

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
493	Vraagantwoord 339	<p>Vraag Hetz is voor Gedagde nog niet helder of de genoemde aantallen van 90 gebruikers een harde ondergrens betreft (de minimale hoeveelheid) of dat het gemiddelde percentage van 15% geldt inden de aantallen onder de 90 gebruikers komen. Kan Opdrachtgever hier duidelijkheid en verschaften?</p>	<p>Antwoord De 90 gebruikers vormen de minimale (ondergrens) gedurende de initiele kopij van de overeenkomst m.b.t. maximale afschaling van 15% per kalenderjaar en geldt dus alleen wanneer afschaling onder deze 90 gebruikers wordt toegepast. Voor de specifieke afschaling (onder 90) geldt bovendien: maximaal 1* per kalenderjaar, maximaal 3* gedurende de initiele kopij, ingangsdatum per 1 januari van het nieuwe kalenderjaar, met maximaal 30 dagen vooraf schriftelijk gemeld. Voor op en afschalen oploven 90 gebruikers geldt deze 15%-beperking niet, er is geen maximumpercentage. Deze wijzigingen volgen de reguliere wijzigingsprocedure uit de overeenkomst (zonder de hierboven genoemde 1*jaar- en 3*-limiet). Ter verduidelijking (rekenvoorbeeld): Onder 90 gebruikers Volume op moment verzoek afschalen: 100 Verzoek: afschalen naar 85 (onder 90) Toets: 15% van 100 = 15 - 100 = 15 = 85 - toegestaan Volume op moment verzoek afschalen: 120 Verzoek: afschalen naar 90 (Boven 90) Toets: geen 15% plafond en geen frequentiemaximum, wijziging conform de reguliere procedure. In geval van volledige maximale berijding van de maximale afschaling van 15%: Startdatum: 05 01-01-2027 05 + 0,85 = 56 naar boven afgerond 01-01-2028 56 + 0,85 = 44 naar boven afgerond 01-01-2029 44 + 0,85 = 41 naar boven afgerond</p>
494	Vraagantwoord 339	<p>Zaak artikel 11.5 van de conceptovereenkomst is opgesteld, kan Opdrachtgever gedurende een contractjaar het aantal licenties verhogen zodat dat deze uitbreiding direct in rekening wordt gebracht. Pas bij de jaarlijkse peildatum wordt het nieuwe factureren aantal licenties vastgesteld, en uitsluitend indien het aantal gebruikers meer dan 100% bedraagt ten opzichte van het voorgaande jaar. Dit betekent dat uitbreidingen gedurende het jaar niet noodzakelijkerwijs leiden tot een evenredige vergoeding over datzelfde jaar. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat tijdelijke uitbreidingen binnen een jaar niet worden vermeld indien het aantal gebruikers bij de peildatum weer binnen de 5%-marge valt. Deze systematiek brengt een aanzienlijk volume- en bezettingrisico met zich mee voor Opdrachtgever en leidt tot een risicoverdeling die niet in verhouding lijkt te staan tot het daadwerkelijke gebruik van de dienstverlening. Opdrachtgever zou gedurende het jaar prestatiebelasting kunnen opvangen zonder directe verrekening, terwijl bij aanvang van een nieuw contractjaar opnieuw wordt uitgegaan van het lagere basisniveau. Hierdoor ontstaat een structurele discrepantie tussen gebruik en vergoeding. Inscriptie acht het mogelijk dat indien Opdrachtgever gedurende uitbreid in kortere, deze uitbreiding vanaf het moment van ingebruikname voor de duur van het daadwerkelijke gebruik in rekening mag worden gebracht. Daarnaast merkt Inscriptie op dat de in artikel 11.5 en 11.6 gehanteerde systematiek afwijkt van gangbare facturatiemethoden binnen de markt voor cloudoplossingen. Dit leidt niet alleen tot een verschuiving van risico, maar ook tot verhoogde administratieve complexiteit en foutgevoeligheid, aangezien afwijkende handmatig registratie noodzakelijk wordt. Inscriptie verzoekt Opdrachtgever daarom te overwegen een gebruiksbasede factureringsmodel toe te staan, waarbij vergoeding en daadwerkelijk gebruik gedurende het jaar in redelijke verhouding tot elkaar staan. Een dergelijke systematiek draagt bij aan transparantie, uitvoerbaarheid en evenwicht tussen partijen.</p>	<p>Opdrachtgever herlekt de gehanteerde risico's niet. De gekozen systematiek, inclusief de 100% marge, is juist bedoeld om een evenwichtige en beheersbare risicoverdeling te creëren. Tijdelijke fluctuaties in gebruikersaantallen behoren tot het normale volumeverloop binnen publieke organisaties. Het is daarom niet wettelijk dat iedere kortdurende piek leidt tot directe verrekening of extra administratieve handelingen. Het volume- en bezettingrisico voor Opdrachtgever wordt bovendien begrensd door de structurele groei boven 100% wel degelijk volledig wordt verrekend via de jaarlijkse peildatum. Hiermee wordt structureel gebruik gecompenseerd, terwijl tijdelijke, niet-structurele pieken geen disproportionele impact hebben op het facturerende volume. Het voorgestelde model dreigt factuurleus vanaf ingebruikname zou leiden tot meer complexiteit, hogere beheerslast en minder voorspelbaarheid, en past daarom niet binnen de beoogde contracttype. Opdrachtgever handelt af huidige systematiek.</p>
495	Vraagantwoord 70	<p>Naar aanleiding van diverse vragen over hoe de boevoeging "Email moet worden gintersereerd hierbij een verduidelijkingvraag. Meet in regel 33 (CC-04) de meerprijs voor e-mail worden vermeld ten opzichte van regel 32 (CC-03) of het geheel van voice en e-mail routing? Afhankelijk van antwoord kan dit ook concreter hebben voor de supervisor, CC-05, is dat de meerprijs ten opzichte van regel 32 (CC-02) voor de supervisor functionaliteit en email of het geheel van voice, e-mail en supervisor functionaliteit?</p>	<p>CC04 betreft de kosten voor het geheel van functionaliteit voor een agent inclusief voice + e-mail. CC05 betreft de kosten voor het geheel van functionaliteit voor een supervisor inclusief voice + e-mail.</p>
496	Vraagantwoord 137	<p>U heeft vijf wijze toegevoegd in het deel dat mee telt voor de TCO over 13 jaar. Omdat het ons niet duidelijk is of Teams presence en kalender integratie een optie is zouden we die graag toegevoegd willen zien bij de opties inclusief een vermelding van het aantal medewerkers op Teams waarvan de presence en kalender te zien zou moeten zijn. Het verzoek aan de aanbestedende dienst is of u bereid bent indien hierover meer duidelijkheid is, bijlage 4 het prijzenblad daarop aan te passen.</p>	<p>Ne, daarbo is Opdrachtgever niet bereid. Opdrachtgever geeft in het beschrijvend document en het prijzenblad helder welke onderdelen mogen worden gezien als opties. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de overige functionaliteiten, voor zover Inscriptie deze aanbaakt, onderdeel zijn van de inschrijving. Opdrachtgever heeft in het bij NV1 herzien prijzenblad een aantal van welke opties toegevoegd hiervoor gebruikt kunnen worden. Indien er kosten worden gerekend voor de functionele integratie, zoals vermeld in CC-02 (punt 3), dan kunnen deze kosten worden opgevoerd in het prijzenblad of één of meer van de voorgestelde wijze regels.</p>
497	Vraagantwoord 211	<p>In § 4.1.11 wordt verwezen naar de verplichting om daadwerkelijk gebruik te maken van bij Inscriptie benoemde Derden (varianten E en D) uit § 4.1.4.3, afkomstig van Onderaannemer. Inscriptie maakt gebruik van een platformleverancier die uitsluitend het onderliggende softwareplatform beschikbaar stelt en verantwoordelijk is voor het technische onderhoud daarvan. Deze entiteit verricht geen werkzaamheden rechtstreeks voor Opdrachtgever, treedt niet zelfstandig richting Opdrachtgever op, en wordt niet ingezet ter ondersteuning van geschieddeelden. Kort u bevestigen dat een dergelijke platformleverancier niet wordt aangemerk als Derde of Onderaannemer in de zin van § 4.1.4.5, § 4.1.9 en § 4.1.11? Indien dit anders wordt beoordeeld, verzoekt Inscriptie om aan te geven: Onder welke variant uit § 4.1.4.5 deze constructie valt en. Op welke wijze § 4.1.11 en § 4.1.9 in dat geval moeten worden toegepast.</p>	<p>De platformleverancier wordt niet als Derde. Omdat deze het platform levert en technisch onderhoud doet, zien wij dit als Onderaannemer (variant C - 4.1.9 Overzicht). De verwijzing in § 4.1.11 naar § 4.1.4.3 in het beschrijvend document had een verwijzing naar § 4.1.9 moeten zijn. Toepassings 4.1.3, variant C, Noeud dit in USA Deed ID: In Deed ID 'n' aanvullen in het veld Noem, voor zover bekend, de Onderaannemers die worden voorgesteld het volgende opsommen: - voor welk deel van de Opdracht of Onderaannemer wordt ingeschakeld; - welke van de werkzaamheden van de totale Opdracht dit betreft. Facultatief mag ook de naam van de betreffende Onderaannemer(s) worden opgenomen.</p>
