

Nota van Inlichtingen -1- 'vervanging telefonie'

Referentie: IBMN-2025-VIJ-CM-001

Gemeente Vijfheerenlanden

Datum : donderdag 16 april 2026

Vraag	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument 5.1.1	Wij verzoeken u omwille van de leesbaarheid toe te staan een voorblad en inhoudsopgave niet mee te tellen in het gemaximeerd aantal pagina's voor de uitwerking van de gunningcriteria, gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord. Het voorblad en de inhoudsopgave tellen niet mee in het totaal aantal toegestane pagina's
2	Aanbestedingsdocument 4.2	Kunt u bij het publiceren van het proces verbaal de namen van de inschrijvers kenbaar maken alstublieft?	Ja dat is wel de insteek van het opstellen van een proces verbaal.
3	Aanbestedingsdocument 4.2	U maximeert voor SGC 1B 10 pagina's voor het plan van aanpak. Echter vraagt u inhoudelijk meer uit, waarvoor wij u meer ruimte vragen voor bijvoorbeeld het kansendossier. Kunt u de ruimte van SGC1B verruimen met 5 pagina's naar maximaal 15?	Het aantal pagina's voor subgunningcriterium B) plan van aanpak wordt aangepast naar maximaal 15 pagina's, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en inclusief bijlagen.
4	Aanbestedingsdocument 5.2	Wie of welke rollen zitten er in het beoordelingsteam?	De inschrijvingen worden volgens dit hoofdstuk van het Aanbestedingsdocument door de Aanbestedende dienst beoordeeld. De (natuurlijke) personen zijn daarbij feitelijk niet relevant, want zij zijn slechts vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst beoordeeld met inachtneming van de relevante functies.
5	Aanbestedingsdocument 1.1	U schrijft hier over de 'CX applicatie'. Kunt u bevestigen dat u hiermee bedoelt 'de Customer eXperience' applicatie of wordt hier mogelijk iets anders bedoeld?	In het Programma van Eisen is vermeld: De CX applicatie:De contactcenter applicatie telefonie en omnichannel.
6	Aanbestedingsdocument 3.2.2.1	Wat verstaat de aanbestedende dienst onder een SaaS-toegangscontinuïteitsregeling en welke elementen verwacht zij dat daarin staan beschreven?	De Aanbestedende Dienst maakt voor kritieke bedrijfsprocessen gebruik van Software as a Service (SaaS). De Aanbestedende Dienst wenst te borgen dat zij te allen tijde toegang houdt tot haar gegevens en – waar noodzakelijk – de bedrijfsvoering kan continueren bij verstoring of beëindiging van de Dienst. Een SaaS toegangscontinuïteitsregeling is een middel om de toegang tot de gegevens te borgen. De regeling omvat minimaal: •recht op periodieke en ad hoc data export (incl. metadata, configuratie en noodzakelijke log/auditinformatie) in open formaten met datadictionary; •overeengekomen RTO/RPO; •beveiligde overdracht; •een uitgewerkt exit en migratieplan; •back up/restore procedures; jaarlijkse test en rapportage; •en (waar passend) noodvoorzieningen/escrow afspraken.
7	PvE 1.2.9.1 - 127	Gaat u er mee akkoord dat deze wijzigingen worden uitgevoerd vanuit het Operationele niveau in plaats van het Tactische niveau?	Akkoord.
8	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.1 Inleiding, pagina 5–6	Kunt u nader toelichten welke functionele uitgangspunten voor de gemeente leidend zijn bij het vernieuwen van de KCC-oplossing, naast de genoemde aspecten gebruikersacceptatie en stabiliteit?	Nee. Zie het Programma van Eisen
9	Aanbestedingsdocument paragraaf 1.1 Scope van de opdracht, pagina 5–6 en paragraaf 2.1	Zijn er technische specificaties of koppelvakdocumentatie beschikbaar voor de integratie met zaaksysteem.nl en Gidso Regie (contactingang), en kunnen deze worden gedeeld en/of opgevraagd?	In bijlage 1 bij deze Nota van inlichtingen ontvangt u de documentatie m.b.t. de API koppeling van het zaaksysteem. Een koppeling met Gidso (sociaal domein) is niet van toepassing.
10	PvE eisen paragraaf 1.2.1.1 28 en 41	Welke context- en zaakinformatie acht de gemeente essentieel om bij een inkomend contactmoment direct beschikbaar te hebben voor de CX-gebruiker, en in hoeverre is de inrichting hiervan flexibel tijdens de implementatiefase?	Essentieel zijn voor ons de naam behorend bij het gebruikte telefoonnummer waarmee gebeld wordt naar de gemeente voor de KCC-applicatie. Over deze koppeling beschikken we nu ook. Bij de livegang dient dit beschikbaar te zijn.
11	PvE paragraaf 1.2.1.1 eisen 68–71	In hoeverre verwacht de gemeente dat IVR-structuren, routing en noodteksten door de opdrachtgever zelf realtime beheerd en aangepast kunnen worden, zonder tussenkomst van de opdrachtnemer?	In hoofdstuk 2 van 'Bijlage A. Het Programma van Eisen' is de verdeling van het functioneel beheer aangegeven.
12	PvE paragraaf 1.2.1.1 eisen 75–78	Welke rapportages en KPI's beschouwt de gemeente als kritisch voor de sturing van het KCC, en hoe zwaar weegt de mogelijkheid tot Power BI-integratie hierin?	We gaan uit van twee standaard rapportages voor de KCC-applicatie. We hebben een rapportage voor: 1)Het aantal oproepen die binnenkomen, aantal afgehandelde oproepen, aantal ophangers (kort en lang), aantal telefoontjes terugval naar het KCC, totale verwerkingstijd, gemiddelde duur van de gesprekken, gemiddelde antwoordsnelheid, serviceniveau in %. Deze gegevens worden in tijdsintervallen van 15 min. weergegeven voor een gehele werkdag tijdens de openingstijden van de telefonie. 2)Per KCC-medewerker is een rapportage beschikbaar voor het aantal aangenomen oproepen extern en aantal oproepen intern, aantal doorgeschakelde oproepen, totale gespreksduur van deze gesprekken en de gemiddelde gespreksduur van deze gesprekken. Het moet verder mogelijk zijn dat de gemeente zelf een rapportage kan samenstellen met Power BI of een andere Business Intelligence applicatie.
13	PvE paragraaf 1.2.1.1 eisen 79–80	Hoe beoordeelt de gemeente oplossingen waarbij kritische bereikbaarheid (zoals piketdiensten) functioneel geborgd blijft bij verstoring van Microsoft Teams, binnen de kaders van het PvE?	De eisen met betrekking tot de piket gebruiker zijn opgenomen in het paragraaf 1.2.2.3. van het Programma van Eisen. In de 'Aanbestedingsdocument Vervanging telefonie', paragraaf 5.1.1 Subgunningscriterium 1: Kwaliteit bij C.10 kan inschrijver de inrichting en de werking nader toelichten.

14	PvE paragraaf 1.2.1.1 eis 83	Wordt door de gemeente verwacht of gewenst dat gebruikers- en profielbeheer tussen Microsoft Entra ID en de CX-applicatie wordt ondersteund via SCIM-provisioning? Dit kan bijdragen aan minder handmatig beheer, minder fouten en snellere onboarding en offboarding van medewerkers.	Aanbestedende dienst schrijft niet voor op welke manier gebruikers beheer en intern telefoonboek worden gesynchroniseerd met Entra ID. Zie hiervoor de eisen 14 en 90.
15	Bijlage A1 – Veiligheid, TECH76	Kunt u toelichten hoe de gemeente omgaat met multi-tenant scenario's (bijvoorbeeld meerdere Entra ID-tenants of organisatorische scheidingen) en welke eisen hierbij gelden voor autorisatie, logging en beheer?	De gemeente Vijfheerenlanden maakt geen gebruik van Multi-tenant.
16	PvE paragraaf 1.2.1.1, eis 3	In het Programma van Eisen is opgenomen dat afschaling is toegestaan tot maximaal 40% van de opgenomen aantallen. Kunt u verduidelijken hoe afschaling zich verhoudt tot de aantallen en prijscomponenten in het prijsinvalformulier, en of de gemeente het acceptabel acht dat inschrijvers in hun prijsmodel uitgaan van een beperkte downscaling (bijvoorbeeld maximaal 10%) ten opzichte van de opgegeven aantallen?	Eis 3 wordt aangepast naar 20% . De eis wordt: De opdracht is gebaseerd op een SaaS-constructie. De opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst het aantal in te zetten profielen flexibel op- en afschalen. Opschalen is onbeperkt toegestaan; afschalen is toegestaan tot maximaal 20% van de in het aanbestedingsdocument opgenomen aantallen en de aantallen vermeld in het prijsformulier bij: 1. De profielen / licentie a, b, d en e en 2. Vaste telefonie b. De inschrijver dient in de uitwerking van gunningcriterium B 'Plan van Aanpak', in paragraaf 5.1.1 van het aanbestedingsdocument, te beschrijven hoe de kosten voor de SaaS worden bepaald gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Let op , voor alle eisen van het Programma van Eisen die aangepast worden in deze Nota heeft aanbestedende dienst nog een overzicht gemaakt. Deze is als bijlage 2 bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd ter verduidelijking.
17	Aanbestedingsdocument 1.16	Gezien de samenloop van de publicatie van de tweede Nota van Inlichtingen met de meivakantie en de beperkte doorlooptijd tot de uiterste inschrijfdatum, verzoeken wij u of een verlenging van 10 werkdagen van de inschrijftermijn mogelijk is. Dit zou bijdragen aan een zorgvuldige en goed onderbouwde uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria door alle inschrijvers.	De totale doorlooptijd van de aanbesteding is 49 dagen en er zitten 12 dagen tussen de laatste Nota en de sluiting van de aanbesteding. In principe is dit ruimer dan de voorgeschreven termijnen voor een openbare aanbestedingsprocedure en zou normaliter ruim voldoende moeten zijn. Echter aanbestedende dienst is (ook) gebaat bij een goed proces en uiteindelijk goede en duidelijke inschrijvingen, derhalve is besloten om de planning aan te passen en inschrijvers meer tijd te geven in dit proces. Dat betekent dat de gehele planning doorschuift. Gezien de interne organisatorische afstemming kunnen wij nu nog niet de gehele planning delen. Wij delen daarom nu vast de belangrijkste volgende mijlpalen en zullen in de tweede Nota van Inlichtingen de overige mijlpalen duidelijk maken. Stellen vragen 2e inlichtingenronde Vrijdag 1 mei 2026 uiterlijk 11:00 uur Vrijgave 2e Nota van Inlichtingen Dinsdag 12 mei 2026 Datum en tijd ontvangst inschrijvingen Dinsdag 2 juni 2026 uiterlijk 11:00 uur Bovenstaande betekent ook dat de gepland demo's op donderdag 21 mei en dinsdag 26 mei naar een later moment worden verschoven. Deze data zijn nu nog niet exact bekend. Naar verwachting zal dit in week 25 gaan plaatsvinden. De beoogde start implementatie op 1 september blijft gehandhaafd evenals geplande live moment op 1 december 2026.
18	Aanbestedingsdocument 4.2. D - Bijlage A. Het Programma van Eisen 1.1 Eis8F	U vraagt om een Document Dienstenbeschrijving. Gezien de hoeveelheid workload en omdat deze niet meetelt voor de beoordeling vragen wij u of wij deze mogen inleveren na gunning? Zo niet, kunt u alstublieft motiveren waarom? En gaat u in dat geval akkoord met een concept DAP of een concept standaard PDC?	In de dienstbeschrijving zijn naar verwachting de voorwaarden opgenomen waar de ICT infrastructuur aan moet voldoen voor een correcte werking van de aangeboden applicaties.
19	PVE Eis Onderhoudbaarheid SLA26	U neemt hier boete-clausules op, het is ons niet duidelijk waar deze boete-clausules op van toepassing zijn? Kunt u dit toelichten?	Dit is correct. De relatie is niet goed beschreven. De boeteclausule wordt aangepast naar: BOETE CLAUSULE Categorie-Aantal-Boete Major storing - Twee of meer per maand - 100% van de maandelijkse kosten Medium storing - Twee of meer per maand - 50% van de maandelijkse kosten Minor storing - Twee of meer per maand - 25% van de maandelijkse kosten Deze storingen komen overeen met eis 120 in Bijlage A - Programma van Eisen vervanging telefonie: Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, medium en minor storingen. in Bijlage A - Programma van Eisen vervanging telefonie'.
20	Bijlage A – Implementatieperiode (paragraaf 1.1.1)	Kunt u aangeven vanaf welk moment de facturatie van licenties en SaaS-componenten is toegestaan? Indien facturatie standaard pas na livegang is voorzien, staat opdrachtgever er voor open dat licenties die reeds tijdens de implementatieperiode operationeel beschikbaar worden gesteld, (gedeeltelijk) voorafgaand aan de livegang worden gefactureerd?	De facturatie van licenties en SaaS-componenten vindt plaats vanaf het moment dat de oplossing formeel live is gegaan. Tijdens de implementatieperiode worden geen licenties of componenten vooraf gefactureerd, ook niet indien deze reeds operationeel beschikbaar zijn gesteld voor test- of configuratiedoeleinden. Facturatie start derhalve pas na de officiële livegang. Zie ook het antwoord bij vraag en antwoord 49.
21	Aanbestedingsdocument 3.2.1	U stelt voor kerncompetentie 2 een hoeveelheid van circa 300 medewerkers. Wij vinden circa een te breed begrip. Moeten inschrijvende partijen dit net als in kerncompetentie 3 interpreteren als tenminste (dus minimaal) 300 medewerkers?	Ja dat is correct. De tekst wordt dan: Kerncompetentie 2 Het leveren en implementeren van het Bellen met MS Teams bij een organisatie met tenminste 300 medewerkers op basis van: • Een session boarder controller, operator connect of andere aansluiting met Teams waarop aangesloten de door opdrachtnemer geleverde vaste telefonie dienst met tenminste 30 spraakkanalen • Functioneel inrichten MS Teams phone standard • Ondersteuning adoptietraject In verband met de aanpassing van de tekst van de kerncompetentie is het document Bijlage E Document Bewijsstuk referentie aangepast en als bijlage 3 bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd. Bij uw inschrijving dient u dus de aangepaste bijlage te gebruiken.

