van € 1.905.000 is gebaseerd?	De raming is tot stand gekomen op basis de informatie, zoals deze in de marktconsultatie is verstrekt door diverse marktpartijen. Daarbij is tevens gekeken naar de huidige exploitatielasten en de besparingsdoelstellingen de Opdrachtgever voorziet in de komende jaren.
411	Aanbestedend document paragraaf 1.6 looptijd	Kunt u toelichten op welke objectieve en vooraf vastgestelde criteria de gemeente haar jaarlijkse beoordeling baseert ten aanzien van de verlengingsbeslissing, en in hoeverre deze beoordeling wordt gebaseerd op meetbare prestatie-indicatoren (zoals SLA's, contractuele afspraken en vastgelegde kwaliteitsnormen), inclusief de mogelijkheid tot herstel bij geconstateerde tekortkomingen?	De jaarlijkse beoordeling vindt plaats binnen het reguliere contractmanagementkader, waarin onder meer de contractuele afspraken, kwaliteitsnormen en afgesproken dienstverlening (zoals SLA's uit de overeenkomst) worden meegenomen. De gemeente behoudt daarbij volledige beoordelingsruimte. Mogelijkheden tot herstel volgen de gebruikelijke contractuele bepalingen maar maken geen deel uit van een automatische verlengingssystematiek.
412	Concept overeenkomst Artikel 11.5	Met verwijzing naar artikel 11.5 van de overeenkomst het volgende. Inschrijver kijkt zelf maandelijks in plaats van jaarlijks naar het aantal gebruikers. Dit artikel graag overeenkomstig aanpassen. Is dit akkoord, zo nee waarom zou het door inschrijver voorgestelde niet akkoord kunnen zijn?	Opdrachtnemer kan akkoord gaan met voorgestelde wijziging en past de concept overeenkomst in Nota van Inlichtingen 2 daartoe aan.
413	Concept overeenkomst Artikel 11.10	Met verwijzing naar artikel 11.10 van de overeenkomst het volgende. Inschrijver zal uiteraard leveren wat in deze aanbesteding is uitgevraagd. Extra functionaliteiten kunnen mogelijk onderdeel zijn van een volgende release, maar als dit niet het geval is zullen ze slechts als een extra dienst kunnen worden aangeboden waarvoor inschrijvers kosten in rekening moeten kunnen brengen. Dit artikel graag overeenkomstig aanpassen. Is dit akkoord, zo nee waarom zou het door inschrijver voorgestelde niet redelijk zijn?	Zie het antwoord op vraag 79
414	Aanbestedend document Paragraaf 1.9	Wat kunnen, met verwijzing naar paragraaf 1.9 van het Beschrijvend Document, concreet de redenen voor gemeente zijn om alsnog toch niet over te gaan tot het inzetten van de inschrijver waarmee de gemeente de wachtkamerovereenkomst heeft afgesloten?	Opdrachtgever kan besluiten de wachtkamerpartij niet in te zetten. Dit kan onder meer het geval zijn wanneer de wachtkamerpartij niet meer aan de gestelde eisen voldoet, wanneer zich relevante wijzigingen voordoen aan de zijde van de inschrijver (zoals genoemd in artikel 3.1 van de comcept wachtkamerovereenkomst), of wanneer omstandigheden of beleidskeuzes van Opdrachtgever wijzigen. Het voorgaande betreft geen limitatieve opsomming De inzet van de wachtkamerpartij is daarmee niet gegrandeerd en de inzet van de Wachtkamerovereenkomst blijft een discretionaire bevoegdheid van de gemeente.
415	Concept verwerkersovereenkomst Bijlage 3	Bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst staat facultatief opgenomen in de verwerkersovereenkomst. Voor de zekerheid, is het een juiste aanname van inschrijver dat de genoemde Bijlage 3 niet van toepassing is en dat Bijlage 3 zal worden verwijderd in de definitieve versie van de verwerkersovereenkomst? Zo nee, waarom zou deze Bijlage 3 wel in de verwerkersovereenkomst moeten blijven staan?	Bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst is slechts van toepassing wanneer er geen GIBITvoorwaarden zijn overeengekomen en geen Overeenkomst maar alleen een verwerkersovereenkomst. Beide zijn hier wel het geval dus Bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst is niet van toepassing.
416	GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden Artikel 28.1	Is het met verwijzing naar artikel 10.1 van de overeenkomst, artikel 28.1 GIBIT en de concept verwerkersovereenkoms een juiste aanname dat partijen na gunning in overleg treden over de rollen en verantwoordelijkheden die zij hebben in het kader van de te leveren diensten en op basis daarvan de relevantie van de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst? Het concretiseren van deze verantwoordelijkheden etc. is namelijk een vereiste op basis van de AVG.	De concept verwerkersovereenkomst is bijgesloten en daarin zullen de namen, functies en contactgegevens worden ingevuld.
417	GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden Artikel 24.11 sub v	Inschrijver verzoekt om artikel 24.11 sub v GIBIT te schrappen. Of daarbij te verduidelijken dat er een objectief bezwaar tegen de wijziging in zeggenschap moet zijn. Indien de aandeelhoudersstructuur van inschrijver wijzigt, dan verandert dat in beginsel niets aan de geschiktheid van Inschrijver om de Prestatie te leveren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	In de artikelen 24.9-24.13 zijn de verschillende ontbindingsgronden nader uitgewerkt. Naast de wettelijke gronden voor ontbinding, zijn hier ook de gebruikelijke gronden (zoals failissement leverancier) aan toegevoegd. Verder is voorzien in ontbinding bij een vernietiging van een overeenkomst op grond van de Aanbestedingswet en bij langdurige overmacht. Nieuwe ontbindingsgronden zijn het schenden van sanctiewetgeving en facultatieve uitsluitingsgronden in de zin van de Aanbestedingswet. Daarnaast is toegevoegd dat de overeenkomst ontbonden kan worden indien het voortzetten ervan in strijd komt met grondrechten en de rechtsstaat. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de Agenda Digitale Grondrechten en aan de uitgangspunten van MVO. Om willekeur en rechtsonzekerheid ten aanzien van de laatste ontbindingsgrond te voorkomen, ligt de bewijslast dat voortzetting van de overeenkomst onaanvaardbaar zou zijn bij de gemeente. Deze ontbindingsgrond is slechts bedoeld voor de meest extreme gevallen. Het gaat hier stuk voor stuk om situaties waarbij het in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden gevergd om de Overeenkomst voort te zetten. Uiteraard is het bij inroepen van al deze ontbindingsgronden aan Opdrachtgever om te bewijzen dat deze gronden zich daadwerkelijk voordoen. Opdrachtgevers die zich ten onrechte op ontbinding beroepen zijn bovendien aansprakelijk jegens de Leverancier. Van de door sommige Leveranciers gevreesde "gemakkelijke escape" is dan ook bepaald geen sprake
418	GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden Artikel 16.5 sub iii en iv	Inschrijver verzoekt om artikel 16.5 sub iii en iv GIBIT buiten toepassing te verklaren. Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Het schenden van IE-rechten (sub iii) ligt naar zijn aard volledig in de risicosfeer van de leverancier, aangezien Opdrachtgever (die slechts objectcode geleverd krijgt) niet in de positie is om te kunnen controleren of de leverancier enige rechten schendt. Daarbij komt dat de leverancier al gerechtigd is zelf in te grijpen om die schade te beperken (zie artikel 20). De uitzondering op de beperking voor de verwerking van persoonsgegevens in sub iv is genuanceerd. In de ARBIT is gekozen voor een onbeperkte aansprakelijkheid bij tekortkomingen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Dat lijkt in veel gevallen echter niet proportioneel. Daarom is in de GIBIT in sub iv opgenomen dat er slechts geen beperking geldt voor boetes die ook aan verwerker hadden kunnen worden opgelegd (om zo te benadrukken dat de boete moet zien op handelingen in de risicosfeer van Leverancier liggen) en onder de voorwaarde dat Leverancier tijdig wordt geïnformeerd over onderzoek door de toezichthouder en wordt betrokken bij het voeren van verweer tegen de boete. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie waarin leverancier een slechte beveiliging heeft en de gemeente daardoor een datalek ondervindt: de gemeente kan beboet worden voor het datalek, maar dat ligt buiten haar macht. Het is in zo'n geval onbillijk als de leverancier zich vervolgens kan beroepen op het aansprakelijkheidsmaximum.
419	Concept overeenkomst Artikel 11.16	Is het omdat dit beter aansluit bij de af te nemen dienstverlening akkoord om in artikel 11.8 GIBIT en artikel 11.16 van de overeenkomst uit te gaan van Consumentenprijsindex (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Dat is niet akkoord omdat de in de GIBIT genoemde index ook vwb het CBS het beste aansluit.