498	PVE v1.1 aangepast NV1	<p>In versie v1.1 geeft u aan dat geel gemarkeerde eisen aangepast zijn naar aanleiding van de nota van inlichtingen. Inscriptie merkt op dat de meeste eisen waarvan u in de nota van inlichtingen heeft ingediend om deze naar aanleiding van de vraag aan te passen. Inscriptie is van mening dat de volgende eisen niet aangepast zijn volgens de NV1, namelijk: vraag antwoord nr. 196, 258, 261, 344 en 370. Kan de aanbestedende dienst deze wijzigingen in een nieuwe PVE opnemen?</p>	<p>Opdrachtgever bevestigt dat de geel gemarkeerde eisen zijn aangepast. Deze aanpassingen zijn inderdaad doorgevoerd naar aanleiding van de eerste NV1. Daarnaast kan de beantwoording van vragen in de NV1 leiden tot een andere interpretatie van bepaalde eisen, zonder dat de tekst van de eisen in het PVE formeel wordt gewijzigd. Opdrachtgever zal de eisen, voor zover door inscriptie genoemd en van toepassing, alom aanpassen. De beantwoording van de vragen in de tweede NV1 kan eveneens tot een gewijzigde interpretatie van eisen uit het PVE leiden. Deze aanpassingen worden niet separaat in het PVE doorgevoerd. De content van het PVE en de gegeven antwoorden in de Nota's van Inlichtingen vormt gezamenlijk de geldende set van eisen. Onderstaand overzicht van de wijzigingen in het PVE, voor zover van toepassing: N.a.v. vraag 192: PK4 hoeft niet te worden aangepast, aangezien er wordt gesproken over een voorkeur voor een exportfunctie. N.a.v. vraag 268: Eis FG5 is aangepast. N.a.v. vraag 281: Eis FK1 hoeft niet te worden aangepast. De eis blijft in principe gehandhaafd, maar de opdrachtgever gaat tevens akkoord met de door de inscriptie voorgestelde aanpak. N.a.v. vraag 288: Eis FG3 is aangepast. N.a.v. vraag 344: Eis SA12 is aangepast. N.a.v. vraag 370: Eis CA12 hoeft niet te worden aangepast. Ze originele beantwoording, 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 gemeen 3 punten ook mogen worden opgenomen in een DAP welke bestaat naast de SLA.</p>
499	Vraagantwoord 209	<p>Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat bij het opgeven van optionele diensten die niet in scope dan wel in het programma van eisen zijn uitgevraagd, kenmerk worden als meerprijs. Indien dit het geval is hoe worden meerprijs waarden ook de eenzijdige en maandelijks tarieven worden opgegeven beoordeeld?</p>	<p>De prijs van opties en/of opties zelf niet leverbaar zijn wordt niet beoordeeld. Elke in het ingediende schrijven en/of de video's worden beoordeeld aan de hand van de beoogde procedure voor de aanbestedende dienst. Indien de aanbestedende dienst niet wenst om de prijs van de opties te verlagen en niet een generieke aansprakelijkheid ex. artikel 2:403 BW ten gunste van alle schakelaars die worden in zijn algemeen beoordeeld op basis van de sub-subguncriteria welke onderdeel zijn van het subguncriterium Kwiteit (wie verband met het wel niet aanbieden van opties). De leden van de beoogde commissie hebben voor of tijdens de beoordeling op kwaliteit geen inzicht in prijs per aanbestedende. De prijskosten voor meerprijs worden niet in de inschrijving. De opties zijn vooral voor opdrachtgever geprofileerd in het beschrijvend document en het prijzenblad en de geprofileerde opties worden niet in 11 gevraagd om deze aan te bieden als onderdeel van de beantwoording door Inscripties van de sub-subguncriteria. Ze ook het antwoord op vraag 500.</p>
500	Vraagantwoord 209	<p>Dient inscriptie of kwaliteitsguncriterium GC-K01 voor de optionele diensten ook de tarieven opgeven? Inscriptie gaat ervan uit dat de tarieven niet meegewogen in de verdere beoordeling.</p>	<p>Aan tarieven van de opties en/of leverbaarheid van opties (zie het prijzenblad) worden op geen enkele wijze punten toegekend of in mindering gebracht. Ze ook het antwoord op vraag 499. De opties zijn vooral voor opdrachtgever geprofileerd in het beschrijvend document en het prijzenblad en de geprofileerde opties worden niet in 11 gevraagd om deze aan te bieden als onderdeel van de beantwoording door Inscripties van de sub-subguncriteria. Als onderdeel van GC-K01 aangeboden diensten dienen in te zijn in de inschrijving.</p>
501	Vraagantwoord 209	<p>Bij GC-K01 wordt beschreven dat 'NB. Indien er sprake is van optionele dienstverlening, dient dat expliciet te worden vermeld in de beantwoording' (in hoernde wordt optionele dienstverlening meegewogen in de beoordeling)? En waarom staat deze zin alleen bij GC-01 en niet bij de andere Guncriteria?</p>	<p>Indien inscriptie aangeeft dat dienstverlening een optie is, wordt de dienstverlening niet meegewogen in de beoordeling van het sub-subguncriterium. Als niet wordt aangegeven door inscriptie in de beantwoording op kwaliteit van de sub-subguncriteria dat dienstverlening een optie is dan dient de aangeboden dienstverlening onderdeel te zijn van de inschrijving.</p>
502	Vraagantwoord 379	<p>Opdrachtgever dringt aan om een heroverweging te doen op het verzoek om Opdrachtgever de initiele classificatie te laten doen. Het is namelijk niet wettelijk om direct te ontvoerd of een prioriteit aangemerk te worden, in onderstaand te gaan met Opdrachtgever over de classificatie. In alle werkbare gevallen bespogd het de opties als de classificatie gedaan wordt door Opdrachtgever. Wanneer het, nadat, inzichtelijk wordt dat het incident een andere prioriteit had moeten hebben, kunt u altijd uw vaste contactpersoon in de functie van servicemanager' in overleg treden om de classificatie te veranderen. Gaat Opdrachtgever akkoord met de werkwijze dat Opdrachtgever de initiele prioriteit classificeert?</p>	<p>Opdrachtgever is akkoord met de initiele classificatie door Inscriptie in het geval van door Inscriptie geregisteerde proactieve incidenten. Voor incidenten genoemd door Opdrachtgever houdt Opdrachtgever vast aan de CA5.</p>
503	Vraagantwoord 377	<p>Inscriptie benadrukt hier dat het de opties van ander incident ten nadele kan komen wanneer er onnodig opstaande incidenten open blijven staan, punt om Aanbestedende dienst geen reactie heeft gegeven. Kan Aanbestedende dienst een heroverweging doen op haar antwoord?</p>	<p>Opdrachtgever blijft bij het eerder gegeven antwoord in antwoord 377.</p>
504	Vraagantwoord 348	<p>Inscriptie constateert dat Aanbestedende dienst expliciet akkoord gaat met de uitwerking van de cosmetische onderdelen in de ontwerpbijlage. Echter gaat Aanbestedende dienst niet in op de andere prioriteit uitwerkingen. Als er gekozen wordt naar de prioriteitmatrix. Gaat Aanbestedende dienst akkoord dat de beschikbaarheid bereikt wordt op basis van: $A\% = ((S-UD) / (S)) * 100\%$ A\% = de beschikbaarheid S = de tijd dat de dienst het netwerk/platform beschikbaar zou moeten zijn UD = ongewenste downtime (behoudens Overmacht) Waarbij de volgende uitzonderingen zijn: - Incidenten en niet beschikbaarheid door gepland onderhoud of Emergency maintenance - FA en PS storings - Incidenten veroorzaakt door problemen door omgevingscondities op locatie Als Aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat, kan het dan een toelichting geven waarom niet?</p>	<p>Opdrachtgever gaat niet akkoord met het voorgestelde berekeningsmodel voor beschikbaarheid en de daarin voorgestelde uitsluitingen. Als voorbeeld kan een P3-verstoring ertoe leiden dat een groep of een gedeelte van de gebruikers slechts beperkt kan werken. Dit betreft meer dan een cosmetisch probleem of een gering ongemak en heeft daadwerkelijk impact op de dienstverlening.</p>