22	3.2.2.1 Bewijsmiddelen na Inschrijving	Kan de aanbestedende dienst iets meer uitleg geven waarom: "SaaS Toegangscontinuïteit regeling vereist is als bewijsmiddel voor de kwaliteitsnorm?"	De Aanbestedende Dienst maakt voor de uitvoering van haar taken in toenemende mate gebruik van Software as a Service (SaaS). Bij dergelijke oplossingen is de continuïteit van de dienstverlening en de toegang tot gegevens in hoge mate afhankelijk van de leverancier. Verstoring, beëindiging van de overeenkomst of het (tijdelijk) wegvallen van de leverancier kan daardoor directe gevolgen hebben voor de uitvoering van wettelijke taken, dienstverlening aan burgers en bedrijven, en voor de naleving van wet- en regelgeving. Om deze risico's te beheersen, acht de Aanbestedende Dienst het noodzakelijk dat de (beoogd) Opdrachtnemer aantoonbaar laat zien hoe zij waarborgt dat de Aanbestedende Dienst gedurende de gehele levenscyclus van de SaaS oplossing toegang behoudt tot haar gegevens en, indien nodig, de bedrijfsvoering kan continueren of gecontroleerd kan migreren. Om die reden is het beschikken over een SaaS toegangscontinuïteitsregeling als bewijsmiddel voor de kwaliteitsnorm opgenomen. De keuze om dit als bewijsmiddel uit te vragen is gemaakt omdat een dergelijk document inzicht geeft in de mate waarin een (beoogd) Opdrachtnemer: •risico's rondom beschikbaarheid, continuïteit en leveranciersafhankelijkheid heeft onderkend; •structurele maatregelen heeft ingericht voor data toegang, data export en exit; •technische, organisatorische en juridische aspecten van SaaS continuïteit integraal heeft doordacht; •in staat is om bij verstoring of beëindiging tijdig en veilig gegevens beschikbaar te stellen in een vorm die herbruikbaar is. Het enkel contractueel vastleggen van verplichtingen wordt hierbij onvoldoende geacht, aangezien daarmee niet wordt vastgesteld hoe realistisch, uitvoerbaar en volwassen de voorgestelde maatregelen daadwerkelijk zijn. Door de SaaS toegangscontinuïteitsregeling reeds bij voorlopige gunning als bewijsmiddel te verlangen, kan de Aanbestedende Dienst de kwaliteit van deze borging vooraf beoordelen. Daarnaast sluit deze keuze aan bij de publieke verantwoordelijkheid van de Aanbestedende Dienst om: •de continuïteit van primaire processen te waarborgen; •zorgvuldig om te gaan met (persoons)gegevens; •risico's op ongewenste vendor lock in te beperken; •te voldoen aan geldende kaders op het gebied van informatiebeveiliging, privacy en archivering. De vereiste SaaS toegangscontinuïteitsregeling staat in direct verband met het voorwerp van de opdracht, is proportioneel gezien de aard en impact van de beoogde SaaS dienst, en draagt bij aan een transparante en objectieve beoordeling van kwaliteit. Daarmee vormt deze regeling een geschikt en gerechtvaardigd bewijsmiddel voor de gestelde kwaliteitsnorm.
23	1.1 Zaaksysteem-integratie bij livegang	Kunt u bevestigen of de integratie met zaaksysteem.nl volledig operationeel moet zijn bij initiële livegang, of dat een gefaseerde oplevering na livegang acceptabel is?	Essentieel zijn voor ons de naam behorend bij het gebruikte telefoonnummer waarmee gebeld wordt naar de gemeente voor de KCC-applicatie. Over deze koppeling beschikken we nu ook. Bij de livegang dient dit beschikbaar te zijn.
24	1.2 Betekenis van 'zonder maatwerk direct beschikbaar'	Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder 'de diensten en functionaliteit zijn zonder maatwerk direct beschikbaar'? Valt hieronder ook configuratieve inrichting van koppelingen en API's, of is iedere vorm van klantspecifieke ontwikkeling uitgesloten?	De aangeboden oplossing dient zonder maatwerk beschikbaar te zijn houdt in dat de functionaliteit, koppelingen en API's direct beschikbaar zijn en configuratief kunnen worden ingericht.
25	1.3 Omnichannel direct of optioneel	Kunt u bevestigen of de omnichannel-kanalen e-mail, webchat en WhatsApp onderdeel zijn van de initiële implementatie, of dat deze als later te activeren uitbreiding mogen worden aangeboden?	Ja, in aanvang wordt alleen telefonie geïmplementeerd. De ander kanalen dienen bij implementatie beschikbaar te zijn.
26	1.4 CRM-integratie: eis of gunningsonderdeel	Kunt u bevestigen of CRM-integratie onderdeel is van de verplichte scope, of uitsluitend wordt meegewogen binnen gunningscriterium D Integratie en AI	Aanbestedende dienst vraagt, gezien de beoogde looptijd van de Overeenkomst, flexibiliteit ten aanzien van de integraties. Vooralsnog zal direct bij implementatie koppeling met het zaaksysteem dienen te worden gerealiseerd.
27	2.5 Functionele invulling zaaksysteem-koppeling	Kunt u toelichten welke functionele variant voor de koppeling met zaaksysteem.nl leidend is: weergave van zaakinformatie in de CX-applicatie, openen van zaaksysteem.nl in een apart scherm, of beide?	Eis 28 wordt aangepast naar de eisen 74. b, c en d. Eis 74. a. vervallen. De eisen 28 en 74 worden: De CX applicatie kan geïntegreerd/gekoppeld worden met zaaksysteem.nl (Excellence) en andere applicaties waardoor: b. Op basis van gegevens van ontvangen informatie (CLI, 06 nummer, e-mailadres of webadres) kan bij een contactmoment in de CX applicatie, in een apart scherm het zaaksysteem of andere applicatie worden geopend waar de lopende en afgesloten zaken worden getoond met relevante informatie voor de CX gebruiker; c. De informatie die wordt getoond kan tijdens de implementatie van de CX applicatie in overleg met de leverancier van het zaaksysteem of andere applicatie worden samengesteld; d. Indien er geen bekende zaak is kan het invoer/zoek scherm van de zaakapplicatie of andere applicatie aan de CX gebruiker worden aangeboden.
28	2.6 Welke gegevens moeten minimaal getoond worden	Kunt u bevestigen welke gegevens minimaal beschikbaar moeten zijn bij een inkomend contactmoment vanuit zaaksysteem.nl, en of deze lijst limitatief is?	Vervalt: zie het antwoord op vraag 27.
29	2.7 Welke technologie voor Teams-telefonie is acceptabel	Kunt u bevestigen dat Direct Routing, Operator Connect of een vergelijkbare beschikbare technologie alle als gelijkwaardig worden geaccepteerd, mits aan de functionele eisen wordt voldaan?	Ja
30	2.8 Huidige technische uitgangssituatie	Kunt u meer detail geven over de huidige nummerstructuur, portering, bestaande aansluitingen en eventuele afhankelijkheden richting huidige providers of bestaande infrastructuur?	Het betreft een vaste telefoniedienst met 50 SIP kanalen met één duizendtal 088 599 7xxx en 1 enkelvoudig nummer. De vaste telefonie dienst en het aansluiten van deze is onderdeel van de uitvraag.
31	3.9 AI als verplichte voorziening of toekomstbeeld	Kunt u verduidelijken of functionaliteiten zoals transcriptie, samenvatting, sentimentanalyse en AI-ondersteuning verplichte onderdelen van de initiële oplossing zijn, of dat u hier primair een toekomstvisie / uitbreidbaarheid op vraagt binnen het gunningscriterium?	Ja dit zijn verplichten onderdelen.
32	3.10 Opslag van gesprekken en samenvattingen	Kunt u specificeren of gesprekken, transcripties en samenvattingen in het zaaksysteem moeten worden opgeslagen, in een klantcontactregistratiesysteem, of dat beide acceptabel zijn?	De gesprekken, transcripties en samenvattingen dienen te worden omgezet naar tekst en te kunnen worden opgeslagen in beide applicaties. Hoe deze op te slaan in het zaaksysteem kan de inschrijver beschrijven in de 'Aanbestedingsdocument Vervanging telefonie', paragraaf 5.1.1 Subgunningscriterium 1: Kwaliteit bij D.2.
33	3.11 Privacy- en beveiligingskader AI/data	Kunt u bevestigen welke eisen gelden voor de verwerking en opslag van gespreksopnames, transcripties en AI-output, waaronder bewaartermijnen, subverwerkers en het aan te tonen beveiligingsniveau?	Wij kunnen helaas niet terugvinden waarnaar u verwijst, i.e. de gehanteerde nummering is ons niet bekend. Verzoek om uw vraag in de tweede ronde opnieuw te stellen met de juiste verwijzing.

34	4.12 Verdeling functioneel beheer	Kunt u bevestigen welke beheeractiviteiten volledig door opdrachtgever zelf uitgevoerd moeten kunnen worden en voor welke activiteiten ondersteuning door opdrachtnemer acceptabel blijft?	Zie hiervoor hoofdstuk 2 van 'Bijlage A - Programma van Eisen vervanging telefonie'.
35	4.13 Entra ID-mutaties in CX-applicatie	Kunt u bevestigen of synchronisatie van gebruikersmutaties vanuit Microsoft Entra ID naar de CX-applicatie realtime dient plaats te vinden, of dat periodieke synchronisatie acceptabel is?	Periodieke synchronisatie is acceptabel, mits deze altijd handmatig gestart kan worden.
36	4.14 Rapportages tot op persoonsniveau	Kunt u specificeren welke KPI's en rapportages minimaal vereist zijn onder 'bereikbaarheid en performance van de KCC's en de interne organisatie tot op persoonsniveau'?	We eisen twee standaard rapportages voor de KCC-applicatie. We hebben een rapportage voor: 1) Het aantal gesprekken per periode. Deze rapportage toont: aantal oproepen die binnenkomen, aantal afgehandelde oproepen, aantal ophangers (kort en lang), aantal telefoontjes terugval naar het KCC, totale verwerkingstijd, gemiddelde duur van de gesprekken, gemiddelde antwoordsnelheid, serviceniveau in %. Deze gegevens worden in tijdsintervallen van 30 min. weergegeven voor een gehele werkdag tijdens de openingstijden van de telefonie. 2) Per KCC-medewerker is een rapportage beschikbaar voor het aantal aangenomen oproepen extern en aantal oproepen intern, aantal doorgeschakelde oproepen, totale gespreksduur van deze gesprekken en de gemiddelde gespreksduur van deze gesprekken. In deze rapportages gelden als KPI: het aantal ophangers, de responstijd, de servicenorm. Maandelijks worden het aantal telefoontjes, de gemiddelde responstijd, de gemiddelde gespreksduur en het aantal ophangers gemonitord en oorzaken na analyse en onderzoek per maand verklaard. Eis is om met een BI-tool flexibel rapportages te kunnen maken van de data in de KCC-applicatie. Er is een eis om meer te weten te komen over de bereikbaarheid van medewerkers in de vakteams als er wordt gebeld met Teams bellen. Dan willen we weten: 1) totale beschikbaarheid (status beschikbaar) op een werkdag of in een periode; 2) totaal aantal telefoontjes dat niet beantwoord wordt terwijl men wel beschikbaar is, totaal aantal telefoontjes dat doorgeschakeld wordt naar een voicemail en/of collega; 3) gemiddelde en totale gespreksduur van de beantwoorde telefoontjes in een periode (dag/week/maand); 4) totaal aantal telefoontjes dat zelf gebeld wordt, met gemiddelde en totale gesprekstijd. Deze data zou dan met een BI-tool bewerkt moeten worden tot een rapportage(s).
37	4.15 Wallboard en maatwerkrapportages	Kunt u bevestigen of wallboards en maatwerkrapportages onderdeel moeten zijn van de standaardinschrijving en voor welke gebruikersgroepen deze beschikbaar moeten zijn?	Initiele inrichting van een wallboard is onderdeel van de standaard inschrijving. Het inrichten van rapportages zijn apart geprijsd in bijlage F1 Prijsinvalformulier en onderdeel van de standaard inschrijving.
38	4.16 Opleiding en adoptie	Kunt u toelichten welk niveau van adoptie, training, instructiemateriaal en nazorg u minimaal verwacht bij oplevering?	Het gaat de aanbestedende dienst om de optimale benutting van de applicatie, zodat de applicatie juist gebruikt kan worden voor wat betreft de functionaliteiten. Voor het juiste gebruik (en dus juiste instellingen) worden de gebruikers getraind en moet naslagwerk/instructiemateriaal aanwezig zijn, zodat een nieuwe gebruiker na livegang ook de applicatie optimaal kan gebruiken. In de eerste fase na livegang, vaak een aantal weken, verwacht de aanbestedende dienst nazorg waarvan zelfs in de eerste periode op locatie voor het beantwoorden van vragen m.b.t. het gebruik en de instellingen.
39	5.18 Relatie met ISO 27001	Kunt u toelichten waarom de actieve SaaS-toegangscontinuïteitregeling is opgenomen als bewijsmiddel onder paragraaf 3.2.2 Kwaliteitsnorm informatiebeveiliging, en niet als aparte continuïteits- of uitvoeringseis?	De aanbestedende dienst licht de positionering van de actieve SaaS toegangscontinuïteitsregeling als volgt toe. De actieve SaaS toegangscontinuïteitsregeling is opgenomen als bewijsmiddel onder de kwaliteitsnorm informatiebeveiliging, omdat de regeling wordt beschouwd als een integraal onderdeel van de kwaliteit en volwassenheid van het informatiebeveiligingsmanagement van de inschrijver, zoals bedoeld in NIS2 en Cbw. Informatiebeveiliging beperkt zich daarbij niet tot preventieve maatregelen, maar omvat expliciet ook: • het beheersen van risico's rondom beschikbaarheid, continuïteit en leveranciersafhankelijkheid; • het borgen van tijdige en gecontroleerde toegang tot gegevens bij verstoring, beëindiging of uitval; • de mate waarin deze aspecten vooraf structureel zijn doordacht en ingericht. De SaaS toegangscontinuïteitsregeling maakt inzichtelijk of en hoe de (beoogd) Opdrachtnemer deze aspecten aantoonbaar beheerst, en vormt daarmee een geschikt bewijsmiddel om vast te stellen of aan de gevraagde kwaliteitsnorm voor informatiebeveiliging wordt voldaan. De regeling is niet als afzonderlijke continuïteits- of uitvoeringseis geformuleerd, omdat het doel is om voorafgaand aan de gunning te kunnen beoordelen of de (beoogd) Opdrachtnemer beschikt over een voldoende volwassen en samenhangende aanpak, en niet om pas na gunning vast te stellen hoe invulling aan deze onderwerpen wordt gegeven. De gekozen positionering leidt derhalve niet tot een aanvullende uitvoeringsverplichting, maar dient uitsluitend als middel om de kwaliteit van de invulling van informatiebeveiliging en continuïteitsbeheersing vooraf objectief te kunnen beoordelen.
40	5.19 SLA-document bij inschrijving	Kunt u bevestigen of een concept-SLA bij inschrijving moet worden gevoegd en welke minimale service levels daarin terug moeten komen?	Ja, een concept-SLA moet worden bijgevoegd bij de inschrijving en minimaal voldoen de in de bijlagen A en A1 gestelde eisen.
41	5.20 Maximale contractduur en prijsuitgangspunten	Kunt u bevestigen welke prijscomponenten vast moeten zijn over de initiële contractduur en hoe prijsstelling voor verlengingsjaren en eventuele uitbreidingen moet worden verwerkt?	De Aanbestedende dienst bevestigt het volgende ten aanzien van de maximale contractduur en de prijsuitgangspunten: Initiële contractduur (vaste looptijd van 4 jaar): Alle door Inschrijver in Bijlage F1 – Prijsinvalformulier ingevulde prijzen (gele cellen) gelden als vaste prijzen gedurende de initiële contractduur van vier (4) jaar. Dit betreft zowel: a) eenmalige implementatie- en installatiekosten, b) vaste maandelijks abonnementskosten en c) overeengekomen variabele tarieven (zoals per gebruiker, kanaal of dienst). Gedurende deze vaste looptijd zijn deze prijzen – behoudens de in het aanbestedingsdocument vastgelegde indexeringsbepalingen – niet wijzigbaar. Verlengingsjaren (4 x 1 jaar): De prijzen zoals opgenomen in het prijsinvalformulier vormen tevens het uitgangspunt voor de eventuele verlengingsjaren. Eventuele prijsaanpassingen in verlengingsjaren zijn uitsluitend toegestaan conform de bepalingen in het aanbestedingsdocument en de van toepassing verklaarde GIBIT 2025 (waaronder de indexeringsregeling) en mits tijdig en deugdelijk onderbouwd door opdrachtnemer. Uitbreidingen en wijzigingen tijdens de looptijd: Uitbreidingen (meer gebruikers, diensten, kanalen of aanvullende functionaliteiten) worden afgerekend op basis van de in Bijlage F1 vastgelegde eenheidsprijzen en tarieven. De in het prijsinvalformulier genoemde aantallen zijn indicatief; bij daadwerkelijke afname geldt uitsluitend de overeengekomen prijs per eenheid. Hiervoor ontstaat geen recht op heronderhandeling van tarieven.