420	GIBIT 2023 inkoopvoorwaarden Artikel 16.4	Inschrijver wenst de gevolgen van onderbreking van haar diensten (zoals een storing) concreet vast te leggen, bijvoorbeeld in een SLA. In geval van storing kan inschrijver niet accepteren dat zij aansprakelijk is voor gevolgschade zoals verloren arbeidsproductiviteit, gemiste inkomsten of een ongeval dat met een werkende communicatiedienst voorkomen had kunnen worden voorkomen. inschrijver stelt daarom voor om artikel 16.4 GIBT als volgt te wijzigen: ''De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot het bedrag dat in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is gefactureerd. De bedoelde aansprakelijkheid voor onderbreking van de dienstverlening is beperkt tot de in de Service levels overeengekomen vergoedingen. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.'' Is dit akkoord? Zo nee, waarom is dit niet akkoord?	Zie het antwoord op vraag 22
421	Concept overeenkomst Artikel 13	Zijn de zaken die geregeld worden in artikel 13 van de overeenkomst, ook niet reeds onderdeel van de concept verwerkersovereenkomst? Zo ja, wat is dan de reden dat aanbestedende dienst e.e.a. ook nog eens opneemt in de overeenkomst, is dit niet wat dubbelop?	Opdrachtgever ziet de overeenkomst niet, Wel ik het zo dat de twee genoemde documenten niet vergeleken zijn en ontdaan van ontdubbeling. Opdrachtgever wenst dat ook niet voor deze aanbesteding te doen
422	Concept overeenkomst Artikel 11.4 en 11.13	Het lijkt erop dat de artikelen 11.4 en 11.13 van de overeenkomst inzake de kosten voor het exit-plan dezelfde bepaling bevatten. Is dit een juiste constatering?	Dat is de juiste constatering. 11.13 komt te vervallen
423	Prijzenblad	Zijn de huidige Mitel licenties aanoeschaft via een eenmaloise investerino of worden deze via een maandeliks model afgenomen?	Deze worden via een maandelijks model afgenomen
424	FC2 Een Agent moet alle interacties efficiënt kunnen afhandelen vanuit één interface, zonder te hoeven schakelen tussen verschillende applicaties.	Opdrachtgever geeft aan dat deze op dit moment gebruik maakt van het Mitel platform met Ignite en MiCollab. Staat Opdrachtgever open om gebruik te blijven maken van een Mitel platform, als vanuit één applicatie gewerkt kan worden voor zowel telefonie als omnichannel kanalen en mogelijk toekomstige AI-functionaliteit?	Opdrachtgever is op zoek naar een Omni-channel Cloud Contact Center oplossing welke volledig voldoet aan de in deze aanbesteding gestelde eisen. Het staat Inschrijver vrij om een fabricaat aan te bieden, welke volledig voldoet aan gestelde eisen.
425	Prijzenblad	Wij constateren dat in het prijzenblad de formule in cel B41 (TOTAAL FICTIEVE INSCHRUFPRUS 13 jaar) verwijst naar kolommen I t/m K, terwijl de jaarkosten zijn opgenomen in kolommen H, I en J. Hierdoor lijkt de jaarkolom H (Jaar 1) niet te worden meegenomen in het totaal. Kunt u dit aanpassen of zien wij iets over het hoofd?	Zie het antwoord op vraag 155
426	Beschrijvend document, paragraaf Scope en Doelstelling (koppeling MS Teams + continuiteitseis)	In het beschrijvend document wordt aangegeven dat de contactcenteroplossing gekoppeld moet zijn aan de Microsoft Teams tenant, maar dat de oplossing bij verstoring of uitval van Microsoft "normaal moet blijven functioneren". Vraag: Kunt u verduidelijken wat onder "normaal blijven functioneren" wordt verstaan bij een MicrosoftM365-verstoring? Betreft dit uitsluitend het borgen van telefonische bereikbaarheid (inbound/outbound via PSTN), of wordt verwacht dat ook Teams-specifieke functionaliteit (zoals Teams-client, presence en Entra ID-authenticatie) volledig beschikbaar blijft?	Kantoortelefonie van opdrachtgever zal via Teams calling worden ingericht. De Cloud Contact Center Oplossing zal dienen te blijven functioneren wanneer Teams calling niet beschikbaar is. Opdrachtgever snapt dat Teams presence informatie dan niet beschikbaar is vanuit het platform.
427	Concept overeenkomst Artikel 11.10 en Beschrijvend Document 1.7	In artikel 11.10 van de overeenkomst is opgenomen dat opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst een gebruiksrecht verkrijgt op alle door de leverancier ontwikkelde functionaliteiten binnen het aangeboden systeem, inclusief toekomstige uitbreidingen, en dat aanvullende ontwikkelingen en innovaties zonder aanvullende kosten beschikbaar worden gesteld. In paragraaf 1.7 van het Beschrijvend Document is daarentegen de scope en omvang van de opdracht expliciet afgebakend, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de basisoplossing, optionele functionaliteiten, uitbreidingen en wijzigingen, inclusief bijbehorende prijsafspraken en herzieningsmogelijkheden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of artikel 11.10 uitsluitend ziet op door de leverancier generiek doorontwikkelde software matige functionaliteiten binnen de bestaande scope van de Cloud Contact Center oplossing, en dat klantspecifieke uitbreidingen, nieuwe functionaliteiten of innovaties uitsluitend worden geleverd conform de afspraken over opties, herzieningen en prijsafspraken zoals beschreven in paragraaf 1.7 en de herzieningsclausule?	Ja. Artikel 11.10 ziet uitsluitend op Standaardprogrammatuur: generieke, door Leverancier aan alle afnemers vrijgegeven releases, Updates en andere algemene verbeteringen van de aangeboden ICT-Prestatie. Onder doorontwikkeling wordt in dit kader niet verstaan: enige vorm van Maatwerkprogrammatuur, klantspecifieke uitbreidingen, nieuwe functionaliteiten of andere toevoegingen die uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever worden ontwikkeld. Dergelijke aanvullingen vallen onder de in paragraaf 1.7 beschreven opties, wijzigingen en herzieningsmogelijkheden en worden separaat geprijsd conform de toepasselijke herzieningsclausule.
428	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 15.2 Leverancier wordt als system integrator veelal verplicht om end user (license) agreements back to back aan haar klanten door te leggen dan wel haar klanten de verplichting op te leggen om end user (license) agreements op andere wijzen te accepteren. Ook kunnen geleverde Producten, cloud elementen en/of hardwarecomponenten onderhevig zijn aan voorwaarden van de fabrikant (zijnde de Original Equipment Manufacturer), zoals garantievoorwaarden, gebruiksvoorwaarden of embedded software-voorwaarden. Deze specifieke gebruiksvoorwaarden zijn niet onderhandelbaar en gelden onverkort voor iedere gebruiker van deze producten. Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij dergelijke gebruiksvoorwaarden accepteert (nadat deze ter beschikking zijn gesteld). Kan Opdrachtgever daarnaast bevestigen dat het artikel dusdanig wordt aangepast zodat dit afdoende wordt gereflecteerd in de Overeenkomst? Leverancier doet hieromtrent de volgende suggestie om artikel 15.2 te aligned met de praktijk: "Eventuele leveringsvoorwaarden van Leverancier zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Onverminderd het voorgaande, erkent Opdrachtgever dat op bepaalde Producten en Diensten (of specifieke onderdelen, componenten of functies daarvan) onderdeel uitmakende van de door de Leverancier te leveren Prestatie, voorwaarden van derden (waaronder begrepen maar niet beperkt tot licentievoorwaarden, garantievoorwaarden, gebruiksvoorwaarden en overige voorwaarden die door de betreffende derde(n) worden opgelegd), van toepassing kunnen zijn. Leverancier zal deze voorwaarden van derden voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de Overeenkomst Schriftelijk aan Opdrachtgever beschikbaar stellen."	Zie het antwoord op vraag 153
429	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 13.5 Leverancier kan artikel 13.5 in de huidige vorm niet accepteren. Binnen de scope van de Prestatie wordt alle Data na beëindiging van de Overeenkomst verwijderd doordat de tenant technisch wordt afgebroken. Een verplichting om na beëindiging onjuiste of onvolledige Data te corrigeren is daardoor feitelijk onmogelijk. Indien Opdrachtgever Data in een corrigerbare vorm wil behouden, dient daarvoor vooraf een afzonderlijke overeenkomst te worden gesloten. Leverancier verzoekt daarom Opdrachtgever om artikel 13.5 hierop aan te passen. "Indien de door de Leverancier geleverde Data tijdens de looptijd van de Overeenkomst onjuist en/of onvolledig blijken te zijn, zal de Leverancier kosteloos zijn medewerking verlenen om deze onjuistheid en/of onvolledigheid binnen de technische mogelijkheden van de Prestatie te corrigeren. Indien Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst de Data in een vorm wenst te behouden waarin correctie nog mogelijk is, zullen Partijen hiervoor vooraf een afzonderlijke overeenkomst sluiten waarin de voorwaarden, de duur en kosten van dergelijke aanvullende Data-rentie- of correctiediensten worden vastgelegd."	Zie het antwoord op vraag 169
430	Bijlage 3 Programma van Eisen	SF2 De uitgevraagde dienstverlening is gebonden aan inherente (technische) configuratie limitaties overeenkomstig het ontwerp en daarmee onlosmakelijk verbonden met de standard capabilities van de oplossing. BIO kan daarmee geen absolute norm zijn. En daarom vraagt Leverancier aan Opdrachtgever of Opdrachtgever zich bewust is hoe deze eis inzake de toepasselijkheid van de BIO zich verhoudt tot de gevraagde oplossing en daarmee of Opdrachtgever bereidt is de BIO A) als richtlijn toe te passen en B) vanwege inherente limitaties van de oplossingen, akkoord is in een vervolgfase van de opdrachtvorming met een gezamenlijke mapping van de BIO eisen op de oplossing (zie ook feedback inzake 29.1, inzake expliciet maken van de eisen.	Opdrachtgever erkent dat dit een redelijke benadering is. De BIO is tenslotte risicogebaseerd. Tegelijkertijd mag dit niet worden gebruikt als argument om niet naar het maximaal haalbare beveiligingsniveau te streven. Opdrachtgever dient zich te kunnen houden aan de BIO(2), die wordt verankerd in de Cyberbeveiligingswet.