505	Vraagantwoord 142	<p>In uw eerder antwoord 142 geeft u aan dat Bijlage 11 als voorgeschreven concreterklaring dient te worden overgelegd. Dit omdat deze naar u oordeel weersprekt verschil van een 2:403-verklaring, onder meer vanwege de daarin geregelde praktische afwikkeling (waaronder het vereiste van 'sommige') Wij begrijpen dat u de aanbestedende dienst zwaarhandt omdat nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst en daarmee de continuïteit van de dienstverlening essentieel te borgen, alsmede de mogelijkheid om eventuele schade of vervangingskosten effectief te verhalen. Een 2:403-verklaring brengt hoofdlijns aansprakelijkheid van de moederschap met voor schulden uit rechtsbedingen van inscriptie, waardoor de aanbestedende dienst de moederschap oprecht kan aanspreken. Daarmee wordt naar onze mening eveneens voorzien in een materieel gelijkwaardig niveau van zekerheid aan nakoming en continuïteit van de overeenkomst. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, wel ontbrekt er concreet proces aan 'praktische afwikkeling' bij een 403-verklaring ten opzichte van een concreterklaring? Moelijk best mogelijke her overneem of borging zij het herover door aanbestedende dienst in antwoord 142 aangehaalde tekstgedeelte van bijlage 11 waarin het woord 'sommige' voorkomt daarvoor onvolledige, dus hopelijk kan u dat toelichten.</p>	<p>Uw vraag brengt niet op andere gedachten. Het voordeel van een concreterklaring ten opzichte van een verklaring ex. artikel 2:403 BW is dat een concreterklaring niet werkt ten gunste van alle schakelaars maar alleen ten opzichte van Apeldoorn als aanbestedende dienst. De bedoeling van deze concreterklaring is om een proportionele hoofdlijns aansprakelijkheid voor de moederschap van de inscriptie te vestigen en niet een generieke aansprakelijkheid ex. artikel 2:403 BW ten gunste van alle schakelaars die overeenkomsten met de inscriptie hebben gesloten. De praktische afwikkeling in het deel in bijlage 11 is aldaar te vinden dat, nu een sommatie, de moederschap oprechtelijk kan worden gesteld door ons als aanbestedende dienst. Een dergelijke aansprakelijkheid ontbreekt in een artikel 2:403 BW verklaring. Tot het heeft de artikel 2:403 BW verklaring voor ons als aanbestedende dienst al moet dat deze ook kan worden ingetrokken. Daarvoor zijn de andere redenen waarom wij voorstellen in de bijlage 11 voorgeschreven concreterklaring.</p>
506	Vraagantwoord 397	<p>Er wordt bij punt 2 33 personen over testen met 1 mobiel toestel. Het mobiele toestel wordt in het PVE niet berekend als onderdeel van de uitrage. Wat is de rolfunctie van het mobiele toestel tijdens de PoC?</p>	<p>Conform eis FC01, dient het mogelijk te zijn om een mobiel toestel te kunnen inzetten als audio device binnen de voorgestelde Cloud Contact Center oplossing. Tijdens de PoC wordt er gebruik gemaakt van een mobiel toestel van Opdrachtgever.</p>
507	Vraagantwoord 70	<p>Heeft het Servicepunt en Centrum Jeugd en Gezin ook Supervisors nodig? Zo ja, zijn de ook al opgenomen in de 15 supervisors licenties of komen die er later op?</p>	<p>Opdrachtgever kan bevestigen dat de supervisor licenties voor het Servicepunt en Centrum voor Jeugd & Gezin opgenomen zijn meegewogen in de 15 supervisor licenties.</p>
508	Vraagantwoord 70	<p>Hoe zijn de 25 optionele licenties verdeeld over de 60 voice only + 15 voice only email licenties?</p>	<p>Inden en voorzover het CJG en Servicepunt agenten gebruik gaan maken van de CCC oplossing wordt het alleen voice licenties.</p>
509	Vraagantwoord 70	<p>Door de 25 optionele agenten voor het Servicepunt en Centrum Jeugd en Gezin mee te nemen in de inschrijving suggereren Opdrachtgever dat deze waarschijnlijk of genomen gaan worden. Opdrachtgever had er ook voor kunnen kiezen om deze vanaf regel 32 bij de opties af te leveren. Kan de aanbestedende dienst een realistische en onderbouwde verwachting delen omtrent de mogelijke afname van deze optionele licenties</p>	<p>Opdrachtgever heeft de 25 licenties meegenomen in de inschrijving aangezien opdrachtgever de prijs wil laten meewegen in de beoordeling van de fictieve inschrijving, aangezien het een deel van de aanbestedende dienst is. Het is niet mogelijk om deze licenties te leveren op een andere manier. Opdrachtgever wenst gezin dit realistische scenario ook zeker te zijn van een Cloud Contact Center oplossing waarvan het gebruik uitgebreid kan worden naar bijvoorbeeld gebruik door 90 gebruikers.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
560	GIBIT Vervolgsvraag	<p>Vervolgsvraag #236 – Ombreidsbeveiliging (GIBIT art. 24.12): U geeft aan dat het verzoek tot verwijdering van art. 24.12 wordt afgewezen. Gezien het feit dat dit artikel Opdrachtgever eenzijdig een ombreidsbeveiliging boekt die normaal uitstekend aan de rechter of een wettelijke grond bezit, verzoeken wij u te verduidelijken: 1. Of Opdrachtgever kan bevestigen dat deze ombreidsbeveiliging (als zodanig zal worden bevestigd) bij een wettelijke toerekenbare tekortkoming en pas na voorafgaande ingebrekestelling met redelijke haastverrijkt; 2. Op welke wijze Opdrachtgever waarborgt dat bepaling van art. 24.12 niet leidt tot een overduidelijk of disproportioneel contractaanbod, overeenkomstig de GIBI-Principaalstaten.</p>	<p>Antwoord Uw vraag interpreteren wij alsks dat u verzoekt te bevestigen dat van de GIBIT 2023 kan worden afgezien door artikel 6:265 BW (inzake de ontbinding van een overeenkomst, waarvan in principe een verzuim van dus een ingebrekestelling van de schuldenaar/leverancier vereist is). De civiele kamer van de Hoge Raad overwoog "Art. 6:265 lid 1 BW is van aardhoudend recht. Het staat partijen dus in beginsel vrij om daarvan bij overeenkomst af te wijken." (HR 7 juli 2023, 22015/21, CLIN, HR-2023-1071). Het staat de gemeente Apeldoorn als aanbestedende dienst derhalve vrij om van artikel 6:265 BW af te wijken. Uiteraard zullen wij deze bepaling in redelijkheid toepassen, een algemeen van tevoren bepaalde maatstaf omtrent wat redelijk is, wat niet te geven, zoals de wetgever van het Burgerlijk Wetboek in de artikelen 6:2 en 6:248 BW ook geen nader ingevulde redelijkheidsmatstaf heeft gegeven. 1.Mee, dit kunnen wij niet bevestigen met de GIBIT 2023 kunnen wij afwijken en wijken wij daadwerkelijk af van artikel 6:265 BW, hetgeen rechtens toegestaan is gelet op HR 7 juli 2023 voormeld. 2.De bepaling van het proportionaliteitsbeginsel is geborgd door de zinsrede in artikel 24.12 'inden hi (bedoeld wordt de aanbestedende dienst, gemeente Apeldoorn) op goede gronden aanneemt dat de rechter op een daartoe strekkende vordering op grond van de Aanbestedingswet de overeenkomst zal vernietigen'. Uiteraard zullen wij deze bepaling eveneens in redelijkheid toepassen, een algemeen van tevoren bepaalde maatstaf omtrent wat redelijk is, wat niet te geven, zoals de wetgever van het Burgerlijk Wetboek in de artikelen 6:2 en 6:248 BW ook geen nader ingevulde redelijkheidsmatstaf heeft gegeven. Kortom wij handhaven de GIBI 2023, inclusief artikel 24.12, integraal. De integrale versie van de GIBIT 2023 blijft van toepassing op de onderhavige aanbesteding en op grond van de onderhavige aanbesteding te sluiten overeenkomsten).</p>
561	GIBIT Vervolgsvraag	<p>Vervolgsvraag #232 – Aansprakelijkheid & schadebegrenzing (art. 15.1) (GIBIT) - Dank voor uw eerdere toelichting. Wij verzoeken Opdrachtgever om het standpunt met betrekking tot schadebegrenzing te heroverwegen. In commerciële ICT contracten, uitvoeringsovereenkomsten en licentieovereenkomsten is een onderscheid tussen directe en indirecte schade, inclusief een limitatieve opsomming van directe schade, wel gebruikelijk en contractueel operationeel aanvaardbaar. Kort u daarom bevestigen dat Opdrachtgever bereid is in elk geval schade met een hoog specificaliteit of afgelijde karakter – waaronder onder meer wettelijke schade, reputatieschade, verlies van data en claims van derden – expliciet buiten de aansprakelijkheid te laten vallen, zodat het aansprakelijkheidsrisico uitsluitend zal op schadeposten die concreet, objectief vaststelbaar en causaal direct verbanden zijn aan de tekortkoming? Voorts verzoeken wij Opdrachtgever te bevestigen dat de aansprakelijkheidslimiet (tweemaal of viermaal de jaargroei) wordt toegestaan als volledige en exclusieve beperking van aansprakelijkheid, en dat deze limiet, overeenkomstig marktovereenkomst, kan worden vastgesteld op maximaal eenmaal de jaargroei per gebeurtenis en maximaal eenmaal de jaargroei per contractjaar.</p>	<p>In uw vervolgvraag beoogt u een aantal schade de u de term 'hoog specificaliteit' meegeeft. Omdat de term niet beschreven is in de voorwaarden en/of de overeenkomst ontstaat een gis gebied. Om de reden handhaven wij het eerder gegeven antwoord. Zie ook het antwoord op vraag 548</p>