42	6.21 Referentie-eis kerncompetentie 1	Kunt u bevestigen dat voor kerncompetentie 1 uitsluitend referenties bij een (lokale) overheidsorganisatie acceptabel zijn, en dat semi-publieke organisaties of zorginstellingen hiervoor niet als gelijkwaardig worden beschouwd?	Onder een (lokale) overheidsorganisatie wordt verstaan een gemeente, provincie, waterschap of gemeenschappelijke regeling. Een zorginstelling (of bijvoorbeeld een woningcorporatie of onderwijsinstelling) valt hier dus niet onder.
43	6.22 Referentie-eis zaakstelsysteemintegratie	Kunt u bevestigen of voor kerncompetentie 3 een referentie met een ander zaakstelsysteem dan zaakstelsysteem.nl acceptabel is, mits de aard en complexiteit van de integratie aantoonbaar vergelijkbaar zijn?	Ja, voor de kerncompetentie is dat akkoord. Er staat namelijk 'met een zaakstelsysteem'
44	3.2.2 Leidraad	Is de eis met betrekking tot het ISO/IEC 27001-certificaat uitsluitend van toepassing op de inschrijver (hoofdaannemer), of dienen ook eventuele onderaannemers zelfstandig over een dergelijk certificaat te beschikken?	Deze eis is van toepassing op de inschrijver en op de eventuele onderaannemers.
45		Indien dit laatste het geval is, geldt deze verplichting voor alle onderaannemers of uitsluitend voor onderaannemers die betrokken zijn bij informatieverwerking binnen de scope van de opdracht?	Dit geldt voor alle eventuele onderaannemers die betrokken bij de realisatie bij dit project.
46	Bijlage H - 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?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. De genoemde einddatum (opleverdatum), te weten uiterlijk 30 november 2026, is een uiterste datum en deadline en daarmee fataal.
47	Bijlage H - GIBIT - artikel 6.8	Artikel 6.8 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.	Artikel 6.8 van de GIBIT 2025 moet worden gelezen in samenhang met met name artikelen 3, 6 en 7 en de daarbij behorende toelichting. Het criterium "had behoren te voorzien" is geen open norm, maar concretiseert de precontractuele zorgplicht van de leverancier. Van de leverancier mag worden verwacht dat hij, als deskundige partij die de eigen oplossing en gangbare implementaties kent, op basis van de beschikbare informatie en eventuele navraag de relevante risico's voor de inpasbaarheid in het applicatielandschap adresseert in het aanbod en/of risicoanalyse. Artikel 6.8 is uitsluitend van toepassing op noodzakelijke aanpassingen aan het applicatielandschap die vereist zijn voor de implementatie en het overeengekomen gebruik, en die voor u als leverancier redelijkerwijs voorzienbaar waren. Het artikel vormt nadrukkelijk geen grondslag om bredere aanpassingen, verbeteringen of uitbreidingen van het applicatielandschap voor rekening van u als leverancier te brengen. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding artikel 6.8 aan te passen.
48	Bijlage H - GIBIT - artikel 10.16	Artikel 10.16 (ii) van de GIBIT bepaalt dat u gerechtigd bent het gebruik en/of de implementatie van updates en upgrades te weigeren, zonder dat dit afbreuk doet aan het door de leverancier te verlenen onderhoud. Gegadigde merkt op dat het uitstellen of weigeren van updates en/of upgrades ten aanzien van het CX platform in de praktijk vrijwel altijd gevolgen heeft voor het onderhoud, de beveiliging, de stabiliteit en de compatibiliteit van de oplossing, mede gezien het centrale releasebeleid van de platformleverancier. Dit geldt temeer indien een dergelijke situatie gedurende een langere periode voortduurt, zoals op grond van deze bepaling zelfs tot 18 maanden mogelijk is. Gegadigde verzoekt u daarom te verduidelijken hoe deze bepaling wordt toegepast in het geval van standaardsoftware, waarbij updates en upgrades veelal integraal onderdeel uitmaken van het platform en niet selectief per afnemer kunnen worden geweigerd. Daarnaast verzoekt gegadigde u deze bepaling aan te passen, zodat het uitstellen of afzien van updates en/of upgrades plaatsvindt op basis van een gezamenlijk afgestemde afweging, waarbij de leverancier vanuit technisch en security-oogpunt een doorslaggevende rol heeft in de besluitvorming, en waarbij eventuele gevolgen voor onderhoud, beveiliging en ondersteuning expliciet worden betrokken.	Artikel 10.16 van de GIBIT 2025 geeft opdrachtgever de mogelijkheid om de implementatie of ingebruikname van updates en upgrades tijdelijk uit te stellen, zonder dat dit automatisch leidt tot het wegvallen van het overeengekomen onderhoud. Deze bepaling dient vooral en mede ter bescherming van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever in situaties waarin directe implementatie niet wenselijk of niet mogelijk is. Daarbij wordt onderkend dat bij standaardsoftware updates en upgrades veelal integraal onderdeel uitmaken van het platform en dat uitstel hiervan technische, beveiligings- of compatibiliteitsgevolgen kan hebben. Om die reden bevat artikel 10.16 al een begrenzing: indien opdrachtgever een update of upgrade weigert waarmee een gebrek is verholpen, kan dat gebrek de opdrachtnemer niet worden tegengeworpen! Tevens is vastgelegd dat opdrachtgever niet onbeperkt kan achterlopen en dat na maximaal 18 maanden aantoonbare meerkosten voor onderhoud kunnen worden doorbelast. De bepaling bepaalt dus ook dat partijen hierover in de praktijk in overleg treden en dat de opdrachtnemer de opdrachtgever tijdig informeert over de (technische en security-)gevolgen van het uitstellen van updates of upgrades. De GIBIT laat voldoende ruimte om deze afweging, mits nodig, concreet in de Overeenkomst of SLA nader in te vullen. Gelet hierop ziet aanbestedende dienst geen aanleiding artikel 10.16 aan te passen.

49	Bijlage H - GIBIT - artikel 11.2	Artikel 11.2 GIBIT bepaalt dat voor Derdenprogrammatuur 100% van de vergoeding verschuldigd is bij levering. Gegadigde verzoek u te verduidelijken hoe deze bepaling dient te worden geïnterpreteerd in het kader van deze aanbesteding. Betekent dit dat de licentievergoedingen voor Derdenprogrammatuur in één keer mogen worden gefactureerd voor de volledige initiële looptijd van drie (3) jaar, of wordt hiermee bedoeld dat de vergoeding per contractperiode (bijvoorbeeld jaarlijks) vooruit verschuldigd is? Kunt u bevestigen welke factureringssystematiek u voor ogen heeft voor licenties gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Artikel 11.2 GIBIT 2025 bepaalt dat de vergoeding voor derdenprogrammatuur volledig verschuldigd is bij levering, waarbij levering wordt opgevat als het moment waarop Opdrachtgever feitelijk het gebruiksrecht verkrijgt, conform de toepasselijke licentievoorwaarden en artikel 3.5 GIBIT. In het kader van deze aanbesteding wordt hiermee niet bedoeld dat licentievergoedingen vooraf voor de volledige initiële looptijd mogen worden gefactureerd. Levering van licenties in de zin van artikel 11.2 vindt pas plaats vanaf het moment dat de oplossing formeel live is gegaan. Tijdens de implementatieperiode worden geen licenties of SaaS-componenten gefactureerd, ook niet indien deze reeds beschikbaar worden gesteld voor test-, acceptatie- of configuratiedoeleinden. Eventuele kosten die Leverancier in de implementatieperiode maakt in verband met licenties of SaaS-componenten dienen derhalve te zijn verwerkt in de eenmalige implementatiekosten en kunnen niet separaat als licentiekosten in rekening worden gebracht vóór livegang. Vanaf de formele livegang geldt als uitgangspunt dat de facturatie van licenties en SaaS-componenten periodiek per kwartaal plaatsvindt conform het overeengekomen het prijzen-/invulformulier. Opdrachtgever gaat dus uit van de volgende systematiek: - geen licentiefacturatie tijdens implementatie; - eventuele implementatiegerelateerde licentiekosten zijn inbegrepen in de eenmalige implementatiekosten; - facturatie start na formele livegang; - facturatie geschiedt per kwartaal en conform de overeengekomen scope en het prijzen-/invulformulier. Aanbestedende dienst staat toe dat een eerste deel van de implementatiekosten wordt vergoed bij aanvang van de implementatie. Dat betekent het volgende facturatieschema: 1 september 2026: 30% van de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten) 1 december 2026: de resterende 70% van de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten) onder voorbehoud van integrale acceptatie 1 december 2026: vooruitbetaling van de periode vergoedingen voor telkens een periode van een kwartaal vooruit.
50	Bijlage H - 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 verzoek u te bevestigen of u zich ervan bewust bent dat licentievergoedingen voor Derdenprogrammatuur in de praktijk verschuldigd zijn vanaf het moment van activatie van de betreffende software, derhalve vanaf de start van de implementatie- en configuratiefase, en niet pas vanaf het moment van "go live". Kunt u aangeven wat uw visie hierop is en of u voornemens bent deze systematiek te volgen in het kader van deze aanbesteding?	In aansluiting op vraag en antwoord 20 en 49: Aanbestedende dienst staat toe dat een eerste deel van de implementatiekosten wordt vergoed bij aanvang van de implementatie. Dat betekent het volgende facturatieschema: 1 september 2026: 30% van de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten) 1 december 2026: de resterende 70% van de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten) onder voorbehoud van integrale acceptatie 1 december 2026: vooruitbetaling van de periode vergoedingen voor telkens een periode van een kwartaal vooruit.
51	Bijlage H - GIBIT - artikel 11.8	In artikel 11.8 wordt bepaald dat de jaarlijkse indexatie uiterlijk op 30 november voorafgaand aan het kalenderjaar moet worden aangekondigd en dat deze is gebaseerd op het definitieve prijsindexcijfer van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) over het gehele jaar. Wij constateren dat het definitieve jaarindexcijfer van het CBS over een volledig kalenderjaar doorgaans pas na afloop van dat jaar beschikbaar komt. Hierdoor lijkt het niet mogelijk om uiterlijk op 30 november reeds een indexatie vast te stellen op basis van het definitieve jaarcijfer. na afloop van dat jaar beschikbaar komt. Hierdoor lijkt het niet mogelijk om uiterlijk op 30 november reeds een indexatie vast te stellen op basis van het definitieve jaarcijfer. Kunt u verduidelijken of inschrijvers de indexatie dienen te baseren op het laatste beschikbare (al dan niet voorlopige) indexcijfer op het moment van aankondiging, dan wel of de indexatie achteraf wordt gecorrigeerd zodra het definitieve jaarindexcijfer beschikbaar is, dan wel dat een andere methodiek wordt beoogd? Wij verzoeken u dit te verduidelijken en, indien nodig, de bepaling hierop aan te passen.	De uiterste aankondigingsdatum van 30 november ziet op het tijdstip kenbaar maken dat en hoe indexatie zal plaatsvinden en op welk indexcijfer deze zal worden gebaseerd. Omdat het definitieve CBS-jaarindexcijfer over een volledig kalenderjaar pas na afloop van dat jaar beschikbaar komt, wordt bij de aankondiging uiterlijk op 30 november uitgegaan van het op dat moment (!) laatste gepubliceerde definitieve indexcijfer dat ziet op een periode van twaalf maanden. Een achterafgaande correctie op basis van een later gepubliceerd definitief jaarcijfer is niet van toepassing. Indien deze systematiek elk jaar op hetzelfde / juiste moment wordt toegepast wordt aangesloten bij het doel van artikel 11.8 om zowel opdrachtgever als opdrachtnemer vooraf duidelijkheid te bieden. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om de bepaling aan te passen.
52	Bijlage H - GIBIT - artikel 11.10	Artikel 11.10 bepaalt dat de leverancier gerechtigd is prijsstijgingen van Derdenprogrammatuur door te belasten, mits deze prijsstijgingen niet voorzienbaar waren. In een SaaS-context/Standaardprogrammatuur worden licentieprijsen en abonnementsstructuren in hoge mate bepaald door externe platformleveranciers en zijn deze veelal onderhevig aan periodieke, generieke aanpassingen waarop de leverancier geen directe invloed kan uitoefenen. Gegadigde verzoekt u daarom te verduidelijken: - of de kosten voor Derdenprogrammatuur gedurende zowel de initiële looptijd als de verlengingsperiodes als prijsvast worden beschouwd, dan wel tussentijds mogen worden aangepast; - in hoeverre generieke prijswijzigingen vanuit externe softwareleveranciers kwalificeren als niet voorzienbaar in de zin van artikel 11.9 GIBIT; - welke categorieën prijswijzigingen u aanmerkt als voorzienbaar en derhalve voor rekening en risico van de leverancier komen, en welke als niet voorzienbaar en daarmee doorbelastbaar worden geacht. Gegadigde acht het van belang dat hierover vooraf duidelijke, objectieve 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 looptijd van maximaal tien (10) jaar.	Vergoedingen voor derdenprogrammatuur zijn prijsvast per contractperiode, zowel in de initiële looptijd als in verlengingen, behoudens toepassing reguliere indexeringsbepaling conform de GIBIT. Het enkele feit dat een prijswijziging generiek door een platformleverancier wordt doorgevoerd, maakt deze niet automatisch niet voorzienbaar. Voorzienbaar (voor rekening opdrachtnemer) zijn onder meer: - reguliere of periodieke SaaS-prijsverhogingen; - aangekondigd of marktgebruikelijk prijs- en licentiebeleid; - inflatie-achtige of indexatie-gerelateerde verhogingen. Niet voorzienbaar (mogelijk doorbelastbaar) zijn uitsluitend: - aantoonbare, uitzonderlijke prijsstijgingen; - die ten tijde van contractsluiting redelijkerwijs niet kenbaar waren; - en niet voortvloeien uit regulier prijs- of abonnementsbeleid. De bewijslast dat sprake is van een niet-voorzienbare prijsstijging ligt bij de leverancier. Het artikel wordt derhalve niet verder aangepast.

53	Bijlage H - GIBIT - artikel 17.4	Artikel 17.4 GIBIT bepaalt dat de aansprakelijkheid voor overige schade is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis, met een maximum van viermaal de Jaarvergoeding per kalenderjaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen, waarbij samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden aangemerkt. 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 verzekeraar, mede gelet op het karakter van de dienstverlening en de binnen de ICT-markt gebruikelijke risicoverdeling. 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 aansprakelijkheidsplafond u noodzakelijk acht en op basis van welke uitgangspunten.	Aanbestedende dienst stemt niet in met de voorgestelde aanpassing van artikel 17.4 GIBIT. Het in de GIBIT opgenomen aansprakelijkheidsregime is bewust gekozen als gebalanceerd en proportioneel vangnet, waarbij enerzijds een reële prikkel tot nakoming voor de opdrachtnemer wordt geborgd en anderzijds een voorzienbaar en verzekeraar plafond wordt gehanteerd. Het voorgestelde maximum van eenmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis en per kalenderjaar acht aanbestedende dienst ontoereikend gelet op: - de potentiële impact van ICT-storingen op publieke dienstverlening; - de afhankelijkheid van Opdrachtgever van correcte en continue werking; - en het uitgangspunt dat schade in redelijke verhouding moet kunnen worden verhaald. Het huidige plafond van tweemaal de jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de jaarvergoeding per kalenderjaar sluit aan bij gangbare verzekeringsmogelijkheden in de markt en bij eerdere versies van de GIBIT. Tevens is reeds voorzien in matiging doordat samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis gelden. Aanbestedende dienst acht het aansprakelijkheidsregime zoals vastgelegd in artikel 17.4 noodzakelijk en proportioneel en ziet geen aanleiding dit aan te passen.
54	Bijlage H - GIBIT - artikel 17.4	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, vermindering of verlies van data en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.	Aanbestedende dienst stemt niet in met het uitdrukkelijk uitsluiten van indirecte schade. De GIBIT 2025 sluit bewust aan bij het Nederlandse schadevergoedingsrecht, waarin geen onderscheid wordt gemaakt tussen directe en indirecte schade, maar wordt gewerkt met criteria als toerekenbaarheid, causaliteit en voorzienbaarheid. Het expliciet uitsluiten van schadecategorieën zoals gevolgschade, gederfde winst, dataverlies of bedrijfsstagnatie zou ertoe leiden dat schade die wél in voldoende causaal verband staat met een toerekenbare tekortkoming, niet voor vergoeding in aanmerking komt. Dat acht aanbestedende dienst, mede gelet op de aard van publieke dienstverlening en de mogelijke impact van ICT-storingen, niet wenselijk. De GIBIT voorziet reeds in een evenwichtig en proportioneel kader door: - duidelijke aansprakelijkheidsplafonds (artikel 17.4); - toepassing van het wettelijke regime inzake causaliteit en eigen schuld; - het aanmerken van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om indirecte schade categorisch uit te sluiten en handhaaft het aansprakelijkheidsregime zoals opgenomen in artikel 17 GIBIT.
55	Bijlage H - GIBIT - artikel 18	Artikel 18 GIBIT verplicht leverancier zich te verzekeren tegen aansprakelijkheid voortvloeiende uit de overeenkomst, waarbij artikel 18.2 bepaalt dat de verzekering dekking dient te bieden voor ten minste twee gebeurtenissen per jaar en voor ten minste de bedragen als bedoeld in artikel 17.3 en 17.4. Gegadigde constateert dat deze verplichting in de praktijk kan leiden tot verzekeringsniveaus die niet in alle gevallen marktconform of tegen redelijke voorwaarden verzekeraar zijn, mede gelet op het feit dat gangbare aansprakelijkheidsverzekeringen doorgaans werken met vaste dekkingslimieten per aanspraak en per verzekeringsjaar. Daarnaast kan de combinatie van meerdere gebeurtenissen per jaar en een koppeling aan de aansprakelijkheidsplafonds leiden tot een cumulatief dekkingsniveau dat disproportioneel is ten opzichte van de aard en omvang van de opdracht. Gegadigde verzoekt u daarom te bevestigen dat kan worden volstaan met een verzekering die aansluit bij in de markt gebruikelijke dekkingsniveaus voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid, zonder de eis dat per definitie dekking wordt geboden voor twee gebeurtenissen per jaar tot aan de maximale aansprakelijkheidsbedragen uit artikel 17. Kunt u bevestigen dat u bereid bent deze bepaling in die zin te verduidelijken of aan te passen? Indien u hiermee niet kunt instemmen, verzoekt gegadigde u gemotiveerd aan te geven welke concrete verzekeringsniveaus u noodzakelijk acht en op basis van welke uitgangspunten deze proportioneel worden geacht.	Aanbestedende dienst onderkent dat aansprakelijkheidsverzekeringen in de praktijk veelal werken met een maximum per aanspraak en per verzekeringsjaar en dat polisvoorwaarden kunnen verschillen afhankelijk van markt en profiel van de leverancier. Artikel 18 GIBIT 2025 beoogt primair te borgen dat de contractueel overeengekomen aansprakelijkheid daadwerkelijk verhaalbaar is. Daarbij is niet voorgeschreven op welke wijze deze zekerheid exact moet worden ingericht. In dat licht bevestigt aanbestedende dienst dat kan worden volstaan met een verzekering (of combinatie van verzekeringen en/of andere aantoonbare zekerheden) die naar objectieve maatstaven marktconform en passend is bij de aard en omvang van de opdracht, mits daarmee in redelijkheid dekking wordt geboden tot ten minste de aansprakelijkheidsplafonds van artikel 17. Dit betekent concreet dat: - een polis met een gebruikelijk maximum per aanspraak en per verzekeringsjaar acceptabel kan zijn, zolang het jaarlijkse maximum aansluit bij de maximale aansprakelijkheid per kalenderjaar; - niet vereist is dat per definitie twee afzonderlijke gebeurtenissen elk volledig tot het maximale aansprakelijkheidsbedrag verzekeraar zijn, indien het verzekeringsjaar maximum reeds gelijkwaardig is; - de leverancier op verzoek aannemelijk maakt dat de gekozen verzekering(en) of alternatieve waarborgen toereikend zijn om het overeengekomen aansprakelijkheidsregime af te dekken. Opdrachtgever acht deze uitleg in lijn met het proportionaliteitsbeginsel en ziet daarom geen noodzaak artikel 18 inhoudelijk te wijzigen, maar beschouwt deze toelichting in de nota van inlichtingen als richtinggevend voor de toepassing ervan.