431	Bijlage 3 Programma van Eisen	SF1 De uitgevraagde dienstverlening is gebonden aan inherente (technische) configuratie limitaties overeenkomstig het ontwerp en daarmee onlosmakelijk verbonden met de standard capabilities van de oplossing. BIO kan daarmee geen absolute norm zijn. En daarom vraagt Leverancier aan Opdrachtgever of Opdrachtgever zich bewust is hoe deze eis inzake de toepasselijkheid van de BIO zich verhoudt tot de gevraagde oplossing en daarmee of Opdrachtgever bereidt is de BIO A) als richtlijn toe te passen en B) vanwege inherente limitaties van de oplossingen, akkoord is in een vervolgfase van de opdrachtvorming met een gezamenlijke mapping van de BIO eisen op de oplossing (zie ook feedback inzake 29.1, inzake expliciet maken van de eisen.	Deze vraag is gelijk aan vraag nummer 430. Zie derhalve antwoord op vraag 430
432	Bijlage 3 Programma van Eisen	SB1 De in SB1 opgenomen eis is zeer generiek en ongelimiteerd opgesteld en biedt onvoldoende bescherming van risico's die hieruit kunnen voortvloeien voor Leverancier. Is Opdrachtgever bereid om in de Overeenkomst een audit clausule op te nemen die de punten uit SB1 adresseert zodat de intenties van deze eis op een voor beide partijen redelijke manier kan worden ingevuld.	Opdrachtgever stelt dat de door eigen personeel uit te voeren security-check altijd plaatsvindt in afstemming en met instemming van Inschrijver. Indien hierover geen overeenstemming wordt bereikt, blijft het eerste deel van de eis van kracht en kan Opdrachtgever een onafhankelijke partij inschakelen om een audit uit te voeren. De intentie is dat Opdrachtgever het recht behoudt om een audit uit te (laten) voeren en dat Inschrijver Opdrachtgever in staat stelt het niveau van informativeiligheid te verifiëren.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
433	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	29.1 Opmerking voor artikel 29 (zie ook eerdere feedback inzake 29.1) Artikel 29 ziet specifiek op beveiliging. Leverancier staat er voor in dat de Opdrachtgever met de ICT Prestatie kan voldoen aan in de Kwaliteitsnormen opgenomen beveiligingsnorm, dan wel een andere overeengekomen norm van informatiebeveiliging, voor zover redelijkerwijs van Leverancier te vergen. Indien de ICT Prestatie door Leverancier wordt beheerd of verricht, zorgt Leverancier er binnen de grenzen van het redelijkerwijs van hem te vergen voor dat de ICT Prestatie aan die norm voldoet, met dien verstande dat Leverancier niet garandeert dat de ICT Prestatie onder alle omstandigheden immuun is voor beveiligingsincidenten. De verplichtingen van Leverancier op grond van dit artikel strekken zich niet uit tot incidenten die hun oorzaak vinden in handelen of nalaten van Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden, tekortkomingen in door Opdrachtgever beschikbaar gestelde middelen, systemen of netwerken, handelingen van Leverancier die noodzakelijk zijn ter uitvoering van dit artikel of ter bescherming van de beveiliging, dan wel omstandigheden die vallen onder de force-majeurebepaling van deze overeenkomst. De aansprakelijkheid van Leverancier voor enige tekortkoming in de nakoming van dit artikel valt onder de in deze overeenkomst opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid.	Opdrachtgever ziet geen vraag in het gestelde en bedankt Opdrachtnemer voor de opmerking.
434	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	30.2 Archivering In artikel 30.2 staat het volgende: "Op grond van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, althans de Overeenkomst, is een bewaartermijn van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Gedurende deze termijn dient (i) de informatie aantoonbaar te worden bewaard en (ii) mag verwijdering slechts plaatsvinden na toestemming van de Opdrachtgever." Leverancier dient echter ook de wettelijke bewaartermijnen na te leven en kan derhalve pas na afloop van deze wettelijke bewaartermijnen de gegevens verwijderen met toestemming van de opdrachtgever, in lijn met de AVG. Leverancier neemt bovendien aan dat mogelijke afspraken in de Verwerkersovereenkomst en in eventuele van toepassing zijnde data privacy and protection fact sheets ten aanzien van Persoonsgegevens zullen prevaleren boven artikel 30.2. Leverancier verzoekt om omtrent bewaartermijnen rondom informatie in ticketsystemen van Leverancier (zijnde generieke controls), indien gewenst, nadere afspraken te maken in de Nadere Overeenkomst, Statement of Work en/of SLA. Is Opdrachtgever hiertoe bereid.	Opdrachtgever bevestigt dat wettelijke bewaartermijnen en de afspraken uit de Verwerkersovereenkomst en eventuele privacydocumentatie voorgaan op artikel 30.2. Eventuele nadere afspraken over bewaartermijnen voor informatie in het ticketsysteem van Leverancier kunnen, indien relevant, tijdens de implementatiefase nader worden uitgewerkt.
435	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	30. Archivering Leverancier verwijst ten aanzien van artikel 30.1 graag naar de opmerking/vraag ten behoeve van artikel 29.1, zijnde: "In de artikelen 29.1 en 30.1 wordt er referentie gemaakt naar artikel 8.1 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden waarin het volgende is opgenomen:" conform de vereisten uit de in artikel 8.1 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen". In Artikel 8.1 staan echter geen specifieke vereisten in relatie tot de uitgevraagde producten en dienstverlening. Op grond van artikel 6:1 BW en 6:2 BW, kan er pas een contractuele verplichting bestaan, wanneeer de inhoud van de prestatie of norm voldoende concreet en bepaalbaar is. Een generieke verwijzing naar 'Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen' of normen voor informatiebeveiliging (voor zover relevant voor de ICT-prestatie) is onvoldoende, nu niet duidelijk is welke onderdelen precies van toepassing zijn. Dit tast de bepaalbaarheid van de prestatie aan. Ten behoeve van rechtszekerheid en een duidelijke uitvoering verdient het aanbeveling dat de overeenkomst expliciet verwijst naar concrete normen, zoals vastgelegd in clausules 8.2 en 8.3 etc. Is Opdrachtgever bereid de artikelen 29.1 en 30.1 conform aan te passen en de concrete normen aan deze artikelen toe te voegen?"	Opdrachtgever neemt kennis van de opmerking van Leverancier over de verwijzing naar artikel 8.1 van de GIBIT 2023 en de wens om de in de artikelen 29.1 en 30.1 genoemde normen verder te concretiseren. Opdrachtgever merkt op dat de GIBIT 2023 in zijn geheel van toepassing is verklaard ent de daarin opgenomen bepalingen, inclusief de verwijzing naar de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. E.a. is reeds geconcretiseerd in de aanbestedingsstukken.
436	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	29.5 Informatiebeveiliging Leverancier kan redelijkerwijs alleen rapporteren over (potentiële) beveiligingsincidenten die daadwerkelijk van invloed zijn op de door Leverancier geleverde ICT-Prestatie. Een bredere rapportageverplichting gaat verder dan marktconform en ligt buiten de invloeds- en verantwoordingssfeer van Leverancier. Is Opdrachtgever bereid om artikel 29.5 aan te passen als volgt? "Leverancier zal, overeenkomstig de in de Overeenkomst en/of de SLA vastgelegde procedures, rapporteren over ieder (potentieel) beveiligingsincident voor zover en voor zolang dit incident betrekking heeft op of gevolgen heeft voor de door Leverancier geleverde ICT-Prestatie. Het bepaalde in artikel 10.15 e.v. is uitsluitend in dat verband van overeenkomstige toepassing."	Artikel 29.5 wordt: Voor zover het de ICT prestatie betreft zal Leverancier rapporteren over incidenten in verband met informatiebeveiliging. Het bepaalde in artikel 10.15 e.v. is van overeenkomstige toepassing.