562	GIBIT Vervolgsvraag	<p>(art. 4.2 en 4.3) Vervolgsvraag #229 – Kan Opdrachtgever bevestigen dat een tekortkoming pas kan worden aangegeven na voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling met daarin een wettelijke haastverrijkt, zodat de opdrachtgever objectief in staat wordt gesteld een schadeclaim uit te voeren.</p>	<p>Dat kan opdrachtgever niet bevestigen.</p>
563	Planning	<p>De huidige planning geeft</p>	<p>Uw bericht bevat geen vraag.</p>
564	Aanvullende vraag op NV1 vraag 354	<p>In kader van de vraag en antwoord op NV1 vraag 354: Kan Aanbestedende dienst aangeven welke partijen het bevelenke galsdijn del leveren voor de Microsoft Teams Phone omgeving? Hoe lang loopt deze overeenkomst hiervoor?</p>	<p>Voor de levering van de infrastructuur voor Teams belven verwacht Opdrachtgever mede April een aanvraag te starten in de markt.</p>
565	Uitgaand bevelenke voor het aan te bieden cloud	<p>Artw. NV1 182 zeg:- "Uitgaand circa 20.000 minuten per maand. Hier zitten de gesprekken van Tribut en kaartontbrengen in verwerkt. Zowel Tribut als kaartontbrengen zijn geen onderdeel van deze aanbesteding. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Artw. NV1 144: "Opdrachtgever verwacht dat de belkosten naar nationale nummers en mobiele nummers onderdeel zijn van de dienstverlening en als flatfee worden aangegeven. Belkosten bij belken naar het buitenland kunnen divers zijn. Daarbij volstaat een overzicht van belkosten naar het Buiteland in een bijlage..." De capaciteit van de verbinding tussen het aan te bieden Cloud Contact center en PSTN moet volgens het Prijzenblad (regel 36) 90 gelijktijdige spraakkanalen zijn. Klopt dit? In de scope van deze udraag zit ook het leveren van het uitgaande bevelenke (naar nationaal vast en naar mobiel) tegen een flatfee tarief/maand. Is het akkoord dat inschrijver in het Prijzenblad op een vaste regel het bevelenke per gebruiker op gemiddeld 8.000 minuten per maand. Indien na een half jaar na indiensttelling blijkt dat het gemiddelde bevelenke lager is dan het half jaar meer of minder, is de aanbestedende voor bevelenke pro-rata mag aanpassen?"</p>	<p>Uw aanname voor het aantal gevraagde gesprekskanalen klopt. Daarnaast is het akkoord om uit te gaan van ca. 8.000 belminuten per maand voor het belken naar nationaal vast en mobiel verkeer. Opdrachtgever eist dat de maandkosten per 6 maanden pro-rata worden aangepast op basis van de gemiddelde volumens en zoals in overleg en afstemming met Opdrachtgever.</p>
566	Acceptatieomgeving	<p>In het prijzenblad wordt expliciet om een acceptatieomgeving gevraagd. De oplossing die volgens inschrijver het best aansluit bij de wensen en eisen van Gemeente Apeldoorn is een 100% cloud based SaaS oplossing. Alle functionele voor het leverancier uitlopend getest en beoordeeld als beschikbaar te worden gezet op het platform. De lening zal baed de mogelijkheden om bijvoorbeeld 8.000 gebruikers per maand af te voeren te zetten, en voor het wegvoeren van de data is dit akkoord. Hierom willen wij vragen om af te zien van een eigen Acceptatieomgeving, en de hiermee gemoeide extra kosten.</p>	<p>Ook bij een cloudgebaseerde SaaS-oplossing is een afzonderlijke acceptatieomgeving gebruikelijk en noodzakelijk. Het testen van enkel callflows is hiervoor niet voldoende. Opdrachtgever vereist een functionele acceptatieomgeving om configuraties en processen te kunnen testen zonder impact op de productieomgeving. De eis blijft daarom gehandhaafd.</p>
567	Kerncompetenties - Referentie	<p>Bij beide kerncompetenties wordt specifiek om overheidsorganisaties gevraagd. Inschrijver stelt voor om deze term te vervangen voor (semi-)publieke instellingen en herme het iets breder te maken, wat ook beter strookt met een vergelijkbaar aantal "klanten".</p>	<p>Nee, we handhaven overheidsorganisatie. De opdracht vereist ervaring binnen het overheidskader (o.a. BIO, open-standaarden WCAG 2.1 en Wlo/Archieff). Deze verplichtingen zijn van doorslaggevend belang voor de uitvoering en verantwoording en gelden niet overloort voor semi-publieke organisaties. Een cloud-contactcenter voor een overheidsinstelling moet kunnen voldoen aan strengere eisen voor beveiliging, privacy, bescherming en transparantie omdat het deel uitmaakt van de publieke dienstverlening en onder publieke verantwoording valt. Dit betekent hogere vereischtingen rond auditbaarheid, controle, governance en naleving van overheidsnormen zoals de BIO. Bij semipublieke organisaties ligen de eisen doorgaans meer op operationele servicekwaliteit binnen één domein, met minder politieke gevoeligheid en minder wettelijke compliance- en verantwoording. Voor deze opdracht is aanbestedende ervaring binnen een overheidsorganisatie noodzakelijk om risico's op non-compliance en vertraging in implementatie/acceptatieoverleg te beperken. De eis is daarmee relevant en proportioneel.</p>
568	Activiteiten SROI	<p>Wij nemen aan dat de activiteiten zoals genoemd in Bijlage 9 een illustratief karakter hebben, en dat de uiteindelijke vormgeving en totstandkoming van de SROI na definitieve gunning wordt gecoördineerd. Kan gemeente Apeldoorn deze aanname bevestigen?</p>	<p>De aanname van inschrijver is niet juist. De in Bijlage 9 opgenomen activiteiten hebben geen illustratief karakter. Deze bijlage bevat het zogenoemde Bouwblokketmodel dat door opdrachtgever wordt gehanteerd voor de invaluering van SROI. In dit model zijn de verschillende bouwblokken van SROI opgenomen, inclusief de bijbehorende waardering van de activiteiten. Opdrachtgever kan binnen dit kader invulling geven aan de SROI-verplichting. De concrete invulling wordt na gunning in overleg nader afgestemd, maar dient te passen binnen de bouwblokken en uitgangspunten zoals opgenomen in Bijlage 9.</p>
569	Selectiekladrads Databcenter diensten en verbod	<p>Bijlage 4 Prijzenblad - aanpassingen NV1, PSTN-42 Gemeente Apeldoorn verwacht 100 adomine nummers waarvan er circa 10 gebruikt worden. Nummers in gebruik zijn al een andere kostenpost aan dan de nummers niet in gebruik. Kan dit aangepast worden in het prijzenblad zodat hier onderscheid in gemaakt kan worden?</p>	<p>Nee, Opdrachtgever verwent 100 telefoonnummers beschikbaar te hebben in de Cloud Contact Center oplossing om ook in de toekomst voldoende flexibiliteit te hebben. Inschrijver dient uit te gaan van 100 telefoonnummers.</p>
570	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<p>Bijlage 6 - Concept verkenovereenkomst, 4.2 inhoudelijke afspraken/audits Verkenner vereist alle benodigde middelen voor audits uitgevoerd door een geaccrediteerde auditor of door de naleving van de afspraken binnen deze Verkenovereenkomst en Bijlagen, integreer Verkenner door middel van een geldige certificering, de periodek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangegeven dat Verkenner de gemiddelde afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verkenovereenkomst (zowel eigen kosten als kosten van Verkenner), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van de ondergeschikte aard van Verkenner constateert die ten nadele van de naleving van Verkenovereenkomst zijn. Artikel 4.2 (inhoudelijke afspraken/audits) Concept Verkenovereenkomst is van kracht 480 NV1: Onder verwijzing naar vraag 480, verwent Leverancier toe te lichten dat in NV1 ronde 1 abusievelijk bij deze vraag is verwezen naar de GIBIT Inkoopvoorwaarden. De vraag heeft echter betrekking op artikel 4.2 uit de Concept Verkenovereenkomst, Leverancier verzoekt Opdrachtgever hierin dan ook alsnog de volgende vraag betreffende artikel 4.2 uit de Concept Verkenovereenkomst te beantwoorden: Kan Opdrachtgever bevestigen dat het verstrekken van onze ISO27001/ISO27701 certificering voldoende is ter nakoming van artikel 4.2?</p>	<p>Het idee achter de oorspronkelijke eis is dat leveranciers die niet ISO 27001 gecertificeerd zijn maar wel volgens een specifiek kwaliteitssysteem werken, dat op zijn minst doen dat de juiste werking door een onafhankelijke auditor kan worden bevestigd.</p>