56	Bijlage H - GIBIT - artikel 21.4	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. 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.	Aanbestedende dienst herkent het belang dat opdrachtnemer hecht aan het vrij kunnen blijven toepassen en hergebruiken van generieke kennis, ervaring, methodieken en technologie. De GIBIT 2025 voorziet hier echter reeds in en beoogt nadrukkelijk geen exclusiviteit, geen impliciet concurrentieverbod en geen beperking van het hergebruik van generieke kennis door opdrachtnemer. De regeling inzake intellectuele eigendom in artikel 21 maakt daarom een duidelijk en bewust onderscheid tussen: - Maatwerkprogrammatuur, waarvan de intellectuele eigendomsrechten bij opdrachtgever berusten; en - Standaardprogrammatuur, derdenprogrammatuur en generieke bouwstenen, waarvan de rechten bij opdrachtnemer (of diens licentiegevers) blijven. Dit betekent dat opdrachtnemer vrij blijft om algemene beginselen, concepten, ideeën, methodieken, technieken, programmeertalen en ervaring die bij de uitvoering worden gebruikt of opgedaan, opnieuw toe te passen en te exploiteren in andere projecten, mits daarbij geen inbreuk wordt gemaakt op de aan opdrachtgever toekomende rechten op daadwerkelijk voor hem ontwikkelde maatwerkprogrammatuur, noch op vertrouwelijke informatie. De voorgestelde aanvulling wordt daarom niet overgenomen. Deze zou materieel verder gaan dan een verduidelijking en kan afbreuk doen aan de beoogde balans in de IE-regeling van de GIBIT, met name waar het gaat om exclusiviteit van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde resultaten. Aanbestedende dienst acht de bestaande GIBIT-bepalingen afdoende om te voorkomen dat voor opdrachtnemer onevenredige beperkingen ontstaan ten aanzien van het hergebruik van generieke kennis en technologie, en ziet geen aanleiding de bepaling aan te passen.
57	PvE	Kunt u bevestigen dat alle eisen in Bijlage A (Programma van Eisen), tenzij expliciet als wens benoemd, als minimumeis (knock-out) worden beschouwd en dat niet-voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot ongeldigverklaring van de inschrijving?	Ja, dat is correct. Alle eisen in Bijlage A (Programma van Eisen), tenzij expliciet als wens benoemd, worden beschouwd als minimumeis (knock-out). Door in te schrijven conformeert men zich aan deze gestelde eisen. Een inschrijving onder voorwaarden is derhalve niet toegestaan.
58	Aanbestedingsdocument Vervanging telefonie - VIJ	In het aanbestedingsdocument wordt vermeld dat, indien verwezen wordt naar specifieke werkwijzen of invullingen, “of gelijkwaardig” gelezen dient te worden. Kunt u bevestigen dat een functioneel gelijkwaardige invulling , ook indien technisch anders ingericht, wordt geaccepteerd mits aantoonbaar voldaan wordt aan het beoogde doel van de eis?	Indien voldaan wordt aan de gestelde eisen is dit akkoord.
59	PvE	In het Programma van Eisen wordt op meerdere plaatsen aangegeven dat CX-gebruikers bereikbaar moeten kunnen zijn in de CX-applicatie, ook indien de status in Microsoft Teams of Outlook op “bezet” of “afwezig” staat. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat de routeringsbeschikbaarheid binnen de CX-applicatie leidend is, en dat synchronisatie met Teams-presence informatief mag zijn?	Ja dit kunnen wij bevestigen
60	Piket Functionaliteit	Ten aanzien van de eis dat piketoproepen worden aangeboden op de native dialer van de smartphone: Kunt u verduidelijken of hiermee wordt bedoeld dat de oproep functioneel als reguliere inkomende telefonie op de smartphone wordt aangeboden, ongeacht de onderliggende routeringslogica, en niet dat dit per definitie via één specifieke applicatie of technische implementatie moet verlopen?	Indien de piket inrichting voldoet aan de eisen gesteld in 'paragraaf 1.2.2.3. De piket gebruiker' is dit akkoord. In de 'Aanbestedingsdocument Vervanging telefonie', paragraaf 5.1.1 Subgunningscriterium 1: Kwaliteit bij C.10 kan inschrijver de inrichting beschrijven.
61	PvE	In het Programma van Eisen wordt een vergaande integratie met zaaksysteem.nl beschreven, waaronder het tonen van zaken en het registreren of aanmaken van zaken bij contactmomenten. Kunt u bevestigen dat deze integratie mag worden gerealiseerd via standaard API-koppelingen en configuratie, en dat hiermee geen maatwerkontwikkeling buiten de scope van de opdracht wordt bedoeld?	Inschrijver kan uitgaan van standaard API koppelingen
62		Kunt u bevestigen dat het voor de beoordeling voldoende is dat de CX-gebruiker vanuit de CX-applicatie contextueel toegang krijgt tot relevante zaakinformatie , en dat de exacte schermopbouw en gebruikerservaring in overleg tijdens de implementatiefase nader mag worden afgestemd?	Ja
63	PvE	In het Programma van Eisen wordt gesteld dat de CX-applicatie volledig functioneel beheerd kan worden door de Opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld dat dagelijks functioneel beheer (gebruikers, wachtlijsten, meldteksten, openingstijden) door de Opdrachtgever kan worden uitgevoerd, en dat specialistische wijzigingen (bijv. architectuur of complexe routeringslogica) binnen reguliere support- of wijzigingsafspraken mogen vallen?	Ja
64	PvE	Ten aanzien van de eis om data te ontsluiten voor Power BI: Kunt u bevestigen dat het beschikbaar stellen van data via API's of geautomatiseerde exports in gestructureerd formaat (bijv. JSON/XML/CSV) voldoet aan deze eis, en dat geen native Power BI-rapportages worden vereist?	Ja

65	SLA	Kunt u bevestigen dat de beschikbaarheidseis van 99,9% betrekking heeft op de CX-dienst als geheel op jaarbasis , en dat gepland onderhoud binnen de in het PvE genoemde onderhoudsvensters hiervan is uitgesloten?	Ja
66		Algemeen: Aanbieder meent dat de GIBIT voorwaarden zeer specifiek zijn geschreven voor ICT contracten en derhalve niet geschikt zijn voor, bijvoorbeeld, telecommunicatiediensten en daaraan verbonden diensten. In het commentaar heeft aanbieder niet alleen rekening gehouden met de in de eerste zin genoemde vaststelling, maar ook met het commentaar dat door Nederland ICT is gegeven op de (concept) voorwaarden voor zover dit commentaar voor aanbieder relevant is en niet reeds in de definitieve tekst opgenomen is. Deelt u deze zienswijze?	Aanbestedende dienst is bekend met het door NLdigital (voorheen Nederland ICT) geleverde commentaar op eerdere (concept)versies van de GIBIT. Dit commentaar is door VNG Realisatie bij de totstandkoming van de definitieve GIBIT 2025 betrokken en heeft – waar passend – geleid tot aanpassingen in de definitieve tekst. De vastgestelde GIBIT 2025 vormt het geldende en evenwichtig bevonden kader. De GIBIT 2025 is bewust generiek en technologie-neutraal vormgegeven en is expliciet bedoeld om van toepassing te zijn op een breed spectrum aan ICT-prestaties, waaronder ook telecommunicatiediensten en daaraan verbonden (cloud- en communicatieve) diensten vallen. Dit blijkt onder meer uit de ruime definities van ICT-prestatie, dienstverlening op afstand en derdenprogrammatuur, en uit de expliciete toelichting dat de GIBIT als vangnet is bedoeld voor uiteenlopende ICT-contractvormen.
67	3 lid 2 i)	Onder (i) in plaats van "Doelstellingen" beter om te spreken over bijvoorbeeld "Het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de Prestatie, zoals dat door de Opdrachtgever kenbaar is gemaakt." Doelstellingen kunnen tegenstrijdig zijn. Hier ligt een taak voor de Opdrachtgever om de leverancier daarover te informeren. Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst onderkent dat in deze aanbesteding geen afzonderlijke doelstellingen expliciet zijn geformuleerd. Artikel 3 lid 2 onder (i) dient in dit geval te worden gelezen als het zich op de hoogte stellen van het door Opdrachtgever beoogde gebruik van de ICT-prestatie, zoals kenbaar gemaakt in de scope en de eisen in de aanbestedingsstukken.
68	3 lid 3	Graag de volgende woorden toevoegen aan artikel 3 lid 3: "en Opdrachtgever zal ook (proactief) de Leverancier tijdig van adequate informatie voorzien." Goede informatieversterving door Opdrachtgever is essentieel voor goede overeenstemming tussen partijen over de ICT- Prestatie. Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 3 lid 3 GIBIT 2025 voorziet reeds in een tijdige en adequate informatievoorziening voor een goede totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst, door te bepalen dat opdrachtgever alle in redelijkheid verlangde informatie zal verstrekken die nodig is voor het doen van een passend aanbod. Deze informatieverplichting omvat tevens dat opdrachtgever de opdrachtnemer tijdig informeert over relevante informatie waarover hij beschikt, voor zover deze noodzakelijk is voor het inzicht in het beoogde gebruik en de context van de ICT-prestatie. Een aanvullende expliciete bepaling hierover acht aanbestedende dienst daarom niet noodzakelijk. De bestaande formulering biedt voldoende ruimte en borgt een evenwichtige verdeling van verantwoordelijkheden tussen partijen.
69	ARTIKEL 16	Geheel vervangen door: 16.1Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 16.2Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: •ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; •ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 16.3Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 16.4Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 16.5De 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. 16.6De 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 lichamelijke 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. 16.7De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidendezend personeel.	Aanbestedende dienst constateert dat in de vraag wordt verwezen naar artikel 16. Op deze aanbesteding is de GIBIT 2025 van toepassing. Artikel 16 van GIBIT 2025 ziet op productmanagement en niet op aansprakelijkheid. De voorgestelde vervangende tekst heeft betrekking op aansprakelijkheidsbepalingen zoals geregeld in artikel 17 GIBIT 2025. Aanbestedende dienst kan om die reden niet instemmen met het opnemen van de voorgestelde tekst. Voor zover met het verzoek wordt beoogd af te wijken van het in de GIBIT 2025 vastgestelde aansprakelijkheidsregime, merkt aanbestedende dienst op dat dit regime bewust en integraal is vastgesteld en niet wordt aangepast. Opdrachtgever handhaaft derhalve de GIBIT 2025 zoals van toepassing verklaard.

		van de eigenaar en de partijen onderling aangestelde personen. 16.8Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden.	
70	25 lid 1	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de verplichting tot het verstrekken van een Software Bill of Materials uitsluitend ziet op door Leverancier zelf ontwikkelde softwarecomponenten en niet op onderliggende netwerk-, infrastructuur- of platformcomponenten?	De Software Bill of Materials verplichting (SBOM) ziet op de geleverde ICT-prestatie en de daarin opgenomen wezenlijke softwarecomponenten. Dit omvat zowel zelfontwikkelde software als relevante derdenprogrammatuur die onderdeel uitmaakt van de oplossing. De verplichting strekt zich niet zonder meer uit tot onderliggende netwerk-, infrastructuur- of platformcomponenten die geen onderdeel zijn van de overeengekomen ICT-prestatie.
71	25 lid 1	Toevoegen aan artikel: "De SBOM wordt uitsluitend op hoofdlijnen verstrekt en omvat geen gedetailleerde broncode-, configuratie- of architectuurinformatie?" Kunt u hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst kan instemmen met deze uitleg, maar acht een tekstuele aanvulling niet noodzakelijk. Artikel 25 GIBIT 2025 verplicht niet tot het verstrekken van broncode, configuratie- of gedetailleerde architectuurinformatie; de SBOM wordt reeds op hoofdlijnen en proportioneel verstrekt.
72	25	Toevoegen aan artikel: "De SBOM wordt uitsluitend gebruikt voor interne risicobeoordeling en mag niet met derden worden gedeeld, behoudens het genoemde in artikel 25.5" Kunt u hiermee instemmen?	Artikel 25 GIBIT 2025 bepaalt reeds dat de SBOM een vertrouwelijk karakter heeft en beperkt het delen met derden, met als expliciete uitzondering het CSIRT zoals bedoeld in artikel 25.5. Het gebruik van de SBOM voor interne risicobeoordeling sluit hierop aan en ligt reeds besloten in de huidige regeling.
73	Bijlage F1	In het prijzenblad tab vaste telefonie, zijn bij het onderdeel vaste kosten/ abonnementen al bedragen ingevuld. is dit correct?	Nee. Dit zijn bedragen ingevuld ter controle van het formulier. Inschrijver kan deze aanpassen.
74	Bijlage A PVE 1.1.2	Zijn alle gebruikers opgenomen in één Teams Tenant? TenantID?	Ja
75	Bijlage D	Deze bijlage ontbreekt in de documenten	Nee, de matrix is als printscreen bijgevoegd en wordt niet als apart document toegezonden. Deze hoeft namelijk ook niet door inschrijvers ingevuld te worden.
76	Bijlage F	Deze bijlage ontbreekt in de documenten	Nee, zowel bijlage F (in Word) als bijlage F1 (Excel) zijn beide wel onderdeel van de gepubliceerde documenten op TenderNed. Dit betreffen namelijk wel documenten die ingevuld en ingediend worden door inschrijver.
77	1.1.1 (vraag 4)	Gaat het hier om het installeren, programmeren en testen van bestaande toestellen? Zo ja, om welke type toestellen gaat het? Of gaan het om nieuwe toestellen?	Het gaat hier om nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In (op basis van andere vragen aangepaste) bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen.
78	1.1.1 (vraag 5.b)	Welke specifieke functionaliteit wordt hier bedoeld?	Indien de gevraagde functionaliteit alleen kan worden ingevuld met aanvullende software. Of dit nodig is kan aanbestedende dienst niet bepalen.
79	1.1.1 (vraag 6)	Bedoelt u dat wij eventueel ook de latende telefonie partij moeten aansturen?	Ja, opdrachtgever kan opdracht geven voor portatie. De daadwerkelijke portatie dient door opdrachtnemer te worden afgestemd met de latende partij.
80	1.2.2.1 (vraag 16)	Dit hangt af om welke soort toestellen het gaat, Kunt u ons vertellen om welke type toestellen het gaat?	Het gaat hier om nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In (op basis van andere vragen aangepaste) bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen.
81	1.2.2.4 (vraag 41)	Welk Zaaksysteem wordt hier mee bedoelt?	xxlinc.nl
82		Welke telefonieoplossing wordt nu gebruikt bij De gemeente Vijfheerenlanden?	Dit is niet van belang voor deze aanbesteding
83		Welke communicatiekanalen gebruikt De gemeente Vijfheerenlanden op dit moment?	Op dit moment gebruikt de gemeente de kanalen telefonie bij het KCC en e-mail via een zaaksysteem of Outlook. Whatsapp wordt door sommige vakteams gebruikt, maar niet door het KCC. Dit geldt ook voor de chatfunctie in Teams. Door het webteam wordt Spotler voor social media gebruikt.
84		Welke (zaak)systemen gebruikt het KCC tijdens de afhandeling van klantvragen?	Excellence https://xxlinc.nl/applicaties/zaken
85		Wat zijn de grootste uitdagingen binnen het KCC van De gemeente Vijfheerenlanden?	Dit is niet van belang voor deze aanbesteding
86		Welke bestaande systemen moeten worden geïntegreerd met de CCaAs oplossing? Zijn er specifieke leveranciers of standaarden waar rekening mee gehouden moet worden?	Excellence https://xxlinc.nl/applicaties/zaken
87		Maakt de Gemeente Vijfheerenlanden reeds gebruik van AI-oplossingen binnen het KCC? Zo ja, welke?	Nee
88		Verwacht de Gemeente Vijfheerenlanden in de toekomst groei of krimp in het aantal gebruikers of interacties?	Doordat het aantal inwoners nog verder zal gaan groeien zullen het aantal gebruikers en interacties ook nog groeien.
89		Welke verwachtingen heeft de Gemeente Vijfheerenlanden ten aanzien van training(en)?	Het opleidingstraject wordt tijdens de implementatie vastgesteld. Hier is in het prijsformulier voorzien.
90	Bijlage A – 1.2 -25	Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord dat beheerders van de piketdienst het tijdschema kunnen overrulen, zodat de piketdienst (tijdelijk) kan worden gewisseld met andere piket gebruikers zonder impact op het vastgelegde tijdschema?	Ja