437	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	29. Informatiebeveiliging Opmerking voor Artikel 29.1 en Artikel 30.1: In de artikelen 29.1 en 30.1 wordt er referentie gemaakt naar artikel 8.1 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden waarin het volgende is opgenomen:" conform de vereisten uit de in artikel 8.1 bedoelde Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen". In Artikel 8.1 staan echter geen specifieke vereisten in relatie tot de uitgevraagde producten en dienstverlening. Op grond van artikel 6:1 BW en 6:2 BW, kan er pas een contractuele verplichting bestaan, wanneeer de inhoud van de prestatie of norm voldoende concreet en bepaalbaar is. Een generieke verwijzing naar 'Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen' of normen voor informatiebeveiliging (voor zover relevant voor de ICT-prestatie) is onvoldoende, nu niet duidelijk is welke onderdelen precies van toepassing zijn. Dit tast de bepaalbaarheid van de prestatie aan. Ten behoeve van rechtszekerheid en een duidelijke uitvoering verdient het aanbeveling dat de overeenkomst expliciet verwijst naar concrete normen, zoals vastgelegd in clausules 8.2 en 8.3 etc. Is Opdrachtgever bereid de artikelen 29.1 en 30.1 conform aan te passen en de concrete normen aan deze artikelen toe te voegen?	Het is door Opdrachtgever niet aan te geven welke toekomstige normen voor informatiebeveiliging er nog komen. Wel weet Opdrachtgever dat hij/zij aan die normen moeten blijven voldoen, dat zal voor alle klanten die dit product afnemen gelden en Opdrachtgever is daar niet uniek in. Verwachting is dat Leverancier dit kan beprijzen.
438	Bijlage 3 Programma van Eisen	11.6 Afschalen van licenties is niet standaard mogelijk binnen een cloud contact center omgeving en wordt niet toegestaan door de leverancier. Kan deze eis komen te vervallen?	Nee, dit is niet akkoord. Opdrachtgever verwacht een schaalbare Cloud Contact Center oplossing, zoals gesteld in de aanbesteding.
439	Bijlage 3 Programma van Eisen	CA5 Doordat het om een publieke cloud oplossing gaat en de leverancier geen oplostijd bied, vraagt inschrijver of de oplostijd verandert kan worden in reactie tijd?	Nee, dit is niet akkoord. Opdrachtgever vereist een oplossing waarbij oplostijden geboden kunnen worden zoals uitgevraagd.
440	Selectieleidraad Datacenter diensten en verbindingen (final)	1.7, pag 8 In het programma van eisen staat bij punt FN1 dat opdrachtnemer de wijzigingen moet uitvoeren. Is dit niet dubbel en zorgt dit niet voor extra kosten?	Eis FN1 betreft de ondersteuning van de ondersteuning van de Helpdesk van de Inschrijver als onderdeel van het Incident- en Problemproces. Opdrachtgever verzoekt Inschrijver deze vraag te verduidelijken.
441	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	16.5 Aansprakelijkheid Leverancier kan niet akkoord gaan met sub (iii) en sub (iv) van artikel 16.5. Is Opdrachtgever bereid om sub (iii) als volgt aan te passen? "In geval van schending van intellectuele eigendomsrechten van derden als bedoeld in artikel 20 indien en voorzover toeleveranciers c.q. fabrikanten jegens Leverancier een onbeperkte aansprakelijkheid zijn overeengekomen." Is Opdrachtgever bereid om sub (iv) niet van toepassing te verklaren? Immers de Toezichthoudende Autoriteit is gerechtigd om en zal derhalve bepalen aan wie de inbreuk was toe te rekenen en zal de boete/maatregel dan ook direct aan de tekortschietende partij opleggen.Het is alsdan in strijd met de openbare orde indien de partijen vervolgens trachten opnieuw te onderhandelen of de aansprakelijkheid ondering te verdelen, hetgeen met deze clausule wordt beoogd. De beslissing van de Toezichthoudende Autoriteit is definitief en mag niet verder in twijfel worden getrokken.	Zie het antwoord op vraag 22
442	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	16.4 Aansprakelijkheid Leverancier kan niet akkoord gaan met de huidige bepaling, daar het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt. Gelijk aan de door Leverancier reeds ten aanzien van artikel 16.3 gegeven onderbouwing, is Leverancier bovenden gehouden om haar aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag wat in redelijke verhouding staat tot de opdrachtwaarde van de Overeenkomst. Is Opdrachtgever derhalve bereid om het artikel als volgt aan te passen: "De aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot een maximum bedrag per jaar van ten hoogste 150% van de vergoeding die door Opdrachtgever onder de Overeenkomst aan Leverancier is betaald en/of verschuldigd is geworden in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis"	Zie het antwoord op vraag 22
443	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	16.3. Aansprakelijkheid Leverancier is gehouden de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag wat in redelijke verhouding staat tot de opdrachtwaarde van de overeenkomst. Derhalve het verzoek om de bepaling als volgt te wijzigen: "De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, van de ene partij jegens de andere partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is, ongeacht of deze aansprakelijkheid voortvloeit uit nalatigheid, contractbreuk, uit enige vrijwaring, garantie of anderszins, is beperkt per gebeurtenis en per jaar tot vergoeding van directe schade tot 100% van de vergoeding die door Opdrachtgever onder de Overeenkomst aan Leverancier is betaald en/of verschuldigd is geworden in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis."	Zie het antwoord op vraag 22
444	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	16.1. Aansprakelijkheid Leverancier dient haar aansprakelijkheid conform haar beleidsregels te beperken tot enkel directe schade en daarmee, zoals te doen gebruikelijk in de markt, aansprakelijkheid voor indirecte schade gronden uit te sluiten. Is Opdrachtgever bereid om artikel 16.1 als volgt te wijzigen: "De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, of jegens de ander onrechtmatig handelt, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze aldus geleden en/of te lijden directe schade. Leverancier is in geen geval aansprakelijk voor indirecte-, incidentele- of gevolgschade, ongeacht of deze voorvloeit uit nalatigheid, contractbreuk, uit enige vrijwaring, garantie of anderzins, inclusief (i) schade door bedrijfsstagnatie of schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Wederpartij, (ii) gemiste besparingen, inkomstenverlies of inkomstenderving, (iii) verminderde goodwill, reputatie, kansen of verwachte besparingen; (iv) verlies of verminking van data; (v) exemplaire of punitieve schade of (vi) schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Wederpartij voorgeschreven toeleveranciers."	Zie het antwoord op vraag 22
445	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	14.2 Documentatie Leverancier is als system integrator afhankelijk van de documentatie die zij aangeleverd krijgt van haar toeleveranciers. Derhalve het verzoek om deze bepaling als volgt te wijzigen: "De Documentatie is in de Nederlandse of Engelse taal opgesteld."	Opdrachtgever gaat niet mee in dit voorstel. Nederlandstalige documentatie is voor Opdrachtgever van belang. Zie ook eis FO13
446	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	13. Algoritmische toepassingen Deze bepalingen vallen buiten scope van de opdracht/Overeenkomst. Is Opdrachtgever bereid om deze bepalingen niet van toepassing te verklaren?	Gezien de snelle opmars van AI kan dit in de toekomst wel het geval zijn en om die reden blijft het artikel van kracht
447	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	11.5 Vergoeding, facturatie en betaling Leverancier wenst haar mogelijkheden om te factureren niet verder te beperken dan reeds bij wet is geregeld. Derhalve het verzoek om dit artikel niet van toepassing te verklaren, dan wel aan te sluiten bij de wettelijke termijnen.	Zie het antwoord op vraag 19
448	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	11.2 Vergoeding, facturatie en betaling Leverancier geeft er sterk de voorkeur aan om een facturatieschema op te nemen in de Overeenkomst. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	artikel 11.10 van de conceptovereenkomst geeft precies het gevraagde.
449	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	10.14 Onderhoud en ondersteuning Leverancier dient de upgrades en updates die door haar toeleveranciers worden voorgeschreven aan te bieden aan Opdrachtgever. In het geval dat Opdrachtgever weigert gebruik te maken van de updates en/of upgrades , kan Leverancier niet instaan voor het nakomen van de service levels die betrekking hebben op het gedeelte van dienst waar de update op van toepassing is. Derhalve het verzoek om dit artikel als volgt te wijzigen: "Opdrachtgever is – behoudens in de situatie als bedoeld in artikel 34.3 (generieke Dienstverlening op Afstand) –gerechtigd het gebruik en/of de Implementatie van Updates en Upgrades te weigeren, met dien verstande dat er geen sprake is van een tekortkoming van Leverancier in het kader van Onderhoud indien een bepaald Gebrek in een Update en/of Upgrade is verholpen en Opdrachtgever de ingebruikname van die Update of Upgrade weigert."	Opdrachtgever kan de voorgestelde wijziging van artikel 10.14 niet overnemen. Artikel 10.14 verplicht Leverancier om de ICT-Prestatie tijdig te voorzien van noodzakelijke Updates en Upgrades, onder meer voor beveiliging en continuïteit. Voor deze opdracht is daarnaast Dienstverlening op Afstand (SaaS) van toepassing, waardoor ook Hoofdstuk III van de GIBIT, waaronder artikel 34 (Onderhoud en Beschikbaarheid), geldt. In artikel 34.4 van de GIBIT is het volgende opgenomen: 34.4 Het bepaalde in artikel 10.14 is niet van toepassing bij generieke Dienstverlening op Afstand die door Leverancier aan meerdere klanten wordt aangeboden, tenzij anders overeengekomen. Leverancier zal de Updates en Upgrades die downtime veroorzaken of invloed hebben op het gebruik van de ICT Prestatie wel steeds tijdig vooraf expliciet aankondigen. Leverancier stelt voorts steeds over alle Updates en Upgrades actuele Documentatie beschikbaar (al dan niet via online portals of op andere gebruikelijke vindplaatsen).