571	Bijlage 3 Programma van Eisen	<p>Bijlage 1 Programma van Eisen v1.1 - aanpassingen NV1, sdx, FL2 Bij spondesend onderhoud (zoals kritische beveiligingsupdates) informeert de Inschrijver de Opdrachtgever zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één uur na het uitvoeren van het spondesende onderhoud. De aangeboden oplossing is een public cloud oplossing. Updates worden door de leverancier gestuurd zonder dat opdrachtgever het iets van merkt. Leverancier stelt partijen niet op de hoogte wanneer er exact werkzaamheden uitgevoerd worden. Verzoek is om deze eis te laten vervallen of aan te passen naar: Bij spondesend onderhoud (zoals kritische beveiligingsupdates) informeert de Inschrijver de Opdrachtgever zo snel mogelijk naar mogelijk, maar uiterlijk binnen één uur na het uitvoeren van het spondesende onderhoud.</p>	<p>De opdrachtgever past de eis niet aan. Omdat dergelijke werkzaamheden potentieel impact hebben op de dienstverlening, blijft het noodzakelijk dat de opdrachtgever binnen één uur na uitvoering wordt geïnformeerd.</p>
572	Bijlage 3 Programma van Eisen	<p>Bijlage 1 Programma van Eisen v1.1 - aanpassingen NV1, sdx, F24 De Inschrijver borgt binnen haar reguliere release- en kwaliteitsproces dat nieuwe functionele updates, patches en reguliere incrementele updates volledig testvrij en functioneel worden getoetst voordat deze worden vrijgegeven. Voor deze reguliere updates is het aanleveren van test- en kwaliteitsrapportages aan Opdrachtgever niet vereist. Bij grote functionele technische releases die mogelijk impact hebben op o.a. de bedrijfsvoering, configuraties en/of koppelingen van Opdrachtgever, verstrekt inschrijver vooraf een test- en kwaliteitsrapportage. De aangeboden oplossing is een public cloud oplossing welke wereldwijd aangeboden wordt aan klanten. Intern zijn er test- en kwaliteits eisen waaraan wordt voldaan, mede om de 99,99% beschikbaarheid te halen. Test- en kwaliteitsrapportages worden nooit gedeeld. Kan de eis aangepast worden naar: De Inschrijver borgt binnen haar reguliere release- en kwaliteitsproces dat nieuwe functionele updates, patches en reguliere incrementele updates volledig testvrij en functioneel worden getoetst voordat deze worden vrijgegeven. Voor deze reguliere updates is het aanleveren van test- en kwaliteitsrapportages aan Opdrachtgever niet vereist.</p>	<p>De opdrachtgever past de eis niet aan. Ook bij public-cloudoplossingen moet bij grote functionele of technische releases relevante kwaliteits- en testrapportages worden aangeleverd. Moderne ontwikkel- en releaseprocessen (zoals DevOps en CI/CD) genereren dergelijke rapportages automatisch, waardoor het aanleveren hiervan geen oorspronkelijke betaling vormt. Daarom blijft de oorspronkelijke eis onaanvaardbaar.</p>
573	Bijlage 3 Programma van Eisen	<p>Bijlage 1 Programma van Eisen v1.1 - aanpassingen NV1, sdx, FC4 Per wachttijd is de nauwkeurigheid door Functioneel Beheer instelbaar. Het moet mogelijk zijn voor de Agent om gedurende de nauwkeurigheid met maximaal drie mislukkingen de beschikbaarheidsstatus te veranderen in beschikbaar of bezet. Kan deze eis aangepast worden naar: Per wachttijd of agent groep is de nauwkeurigheid door Functioneel Beheer instelbaar. Het moet mogelijk zijn voor de Agent om gedurende de nauwkeurigheid met maximaal drie mislukkingen de beschikbaarheidsstatus te veranderen in beschikbaar of bezet.</p>	<p>Opdrachtgever is akkoord met de voorstel.</p>
574	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<p>Bijlage 7 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden Artikel 11.9 (Vergoeding, facturatie en betaling) en vraag 20 NV1: Leverancier is voorts gerechtigd de aanbesteding prijszetting van Dendrogrammatuur door te betalen, met beide prijszetting ten tijde van de levering van de Overeenkomst en van de Implementatie of de prestaties ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst, dan wel leverancier voor Dendrogrammatuur steeds slechts de laatste (verlaagde) prijs in rekening brengen. In het antwoord op vraag 20 met betrekking tot artikel 11.9 uit de GIBIT 2023 (het Opdrachtgever te refereren naar de eis in artikel 11.9) opgenomen mogelijkheid om de prijzen te verhogen bij onvoorziene omstandigheden welke onstandigheid aan de zijde van Leverancier leidt tot een verhoging van de kosten van meer dan 10%. Vraag 20 zelf eist op artikel 11.9 en daarmee specifiek op de mogelijkheid om aanbestedende prijszetting van Dendrogrammatuur, wat op dit moment in de gehele versie van IT brande een zeer actueel onderwerp is. Leverancier verzoekt Opdrachtgever daarom alsnog de volgende vragen in het licht van artikel 11.9 te beantwoorden: - worden de kosten voor Dendrogrammatuur gedurende zowel de inleidende kopij als de eventuele verlengingsperiodes als prijsvast beschouwd? - als hoovers worden generieke prijszettingen van externe softwareleveranciers geëvalueerd als niet voorvoorzbaar in de zin van artikel 11.9 van de GIBIT? - welke categorieën prijszettingen worden aangemerkt als voorvoorzbaar en kunnen daarom voor rekening en risico van Leverancier?</p>	<p>Excus, we meer artikel 11.9 is gegeven op een verkeerd artikel. Opdrachtgever zal hetgeen in de GIBIT is beschreven naleven dus ook artikel 11.9. De kosten worden niet als prijsvast beschouwd, alles zal volgens de artikelen uit de GIBIT 2023 worden nagelieft. Verder stelt u meerdere vragen en is het lastig deze daarom te beantwoorden omdat het risico bestaat dat een antwoord per abuis wordt gegroept aan de verkeerde vraag. Daarnaast worden nieuwe termen geïntroduceerd zoals "generieke prijszettingen en externe softwareleveranciers, om de reden kan de vraag niet beantwoord worden zonder eerst met elkaar deze nieuwe termen te bespreken, dat is hetgeen in een NV1 niet mogelijk en om de reden is het antwoord op vraag 2 niet mogelijk. Als laatste uw vraag over categorieën prijszettingen, opdrachtgever kent niet alle categorieën prijszettingen, er zijn artikelen over indeling en artikelen voor dendrogrammatuur waarbij de term dendrogrammatuur een definitie kent. Naar onze mening is dit voldoende antwoord op uw vragen.</p>
575	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<p>Bijlage 7 GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden Artikel 8.2 (Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen, Interoperabiliteitsnormen en standaardnormen) GIBIT 2023 en vragen 451 en 452 NV1: Leverancier voert voortafgaand aan de Implementatie of de prestaties ten tijde van de uitvoering van de Overeenkomst, dan wel leverancier voor Dendrogrammatuur steeds slechts de laatste (verlaagde) prijs in rekening brengen. Gelijk aan de ten behoeve van artikel 8.1 gestelde (aanvullende) vraag verwent Leverancier ten aanzien van artikel 8.2 te verwijzen naar de gegeven antwoorden op vragen 451 en 452 en herhaalt gemiddelde (beide) de ter zake artikel 8.1 niet gestelde vraag: Aanbeveling 2 onder artikel 8.1 van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen bevelen nu juist aan om relevante kwaliteitsnormen in de opdrachtdocumentatie nadere invulling te geven zodat het verwezenere voor zowel Opdrachtgever als Leverancier duidelijk is aan welke normen (delen van de ICT Prestatie codes) moet worden. Bovendien worden daarmee onvoldoende kosten vermeden door implementatie van normen of standaarden waaraan geen behoefte is. Nadere specificatie is niet name van belang voor toepassing van kwaliteitsnormen zoals Interoperabiliteitsnormen en Informatiebeveiliging en Privacy. Tegen deze achtergrond, verwent Leverancier Opdrachtgever daarom om nadere invulling te geven in de kwaliteitsnormen, meer in bijzonder in de interoperabiliteitsnormen en de eisen van Informatiebeveiliging en Privacy.</p>	<p>Opdrachtgever kan bevestigen dat niet gevergd zal worden om aanpassingen waaraan geen behoefte is. De door u genoemde kwaliteitsnormen zijn beschreven in het gelijknamige stuk genaamd gemeentelijke kwaliteitsnormen met daarin meerdere links naar webpaginas met verder uitleg. Opdrachtgever kan nu niet op voorhand een nadere invulling geven anders dan hetgeen reeds beschreven.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