91	Bijlage A1: Programma van eisen non-functionals, SLA 26	Kan Aanbestedende dienst toelichten wat wordt verstaan onder de categoriën 1-4 bij deze boeteclausule? Inschrijver kan deze uitleg nergens terugvinden.	Dit is correct. De relatie is niet goed beschreven. De boeteclausule wordt aangepast naar: BOETE CLAUSULE Categorie-Aantal-Boete Major storing - Twee of meer per maand - 100% van de maandelijkse kosten Medium storing - Twee of meer per maand - 50% van de maandelijkse kosten Minor storing - Twee of meer per maand - 25% van de maandelijkse kosten Deze storingen komen overeen met eis 120: Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, medium en minor storingen. in Bijlage A - Programma van Eisen vervanging telefonie'.
92	Bijlage A - Programma van Eisen Hoofdstuk 1.1 Eis 4a	Deze eis suggereert dat Aanbestedende Dienst reeds over toestellen beschikt die hergebruikt moeten worden. Inschrijver maakt Aanbestedende Dienst erop attent dat Inschrijver geen verantwoordelijkheid kan nemen voor de juiste werking van de toestellen bij implementatie en in de gebruiksfase. Inschrijver accepteert alleen een inspanningsverplichting die gemaximeerd is tot 8 uur voor het werkend krijgen van de toestellen. De overige activiteiten vallen binnen de projectscope zodra Opdrachtgever akkoord is met de werking van de toestellen.	Nee. Het gaat hier om nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In (op basis van andere vragen aangepaste) bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen.
93	Bijlage A - Programma van Eisen Hoofdstuk 1.1 Eis 6b	Hoe wordt de inspanningsverplichting afgekaderd? Met andere woorden, wanneer heeft Inschrijver aan zijn inspanningsverplichting voldaan?	Als de gevraagde en tijdens implementatie overeengekomen inrichting en functionaliteit is afgerond.
94	Bijlage A - Programma van Eisen Hoofdstuk 1.1 Eis 8	Inschrijver verwijst voor de eisen aan het netwerk naar de eisen die Microsoft stelt voor een goede werking van Teams. Aanbestedende Dienst stelt in eis 6a dat ze systeembeheerders heeft voor de netwerkomgeving. Inschrijver mag toch veronderstellen dat deze netwerkbeheerders in staat zijn om deze marktconforme eisen in te vullen op het netwerk? Inschrijver levert een clouddienst die als demarcatie het Microsoft domein heeft waarna Microsoft en Opdrachtgever er gezamenlijk voor verantwoordelijk zijn dat de cloud dienst goed werkt in het domein van de Opdrachtgever. Daarom verwachten wij dat eis 8 volledig komt te vervallen omdat ze buiten de invloedssfeer en leveringsomvang van Inschrijver valt. Gaat u hiermee akkoord?	Aanbestedende Dienst begrijpt de toelichting van Inschrijver en erkent dat Opdrachtgever beschikt over eigen netwerkbeheerders die in staat zijn om de door Microsoft gestelde, marktconforme randvoorwaarden voor een goede werking van Microsoft Teams en aanverwante functionaliteit te implementeren en te borgen. Desondanks blijft eis 8 onverminderd van kracht. De network-ready scan wordt niet gezien als een verschuiving van verantwoordelijkheid voor het netwerk, maar als een controle-instrument waarmee Inschrijver kan vaststellen of de bestaande ICT-infrastructuur van Opdrachtgever passend is voor de door Inschrijver te leveren oplossing, inclusief telefoniefunctiealiteit, CX-applicaties en overige functionaliteit. Het uitvoeren van een dergelijke scan is uitsluitend vereist indien Inschrijver deze zelf noodzakelijk acht. Daarnaast geldt dat Inschrijver, vanuit de eigen dienstlevering en expertise, aanvullende eisen kan of mag stellen aan de netwerkomgeving van Opdrachtgever. Deze aanvullende eisen blijven eveneens binnen de scope van de implementatie en vormen geen reden om eis 8 te laten vervallen. Integendeel: de network-ready scan biedt Inschrijver de mogelijkheid om te verifiëren of de omgeving aan deze aanvullende randvoorwaarden voldoet. Om deze redenen ziet Aanbestedende Dienst geen aanleiding om eis 8 te schrappen.
95	Aanbestedingsdocument par. 1.1 en PvE 1.2.2.3	Mag de gevraagde piketdienst, mits de Teams dienstverlening voldoet aan de in PvE 1.2.2.3 gestelde eisen, worden geleverd vanuit MS Teams?	Ja, dit mag.
96	Bijlage A - Programma van Eisen Hoofdstuk 1.2 tekst onder Eis 2	Aanbestedende Dienst vraagt om een sip trunk getuige het prijzenblad waarin belikken moeten worden bepaald. Maar in dit tekstblok wordt gezegd dat Inschrijver de netlijn van KPN moet aansluiten. Verwacht Aanbestedende Dienst van Inschrijver dat ze een SIP trunk opneemt in haar aanbieding of moeten we de netlijn van KPN aansluiten? En hoe relateert dat dan aan het prijzenblad?	De vaste telefoniediensten zijn onderdeel van de opdracht. Aanbestedende dienst verwacht een flat fee. Deze kan inschrijver verwerken in de tarieven of apart vermelden op de gele velden.
97	Bijlage A - Programma van Eisen Hoofdstuk 1.2 Eis 2	Moet Inschrijver ook mobiele abonnementen aanbieden? Aanbestedende Dienst vraagt namelijk om ook mobiele data te verwerken.	Nee. Mobiele telefonie is geen onderdeel van de opdracht
98	Bijlage A - Programma van Eisen Hoofdstuk 1.2 Eis 3	Om onze beste prijs te kunnen inleveren moet Inschrijver zekerheid hebben over de omzetgrootte. Met de mogelijkheid om tot 40% af te schalen is die zekerheid onvoldoende. Inschrijver vraagt om het afschalen te beperken tot 10% van de initiële opdracht.	Aanbestedende Dienst begrijpt de wens van Inschrijver om voldoende zekerheid te hebben over de omzetgrootte om een zo scherp mogelijke prijs te kunnen aanbieden. De mogelijkheid tot afschaling is echter noodzakelijk om flexibiliteit te behouden in verband met organisatorische ontwikkelingen bij Opdrachtgever, zoals wijzigingen in formatie, projecten of strategische keuzes. Aanbestedende Dienst ziet aanleiding om de eerder opgenomen maximale afschaalruimte te heroverwegen en is bereid deze te beperken tot maximaal 20% van de initiële opdracht. Hiermee wordt enerzijds de benodigde flexibiliteit voor Opdrachtgever geborgd, terwijl anderzijds meer zekerheid wordt geboden aan Inschrijver ten aanzien van de minimale afname. Deze eis is van toepassing op eis 3 van Bijlage A. Het Programma van Eisen en van Bijlage F1-prijsinvalformulier Nvl-1: 1.De profielen / licentie en 2. vaste telefonie.
99	Aanbestedingsdocument Vervanging telefonie - VIJ	Voor Gunningcriterium B: Plan van Aanpak mag de uitwerking uit maximaal 10 A4 bestaan. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina, inclusief Bijlagen. Inschrijver acht dit aantal pagina's te weinig om tot een duidelijk en overzichtelijk leesbare beantwoording van de specifiek door u gestelde vragen en punten te komen. Kunt u voor de uitwerkingen het pagina-aantal verhogen naar maximaal 15 A4 bestaan, lettertype Arial 10. Dit is exclusief voorblad, inhoudspagina en inclusief Bijlagen.	Het aantal pagina's voor subgunningcriterium B) plan van aanpak wordt aangepast naar maximaal 15 pagina's, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en inclusief bijlagen.
100	Aanbestedingsdocument Vervanging telefonie - VIJ	Voor Gunningcriterium C: De CX applicatie en speciale functionaliteit mag de uitwerking uit maximaal 10 A4 bestaan. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina, inclusief Bijlagen. Inschrijver acht dit aantal pagina's te weinig om tot een duidelijk en overzichtelijk leesbare beantwoording van de specifiek door u gestelde vragen en punten te komen. Kunt u voor de uitwerkingen het pagina-aantal verhogen naar maximaal 15 A4 bestaan, lettertype Arial 10. Dit is exclusief voorblad, inhoudspagina en inclusief Bijlagen.	Het aantal pagina's voor subgunningcriterium C) De CX applicatie en speciale functionaliteit wordt aangepast naar maximaal 15 pagina's, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en inclusief bijlagen.

101	Aanbestedingsdocument Vervanging telefonie - VII	Voor Gunningcriterium D: Integratie en AI mag de uitwerking uit maximaal 2 A4 bestaan. Dit is exclusief voorblad en inhoudspagina, inclusief Bijlagen. Inschrijver acht dit aantal pagina's te weinig om tot een duidelijk en overzichtelijk leesbare beantwoording van de specifiek door u gestelde vragen en punten te komen. Kunt u voor de uitwerkingen het pagina-aantal verhogen naar maximaal 4 A4 bestaan, lettertype Arial 10. Dit is exclusief voorblad, inhoudspagina en inclusief Bijlagen.	Het aantal pagina's voor subgunningcriterium D) Integratie en AI wordt aangepast naar maximaal 4 pagina's, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en inclusief bijlagen.
102	Bijlage A - 1.1.1 - 4	Inschrijver zou graag een overzicht willen ontvangen van de huidige toestellen en kan dan pas bepalen of deze hergebruikt gaan worden. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Het gaat hier om nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In (op basis van andere vragen aangepaste) bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen.
103	Bijlage A - 1.1.1 - 6	Kan de Aanbestedende Dienst een overzicht geven van de API koppel-mogelijkheden van zaaksysteem.nl, zodat Inschrijver kan bepalen wat de integratie mogelijkheden zijn?	In bijlage 1 bij deze Nota van inlichtingen ontvangt u de documentatie m.b.t. de API koppeling van het zaaksysteem. Een koppeling met Gidso (sociaal domein) is niet van toepassing.
104	Bijlage A - 1.1.2 - 8	Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat alle gebruikers op één Microsoft Office 365 tenant zitten?	Ja
105	Bijlage A - 1.1.	Bij de inleiding van 1.1. staat dat er ook integratie moet plaats vinden van zorgapplicaties. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven om welke zorgapplicaties dit gaat?	De aangeboden oplossing moet kunnen koppelen met externe applicaties als CRM applicaties, zaaksystemen en zorgsystemen. De integratie met de zorgapplicatie is bij implementatie niet aan de orde. Een aanbesteding voor een nieuwe applicatie voor het sociaal domein is gepland. Of deze na implementatie moet worden gekoppeld wordt bij uitrol van deze applicatie bepaald.
106	Bijlage A - 1.1.	Bij de inleiding van 1.1. staat dat er ook integratie moet plaats vinden van CRM applicaties. Kan de Aanbestedende Dienst aangeven om welke CRM applicaties dit gaat?	De aangeboden oplossing moet kunnen koppelen met externe applicaties als CRM applicaties, zaaksystemen en zorgsystemen. Vooral nog dient bij implementatie alleen een koppeling met het zaaksysteem te worden gerealiseerd.
107	Bijlage A - 1.2. - 2	Zijn de vaste nummers (nu KPN) contract-vrij op het moment dat de implementatie dient plaats te vinden?	Ja
108	Bijlage A - 1.2. - 26	Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord dat de realtime presence informatie vanuit Teams bij "bezet" en "niet storen" als "Niet beschikbaar" in het dashboard worden weergegeven?	Niet akkoord.
109	Bijlage A - 1.2.2.3 - 40	De gestelde functionaliteit in deze eis behoort tot een super visor rol en niet tot de CX gebruiker. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	Nee, de KCC-medewerker moet inzicht kunnen hebben in de eigen performance. Het is wel akkoord als een supervisor het inzicht heeft van het gehele team en per medewerker.
110	Bijlage A - 1.2.2.3 - 42	De gestelde functionaliteit in deze eis behoort tot een super visor rol en niet tot de CX gebruiker. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	Nee, dit is noodzakelijk t.b.v. het inwerken van een KCC-medewerker door een andere KCC-medewerker.
111	Bijlage A - 1.2.2.3 - 43	De gestelde functionaliteit in deze eis behoort tot een super visor rol en niet tot de CX gebruiker. Kan de Aanbestedende Dienst hiermee instemmen?	Nee, de KCC-medewerker moet inzicht kunnen hebben in de eigen performance. Het is wel akkoord als een supervisor het inzicht heeft van het gehele team en per medewerker.
112	Bijlage A - 1.2.2.3 - 46	Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord dat één supervisor de rapportages bouwt en onderhoudt en dat de andere supervisors deze kunnen downloaden?	Akkoord als de functioneel beheerder of 1 supervisor dit kan.
113	Bijlage A - 1.2. 74	Kan de Aanbestedende Dienst een overzicht geven van de API koppel mogelijkheden van zaaksysteem.nl zodat inschrijver kan bepalen wat de integratie mogelijkheden zijn?	In bijlage 1 bij deze Nota van inlichtingen ontvangt u de documentatie m.b.t. de API koppeling van het zaaksysteem. Een koppeling met Gidso (sociaal domein) is niet van toepassing.
114	Bijlage A - 1.2. - 75	Een aantal gevraagde rapportage items zijn niet beschikbaar voor een individuele Teams medewerker. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord dat de gevraagde rapportages bedoeld zijn voor groepen (Call Queues)?	Nee, de gevraagde informatie dient op medewerkerniveau beschikbaar te zijn.
115	Bijlage A - 1.2. - 76	De gevraagde performance van gebruikers zijn niet beschikbaar. Gaat de Aanbestedende Dienst akkoord dat de gevraagde rapportages bedoeld zijn voor groepen (Call Queues)?	Nee, de gevraagde informatie dient op medewerkerniveau beschikbaar te zijn.