450	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	10.10 Onderhoud en ondersteuning/Service Level Agreement Leverancier kan niet akkoord gaan met het huidige artikel daar deze ingaat tegen het beleid van leverancier. Derhalve het verzoek om het artikel als volgt te wijzigen: "Indien er binnen een kwartaal drie (3) een overschrijding van de maximale respons- en/of hersteltijd, toerekenbaar aan Leverancier heeft plaatsgevonden moet dit leiden tot verbteracties. Bij elke overschrijding van de SLA waarbij, naar de mening van Opdrachtgever een negatieve impact is geweest voor de dienstverlening van de Opdrachtgever kan bij de servicemanager een verzoek worden ingediend voor het opstarten van verbteracties. Indien er, na de verbteracties, in het hierop volgende kwartaal meer dan twee (2) overschrijdingen plaatsvinden binnen hetzelfde service level op dezelfde locatie, dan is Opdrachtgever gerechtigd een creditnota aan te vragen bij Leverancier ter waarde van 2,5% berekend over de jaarpremie van alle service elementen vallend onder hetzelfde service level voor de locatie waar de overschrijding heeft plaatsgevonden . Indien in het daarop volgende kwartaal opnieuw meer dan twee (2) overschrijdingen plaatsvinden binnen hetzelfde servicelevel op dezelfde locatie, dan is Opdrachtgever gerechtigd een creditnota aan te vragen bij Leverancier ter waarde van 5% berekend over de jaarpremie van alle service elementen vallend onder hetzelfde service level voor de locatie waar de overschrijding heeft plaatsgevonden. Deze KPI gaat in op de eerste dag van het kalenderkwartaal volgend op de ingangsdatum van de service level agreement en geldt per contractjaar gedurende de looptijd van de service level agreement. Deze clausule is niet cumulatief. Deze restituties gelden als gefixeerde vergoeding voor de schade van opdrachtgever. Indien opdrachtgever overgaat tot ontbinding van de overeenkomst door tekortkoming vervalt het recht op deze gefixeerde vergoeding van de schade, onverminderd alle andere rechten van Opdrachtgever uit deze overeenkomst."	Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel. Schade dient, conform de aansprakelijkheidsclausules, door Opdrachtgever verhaalbaar te zijn op Opdrachtnemer. Een vervangende boeteclausule(s) acht Opdrachtgever niet acceptabel.
451	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	8.2.Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden Kan Opdrachtgever de toepasselijkheid van dit artikel ten opzichte van de uitgevraagde Producten/Diensten uit de RFP nader toelichten. Afhankelijk van de scope en de vereisten rondom preventieve testen, alsmede het antwoord van Opdrachtgever op de ter zake artikel 8.1 gestelde vraag, kan Leverancier aangeven of zij hier aan kan voldoen.	Artikel 8.2 van de GIBIT 2023 is integraal van toepassing verklaard in deze aanbesteding en geldt daarmee voor de gehele Prestatie in de aanbesteding. De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en overige eisen uit artikel 8.2 zijn vastgesteld als generiek toepasselijke normen binnen het gemeentelijk domein en maken onderdeel uit van het minimumniveau van beveiliging, interoperabiliteit en kwaliteit dat Opdrachtgever moet borgen.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
452	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	8.1 Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitseisen, normen en standaarden Alvorens hier uitsluitsel over te kunnen geven, dient Leverancier gedegen onderzoek te kunnen doen naar de interoperabiliteiteisen, normen en standaarden. Kan Opdrachtgever aangeven welke interoperabiliteitseisen van toepassing zijn op deze specifieke RFP?	Artikel 8.1 van de GIBIT 2023 is integraal van toepassing verklaard in deze aanbesteding en geldt daarmee voor de gehele ICT Prestatie in de aanbesteding. De Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen en overige eisen uit artikel 8.1 zijn vastgesteld als generiek toepasselijke normen binnen het gemeentelijk domein en maken onderdeel uit van het minimumniveau van beveiliging, interoperabiliteit en kwaliteit dat Opdrachtgever moet borgen.
453	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 5.6 Mede omdat Leverancier als system integrator veelal gebonden is aan de bepalingen ter zake eigendomsoverdracht haar opgelegd door haar toeleveranciers, kan Leverancier het huidige artikel 5.6. niet accepteren. Is Opdrachtgever bereid artikel 5.6. aan te passen als volgt? "Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle openstaande vorderingen van de Leverancier op de Opdrachtgever volledig aan Leverancier zijn voldaan. Onder openstaande vorderingen wordt in elk geval verstaan alle bedragen welke Opdrachtgever verschuldigd is krachtens de onderliggende Overeenkomst voor de betreffende ICT Prestatie, evenals alle overige bedragen die Opdrachtgever wegens het tekortschieten van enige betalingsverplichting aan Leverancier verschuldigd is."	Zie antwoord op vraag 253
454	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 4.3 Leverancier zal direct na totstandkoming van de Overeenkomst voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde Producten en Diensten bij haar toeleveranciers inkopen. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt te wijzigen waardoor de kosten van de op het moment van ontbinding door Leverancier reeds ingekochte backout op Opdrachtgever kunnen worden verhaald: "De in artikel 3.4 ii) bedoelde risicoanalyse kan ook – behoudens bij een aanbesteding als bedoeld in artikel 3.5 – eerst na totstandkoming van de Overeenkomst, doch voorafgaand aan de Implementatie, worden uitgevoerd. Indien het voorstel van Leverancier over de wijze waarop met gesignaleerde risico's wordt omgegaan voor Opdrachtgever niet aanvaardbaar is, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst per direct te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn, doch tegen vergoeding van de tot dan toe door Leverancier gemaakte kosten (waaronder de kosten voor het uitvoeren van de risicoanalyse alsook de kosten voor het inkopen van de backout bij haar leveranciers)."	Opdrachtgever is niet bereid om het artikel te wijzigen.
455	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 4.2 In navolging op het tekstvoorstel op artikel 4.1. en de ter zake de artikelen 4.2 en 4.3 uit de Concept Overeengekomen gestelde vragen, verzoekt Leverancier om artikel 4.2 uit de GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden niet van toepassing te verklaren.	Zie het antwoord op vraag 254
456	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 4.1 Leverancier spant zich naar behoren in om overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de Opdrachtgever Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt aan te passen? "Op het moment dat de overeengekomen (leverings)termijnen door Leverancier niet worden gehaald, komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat de Opdrachtgever Leverancier schriftelijk in gebreke heeft gesteld."	Zie het antwoord op vraag 254
457	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 2.5 In het geval levering van Producten onderdeel uitmaakt van de ICT Prestatie, zal Leverancier in voorkomende gevallen de garantievoorwaarden van de oorspronkelijke fabrikant van de betreffende producten één op één doorleggen aan Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid om artikel 2.5 aan te vullen als volgt: "In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Inkoopvoorwaarden en het bepaalde in de Overeenkomst of een ander document, geldt de volgende rangorde (bij tegenstrijdigheid prevaleert het document hoger in rangorde: bij strijdigheid tussen documenten van gelijke rang prevaleert het meest recente document): i. Licentie- en onderhoudsvoorwaarden van Derdenprogrammatuur, doch louter voor zover het de Derdenprogrammatuur betreft, en mist is voldaan aan de informatieverplichtingen als bedoeld in artikel 22.1; ii. garantievoorwaarden van (eind)fabrikanten, doch louter voor zover het de Producten van de betreffende (eind)fabrikanten betreft, en mits is voldaan aan de informatieverplichtingen als bedoeld in artikel 22.1; iii. de Overeenkomst; iv. de Inkoopvoorwaarden, waarbij de hoofdstukken II en III in voorkomend geval prevaleren op het bepaalde in hoofdstuk I."	Zie het antwoord op vraag 153
458	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 8 In artikel 8 van de Wachtkamerovereenkomst is een rangorde van de documenten opgenomen dat geldt in geval van strijdigheid tussen de documenten. In deze rangorde prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven de GIBIT Inkoopvoorwaarden. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat een bepaling in de GIBIT Inkoopvoorwaarden aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren boven de GIBIT Inkoopvoorwaarden. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft de in de Nota van Inlichtingen overeengekomen aanpassing geen doorwerking in de GIBIT Inkoopvoorwaarden. Leverancier verzoekt Opdrachtgever derhalve om de Nota's van Inlichtingen te laten prevaleren boven de GIBIT Inkoopvoorwaarden en artikel 8. van de Wachtkamerovereenkomst dien overeenkomstig aan te passen.	Het betreffende artikel waarnaar Inschrijver verwijst, is voor Opdrachtgever niet geheel duidelijk. Inschrijver wordt verzocht haar vraag te verduidelijken
459	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 13.3 Leverancier als private leverancier valt niet rechtstreeks onder de Wet open overheid en de Wet hergebruik van overheidsinformatie. Leverancier zou daarom graag een aanpassing van artikel 13.3. sub c. doorvoeren waarna het artikel waarborgt dat Opdrachtgever kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen, tenwijl de door Leverancier beschikbaar gestelde Data voldoet aan internationale en breed gedragen interoperabiliteits- en herbruikbaarheidsstandaarden, maar de verplichting om te voldoen aan de WOO en WHO beperkt wordt tot een zorgplicht. Is Opdrachtgever bereid artikel 13.3 aan te passen als volgt? "De ter beschikking gestelde of beschikbaar gemaakte Data zal: (a) in een algemeen leesbaar elektronisch bestandsformaat worden verstrekt; (b) vergezeld gaan van Documentatie met een juiste, volledige en gedetailleerde beschrijving van de aan de Data ten grondslag liggende datamodellen; en (c) voldoen aan redelijkerwijs toepasselijke normen en vereisten, waaronder in ieder geval internationale standaarden voor interoperabiliteit en herbruikbaarheid van data, alsmede aan de verplichtingen die voor Opdrachtgever voortvloeien uit de Wet open overheid, de Wet hergebruik van overheidsinformatie en andere op de Opdrachtgever van toepassing zijnde wet- en regelgeving, voor zover en in de mate waarin de verplichtingen redelijkerwijs van invloed zijn op de wijze waarop Leverancier de Data ter beschikking stelt."	artikel 13.3 van de GIBIT 2023 gaat over algoritmische toepassingen en spreekt niet van Data. Om die reden kunnen wij niet ingaan op uw verzoek.