584	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<p>Bijlage 5 Concept overeenkomst</p> <p>Artikel 10.3 (Vereniging van persoonsgegevens) Concept overeenkomst en vraag 460 NV1 1: Dit Leverancier zal, behoudens op haar rustende wettelijke (archief)verplichtingen, alle persoonsgegevens na beëindiging van de Overeenkomst, per ommeslag kosteloos retourneren aan de Opdrachtgever en, indien de Opdrachtgever daarvoor opdracht heeft gegeven, wissen en uit haar systemen (incl. back-ups) verwijderen dan wel vernietigen op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald. De vernietiging moet, binnen naeder overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt.</p> <p>Onder verwijzing naar vraag 460, verzoekt Leverancier toe te lichten dat in NV1 ronde 1 abusievelijk bij deze vraag is verwezen naar de GIBIT Inkoopvoorwaarden. De vraag heeft echter betrekking op artikel 10.3 uit de Concept Overeenkomst. Leverancier verzoekt Opdrachtgever hierbij dit ook om afbreng. Vraag betreffende artikel 10.3 uit de Concept Overeenkomst te beantwoorden.</p> <p>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?</p> <p>"De Leverancier zal, behoudens op haar rustende wettelijke (archief)verplichtingen, alle persoonsgegevens na beëindiging van de Overeenkomst, per ommeslag kosteloos retourneren aan de Opdrachtgever en, indien de Opdrachtgever daarvoor opdracht heeft gegeven, wissen en uit haar systemen (incl. back-ups) verwijderen dan wel vernietigen op de wijze als door de Opdrachtgever bepaald. De vernietiging moet, binnen naeder overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt. Indien volledige verwijping of vernietiging niet mogelijk is, wordt een onredelijke inspanning van de zijde van Leverancier toe gelicht, zolang de Wvperwet van de Opdrachtgever hiervoor geen andere maatregelen.".</p>	<p>Antwoord</p> <p>Opdrachtgever zal opnieuw het ontstaan van risicogrijp getuigen en dat er in overleg moet worden gegaan en dat vernietiging wel of niet mogelijk is en dat er apart gesnagd moet worden om gegevens ook uit de back-ups te verwijderen. Het bezwaart artikel voort uit de archiefwet waar Opdrachtgever aan gehouden wordt de verantwoordelijkheid leggen wij zo goed mogelijk vast met de Leverancier en het bezwaart artikel is om de reden zo opgesteld in de GIBIT. Opdrachtgever wij zo dicht als mogelijk blijven bij de GIBIT en om deze redenen zijn wij niet bereid het artikel aan te passen.</p>
585	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<p>Bijlage 5 Concept overeenkomst</p> <p>Artikel 3.3 (Loglijn) Concept overeenkomst en vragen 81 en 463 NV1 1: Na afloop van de voornoemde loglijn wordt de Overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk drie (3) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen.</p> <p>In aanvulling op het in antwoord op de vragen 81 en 463 verzoekt Leverancier het volgende op te merken. Leverancier's toelichting is juist dat de GIBIT maar zeer beperkte opzeggings- of beëindigingmogelijkheden voor de Leverancier bevat. Artikel 24 GIBIT bepaalt immers expliciet dat overeenkomsten voor bepaalde tijd (zodra de Overeenkomst na verlenging meer dan twee keer is worden geactualiseerd) niet tussentijd kunnen worden opgezegd. Alleen overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen door Leverancier worden opgezegd. Ontbinding door Leverancier is slechts mogelijk in geval van verzuim op grond van artikel 24 en 24.10 of in geval van langdurige overmacht. De combinatie van de éénzijdige voortgangsmogelijkheid, zonder dat Leverancier de mogelijkheid heeft om een verlenging te weigeren, met de beperkte opzeggingsmogelijkheden voor Leverancier onder de GIBIT, leidt tot een situatie waarin Leverancier gedurende maximaal 13 jaar gehouden kan worden tot voortzetting van de Overeenkomst, ongeacht wettelijke wijzigingen in marktstandaarden, beleidsaanpakken of technologische ontwikkelingen.</p> <p>Hoewel Leverancier het belang van continuïteit voor Opdrachtgever onderkent, acht Leverancier het bevreemdend dat sprake is van een evenwichtige contractuele positie waarin beide partijen – binnen noodlijdend – kunnen reageren op omstandigheden die langdurige verlenging van de Overeenkomst disproportionaal maken. Leverancier stelt daarom voor artikel 3.3 zodanig te wijzigen dat Leverancier, met inachtneming van een notificatieperiode van twee (2) maanden, Opdrachtgever in noodlijdend kan meedelen dat verdere verlenging van de Overeenkomst niet van Leverancier kan worden verwacht. Hiermee wordt voor Opdrachtgever gewaarborgd, tenzij bij uiterlijk termijn, een gerechtvaardigde commerciële en operationele belangen van Leverancier.</p>	<p>U stelt dat de continuïteit bij een opzegtermijn van 12 maanden voor de Leverancier blijft gewaarborgd. Ervaring leert dat een Europese aanbestedingsprocedure 9 maanden in beslag neemt, waarnaast daar ook nog een jaar migratie of overgang van Leverancier bij op wordt gelid en Opdrachtgever tijd nodig heeft om een project op te starten na de notificatie van Opdrachtgever dat herkennen wij ons niet in uw uitdrukking dat 12 maanden voldoende is. Om deze reden is uw voorstel afgewezen.</p>
586	Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023	<p>Bijlage 5 Concept overeenkomst</p> <p>Artikel 2.2 (Specificaties) Concept overeenkomst en vraag 82, uit NV1 1. De ICT Prestatie zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijven voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.</p> <p>Leverancier verzoekt in te verband naar vraag 82, en het daarop door Opdrachtgever gegeven antwoord betreffende artikel 2.2 uit de Concept overeenkomst en verzoekt in aanvulling daarop het volgende.</p> <p>Vorst artikel 2.2, derhalve een afwijking op artikel 8.1 onder 1 van de GIBIT 2023 Inkoopvoorwaarden? Gezien de potentiële looptijd van de Overeenkomst van in totaal (3 x (10 x 1 jaar)) 13 jaar, acht Leverancier het onredelijk dat de ICT Prestatie gedurende de gehele periode dient te voldoen aan de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, inclusief toekomstige versies, welke toekomstige versies mogelijk een aanpassing of uitbreiding van de ICT-prestatie vereisen. Leverancier acht het in dat geval redelijk dat zij gecompenseerd wordt voor de door Leverancier ter zake te maken kosten. Is Opdrachtgever bereid artikel 2.2, in te verband aan te passen als volgt?</p> <p>"De ICT-Prestatie zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijven voldoen aan de op dat moment geldende Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Indien nieuwe of geactualiseerde versies van deze normen samenvallende of geïmpliceerde wijzigingen vereisen, zal de aanpassing of uitbreiding van de ICT-Prestatie noodzakelijk maken, zolang de heruitvoorbereiding kosten – voor zover deze aanpakken aantoonbaar uitdrukkelijk voortvloeit uit dergelijke nieuwe of geactualiseerde versies – en op basis van marktstandaard aan Opdrachtgever worden doorbetaald. Leverancier informeert Opdrachtgever voor schriftelijk over de aard, noodzaak en kosten van de vereiste aanpassing en voert deze slechts uit na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever."</p>	<p>Opdrachtgever begrijpt heel goed dat het lastig is voor een Opdrachtgever om vooral rekening te houden met mogelijke kosten voor aanpassingen in de toekomst. Toch wordt gevraagd naar rekening met te houden en is de aanname dat een Leverancier dit op voorhand kan incalculeren. Om op voorhand uw suggestie over te nemen maakt dat er moet worden aangetoond dat er extra kosten zijn gemaakt die voortvloeien uit en hoewel. Dat is voor Opdrachtgever lastig te controleren en dus het risico op discussie en interpretatie schiet. Ook de kans om wel of niet in te gaan op een offerte maakt dat bij het niet accepteren we dan niet meer voldoen aan de kwaliteitsnormen en dus afwijken met alle gevolgen van dien. Om deze reden blijft het artikel ongewijzigd.</p>