116	Bijlage A - 1.2. - 94	De Inschrijver biedt een SAAS dienst aan zoals gevraagd, deze hebben een eigen proces aangaande backups en restore processen. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende Dienst begrijpt dat Inschrijver een SaaS-dienst aanbiedt waarbij back-up- en restoreprocessen onderdeel vormen van de standaard dienstlevering en binnen de verantwoordelijkheid van de leverancier vallen. Dit sluit in beginsel aan bij het karakter van een SaaS-oplossing. Eis "De inrichting van de applicaties en servers worden periodiek geback-up't op basis van een volledige, incrementele of differentiële back-up (binnen SLA-afspraken) zonder dat de dienst hier performance-problemen van ondervindt" is bedoeld om te borgen dat de continuïteit van de dienst is gewaarborgd en dat back-upprocedures voldoen aan goede praktijk en overeengekomen SLA-afspraken. Voor SaaS-diensten geldt dat Aanbestedende Dienst akkoord gaat met het hanteren van de standaard back-up- en restoreprocessen van de SaaS-leverancier, mits: 1. de processen aantoonbaar voldoen aan de eigen SLA's en continuïteitseisen van de leverancier; 2. de performance van de dienst door het uitvoeren van deze processen niet negatief wordt beïnvloed; en 3. de back-up- en herstelprocedures transparant worden beschreven, zodat Opdrachtgever kan toetsen dat wordt voldaan aan de functionele eisen achter deze bepaling. De SaaS-specifieke uitvoering van deze processen valt daarmee binnen de strekking van de eis. Er is geen noodzaak om de eis aan te passen of te laten vervallen.
117	Bijlage A - 1.2. - 95	De Inschrijver biedt een SAAS dienst aan zoals gevraagd, deze hebben een eigen proces aangaande backups en restore processen. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Aanbestedende Dienst erkent dat Inschrijver een SaaS-dienst levert waarbij de back-up- en restoreprocessen onderdeel zijn van de standaard dienstlevering en binnen de verantwoordelijkheid van de leverancier vallen. Dit sluit aan bij de aard van SaaS-oplossingen, waarin de leverancier zorgdraagt voor de technische inrichting, uitvoering en borging van de continuïteit. De eis "Back-ups kunnen tijdig (binnen SLA-afspraken) worden teruggezet op basis van een volledige, incrementele en differentiële restore" is bedoeld om te borgen dat er adequate herstelmogelijkheden bestaan en dat de hersteltijden en beschikbaarheid aansluiten bij de overeengekomen SLA's. Voor SaaS-diensten gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord, onder de volgende voorwaarden: 1. De standaard restore-procedures van de SaaS-leverancier voldoen aantoonbaar aan de overeengekomen SLA-afspraken (RPO/RTO). 2. De leverancier kan duidelijk maken welke herstelopties beschikbaar zijn (bijvoorbeeld volledige of incrementele restores), inclusief eventuele beperkingen die inherent zijn aan het SaaS-platform. 3. De beschreven processen bieden Opdrachtgever voldoende zekerheid dat applicatie en data tijdig en correct kan worden hersteld binnen de servicegrenzen van de SaaS-dienst. Hiermee wordt voldaan aan de achterliggende doelstelling van de eis, en is er geen aanleiding om de eis aan te passen.
118	Bijlage A - 1.2. - 100	De Inschrijver gaat er bij deze eis vanuit dat het om de aangeboden voicemail gaat van de CX applicatie. Klopt deze aanname?	Ja
119	Bijlage A - 1.2. - 111	Wie is op dit moment de vaste telefonie provider?	KPN Telecom
120	Bijlage A1 - Tech46	Wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met een PKIO certificaat en wat is de relatie met deze Europese Aanbesteding?	Met de term "PKIO) certificaten" wordt in de aanbestedingsstukken gedoeld op digitale certificaten in het algemeen, waaronder — indien van toepassing op de aangeboden oplossing — ook PKIoverheid-certificaten. De term is bedoeld als verzamelbegrip voor alle certificaten die binnen de dienst worden gebruikt voor beveiligde communicatie, authenticatie of versleuteling. De relatie met deze Europese aanbesteding is dat Opdrachtgever tijdig geïnformeerd moet worden wanneer certificaten die relevant zijn voor de werking of beveiliging van de geleverde dienst dreigen te verlopen. Het doel van de eis is om continuïteit en beveiliging te waarborgen, niet om aanvullende certificeringsplichten op te leggen. Aanbestedende Dienst benadrukt dat: - De eis alleen van toepassing is op certificaten die binnen de scope van de dienst vallen en die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer worden beheerd. - Indien de SaaS-oplossing geen certificaten gebruikt, hoeft Opdrachtnemer deze ook niet te leveren. - Opdrachtnemer wel tijdig melding moet doen van het verlopen van de certificaten die wel worden gebruikt binnen de dienst. De eis blijft daarmee ongewijzigd, maar wordt uitsluitend toegepast voor zover relevant voor de aangeboden oplossing.
121	Bijlage A1 - D3	Aanbestedende Dienst benoemt hier alle mogelijke formaten maar het is erg afhankelijk welke data set geëxporteerd dient te worden en in welk formaat dat dan is. Kan Inschrijver deze eis als volgt invullen door aan één van de genoemde formaten te voldoen?	Aanbestedende Dienst begrijpt dat de beschikbaarheid van exportformaten afhankelijk kan zijn van de specifieke datasoorten binnen de oplossing van Inschrijver. De eis is echter bedoeld om te borgen dat medewerkers data uit de ICT-Prestatie zelfstandig kunnen exporteren in een gangbaar en machine-leesbaar formaat. Aanbestedende Dienst bevestigt dat het niet noodzakelijk is dat alle genoemde formaten (JSON, ODS, CSV, XML en XLSX) worden ondersteund. Het is voldoende wanneer Inschrijver minimaal één van deze genoemde formaten aanbiedt, mits: het gekozen formaat passend is voor de desbetreffende dataset; de data volledig, correct en zonder beperkingen kan worden geëxporteerd; medewerkers dit zelfstandig en op elk gewenst moment kunnen uitvoeren. Hiermee wordt voldaan aan de strekking van de eis, namelijk dat Opdrachtgever over de relevante gegevens kan beschikken in een open, gangbaar en herbruikbaar formaat. De eis blijft daarmee ongewijzigd, maar de invulling dat één van de genoemde formaten volstaat, is akkoord.
122	Bijlage A1 - F2	De aangeboden oplossing van de Inschrijver is in het Nederlands maar de help is in het Engels. Gaat de Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Nee
123	Bijlage A1 - Tech18	Wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met de Landelijke Voorzieningen?	Landelijke voorzieningen zijn centrale digitale systemen of registraties die lokaal verzamelde informatie uit heel Nederland samenbrengen en beschikbaar stellen. Eis vervalt
124	Bijlage A1 - Tech19	Wat bedoelt de Aanbestedende Dienst met de Landelijke Voorzieningen?	Landelijke voorzieningen zijn centrale digitale systemen of registraties die lokaal verzamelde informatie uit heel Nederland samenbrengen en beschikbaar stellen. Eis vervalt
125	Bijlage A1 - Tech51	Aanbestedende Dienst vraagt om een SAAS dienst en vraagt bij deze eis om een IPSec VPN. Hoe moet Inschrijver deze eis lezen?	De Aanbestedende Dienst verlangt dat, indien voor de ontsluiting van de SAAS-dienst (gegevensoverdracht) een site-to-site VPN benodigd is, deze verbinding wordt gerealiseerd op basis van IPSec en geconfigureerd conform de in het PvE gespecificeerde parameters voor IKE (fase 1) en IPSec (fase 2). De eis betekent niet dat altijd een VPN verplicht is, maar dat wanneer veilige netwerkconnectiviteit tussen de infrastructuur van Inschrijver en die van de Aanbestedende Dienst vereist is, deze moet voldoen aan de genoemde IPSec-standaarden en cryptografische instellingen. De verantwoordelijkheid voor het correct en veilig implementeren van deze VPN-verbinding, inclusief kennisuitwisseling en afstemming met de IT-omgeving van de Aanbestedende Dienst, ligt bij de Inschrijver.

126	Bijlage A1 - Tech71	Aanbestedende Dienst vraagt om een SAAS dienst en vraagt bij deze eis om een IPsec VPN. Hoe moet Inschrijver deze eis lezen?	De Aanbestedende Dienst verlangt dat, indien voor de ontsluiting van de SAAS-dienst een site-to-site VPN benodigd is, deze verbinding wordt gerealiseerd op basis van IPsec en geconfigureerd conform de in het PvE gespecificeerde parameters voor IKE (fase 1) en IPsec (fase 2). De eis betekent niet dat altijd een VPN verplicht is, maar dat wanneer veilige netwerkconnectiviteit tussen de infrastructuur van Inschrijver en die van de Aanbestedende Dienst vereist is, deze moet voldoen aan de genoemde IPsec-standaarden en cryptografische instellingen. De verantwoordelijkheid voor het correct en veilig implementeren van deze VPN-verbinding, inclusief kennisuitwisseling en afstemming met de IT-omgeving van de Aanbestedende Dienst, ligt bij de Inschrijver.
127	Bijlage A2 - 4	Kan Aanbestedende Dienst een use case uitwerken waarin de gewenste functionaliteit omschreven wordt? Met name de laatste stap in de wens is voor Inschrijver onduidelijk.	De used case: de CX gebruiker beantwoordt een oproep. De beller heeft een vraag over een lopende zaak (bijv. een bouwvergunning). In het zaakstelsel is opgegeven wie de behandelend ambtenaar is. In het zaakstelsel staat ook het telefoonnummer van de behandelend ambtenaar vermeld. Door dit te selecteren of er op te klikken wordt deze direct gebeld
128	Bijlage A - Programma van Eisen Hoofdstuk 1.2.2.1	Aanbestedende Dienst stelt in deze paragraaf eisen aan een toestel dat de Opdrachtgever zelf heeft. Inschrijver kan geen verantwoordelijkheid nemen voor die toestellen. Er worden ook geen nieuwe toestellen gevraagd dus de aanname is dat bestaande toestellen worden hergebruikt. Inschrijver verwacht daarom van Aanbestedende Dienst dat paragraaf 1.2.2.1 in zijn geheel komt te vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Het gaat hier om nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In (op basis van andere vragen aangepaste) bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen.
129	Bijlage A - Programma van Eisen Hoofdstuk 1.2.2.3	Aanbestedende Dienst vraagt om een UC oplossing op basis van Microsoft Teams. Inschrijver kan geen verantwoordelijkheid nemen voor de functionele werking van Teams want ze levert dat niet en kan het ook niet ontwikkelen. Inschrijver kan alleen de beschikbare functionaliteiten inrichten volgens wens van de Aanbestedende Dienst. Voor Piketdiensten kent Teams een oplossing en Inschrijver zal die inrichten maar kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de eisen die Opdrachtgever daaraan stelt als Teams daarin niet voorziet. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met een inspanningsverplichting om paragraaf 1.2.2.3 in te richten in Teams?	Aanbestedende dienst is bij de functionele uitvraag van de Teams gebruiker uit gegaan van de functionaliteit van Microsoft Teams. Inschrijver dient bij de implementatie Teams in te richten en de randvoorwaarden voor het gebruik van Teams te toetsen. Zie hiervoor paragraaf 1.1 Dienstverlening /installatie en implementatie van Bijlage A. Het Programma van Eisen. Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de functionaliteit van Teams.
130	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 26	Punten E.i en G zijn normaliter Supervisor functionaliteiten. Graag deze onderdelen weghalen bij de CX gebruiker en toekennen aan de Supervisor eisen.	Niet akkoord.
131	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 28	Deze mate van integratie kent behoorlijk wat maatwerk terwijl alle gevraagde informatie al in Zaakstelsel.nl staat. Inschrijver stelt voor om een pop-up te genereren in Zaakstelsel.nl op basis van de gegevens van de beller of bijvoorbeeld emailadres. In Zaakstelsel.nl moet de CX agent waarschijnlijk toch de vervolghandelingen doen waardoor dit efficiënter is.	Essentieel zijn voor ons de naam behorend bij het gebruikte telefoonnummer waarmee gebeld wordt naar de gemeente voor de KCC-applicatie. Over deze koppeling met het zaakstelsel en dus de pop-up beschikken we nu ook. Bij de livegang dient dit beschikbaar te zijn.
132	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 46 d	Kan PDF worden verwijderd als bestandsformaat? CSV en excel zijn geen probleem.	Nee
133	Bijlage A - Programma van Eisen Eis 74a en 74c	Inschrijver verzoekt om deze punten te laten vervallen. Het kost veel maatwerk en biedt geen meerwaarde ten opzichte van eis 74b.	Essentieel zijn voor ons de naam behorend bij het gebruikte telefoonnummer waarmee gebeld wordt naar de gemeente voor de KCC-applicatie. Over deze koppeling met het zaakstelsel beschikken we nu ook. Bij de livegang dient dit beschikbaar te zijn.
134	Bijlage A - Programma van Eisen paragraaf 1.2.4.1	Inschrijver levert geen Microsoft Teams maar richt die slechts in op basis van de eisen van de Opdrachtgever. Inschrijver kan daarom niet verantwoordelijk worden gehouden voor deze paragraaf omdat ze afhankelijk is van de mogelijkheden van Teams. Inschrijver kan helpen met het samenstellen van PowerBI rapportages maar alleen binnen de mogelijkheden van Teams en PowerBI. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom om de eisen te verwijderen of overeenkomstig aan te passen.	Niet akkoord. Aanbestedende dienst geeft Inschrijvers de mogelijkheid om bij de tweede vragenronde de rapportage mogelijkheden met PowerBI toe te lichten t.o.v. de gestelde eisen.
135	Bijlage A - Programma van Eisen eis 79	Inschrijver levert geen Microsoft Teams maar richt die slechts in op basis van de eisen van de Opdrachtgever. Inschrijver kan daarom niet verantwoordelijk worden gehouden voor deze eis omdat ze afhankelijk is van de mogelijkheden van Teams. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom om de eis te verwijderen of overeenkomstig aan te passen.	De Opdrachtgever begrijpt dat Microsoft Teams een standaardplatform is waarvan de functionaliteiten door Microsoft worden bepaald. Eis 79 ziet echter niet op het leveren of aanpassen van Microsoft Teams zelf, maar op het blijvend functioneren van de gerealiseerde integratie tussen de CX-applicatie en MS Teams, zoals door Inschrijver aangeboden en geïmplementeerd. De verantwoordelijkheid van de Inschrijver beperkt zich daarmee tot de correcte inrichting, werking en instandhouding van deze integratie binnen de mogelijkheden en randvoorwaarden van MS Teams. De eis blijft derhalve gehandhaafd en wordt geacht in dat licht te worden geïnterpreteerd.
136	Bijlage A - Programma van Eisen eisen 97 en 98	Inschrijver levert en Opdrachtgever vraagt geen vaste toestellen. Deze eisen dus graag verwijderen.	Het gaat hier om nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen.
137	Bijlage A - Programma van Eisen eis 102	In eis 67 wordt al gevraagd om transcriptie van telefoongesprekken terwijl het in deze eis optioneel lijkt te zijn. Welke eis is leidend?	Eis 67 is leidend.

138	Bijlage A - Programma van Eisen paragraaf 1.2.8.1	Hier wordt wederom gesuggereerd dat een bestaande netlijn moet worden aangesloten terwijl de netlijn ook als onderdeel van deze aanbesteding wordt uitgevraagd. Graag toelichten wat geëist wordt.	De vaste telefonie en de daarvoor noodzakelijke voorzieningen zijn onderdeel van de aanbesteding. Eis wordt aangepast naar: 111. De aangeboden diensten omvatten ook het aansluiten van de vaste telefonie diensten aangeboden door de Inschrijver.
139	Bijlage A - Programma van Eisen eis 132	Inschrijver levert geen vaste toestellen dus kan ook geen opleiding of leermiddel hiervoor maken. Graag dit onderdeel verwijderen uit de eis.	Het gaat hier opleiding of leermiddel voor nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen.
140	Bijlage A - Programma van Eisen eis 133	Inschrijver levert geen vaste toestellen dus kan ook geen quick reference guide hiervoor maken. Graag dit onderdeel verwijderen uit de eis.	Het gaat hier om de quick reference guide voor nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen.
141	Bijlage A - Programma van Eisen Hoofdstuk 2	Bij punt f wordt gesproken over Gidso Regie terwijl dit verder niet terugkomt in het PvE. Wat is het en wat wordt ervan verwacht qua integratie?	Integratie met Gidso vervalt. Eis wordt: Integratie zaaksysteem.nl.
142	Bijlage F1 - Prijsinvalformulier Tabblad CX en Teams regel 14 en 15	Moet Inschrijver beide regels invullen en maakt Opdrachtgever later een keuze of ze obv named of concurrerend gebruik gefactureerd wil worden? Of vult Inschrijver alleen de regel in die overeenkomt met haar standaard licentiemodel? En wat vullen we in als we een named en concurrerend deel hebben?	Inschrijver kan alleen de regel invullen die overeenkomt met haar standaard licentiemodel?
143	Bijlage F1 - Prijsinvalformulier Tabblad CX en Teams regel 19	Voor Whatsapp gelden naast de kosten voor de integratie ook verbruikskosten die afhankelijk zijn van het aantal berichten. Inschrijver kan alleen haar eigen kosten invullen maar niet de verbruikskosten. Is dit akkoord?	Dit is akkoord
144	Bijlage F1 - Prijsinvalformulier Tabblad vaste telefonie regel 20 en 21	Waar kan Inschrijver de kosten kwijt voor de beltkijken?	Aanbestedende dienst verwacht een flat fee. Deze kan inschrijver verwerken in de tarieven of apart vermelden op de gele velden.
145	Bijlage a2 - programma van wensen Wens 1	Mag Inschrijver er vanuit gaan dat de applicatie de telefoonnummers in E.164 format hebben staan en de applicaties de Tellink: functie ondersteunen?	Nee
146	Aanbestedings procedure Algemeen	Het aantal eisen en wensen maakt dat het opstellen van een volledig conforme aanbidding meer tijd vergt dan de huidige tijdslijnen toestaan. Tevens is de tijd tussen het verstrekken van de antwoorden van Nv1-1 en de mogelijkheid vragen te formuleren voor Nv1-2 zeer kort. En tenslotte is ook de tijd tussen het verstrekken van antwoorden op Nv1-2 en de uiterste inschrijfdatum erg kort. Inschrijver verzoekt dan ook de planning minstens aan te passen naar: stellen van vragen Nv1-2 naar 1 mei (i.p.v. 24 april), vrijgave antwoorden Nv1 2 naar 8 mei (i.p.v. 1 mei) en uiterste datum voor Inschrijvers naar dinsdag 26 mei (i.p.v. 12 mei). Waarbij aangetekend dat gedurende het Aanbestedingstraject wellicht de planning nog vaker aangepast moet worden, afhankelijk van mogelijke veranderingen in de uitvraag als gevolg van antwoorden in de Nota's van Inlichtingen. Gaat u hiermee akkoord?	De totale doorlooptijd van de aanbesteding is 49 dagen en er zitten 12 dagen tussen de laatste Nota en de sluiting van de aanbesteding. In principe is dit ruimer dan de voorgeschreven termijnen voor een openbare aanbestedingsprocedure en zou normaliter ruim voldoende moeten zijn. Echter aanbestedende dienst is (ook) gebaat bij een goed proces en uiteindelijk goede en duidelijke inschrijvingen, derhalve is besloten om de planning aan te passen en inschrijvers meer tijd te geven in dit proces. Dat betekent dat de gehele planning doorschuift. Gezien de interne organisatorische afstemming kunnen wij nu nog niet de gehele planning delen. Wij delen daarom nu vast de belangrijkste volgende mijlpalen en zullen in de tweede Nota van Inlichtingen de overige mijlpalen duidelijk maken. Stellen vragen 2e inlichtingenronde Vrijdag 1 mei 2026 uiterlijk 11:00 uur Vrijgave 2e Nota van Inlichtingen Dinsdag 12 mei 2026 Datum en tijd ontvangst inschrijvingen Dinsdag 2 juni 2026 uiterlijk 11:00 uur Bovenstaande betekent ook dat de gepland demo's op donderdag 21 mei en dinsdag 26 mei naar een later moment worden verschoven. Deze data zijn nu nog niet exact bekend. Naar verwachting zal dit in week 25 gaan plaatsvinden. De beoogde start implementatie op 1 september blijft gehandhaaft evenals geplande live moment op 1 december 2026.
147	Bijlage A – Programma van Eisen	De eisen aan rapportages beschrijven onder meer 15-minuten intervallen, exportmogelijkheden naar CSV/PDF en beschikbaarheid van minimaal 25 maanden historie. a. Kan Aanbestedende Dienst bevestigen welke rapportages minimaal als “standaardrapportage” in de CX-applicatie verwacht worden en welke via BI-koppelingen (bijv. Power BI) door de opdrachtgever zelf mogen worden ingericht? b. Worden er nog aanvullende specifieke rapportages verwacht voor management of bestuur (bijv. per afdeling, per kanaal, per onderwerp)?	We gaan uit van twee standaard rapportages voor de KCC-applicatie. We hebben een rapportage voor: 1) Het aantal oproepen die binnenkomen, aantal afgehandelde oproepen, aantal ophangers (kort en lang), aantal telefoontjes terugval naar het KCC, totale verwerkingstijd, gemiddelde duur van de gesprekken, gemiddelde antwoordsnelheid, serviceniveau in %. Deze gegevens worden in tijdsintervallen van 15 min. weergegeven voor een gehele werkdag tijdens de openingstijden van de telefonie. 2) Per KCC-medewerker is een rapportage beschikbaar voor het aantal aangenomen oproepen extern en aantal oproepen intern, aantal doorgeschakelde oproepen, totale gespreksduur van deze gesprekken en de gemiddelde gespreksduur van deze gesprekken. Het moet verder mogelijk zijn dat de gemeente zelf een rapportage kan samenstellen met een aanvullende rapportageoplossing, bijvoorbeeld via Power BI, Microsoft 365-exportmogelijkheden of een externe rapportagetool kunnen worden meegenomen in de Inschrijving.
148	Bijlage A – Programma van Eisen	Er wordt geëist dat data geëxporteerd kan worden in gestructureerd formaat (JSON/XML/CSV) voor gebruik in BI-omgevingen. Kunt Aanbestedende Dienst aangeven of de gemeente al een voorkeurs- of standaard BI-platform (bijv. Microsoft Power BI) hanteert en of er eisen zijn voor authenticatie/autorisatie voor deze datakoppeling (bijv. via Azure AD/Entra ID)?	Nee
149	PvE 1.2.3.1	Is het toegestaan om e-mailfunctionaliteit gefaseerd op te leveren, waarbij in de initiële implementatie e-mail wordt afgehandeld via Microsoft Outlook en volledige integratie in de CX-applicatie wordt gerealiseerd zodra deze functionaliteit beschikbaar is (roadmap leverancier Q4 2026)? Motivatie: Dit voorkomt uitsluiting van een CX-applicatie die bij alle overige eisen en wensen goed aansluit en daarnaast innovatieve extra mogelijkheden biedt.	Akkoord, mits beschikbaar bij implementatie.