460	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 10.3 Het vernietigen van gegevens uit systemen, met name back-ups kan in sommige gevallen naar de mening van Inschrijver tot een onredelijke inspanning leiden. Is Opdrachtgever bereid artikel 10.3 aan te passen als volgt? "De Leverancier zal, behoudens op haar rustende wettelijke (archief)verplichtingen, alle persoonsgegevens na beëindiging van de Overeenkomst, per ommegaande kosteloos retoumeren aan de Opdrachtgever en, indien de Opdrachtgever daartoe opdracht heeft gegeven wissen uit haar systemen (incl. back-ups) verwijderen dan wel vernietigen op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald. De vernietiging moet, binnen nader overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt. Indien volledige verwijdering of vernietiging niet mogelijk is en/of tot een onredelijke inspanning van de zijde van Leverancier zal leiden, zal de Wederpartij de Opdrachtgever hiervan gemotiveerd op de hoogte stellen en in overleg treden over passende alternatieve maatregelen."	artikel 10.3 van de GIBIT 2023 gaat over onderhoud en spreekt niet van backp-ups. Om die reden kunnen wij niet ingaan op uw verzoek.
461	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 4.3 In navolging op de ten behoeve van artikel 4.3. geplaatste opmerking, verzoekt Leverancier Opdrachtgever om artikel 4.3 aan te passen als volgt: "Leverancier zal onderdelen van de ICT Prestatie tussentijds opleveren. In het Implementatieplan is opgenomen welke onderdelen op welk moment worden opgeleverd."	Opdrachtgever verzoek Inschrijver de vraagstelling te verduidelijken.
462	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 4.2 In artikel 4.2 van de Concept Overeenkomst is opgenomen dat de in het projectplan opgenomen termijnen fataal zijn. Vaste en fatale termijnen en het uit het niet behalen van die termijnen voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Leverancier verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke (nadere) termijn om alsnog na te komen. Is Opdrachtgever hiertoe bereid en daartoe artikel 4.2. niet van toepassing te verklaren?	Zie het antwoord op vraag 254
463	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	Artikel 3.3 Leverancier kan artikel 3.3 in de huidige vorm niet accepteren, omdat de verplichting om elke verlenging te moeten accepteren voor Leverancier een aanzienlijk continuïteitsrisico vormt. Leverancier is als system integrator namelijk afhankelijk van de beschikbaarheid en contractuele verlengingsmogelijkheden van haar onderliggende leveranciers. Wij verzoeken daarom om een redelijke afwijsmogelijkheid: Leverancier moet binnen één (1) maand na ontvangst van de verlengingskennisgeving de verlenging kunnen weigeren indien Leverancier aantoonbaar op redelijke gronden niet langer gehouden kan worden aan de Overeenkomst (bijv. doordat de toeleverancier de dienstverlening niet meer kan leveren of verlengen). Dit is noodzakelijk om commerciële en operationele continuïteit te borgen. "Na afloop van de voornoemde looptijd kan de Opdrachtgever de Overeenkomst verlengen. Opdrachtgever geeft een eventuele verlenging uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk aan Leverancier door. Leverancier heeft het recht om een voorgestelde verlenging binnen één (1) maand na ontvangst van de kennisgeving schriftelijk af te wijzen indien Leverancier op redelijke gronden niet langer gehouden kan worden aan de Overeenkomst, waaronder mede wordt verstaan situaties waarin de voor de uitvoering noodzakelijke dienstverlening door toeleveranciers niet langer kan worden voortgezetzet of verlengd. Bij uitblijven van een tijdige afwijzing door Leverancier wordt de verlenging gehad te zijn aanvaard."	Opdrachtgever wenst een lange termijn relatie aan te gaan met een Opdrachtnemer die daar ook aan kan voldoen. Verder zijn er voldoende artikelen in de GIBIT die een oprregging mogelijk maken. Dit artikel betreft een verlenging en die kan alleen door Opdrachtgever worden gedaan. verzoek afgewezen.
464	Bijlage 3 Programma van Eisen	PA16 PA17 Eisen stellen voor om data te kunnen anonimiseren. Moderne contact center omgevingen bieden deze functionaliteit niet meer en hebben alleen de mogelijkheid om de data een bepaalde termijn op te slaan. Vanuit de legacy contact center platformen is deze functionaliteit standaard beschikbaar doordat er in het verleden problemen waren met storage capaciteit, waar de moderne contact center platformen niet mee te maken hebben. Kunnen de eisen omtrent het anonimiseren komen te vervallen.	Opdrachtgever is hier niet toe bereid.
465	Bijlage 3 Programma van Eisen	SB1 De publieke cloud dienst wordt op regelmatige basis geaudit op beveiligingseisen. Cloud dienst providers staan het niet toe om zelf een audit uit te voeren. Kan deze eis komen te vervallen?	Opdrachtgever is van mening dat deze eis niet kan komen te vervallen.
466	Bijlage 3 Programma van Eisen	SA9 SA10 Wat is de doelstelling voor IPv6 voor een publieke cloud dienst? Kan deze eis komen te vervallen door inschrijver geen noodzaak ziet voor IPv6.	Opdrachtgever laat eisen SA9 en SA10 vervallen.
467	Bijlage 3 Programma van Eisen	SA2 De oplossing is niet specifiek getoetst op IBD, maar voldoet aan de security eisen die gesteld worden binnen de standaard richtlijnen zoals AVG en SOC2. Kan dit als voldoende gezien worden?	Opdrachtgever is van mening dat dit niet voldoende is.
468	Bijlage 3 Programma van Eisen	FQ7 Binnen de aangeboden oplossing is het technisch niet mogelijk om telefoon en e-mail om-en-om te blenden. Is het voor Opdrachtgever acceptabel dat de aangeboden oplossing alleen gelijktijdige klantinteractiekanalen ondersteunt?"	Zie het antwoord op vraag 257
469	Bijlage 3 Programma van Eisen	FO2 Kan de inschrijver hierbij ook rekening houden met de ingebouwde KTO module?	Opdrachtgever wijkt niet af van eis F02. De externe KTO module van Klant in Focus blijft gehandhaaft.
470	Bijlage 3 Programma van Eisen	FN7 Wat wordt verstaan onder de zelf geconstateerde incidenten?	Dit betreft incidenten die door opdrachtnemer zijn geconstateerd en (nog) niet door opdrachtnemer zijn opgemerkt/gemeld
471	Bijlage 3 Programma van Eisen	FL1 FL2 Kan Opdrachtgever nader specificeren om welke wijzigingen dit gaat? Inschrijver gaat er vanuit dat alle CC gerelateerde wijzigigen overdag uitgevoerd kunnen worden zoals het aanmaken van agenten en het wijzigen van skills. Kan deze eis komen te vervallen?	Opdrachtgever voorziet hier wijzigingen aan het platform die van invloed zijn op de beschikbaarheid en het functioneren van de Cloud Contact Center Oplossing, zoals updates, patches, netwerkonderhoud, koppelingen etc.
472	Bijlage 3 Programma van Eisen	FJ1 FJ2 FJ6 FJ7 We bieden een public cloud omgeving aan waarbij de omgeving frequent door de leverancier geupdate wordt met de laatste functionele en technische updates. Dit gebeurt op vaste tijdstippen zonder dat dit impact heeft voor de gemeente Apeldoorn, maar waar geen invloed op uitgeoefend kan worden. Is een gescheiden acceptatie en productie omgeving nodig, daar er geen releases, patches en updates zijn die getest kunnen worden. Er is hier geen test verslag van beschikbaar. Kunnen deze eisen verwijdert worden uit het programma van eisen?	Opdrachtgever houdt onderstaande standpunten aan t.a.v. de door Inschrijver voorgestelde aanpassingen: FJ1: Blijft behouden als eis. FJ2: Blijft behouden als eis. FJ6: Deze is past opdrachtgever aan. De eis rond het opleveren van releasnotes 1 week van te voren wordt verruimd naar gelijktijdig met de release. FJ7: Deze eis komt te vervallen.