587	Bijlage 3 Programma van Eisen	<p>Bijlage 1 Programma van Eisen, PA16, PA17, Tab - Beveiliging</p> <p>Kan de eis met betrekking tot het anonimiseren van persoonsgegevens zo worden gelezen dat wordt vereist dat persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn niet langer herleidbaar zijn, ongeacht of dit wordt gerealiseerd door: - anonimisering binnen het Contact Center platform zelf, of - automatische verwijping binnen het Contact Center platform naar mogelijk in combinatie met anonimisering of pseudonimisering in achterliggende systemen of externe opslaglocaties van de opdrachtgever, mits aantoonbaar wordt voldaan aan de gestelde bewaartermijnen, AVG-doelstellingen en het behoud van niet-herleidbare statistische informatie?</p>	<p>Wat Opdrachtgever betreft zolang het daadwerkelijk geïmplementeerd is, is het voldoende, maar pseudonimisering niet aangezien dat per definitie niet anonimiseren is.</p>
588	Bijlage 3 Programma van Eisen	<p>Bijlage 1 Programma van Eisen v1.1 - aanpassingen Nv1.xlsx, FG5</p> <p>Standaardappartjes moeten door de Supervisor ad hoc en getand kunnen worden geïmplementeerd en verzonden (o.a. via mail). De volgende file-formats worden minimaal ondersteund: .xlsx, .csv en .pdf.</p> <p>Deze deze eis aangepast worden naar: Standaardappartjes moeten door de Supervisor ad hoc en getand kunnen worden geïmplementeerd en verzonden (o.a. via mail). De volgende file-formats worden minimaal ondersteund: .xlsx en .csv</p>	<p>Zie antwoord op vraag 523</p>
589	Selectiecriteria Databcenter diensten en verbinding	<p>Nota van Inlichtingen, 440</p> <p>In hoofdstuk 1 staat onder de de tabel: Opdrachtgever zal de eerdere gebruikersonderzoek en het functionele beheer voor haar rekening blijven nemen. In FN1 staat dat standaard wijzigingsverzoeken onderdeel moet zijn van de opdracht. Hierbij wordt dubbel vermeld in het uitvoeren van het functionele beheer waardoor er taken dubbel in het contract komt te staan. Het meest logische is om dit bij 1 partij neer te leggen, of de Opdrachtgever of de opdrachtnemer. Dit zal kostenbesparing met meest voordeel zijn voor de opdrachtgever.</p>	<p>Opdrachtgever heeft een schieding in uitvoerende taken tussen Servicepunt Telefoon en Functioneel Beheer. Servicepunt van Opdrachtgever zal de intake van gebruikersvragen op zich nemen, als ook het oplossen van simpele gebruikersissues. Mocht het Servicepunt niet in staat zijn tot oplossing wordt de vraagstelling naar Functioneel Beheer doorgezet. Dit moet uitdrukkelijk zijn, dat intake van vragen of meldingen die door inschrijver beantwoord moeten worden bij inschrijver terecht komen.</p> <p>Functioneel Beheer wordt verder alle standaard wijzigingen door de binnen het platform uitvoerbaar zijn vanuit de Functioneel Beheer rol. Standaard wijzigingen van de lijst die niet door Functioneel Beheer kunnen worden uitgevoerd, zullen bij inschrijver worden beslist. Opdrachtgever zal met de beheerders beschreven statusen goed dubbel beheer ontstaan.</p>
590	Selectiecriteria Databcenter diensten en verbinding	<p>Bijlage 4 Prijszeld - aanpassingen Nv1, CC-03 - CC-06</p> <p>In Bijlage 2 Gunningscriteria.pdf wordt in hoofdstuk CC-K-01 gevraagd naar de mogelijkheden op basis van Workforce Management en Quality Management. In het document Bijlage 3 Programma van Eisen v1.1 - aanpassingen Nv1.xlsx worden hier geen eisen aan gesteld in het document Bijlage 4 Prijszeld - aanpassingen Nv1.xlsx staan hier geen regels voor opgenomen om te zijn. Moet de meegenomen worden in het kostenoverzicht naar de gemeente Apeldoorn?</p>	<p>Zie antwoord op vraag 547</p>
591	Selectiecriteria Databcenter diensten en verbinding	<p>Bijlage 4 Prijszeld - aanpassingen Nv1, PSTN-02</p> <p>Voor de nummers is er een eenmalige kostepost en een maandelijkse kostepost. Kunnen we dit afzonderlijk inschrijven maken in het prijszeld?</p>	<p>De eenmalige kosten kan inschrijver in de migratiekostepost opnemen. De maandelijkse kosten zijn in het prijszeld regel PSTN2 opgenomen.</p>
592	Planning	<p>De huidige planning geeft:</p>	<p>Uw bericht bevat geen vraag.</p>
593	Planning	<p>De huidige planning geeft: Antwoorde Nv1 2 Beschikbaar uiterlijk maandag 16 maart 2026 en Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen 30 maart 2026 10:00 uur. Dit zijn 10 weken voor inschrijvers datum van inschrijving.</p> <p>De uitbesteding omvat een omvangrijk en voor de bedrijfsvoering van Aanbestedende dienst (AD) belangrijk traject. Voor AD is het daarnaast van groot belang dat inschrijvers een goed en totaal beeld krijgen van de gevraagde/gewenste oplossing en dienst.</p> <p>De Nv1's totaal omvatten ongeveer 600 vragen/antwoorden. De Nv1 kan aankleding geven voor aanvullende vragen.</p> <p>Daarnaast leert de ervaring dat als men bezig is met het uitwerken van de gevraagde oplossing of alsnog belangrijke vragen naar boven kunnen komen. Graag verzoekt inschrijver hierbij om (aanvullende) vragen te kunnen stellen in een derde vragen ronde. Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen hierop aan te passen.</p> <p>Indien er geen derde vragen ronde komt hierbij het verzoek om de lijst tussen de Nv1 2 en Uiterlijke datum van inschrijving te verlengen.</p>	<p>Het verzoek om een derde Nota van Inlichtingen en het verschuiven van de inschrijfdatum wijzig de Aanbestedende dienst of. Als vragen zijn worden afdoende verwerkt binnen de twee geplande Nota's van Inlichtingen, waaronder deze tweede, waarmee transparante en gelijkbehandeling wordt geborgd. De termijnen zijn conform (en ruimer dan) de geldende regels vastgesteld, zowel de periode tussen publicatie en inschrijving als de periode tussen de tweede Nv1 en de inschrijfdatum. In maar omred moet dan voldoende ruim voor een zorgvuldige inschrijving. Het aantal vragen vormt op zichzelf geen objectieve grond voor een extra Nv1 of uitstel. Er worden geen essentiële onderdelen gewijzigd, de planning blijft ongewijzigd.</p>
594	FC10	<p>Onder oplossing onderdeel een mechanisme waarbij een agent die een oproep niet beantwoord automatisch in de status 'Niet Responsief' wordt geplaatst, met de mogelijkheid voor de Agent om handmatig weer on-queue of om-off-queue te gaan. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze werkwijze akkoord is?</p>	<p>Conform paragraaf 2.2 Vraagronde en inlichtingen van het Beschrijvend document worden uitdrukkelijk verzoeken toegestaan. Deze vraag introduceert een nieuw onderwerp en had in Nv1 1 moeten worden gesteld. De vraag blijft daarom onbeantwoord.</p>
595	FF3	<p>Wordt een configuratie Supervisor Dashboard geaccepteerd waarin de genoemde KPI's via widgets in één oogopslag worden getoond, waarbij interactieve wordt weergegeven op 30-minuten intervallen (en daarmee als uiterste de presenteren) en log-lijn via LogIn/Logout-kolommen met refresh beschikbaar is?</p>	<p>Eis FF3 vereist: - De actuele gesprekstatus van elke Agent - De actuele status van Agenten (Per Agent en per Wacht), inclusief Inlogstatus.</p> <p>De 30 minuten interval wordt het door Opdrachtgever niet als voldoende invaling gezien.</p> <p>Daarnaast staat in de eis beschreven dat de 8 beschreven onderdelen binnen de Supervisor gedeelte van de Cloud Contact Center Oplossing getoond dienen te worden.</p> <p>Opdrachtgever is dan ook niet akkoord met de door inschrijver voorgestelde inlining van de eis.</p>
596	FG6	<p>Onder oplossing onderdeel geen richtstreeke omzetting naar XLS. In Excel kunnen acties met CSV-bestanden worden geopend. Mag geïmplementeerd de eis interpreteren dat ten minste een van de opgegeven bestandsformaten wordt ondersteund? De door ons beoogde oplossing ondersteunt het wegschrijven van standaardappartjes in CSV en/of PDF-formaat. CSV-bestanden kunnen eenvoudig worden geopend en verwerkt in Excel. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze invulling akkoord is?</p>	<p>Zie antwoord op vraag 523</p>