150	Aanbestedingsdocument 1.1 (scope van opdracht) vs. PvE 1.2.1.1	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het leveren van telefoniediensten (SIP trunk en nummers) inclusief gesprekskosten, of uitsluitend voor de inrichting en configuratie van de aangeboden oplossing in combinatie met de bestaande providers (waarbij er geen nummers geporteerd worden)?	Vaste telefonie diensten zijn onderdeel van de opdracht. Zie ook tabblad 'prijsinvalform. vaste telefonie' in Bijlage F1 Prijsinvalformulier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van telefoniediensten (SIP trunk en nummers) inclusief gesprekskosten.
151	PvE 1.2.3.3	Kan de aanbestedende dienst specificeren welke API's, webservices of andere koppelvlakken beschikbaar zijn voor integratie met zaaksysteem.nl (Exxelence)?	In bijlage 1 bij deze Nota van inlichtingen ontvangt u de documentatie m.b.t. de API koppeling van het zaaksysteem. Een koppeling met Gidso (sociaal domein) is niet van toepassing.
152	PvE 1.2.3.3	Wie is verantwoordelijk voor het beheer van de koppeling met zaaksysteem.nl na implementatie: de opdrachtnemer, de leverancier van het zaaksysteem of de aanbestedende dienst of kunnen we hierover na gunning nadere afspraken maken?	Support en beheer liggen in eerste instantie bij de Aanbestedende dienst. Bij incidenten of changes heeft de Aanbestedende dienst een signalerende en coördinerende rol en zal indien van toepassing de leverancier van de CX applicatie en/of zaaksysteem aansturen.
153	PvE 1.1.1	Kan de aanbestedende dienst het huidige nummerplan beschikbaar stellen, inclusief interne en externe nummers, huntgroepen en algemene nummers?	Het betreft een vaste telefoniedienst met 50 SIP kanalen met één duizendtal 088 599 7xxx en 1 enkelvoudig nummer. De vaste telefonie dienst is onderdeel van de aanvraag.
154	PvE 1.2.2.4	Kan de aanbestedende dienst een overzicht aanleveren van de huidige ACDM-groepen, inclusief toegepaste functionaliteiten, gewenste routing en aantal users per groep?	Dit is onderdeel van de implementatie.
155	PvE 1.2.2.3	Kan de aanbestedende dienst een overzicht aanleveren van de huidige piketdiensten en aantal users per groep?	Dit is onderdeel van de implementatie.
156	Aanbestedingsdocument 1.16 (planning)	Gezien de complexiteit en omvang van de gevraagde oplossing en het feit dat antwoorden op de eerste Nota van Inlichtingen mogelijk aanleiding geven tot aanvullende vragen, verzoekt Inschrijver om de mogelijkheid om ook aanvullende vragen te kunnen stellen tot en met 24 april 2026.	Ja, het is toegestaan om ook aanvullende vragen te stellen tot en met (op basis van nieuwe planning) vrijdag 1 mei 2026 uiterlijk 11:00 uur.
157	Algemeen	Op welke wijze is de keuze voor Microsoft Teams Phone Standard tot stand gekomen? Is hierbij een vergelijkend onderzoek uitgevoerd met alternatieve platforms?	Strategische keuze.
158	Programma van Eisen: pag 1, par 1.1	In de aanvraag wordt onder meer gevraagd om "het inrichten van de telefoniefunctie van Microsoft Teams", in combinatie met het leveren van vaste telefoniediensten en integraties met diverse applicaties. Kan de aanbestedende dienst bevestigen of hiermee wordt bedoeld dat Microsoft Teams Phone (Standard) als onderliggende telefonieoplossing dient te worden toegepast? Of is het toegestaan om een eigen telefonieplatform aan te bieden waarbij Microsoft Teams wordt geïntegreerd als gebruikersinterface, terwijl de telefoniefunctie buiten Microsoft Teams wordt gerealiseerd, mits wordt voldaan aan de functionele eisen? Indien uitsluitend Microsoft Teams Phone (Standard) wordt beoogd als oplossing, verzoeken wij de aanbestedende dienst dit te bevestigen en kort toe te lichten.	Ja, hiermee wordt bedoeld dat Microsoft Teams Phone (Standard) als onderliggende telefonieoplossing dient te worden toegepast. De Microsoft licenties om het bellen met Teams mogelijk te maken zijn buiten scope van de Opdracht.
159	Aanbestedingsdocument pag 15, par 3.2.2	In paragraaf 3.2.2 wordt gesteld dat de inschrijver op het moment van inschrijving dient te beschikken over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of hieronder uitsluitend wordt verstaan een formeel geldig certificaat ten tijde van inschrijving, of dat ook situaties waarin de hercertificering aantoonbaar in afrondende fase verkeert (waarbij de audit positief is doorlopen en certificering op korte termijn wordt verwacht) als voldoende worden beschouwd?	In beginsel wordt onder de eis verstaan dat de inschrijver op het moment van inschrijving beschikt over een formeel geldig ISO 27001 certificaat. De aanbestedende dienst kan er echter mee instemmen dat ook een situatie wordt geaccepteerd waarin de hercertificering aantoonbaar in de afrondende fase verkeert, mits aan alle onderstaande voorwaarden wordt voldaan: 1.de (her)certificeringsaudit is aantoonbaar positief doorlopen; 2.er zijn geen majeure non conformities geconstateerd die afgifte van het certificaat in de weg staan; 3.de inschrijver overlegt hiervan schriftelijk bewijs, bijvoorbeeld in de vorm van een auditrapport of een verklaring van de certificerende instelling; 4.de inschrijver overlegt het formeel geldige ISO 27001 certificaat uiterlijk binnen drie (3) maanden na de datum van definitieve gunning van de opdracht. Indien het certificaat niet binnen deze termijn na gunning kan worden overgelegd, wordt de inschrijver geacht niet te voldoen aan de gestelde geschiktheidseis, en behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor daaraan passende consequenties te verbinden.

160	Aanbestedingsdocument: pag 6, par 1.1	In paragraaf 1.1 (Scope van de opdracht) wordt gesteld dat de diensten en functionaliteit “zonder maatwerk” direct beschikbaar dienen te zijn. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken hoe het begrip “geen maatwerk” in dit kader dient te worden geïnterpreteerd? Meer specifiek: Valt onder “maatwerk” uitsluitend het ontwikkelen van nieuwe functionaliteit (custom development), of wordt ook configuratie van standaardfunctionaliteit hieronder begrepen? Wordt het configureren van standaard modules en functionaliteiten (zoals routing, IVR-flows, rapportages e.d.) toegestaan binnen deze eis? Hoe verhoudt deze eis zich tot de gevraagde integraties met bestaande systemen en de uitvoering van een netwerkscan?	De aangeboden oplossing dient zonder maatwerk beschikbaar te zijn houdt in dat de functionaliteit, koppelingen en API's direct beschikbaar zijn en configuratief kunnen worden ingericht. Dus inclusief het configureren van standaard modules en functionaliteiten (zoals routing, IVR-flows, rapportages e.d.). Zie voor de netwerk-ready scan paragraaf 1.1.2 De ICT-infrastructuur van Opdrachtgever van Bijlage A Het Programma van Eisen.
161	Aanbestedingsdocument: pag 6, par 1.1	In paragraaf 1.1 (Scope van de opdracht) wordt een “netwerkscan” als onderdeel van de scope benoemd. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken wat de reikwijdte en positionering van deze netwerkscan is? Meer specifiek: Wat is de exacte scope van de netwerkscan (bijv. uitsluitend telefoniegerelateerde componenten of de bredere IT-/netwerkinfrastructuur, en welke locaties/omgevingen vallen hieronder)? Op welk moment dient de netwerkscan te worden uitgevoerd (voor inschrijving of na gunning, als onderdeel van de implementatie)? In hoeverre is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor bevindingen buiten de telefonieoplossing? Welke toegang, informatie en medewerking stelt de aanbestedende dienst beschikbaar voor het uitvoeren van deze netwerkscan?	Zie voor de netwerk-ready scan paragraaf 1.1.2 De ICT-infrastructuur van Opdrachtgever van Bijlage A Het Programma van Eisen. Aanbestedende dienst is beschikbaar voor het uitvoeren van de netwerk-ready scan.
162	Aanbestedingsdocument : pag 9, par 1.15.2 Artikel 1.10 Aanbestedingswet 2012	In het aanbestedingsdocument is opgenomen dat varianten niet zijn toegestaan. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken in hoeverre afwijkingen van het PvE zijn toegestaan, in het bijzonder: Leidt iedere afwijking van een eis (inclusief wensen/nice-to-haves) tot uitsluiting van de inschrijving? Is er ruimte voor alternatieve invullingen of oplossingsrichtingen die functioneel gelijkwaardig zijn, maar afwijken van de voorgeschreven aanpak?	Het wel of niet invullen van de wensen leidt niet tot uitsluiting. Het niet kunnen invullen van de functionele eisen leidt tot uitsluiting. Indien Inschrijver alternatieve invullingen of oplossingsrichtingen heeft die functioneel gelijkwaardig zijn, maar afwijken van de voorgeschreven aanpak en uitgangspunten kan Inschrijver deze bevragen in de tweede vragenronde. Zie ook het antwoord op vraag 158.
163	Aanbestedingsdocument: pag 20-23	Het aanbestedingsdocument vermeldt dat de demo “interactief” moet zijn. a) Hoe wordt “interactiviteit” gedefinieerd en gescoord? b) Welke rol speelt de gemeente tijdens de demo: passief observeren, of actief scenario's uitvoeren/testen? c) Mogen medewerkers van de gemeente zelf hands-on met de oplossing werken tijdens de demo?	Interactief houdt in dat aan de inschrijver verduidelijkingen/nadere toelichtingen gevraagd kunnen worden over de schriftelijke beantwoording van alle kwalitatieve sub-gunningscriteria (vragen/opmerkingen van de gemeente moeten dus direct (kunnen) worden beantwoord/behandeld). De bevindingen kunnen door de beoordelaars worden meegenomen in de individuele beoordelingen van de subgunningscriteria. De gemeente gaat de demo beoordelen op de gevraagde functionaliteit en, in principe, niet zelf uitvoeren.

164	Bijlage A3 "Rapportage CX applicatie"	Bijlage A3 bevat een "Rapportage CX applicatie". Wij verzoeken om volledige transparantie over dit document: a) Wat is de exacte inhoud van dit rapport? b) Welke CX-applicaties zijn in dit rapport onderzocht/vergeleken? c) Welke beoordelingscriteria zijn gehanteerd bij het onderzoek? d) Wat was de uitkomst/conclusie van dit onderzoek? e) Betekent dit rapport dat de gemeente een voorkeur heeft voor een specifieke CX-applicatie? Zo ja, welke en waarom? f) Moeten inschrijvers de in het rapport genoemde CX-applicatie gebruiken, of is dit informatief bedoeld?	Dit is de standaard rapportage van de huidige CX applicatie. Dit is geen vergelijkende rapportage van CX applicaties.
165	Programma van Eisen: pag 5-6, par 1.1	Paragraaf 1.1 vermeldt dat de nieuwe telefonie-oplossing moet voorzien in "het opnieuw aansluiten, programmeren en testen van de toestellen/software". a) Welk merk en type toestellen zijn momenteel in gebruik bij de gemeente en moeten opnieuw worden aangesloten? b) Welke software/applicaties zijn momenteel in gebruik die moeten worden geïntegreerd of vervangen? c) Moeten de bestaande toestellen hergebruikt worden, of maakt levering van nieuwe toestellen deel uit van de opdracht? d) Indien bestaande toestellen hergebruikt moeten worden: zijn deze compatibel met andere platforms dan Microsoft Teams Phone, of is compatibiliteit met Teams Phone een randvoorwaarde?	Het gaat hier om nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen. Eis wordt aangepast.
166	Programma van Eisen: pag 4, par 1.2.1.1	Verzoek tot verduidelijking – inzicht huidige ICT- en telefoniearchitectuur Ten behoeve van een zorgvuldige inschatting van migratie, implementatie en integraties verzoeken wij de aanbestedende dienst om inzicht in de huidige ICT- en telefoniearchitectuur. Kan de aanbestedende dienst aangeven of er architectuurdokumentatie beschikbaar is (bijv. een overzicht van het telefonielandschap en de relevante koppelingen met andere systemen) en of deze met inschrijvers kan worden gedeeld? Indien dergelijke documentatie niet beschikbaar is, op welke wijze kunnen inschrijvers voldoende inzicht verkrijgen in de huidige situatie om een realistische en volledige inschrijving te kunnen doen?	De aanbestedende dienst heeft in bijlage 4 bij deze NvI een architectuurplaat met het telefonielandschap toegevoegd.
167	Programma van Eisen: pag 5, par 1.2.2.1	Verzoek tot verduidelijking – vaste toestellen In paragraaf 1.2.2.1 worden eisen gesteld aan vaste toestellen. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: Welke minimale functionele eisen gelden voor de vaste toestellen? Of de levering van (nieuwe) toestellen onderdeel is van de opdracht, en zo ja, om welke aantallen en typen het gaat? Of er eisen of voorkeuren zijn ten aanzien van compatibiliteit (bijv. Microsoft Teams) en/of specifieke merken?	Het gaat hier om nieuwe toestellen te leveren door de opdrachtnemer. Zie hiervoor Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.2.1 Het vaste toestel. In bijlage F1 Prijsinvalformulier zijn de kosten van de toestellen opgenomen. Inleiding wordt aangepast naar: 'Ten aanzien van de vaste toestelaansluiting en te leveren toestellen zijn er de volgende functionele eisen'.