473	Bijlage 3 Programma van Eisen	FG5 Minimaal worden de bestanden XLSX, CSV en PDF ondersteund. Kan deze eis aangepast worden dat niet alle bestandstypen, maar een aantal ondersteund moeten worden?	Opdrachtgever gaat niet mee in het voorstel. Eis FG5 wordt niet aangepast.
474	Bijlage 3 Programma van Eisen	FB3 De oplossing ondersteunt geen diakritische tekens. Kan deze eis komen te vervallen	Deze eis komt voort uit de wettelijke verplichting de geldt voor namen van gebruikers, medewerkers en inwoners en adressen en geldt voor velden waar deze gegevens in opgeslagen worden. Zie ook https://wetten.overheid.nl/BWBR0034327/2026-01-01

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
475	Selectieleidraad Datacenter diensten en verbindingen (final)	5.3, pag 34 Het programma van eisen heeft geen MS Teams integratie staan. Kunt u nader uitleggen waar een MS Teams integratie aan dient te voldoen?	Zie GC-K-02 punt 3
476	Selectieleidraad Datacenter diensten en verbindingen (final)	1.12, pag 12 Inschrijver begrijpt en respecteerd de eis dat de voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure en uitvoering Nederlands is. Technische documentatie (waaronder (indien van toepassing) service descriptions, licentievoorwaarden, technische datasheets en service level agreements) die veelal aan Inschrijver ter beschikking worden gesteld door haar toeleveranciers/fabrikanten zijn uitgebracht in de Engelse taal. Dergelijke documentatie is in de markt doorgaans niet in het Nederlands beschikbaar. Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever deze Engelstalige documentatie kan accepteren, mits de communicatie, de projectaansturing en contractuele documentatie door Inschrijver in het Nederlands worden verzorgd?	Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver een dienst oplevert welke qua documentatie voldoet aan de gestelde taaleisen zoals o.a. benoemd in FM5 en F013.
477	Bijlage 3 Programma van Eisen	nr. PA9 - Privacy Kan Opdrachtgever nader toelichten wat met deze eis wordt bedoeld? In de tussen Opdrachtgever en Leverancier te sluiten Verwerkersovereenkomst zullen Partijen door Leverancier te nemen veiligheidsmaatregelen opnemen. Is Opdrachtgever bereid om eventuele eisen ten aanzien van het gescheiden opslaan van aan Opdrachtgever toebehorende Persoonsgegevens eveneens nader met elkaar overeen te komen in het kader van de door Leverancier te treffen veiligheidsmaatregelen?	Opdrachtgever begrijpt uw vraag in relatie tot genoemde PA9 niet en kan derhalve uw vraag niet beantwoorden.
478	Bijlage 3 Programma van Eisen	nr. PA8 - Privacy Artikel 4.3 van de Concept Verwerkersovereenkomst bepaalt reeds dat Leverancier gerechtigd is Persoonsgegevens buiten de EER te (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat artikel 4.3 uit de Verwerkersovereenkomst prevaleert en daarmee dient als schriftelijke instemming van de verwerking van Persoonsgegevens buiten de EER?	De Inschrijver moet als verwerker de verwerkingsverantwoordelijke altijd vooraf op de hoogte brengen van een doorgifte aan een derde land of een internationale organisatie. Als het derde land overeenkomstig artikel 45 of 46 AVG een voldoende mate van bescherming biedt, dan is er inderdaad sprake van algemene toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens buiten de EER.
479	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	5.1 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens Leverancier verwacht dat 24 uur niet altijd haalbaar is vanwege onderzoek. Daarbij geldt dat v.w.b. de 72 uurs termijn voor Verwerkingsverantwoordelijke het Europees Comité voor gegevensbescherming stelt dat deze termijn begint te lopen op het moment dat de Verwerkingsverantwoordelijke door de Verwerker is geïnformeerd. De Verwerker dient de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging te informeren. Bent U bereid in overleg de tekst op dit punt aan te passen?	Van Inschrijver wordt niet verwacht dat binnen 24 uur een onderzoek naar een mogelijke datalek is afgerond. Het is belangrijk dat Inschrijver als verwerker Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte brengt van een (vermoedelijke) inbreuk. Het gaat er daarbij om dat Inschrijver Opdrachtgever direct informeert zodra er voldoende redenen zijn om aan te nemen dat er sprake is van een inbreuk. Als er sprake is van verdachte activiteiten, hoeft er geen sprake te zijn van een inbreuk. Inschrijver moet daar wel een adequaat onderzoek naar doen Zolang een onderzoek naar een vermoedelijke inbreuk loopt, kan Inschrijver als verwerker niet worden geacht "kennis" te hebben genomen van een inbreuk. De meldingstermijn van 24 uur begint op dat moment dan ook niet te lopen. Zodra de verwerker wel kennis heeft van de inbreuk, moet hij die binnen 24 uur melden bij de verwerkingsverantwoordelijke. Om deze reden stemt Opdrachtgever niet in met het aanpassen van de tekst van de verwerkersovereenkomst.
480	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	4.2 Inhoudelijke afspraken/audits Kan Opdrachtgever bevestigen dat het verstrekken van onze ISO27001/ISO27701 certificering voldoende is ter nakoming van artikel 4.2?	Het is voor Opdrachtgever onduidelijk naar welk artikel Inschrijver verwijst. Inschrijver wordt gevraagd deze vraag te verduidelijken.
481	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	35. Periodieke derdenverklaring Leverancier is ISO 27701, ISO 9001 en ISO 14001 gecertificeerd. Leverancier kan de betreffende certificaten aan Opdrachtgever overleggen. Leverancier vraagt Opdrachtgever te bevestigen dat Leverancier middels overlegging van deze certificaten voldoet aan het gestelde in artikel 35 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023?	Nee. ISO-certificaten vervangen de in artikel 35 GIBIT vereiste periodieke derdenverklaring niet. De Leverancier blijft verplicht deze verklaring separaat te leveren.
482	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	34. Onderhoud en beschikbaarheid Leverancier is van mening dat dit een onderwerp is wat overeengekomen dient te worden, indien en voorzover van toepassing, in een separate service level overeenkomst en wil derhalve voorstellen om dit artikel niet van toepassing te verklaren. Is Opdrachtgever hiertoe bereid?	Uw concept SLA dient minimaal te voldoen aan hetgeen in het PvE aan eisen is gesteld. Opdrachtgever is om die reden niet bereid om dit artikel niet van toepassing te verklaren
483	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	25. Controlerecht en medewerking audits bij Opdrachtgever Is Opdrachtgever bereid om een nieuw lid toe te voegen aan artikel 25 met daarin het volgende opgenomen: "Opdrachtgever beperkt zijn controlerecht uit dit artikel tot maximaal een keer per twaalf (12) maanden) met dien verstande dat de betreffende toezichthoudende autoriteit ook verdere audits mag uitvoeren om de naleving van de uitkomsten van een eerdere audit binnen die periode te verifiëren. Opdrachtgever zal zich in redelijkheid inspannen om ervoor te zorgen dat de uitvoering van elke audit, de werkzaamheden van Leverancier niet onredelijk verstoort of vertraagt en dat, waar mogelijk, individuele audits met elkaar worden gecoördineerd om verstoring tot een minimum te beperken, en in elk geval, tenzij vereist door een toezichthoudende autoriteit, zal geen enkele audit langer duren dan twee (2) werkdagen, tijdens standaard kantooruren (toegestane Duur).".	Het auditrecht zal binnen redelijkheid worden gebruikt, rekening houdend met de bedrijfvoering van Inschrijver. Uw voorstel is niet acceptabel
484	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	25.3 Controlerecht en medewerking audits bij Opdrachtgever Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt aan te passen: "De controle zal alleen plaatsvinden nadat Leverancier hier twee weken voorafgaand schriftelijk over is geïnformeerd, welke schriftelijke aankondiging eveneens de aanleiding van de controle bevat, en indien Opdrachtgever – ook na beantwoording van het in het vorige lid bedoelde verzoek om informatie – gerede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door Leverancier, of indien Opdrachtgever anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle heeft (o.m. wettelijke plicht, instructie toezichthouder)."	Het auditrecht zal binnen redelijkheid worden gebruikt, rekening houdend met de bedrijfvoering van Inschrijver. Uw voorstel is niet acceptabel
485	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	24.11 Opschorting, opzegging en ontbinding Is Opdrachtgever bereid om ontbindingsgrond v. aan te passen als volgt: "Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten middels een aangetekend schrijven ontbinden binnen twaalf (12) maanden nadat Opdrachtgever constateert dat: i. Leverancier (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of; ii. Leverancier zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; of iii. de onderneming van Leverancier wordt ontbonden; of iv. Leverancier zijn onderneming staakt; of v. sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Leverancier waardoor de continu/teit van de dienstverlening niet langer kan worden geborgd. vi. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier beslag wordt gelegd (anders dan door Opdrachtgever); of vii. het Bureau BIBOB een negatief advies heeft uitgebracht over de organisatie van Leverancier; of viii. voor zover de Overeenkomst door middel van een aanbestedingsprocedure als bedoeld in de Aanbestedingswet tot stand is gekomen, zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Leverancier uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet; of ix. voor zover de Overeenkomst door middel van een aanbestedingsprocedure als bedoeld in de Aanbestedingswet tot stand is gekomen: zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Leverancier een in het Bestek van toepassing verklaarde facultatieve uitsluitingsgrond voordoet als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet; of x. het voortzetten van de Overeenkomst in strijd komt met wetgeving, zoals sanctiewetgeving; of xi. het voortzetten van de Overeenkomst, mede gelet op de bijzondere (publieke) positie van Opdrachtgever en het respect voor grondrechten en de rechtsstaat dat dientengevolge van Opdrachtgever mag worden verwacht, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn."	Daartoe is Opdrachtgever niet bereid