597	FH7	<p>De voorgestelde oplossing ondersteunt het automatisch verwijderen van opnamen op basis van vooraf ingestelde criteria, met daarnaast de mogelijkheid om opnamen handmatig te bevestigen. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat deze werkwijze akkoord is? Indien niet akkoord, ontvangen wij graag een toelichting.</p>	<p>Opdrachtgever akkoord met dit voorstel zijn, wanneer de voor in te stellen criteria voldoen aan de eisen, zoals beschreven binnen FH7.</p>
598	FJ1	<p>Bevestigt aanbestedende dienst dat dit wordt ingevuld met een separate non-productie Cloud, logisch heren-gescheiden (geen fysieke hardware-scheiding vereist), met eigen configuratie, testdata en toegangen.</p>	<p>Opdrachtgever is akkoord met deze invulling.</p>
599	FJ2	<p>Het uitvragen van ten minste een van de acceptatieomgeving leidt tot een proportionele verhoging van de kosten, terwijl dit aantal in de praktijk doorgaans niet volledig wordt benut. Geplande afscheidt daarom het aantal kosten vast te stellen op vijf gelijkgetijde getuigen, met de mogelijkheid tot flexibele opschaling indien de behoefte toeneemt. Op basis van ervaring in vergelijkbare implementaties blijkt dit aantal in de meeste situaties toereikend. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat zij hiermee akkoord gaat?</p>	<p>Conform paragraaf 2.2 Vraagronde en inlichtingen van het Beschrijvend document worden uitdrukkelijk verzoeken toegestaan. Deze vraag introduceert een nieuw onderwerp en had in Nv1 1 moeten worden gesteld. De vraag blijft daarom onbeantwoord.</p>
600	FN1	<p>Begrijpen wij correct dat de Aanbestedende Dienst verwacht dat wijzigingsbeheer in de operationele fase door de opdrachtnemer wordt uitgevoerd? Daarnaast verzoeken wij om verduidelijking van de term 'voor implementatie'. Doet de Aanbestedende Dienst hiermee op de fase voorafgaand aan de implementatie, of op het moment van inbedrijf van het project/bij de aanbesteding?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 589</p>
601	FN9	<p>Wij constateren dat de gevraagde telefonische inrichting maatwerk betreft en daarmee invloed heeft op de kosten. In de praktijk kiezen veel organisaties daarom voor standaard opstellingen van 09:00 tot 17:00 uur. Wij stellen voor de betreffende eis terug af te stemmen. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven of zij hiermee akkoord is?</p>	<p>Opdrachtgever gaat niet akkoord met het aanpassen van de eis.</p>
602	FO13	<p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat het volstaat indien inschrijver alle medewerker oledingen in het Nederlands verzorgt, terwijl beheerdocumentatie (technische en platformdocumentatie) in het Engels beschikbaar wordt gesteld?</p>	<p>Zie FO13 voor de beantwoording rond opleidingsdocumentatie. Zie FM5 voor de beantwoording rond beheerdocumentatie.</p>
603	FP5	<p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat wordt voldaan aan deze eis indien inschrijver de volledige datastructuur documenteert op basis van de standaard beschikbare Cloud-API-schema's en developer documentatie, aangevuld met een testbare data-dictionary en overzicht van relevante objectrelaties, waarbij wijzigingen worden gevolgd via officiële release-noties en API-versiebeheer.</p>	<p>Hiermee wordt aan de eis voldaan.</p>
604	FP6	<p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat onder 'voldoen aan de REST-API design rules' wordt verstaan dat de aangeboden API REST-variant over HTTPS is, met OAuth2, versiebeheer en gedocumenteerde endpoints (OpenAPI), en dat volledige API-conformiteit alleen wordt verlangd voor door inschrijver te realiseren maatwerk API-integraties, niet voor de standaard (Cloud Platform API's).</p>	<p>Zie NV1 1, de beantwoording van vraag 58</p>
605	FQ3	<p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat aan de eis wordt voldaan wanneer de oplossing standaardvoorwaarden ondersteunt (incl. handreikingen/opdrachtgevers) en dat bijlagen door de agent per bericht kunnen worden toegevoerd of als (beheerste) link in de standaardchat kunnen worden opgenomen. In plaats van als technisch 'meekoppeling' attachment in het standaardchat.</p>	<p>Conform paragraaf 2.2 Vraagronde en inlichtingen van het Beschrijvend document worden uitdrukkelijk verzoeken toegestaan. Deze vraag introduceert een nieuw onderwerp en had in Nv1 1 moeten worden gesteld. De vraag blijft daarom onbeantwoord.</p>
606	SA11	<p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien de leverancier van het CaaS platform een publiek toegankelijk vulnerability disclosure contactpunt en CVE-proces beschikbaar stelt (bijv. via een centrale security contactpagina), en dat passagier van /well-known/securety uitbuitend wordt verstuurd voor leverancier of Opdrachtgever beheerde publiek benaderbare HTTPS-systemen (zoals eigen portaal/vernieuings-proces), en niet voor de standaard CaaS/Cloud platformtoeren?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 174 van de Nv1 1</p>
607	SD1	<p>Kan Aanbestedende Dienst bevestigen dat met 'data in use' wordt bedoeld dat gegevens tijdens verwerking worden beschermd door toegangscontroles (RBAC/least privilege), sessiebeveiliging, logging/auditing en platform security controls, en dat encryptie standaardbaar vereist is voor data in transit (TLS 1.2+) en data at rest (AES-256), conform de standaard SaaS-security van de oplossing?</p>	<p>Conform paragraaf 2.2 Vraagronde en inlichtingen van het Beschrijvend document worden uitdrukkelijk verzoeken toegestaan. Deze vraag introduceert een nieuw onderwerp en had in Nv1 1 moeten worden gesteld. De vraag blijft daarom onbeantwoord.</p>

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
608	SC3	Kan Aarbestedende Dienst bevestigen dat aan de eis wordt voldaan wanneer: bij SSO het wachtwoordbeleid (betreft:complexiteit/rotatie en regels zoals geen herhalingsopvoering) door de ISP van Opdrachtgever wordt afgedwongen; en bij native CCAAS Cloud login minimaal min. lengte, min. upper/lower/numeral/special, minimum password age en password expiration org/breed configureerbaar zijn; en dat afwijkende regels per accounttype (zoals service-accounts) via Identity Provider of operationele maatregelen (break-glass, accounts) worden ingevuld?	Conform paragraaf 2.2 Vragenronde en inlichtingen van het beschrijvend document worden uitsluitend vervolgvragen toegestaan. Deze vraag introduceert een nieuw onderwerp en had in Nv1 1 moeten worden gesteld. De vraag blijft daarom onbeantwoord.
609	SG4	Kan Aarbestedende Dienst bevestigen dat indien authenticatie plaatsvindt via SSO, waarbij het volledige wachtwoordbeleid (complexiteit, gelijgheid, herhaling, afwijkende regels voor beheer- en serviceaccounts) wordt afgedwongen door de Identity Provider van Aarbestedende Dienst, hiermee wordt voldaan aan deze eis?	Deze aanname is correct.
610	PA2	Kan Aarbestedende Dienst bevestigen dat het sluiten van een verwerkersovereenkomst de materieel voldoet aan art. 29 AVG en een gelijkwaardig beschermingsniveau biedt als de VNG-standaard, volstaat, en dat eventuele afwijkingen uitsluitend na overleg worden vastgesteld?	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het afsluiten van een andere verwerkersovereenkomst dan die van de standaard verwerkersovereenkomst van de VNG. Van de VNG-verwerkersovereenkomst wordt niet afgeweken.
611	PA16	Kan Aarbestedende Dienst bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien binnen de Cloud Contact Center oplossing een maximale bewaartermijn van 18 maanden wordt ingebeld, waarna persoonsgegevens worden verwijderd (in plaats van geanonimiseerd), en dat eventuele langere bewaarbehoeftes voor geanonimiseerde analysegegevens buiten de oplossing wordt ingericht in een separaat datawarehouse.	Opdrachtgever is niet akkoord met uw voorstel over gegevens in een separaat datawarehouse.
612	PA17	Kan Aarbestedende Dienst bevestigen dat aan deze eis wordt voldaan indien binnen de Cloud Contact Center oplossing persoonsgegevens in CDR's na 30 dagen worden verwijderd via retentiebeleid, waarbij geaggregeerde statistische gegevens (zoals agents- en wachtrijperformances) behouden blijven, en dat veldniveau-anonimisering binnen individuele CDR-records niet afzonderlijk wordt vereist?	Opdrachtgever kan dit bevestigen