486	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	24.6 Opschorting, opzegging en ontbinding In navolging op hetgeen reeds opgemerkt ter zake artikel 24.2, verzoekt Leverancier om artikel 24.6 aan te passen als volgt: "In geval van opzegging op grond van de leden 2 tot en met 5 van dit artikel, vindt tussen Opdrachtgever en Leverancier afrekening plaats op basis van de door Leverancier: i. ter uitvoering van de Overeenkomst ten tijde van de opzegging reeds verrichte werkzaamheden; en ii. in redelijkheid gemaakte kosten; iii. in redelijkheid voor de toekomst reeds aangegane verplichtingen; en iv. gederfde winst."	Daartoe is Opdrachtgever niet bereid
487	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	24.3 Opschorting, opzegging en ontbinding In navolging op het tekstvoorstel op artikel 24.2, het verzoek om de opzegtermijn van drie maanden ook in dit artikel aan te passen naar zes maanden. Artikel 24.3 zou daarmee komen te luiden als volgt: "Ook als meerdere Overeenkomsten onderlinge samenhang vertonen (bijv. een licentie- en een onderhoudsovereenkomst), is Opdrachtgever nietternin gerechtigd slechts een deel van de Overeenkomsten (selectief) op te zeggen tegen het einde van de dan actuele looptijd en met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. Een dergelijke opzegging heeft overigens geen effect op de overige samenhangende Overeenkomsten."	Daartoe is Opdrachtgever niet bereid
488	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	24.2 Opschorting, opzegging en ontbinding Leverancier kan alleen een vroegtijdige beëindiging (waarvan de reden niet in de risicosfeer van Leverancier ligt) accepteren indien ook in dat geval afrekening ex artikel 24.6 tussen Partijen plaatsvindt. Leverancier zal hieromtrent bij artikel 24.6 een tekstvoorstel doen. Aanvullend is Leverancier niet akkoord met het verschil in opzegtermijn van Opdrachtgever dan wel Leverancier. Is Opdrachtgever bereid om de opzegtermijn voor beiden gelijk te houden, namelijk 6 maanden voor beiden?	In artikel 24.6 is bepaald dat de leverancier gerechtigd is om – kort samengevat – de daardoor geleden schade bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Bij die schadeberekening moet rekening worden gehouden met mogelijke herniewede inzet van productiemiddelen door leverancier. Dit om te voorkomen dat leverancier voor hetzelfde productiemiddel zowel een schadevergoeding van Opdrachtgever ontvangt, als (bij een andere klant) daarmee opnieuw winst realiseert. Uw tekstvoorstel wordt niet overgenomen. Verder is Opdrachtgever niet bereid om de opzegtermijn voor beiden gelijk te houden. Artikel blijft gehandhaafd
489	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	20.9 Intellectueel Eigendom Is Opdrachtgever bereid om het artikel als volgt te wijzigen: "Het bepaalde in lid 5 t/m 8 is niet van toepassing indien de verweten inbreuk voortvloeit uit: (a) de combinatie van enig door Leverancier geleverde hard- en/of software met andere producten die niet zijn geleverd of specifiek zijn goedgekeurd door Leverancier; (b) een handelen of nalaten van of toerekenbaar aan de Opdrachtgever, zoals (zonder beperking) het gebruik van een niet-courante release van enig door Leverancier geleverde hard- en/of software zoals verstrekt of geïnstrueerd door Leverancier; (c) het wijzigen van enig door Leverancier geleverde hard- en/of software door een andere partij dan Leverancier (tenzij uitdrukkelijk goedgekeurd door Leverancier); (d) het gebruik van enige vrije en open source software; (e) het bezit of gebruik van door Leverancier geleverde hard- en/of software (of enig deel daarvan) door Opdrachtgever (of zijn gebruikers) anders dan in overeenstemming met de voorwaarden van zijn licentie en instructies, zoals uiteengezet in de Overeenkomst; (f) enig materiaal van Opdrachtgever of, zonder de algemeenheid van het voorgaande te beperken, de inhoud van Opdrachtgevers gegevens of andere informatie, gegevens, software, of materiaal verzonden door of via de Opdrachtgever; en (g) het niet gebruiken van vervangende zaken of middelen die door Leverancier aan Opdrachtgever zijn verstrekt om inbreuk of verduistering te voorkomen."	Uw verzoek is afgewezen. De GIBIT is zeer doordacht en zeker op dit punt afdoende.
490	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	20.5 Intellectueel Eigendom Leverancier is net als iedere andere systeemintegrator gehouden aan de vrijwaring die zij in dit kader ontvangt van haar toeleveranciers (de partij bij wie de IE rechten daadwerkelijk berusten). Derhalve het verzoek om de bepaling als volgt te wijzigen: "Leverancier garandeert dat de door hem aan Opdrachtgever verstrekte ICT Prestatie geen inbreuk maken op enige intellectuele eigendomsrechten of andere rechten, waaronder persoonlijkheidsrechten, van derden, indien en voorzover Leverancier eenzelfde garantie ontvangt van haar toeleveranciers/fabrikanten. Leverancier vrijwaart Opdrachtgever en stelt Opdrachtgever schadeloos, indien en voorzover Leverancier eenzelfde vrijwaring en schadeloosstelling ontvangt van haar toeleverancier, voor alle aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat door Leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde ICT Prestatie, inbreuk maken op bedoelde rechten van die derden, onder voorwaarde dat Opdrachtgever Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking verlenen, zodat Leverancier zich effectief tegen deze aanspraken kan verweren."	Uw verzoek is afgewezen. De GIBIT is zeer doordacht en zeker op dit punt afdoende.
491	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	20.4 Intellectueel Eigendom Ten aanzien van artikel 20.4 geldt dat Leverancier vanwege het feit dat zij als systeemintegrator gebonden is aan de condities van haar toeleveranciers, onderscheid wenst te maken tussen de gevallen waarin de intellectuele eigendomsrechten berusten bij Leverancier dan wel in het geval dat de intellectuele eigendomsrechten berusten bij een derde. En Leverancier doet niet op voorhand afstand van zijn persoonlijkheidsrechten, die van zijn personeel of derden, maar maakt daarover graag per geval concrete afspraken. Is Opdrachtgever bereid nadere afspraken omtrent mogelijke afstand van persoonlijkheidsrechten nader met elkaar overeen te komen en artikel 20.4, mede gezien het eerder gestelde, aan te passen als volgt? "De rechten van intellectuele eigendom op Maatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever. Deze rechten worden hierbij overgedragen door Leverancier aan Opdrachtgever, die deze overdracht hierbij aanvaardt. Deze overdracht ziet op alle huidige en toekomstige rechten in de meest ruime zin van het woord. De eenmalige koopprijs voor deze overdracht wordt geacht besloten te hebben gelegen in de daarvoor overeengekomen prijs. De overdracht en de levering van de rechten vindt plaats onder de opschortende voorwaarde van betaling van de betreffende daarvoor overeengekomen prijs. Indien en voorzover rechten van intellectuele eigendom op (een gedeelte van) de Maatwerkprogrammatuur berusten bij een derde dan is de End User License Agreement van die derde daarop van toepassing."	Uw verzoek is afgewezen. De GIBIT is zeer doordacht en zeker op dit punt afdoende.
492	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	19.2 Overmacht Is Opdrachtgever bereid om de bepaling als volgt te wijzigen: "Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt in ieder geval verstaan: -onvoorziene natuurrampen, bliksemінslag, aardbevingen, overstromingen, droogte, stormen, explosies, ongevallen, branden of een natuurramp; epidemie of pandemie; -oorlogsdaden, daden van publieke vijanden; terrorisme; rellen; burgerlijke opstand en/of staking, kwaadaardige schade, sabotage, revolutie; nucleaire, chemische of biologische besmetting en/of bomaanslagen; -het opleggen van sancties; embargo of het verbreken van diplomatieke betrekkingen; enige wet of enige actie van een overheid of overheidsinstantie die de uitvoering van de Overeenkomst beperkt of verbiedt, inclusief maar niet beperkt tot het opleggen van een export- of importbeperking, quotum of verbod, of nalaten een noodzakelijke licentie of toestemming te verlenen; -vertraging of storing in de fabricage, productie of levering van een (deel van de) Overeenkomst door toeleveranciers aan Leverancier mits vertraging of storing is veroorzaakt door Overmacht; -Denial of service (DoS) aanvallen of distributed denial of service(DDoS) aanvallen; kabelonderbrekingen; stroomstoringen; instorten van gebouwen; arbeids- of handelsgeschillen; bomaanslagen, industriële acties of uitsluitingen."	De Opdrachtgever is niet bereid de bepaling te wijzigen