168	Programma van Eisen: pag 17, par 1.2.8.1	Verzoek tot verduidelijking – scope vaste telefoniediensten In paragraaf 1.2.8.1 wordt gesteld dat de vaste telefoniediensten van een vaste telefonieprovider worden aangesloten en dat de benodigde voorzieningen onderdeel zijn van de opdracht. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: Of de vaste telefonieprovider een separate partij is, of dat van de inschrijver wordt verwacht dat deze ook de vaste telefoniediensten levert en beheert? Welke voorzieningen en werkzaamheden onder de scope vallen voor het aansluiten van deze diensten (bijv. infrastructuur, netwerkcomponenten, configuratie)? Welke interfaces en verantwoordelijkheden gelden voor de koppeling tussen de aangeboden oplossing en de vaste telefonieprovider?	De vaste telefoniediensten zijn onderdeel van de opdracht inclusief de benodigde voorzieningen.
169	Programma van Eisen: pag 14, par 1.2.4.1	Verzoek tot verduidelijking – rapportages Microsoft Teams In paragraaf 1.2.4.1 (eis 75) worden rapportage-eisen gesteld met betrekking tot Microsoft Teams. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: Of deze rapportage-eisen specifiek betrekking hebben op activiteiten binnen Microsoft Teams en als harde eis (knock-out) gelden? Of het is toegestaan om deze rapportage-eisen in te vullen via alternatieve (geïntegreerde) oplossingen, mits wordt voldaan aan de functionele rapportagebehoefte? Of het volstaat dat (een deel van) deze data beschikbaar is via standaard Microsoft rapportagetools, dan wel geïntegreerd moet zijn in de rapportageomgeving van de inschrijver?	Ja, deze rapportage-eisen hebben specifiek betrekking hebben op activiteiten binnen Microsoft Teams en is een harde eis (knock-out). Het is toegestaan om deze rapportage-eisen in te vullen via alternatieve (geïntegreerde) oplossingen, mits wordt voldaan aan de functionele rapportagebehoefte.
170	Programma van Eisen: pag 13, par 1.2.3.3	Verzoek tot verduidelijking – integratie zaaksysteem (Excellence) In paragraaf 1.2.3.3 (eis 74) worden specifieke eisen gesteld aan de integratie met zaaksysteem.nl (Excellence) en andere applicaties. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: Of integratie met specifiek Excellence als harde eis (knock-out) geldt, of dat een generieke integratie-oplossing op basis van standaard API's volstaat? Of wordt verwacht dat deze integratie reeds beschikbaar is bij inschrijving, of dat deze tijdens de implementatiefase gerealiseerd mag worden? Of technische documentatie van de betreffende systemen (waaronder Excellence) beschikbaar wordt gesteld om de haalbaarheid en inspanning te kunnen beoordelen?	Eis 28 wordt aangepast naar de eisen 74. b, c en d. Eis 74. a. vervallen. De eisen 28 en 74 worden: De CX applicatie kan geïntegreerd/gekoppeld worden met zaaksysteem.nl (Excellence) en andere applicaties waardoor: b. Op basis van gegevens van ontvangen informatie (CLI, 06 nummer, e-mailadres of webadres) kan bij een contactmoment in de CX applicatie, in een apart scherm het zaaksysteem of andere applicatie worden geopend waar de lopende en afgesloten zaken worden getoond met relevante informatie voor de CX gebruiker; c. De informatie die wordt getoond kan tijdens de implementatie van de CX applicatie in overleg met de leverancier van het zaaksysteem of andere applicatie worden samengesteld; d. Indien er geen bekende zaak is kan het invoer/zoek scherm van de zaakapplicatie of andere applicatie aan de CX gebruiker worden aangeboden.
171	Programma van Eisen: pag 7, par 1.2.2.4	In paragraaf 1.2.2.4 (eis 41) wordt vereist dat de CX-gebruiker contactmomenten kan registreren in het zaaksysteem. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: Of hiervoor wordt verwacht dat de CX-applicatie direct zaken kan aanmaken en muteren in het zaaksysteem (write-integratie), of dat een lichtere integratie (bijv. openen van het zaaksysteem) volstaat? Welke minimale gegevensuitwisseling hierbij vereist is en of technische documentatie beschikbaar wordt gesteld? Of deze eis als harde functionele eis geldt, of dat de invulling en kwaliteit van de oplossing wordt beoordeeld binnen gunningscriterium C?	Als een inwoner/ondernemer belt, die in het verleden een zaak heeft gehad in het zaaksysteem of een actuele zaak heeft, dan verschijnt er een Pop-up vanuit het zaaksysteem. Dan wordt het telefoonnummer en de naam getoond van de persoon die bekend is in het zaaksysteem bij het gebruikte nummer. Als KCC-medewerker kun je dan klikken op de naam. Dan verschijnt er in het zaaksysteem een scherm met de NAW-gegevens. Met deze gegevens wordt een contactverzoek aangemaakt. Het openen van het zaaktype contactverzoek in het zaaksysteem volstaat daarmee.

172	Programma van Eisen: pag 8, par 1.2.2.4	Verzoek tot verduidelijking – inzicht werkzaamheden CX-gebruiker In paragraaf 1.2.2.4 (eis 43) wordt vereist dat de CX-gebruiker inzicht heeft in de eigen werkzaamheden. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: Of dit inzicht real-time beschikbaar dient te zijn binnen de CX-applicatie, of dat dit ook via rapportage-/dashboarding-oplossingen mag worden ingevuld? Welke specifieke indicatoren hierbij minimaal worden bedoeld? Of deze eis als harde functionele eis geldt, of dat de invulling en kwaliteit van de oplossing wordt beoordeeld?	In onze huidige applicatie heeft de CX-gebruiker inzicht in de: -de totale tijd "online", "offline", "aan het bellen", "bezet"; -totale tijd dat de CX-gebruikers online en offline zijn. -het aantal telefoontjes dat aangenomen is door de CX-gebruiker zelf; -de totale gesprekstijd van de CX gebruiker; -het behaalde serviceniveau in %, hoeveel ophangers er zijn geweest, hoeveel telefoontjes totaal ontvangen; -welke telefoontjes (met telefoonnummers) op welk tijdstip op de werkdag zijn aangenomen door de CX-gebruiker. Deze informatie hoeft niet realtime beschikbaar te zijn. Zie ook het antwoord op vraag 335.
173	Programma van Eisen: pag 6, par 1.2.2.4	Verzoek tot verduidelijking – dashboardinformatie CX-applicatie In paragraaf 1.2.2.4 (eis 28) worden eisen gesteld aan de informatie die bij inkomende contacten op het dashboard wordt getoond. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: Welke informatie minimaal dient te worden weergegeven bij een inkomend contact? In hoeverre de invulling van deze dashboardinformatie flexibel is en tijdens de implementatie kan worden bepaald? In hoeverre het ophalen en tonen van gegevens uit het zaakstelsel en andere applicaties als harde eis geldt?	Eis 28 wordt aangepast naar de eisen 74, b, c en d. Eis 74, a. vervallen. De eisen 28 en 74 worden: De CX applicatie kan geïntegreerd/gekoppeld worden met zaakstelsel.nl (Excellence) en andere applicaties waardoor: b. Op basis van gegevens van ontvangen informatie (CI, O6 nummer, e-mailadres of webadres) kan bij een contactmoment in de CX applicatie, in een apart scherm het zaakstelsel of andere applicatie worden geopend waar de lopende en afgesloten zaken worden getoond met relevante informatie voor de CX gebruiker; c. De informatie die wordt getoond kan tijdens de implementatie van de CX applicatie in overleg met de leverancier van het zaakstelsel of andere applicatie worden samengesteld; d. Indien er geen bekende zaak is kan het invoer/zoek scherm van de zaakapplicatie of andere applicatie aan de CX gebruiker worden aangeboden.
174	Programma van Eisen: pag 12, par 1.2.3.1	Verzoek tot verduidelijking – transcriptie en AI-functionaliteit In paragraaf 1.2.3.1 (eis 67) wordt vereist dat gesprekken en berichten kunnen worden omgezet naar tekst (transcriptie en/of samenvatting) en dat hierop AI-analyses kunnen worden uitgevoerd. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: Of transcriptie en samenvatting real-time dienen plaats te vinden, of dat post-processing volstaat? Voor welke kanalen deze functionaliteit minimaal vereist is? Wat onder "AI-analyses" wordt verstaan? Of deze functionaliteit als harde eis geldt, en in hoeverre de invulling en diepgang van de oplossing wordt beoordeeld?	Post-processing binnen 10 seconden is akkoord. Vooralsnog alleen in de kanalen telefonie. Onder analyses wordt verstaan dat er over gesprekken en transcriptie analyses kunnen worden gedaan over bijvoorbeeld onderwerpen en sentiment. Dit alles binnen de kaders van de wet en AI richtlijnen van de aanbestedende dienst.
175	Programma van Eisen p. 21, paragraaf 1.2.5.1	Verzoek tot verduidelijking – opleidingen en leermiddelen In paragraaf 1.2.10.1 (eis 132) wordt vereist dat "op maat gemaakte opleidingen en leermiddelen" worden geleverd voor diverse gebruikersprofielen. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: Wat wordt verstaan onder "op maat gemaakte opleidingen" (bijv. volledig maatwerk versus standaard trainingen afgestemd op de inrichting)? In welke vorm(en) deze opleidingen en leermiddelen dienen te worden aangeboden (bijv. klassikaal, online, e-learning, instructiemateriaal)? Of deze eis als harde verplichting geldt, en in hoeverre de invulling en diepgang van het opleidingsaanbod wordt beoordeeld?	Het gaat om opleidingen en leermiddelen gebaseerd op de inrichting van de aangeboden diensten bij de aanbestedende dienst. De vorm waarin deze dient te worden aangeboden: - Quick reference guides en korte handleidingen voor de profielen a tot en met d. - De Instructie en opleidingen vermeld in Bijlage F1 Prijsformulier nvl-1
176	Programma van Eisen, pag 20, par 1.2.10.1	Verzoek tot verduidelijking – "zonder maatwerk" vs. op maat gemaakte opleidingen In de scope van de opdracht (punt 6) wordt gesteld dat de diensten en functionaliteit "zonder maatwerk" dienen te zijn. Tegelijkertijd vereisen eis #132 en #133 "op maat gemaakte opleidingen, leermiddelen en documentatie". Kan de aanbestedende dienst verduidelijken hoe deze eisen zich tot elkaar verhouden? Meer specifiek: Wat wordt in dit kader verstaan onder "maatwerk"? Vallen op maat gemaakte opleidingen, werkinstructies en documentatie buiten de definitie van maatwerk zoals bedoeld in scope punt 6?	De aangeboden oplossing dient zonder maatwerk beschikbaar te zijn, houdt in dat de functionaliteit, koppelingen en API's direct beschikbaar zijn en configuratief kunnen worden ingericht. Dus inclusief het configureren van standaard modules en functionaliteiten (zoals routing, IVR-flows, rapportages e.d.). De op maat gemaakte opleidingen, werkinstructies en documentatie vallen buiten dit uitgangspunt over maatwerk.

177	PvE 1.2.9.1 Service E 120	Inschrijver hanteert de volgende classificaties van storingen voor al haar klanten: P1 – Urgent De gehele uitval en/of het ontbreken van beschikking van de Cloud Telefoniedienst waarbij alle op het platform van Inschrijver aangesloten randapparatuur van de Klant geen inkomende en uitgaande telefoongesprekken meer kan ontvangen dan wel plegen. P2 – High Gedeelte van de Dienst is verstoord. Het falen van een belangrijke functionaliteit, verstoorde bedrijfskritische processen of het verlies van de algehele Cloud Telefoniedienst aan meerdere gebruikers. Waarbij geen geschikte tijdelijke oplossing is. P3 – Medium Gedeelte van de Dienst is verstoord. Het falen van een secundaire functionaliteiten en bedrijfsprocessen. Een storing die qua omvang beperkt is in termen van het aantal getroffen gebruikers of de impact ervan op de bedrijfsvoering van de Klant. P4 – Low Falen voor een enkele of kleine groep Eindgebruikers waar ze nog steeds kunnen blijven werken met een beperkt ongemak en een geschikte tijdelijke oplossing hebben. Geen directe impact op de bedrijfsvoering van de Klant. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met deze werkwijze van Inschrijver?	Aanbestedende Dienst bedankt Inschrijver voor de toelichting op de binnen de organisatie gehanteerde classificaties van verstoringen, welke zijn aangepast naar major, medium, minor. De in de aanbestedingsdocumenten opgenomen indeling in major, medium en minor verstoringen zijn leidend voor deze opdracht. Deze classificatie sluit aan bij de gewenste dienstverlening, de impactcriteria van Opdrachtgever en de mate van criticiteit voor de bedrijfsvoering. Inschrijver mag deze interne classificatiesystematiek gebruiken binnen de eigen processen, mits: - de indeling aantoonbaar en eenduidig wordt gemapt op de door Opdrachtgever voorgeschreven categorieën major, medium en minor; - de reactietijden, oplostijden en escalatiepaden volledig voldoen aan de eisen die behoren bij de door Opdrachtgever gedefinieerde categorieën; - er geen interpretatieverschillen kunnen ontstaan over de impact, prioriteit of urgentie van meldingen. Opdrachtgever kan daarom niet akkoord gaan met het vervangen van de voorgeschreven classificatie door de indeling van Inschrijver, maar staat wel toe dat Inschrijver de eigen systematiek achter de schermen toepast, zolang deze transparant is gekoppeld aan de overeengekomen categorieën major, medium en minor. De eis blijft daarmee ongewijzigd.
178	1.2.9.1 Service E 121	Inschrijver hanteert marktconforme oplostijden voor incidenten welke een kleine afwijking hebben op het gevraagde service level. Voor een optimale dienstverlening vraagt Inschrijver daarom ook zoveel mogelijk gebruik te maken van standaard beschikbare diensten in de markt. Inschrijver weet ook dat iedere verstoring nadelige gevolgen heeft voor eindgebruikers van opdrachtgever en tracht dan ook incidenten tot een minimum te beperken. Inschrijver stelt de volgende uniforme oplostijden voor ingedeeld naar de ernst van een incident: Prioriteit 1: reactietijd < 15 mins, statusupdate ieder uur, reparatietijd maximaal 4 uur Prioriteit 2: reactietijd < 30 mins, statusupdate iedere 2 uur, reparatietijd binnen 8 uur op werkdagen Prioriteit 3: reactietijd < 3 uur, statusupdate iedere 8 uur, reparatietijd binnen 24 uur op werkdagen Prioriteit 4: reactietijd < 8 uur, statusupdate wanneer noodzakelijk, reparatietijd binnen 40 uur op werkdagen Kan Opdrachtgever akkoord gaan met de oplostijden, statusupdates en reactietijden die Opdrachtnemer hanteert en in de markt gebruikelijk zijn?	Aanbestedende Dienst heeft kennisgenomen van de door Inschrijver voorgestelde oplostijden, reactietijden en statusupdates. Hoewel deze waarden binnen de markt gangbaar kunnen zijn, voldoet de voorgestelde indeling niet volledig aan de eisen en impactclassificaties zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. De door Opdrachtgever vastgestelde reactietijden en oplostijden bij major, medium en minor verstoringen zijn afgestemd op de bedrijfscontinuïteit, de kritieke processen en de vereiste beschikbaarheid van de telefoniedienst. De door Inschrijver voorgestelde waarden wijken hiervan op onderdelen af, met name ten aanzien van: - oplostijden binnen werktijden in plaats van 24/7 waar dat is vereist; - langere hersteltermijnen voor bepaalde incidentcategorieën; - minder vaak statusupdates bij een Major storing Daarom kan Aanbestedende Dienst niet akkoord gaan met de voorgestelde marktconforme oplostijden. De in de aanbestedingsdocumenten genoemde eisen blijven ongewijzigd en dienen zonder afwijkingen te worden ingevuld.
179	Prijzenblad	Voor webchat, whatsapp, mail wordt er per stuk/ sessie betaald. Kan opdrachtgever daar ruimte voor in het prijzenblad opnemen? Of mag opdrachtnemer deze opnemen in de gele velden onder vaste telefonie?	Dit mag opgenomen worden in de gele velden
180	aanbestedingsdocument (blz 26)	Inschrijver constateert dat de aanbestedende dienst verlangt dat ook onderaannemers beschikken over een Ecovadis-rating. Gelet op de Gids Proportionaliteit vraagt inschrijver zich af of deze eis redelijk en proportioneel is, aangezien hiermee eisen worden gesteld aan derden die niet rechtstreeks contractspartij zijn en waarbij de mate van invloed van inschrijver beperkt kan zijn. Kan de aanbestedende dienst toelichten waarom deze eis noodzakelijk wordt geacht voor onderaannemers? En is zij bereid deze eis te laten vervallen dan wel te beperken tot de hoofdaannemer?	De aanbestedende dienst erkent dat het integraal opleggen van een EcoVadis-rating aan alle onderaannemers administratieve lasten met zich mee kan brengen. Om de toegang voor het MKB te waarborgen, vervalt de eis voor onderaannemers. De hoofdaannemer blijft echter integraal verantwoordelijk voor de duurzaamheid in de keten en dient middels zijn eigen EcoVadis-score aan te tonen dat hij beschikt over processen voor duurzaam leveranciersbeheer.
181	aanbestedingsdocument (blz 26)	Inschrijver is voornemens om samen te werken met een onderaannemer. Inschrijver heeft een hoge waardering bij Ecovadis. De onderaannemer is een MKB organisatie zonder Ecovadis. Het behalen van een Ecovadis status is voor een MKB organisatie een grote last. De last zit hem erin dat ze jaarlijks geaudit dient te worden en moet voldoen aan eisen die voor corporates haalbaar zijn, echter voor kleinere organisaties niet. De financiële lasten en administratief, zorgt er direct voor dat ze niet kan deelnemen aan deze aanbesteding. Kan Opdrachtgever indien de hoofdaannemer een gouden status of hoger heeft, de eis voor de onderaannemer laten vallen?	De aanbestedende dienst erkent dat het integraal opleggen van een EcoVadis-rating aan alle onderaannemers administratieve lasten met zich mee kan brengen. Om de toegang voor het MKB te waarborgen, vervalt de eis voor onderaannemers. De hoofdaannemer blijft echter integraal verantwoordelijk voor de duurzaamheid in de keten en dient middels zijn eigen EcoVadis-score aan te tonen dat hij beschikt over processen voor duurzaam leveranciersbeheer.
182	Prijzenblad	Zijn de supervisors named of zijn de aantallen op basis van concurrent? Kan opdrachtgever eventueel een regel met named toevoegen en een regel met concurrent?	Het prijs formulier is hierop aangepast. De aangepaste bijlage is toegevoegd als bijlage 5 bij deze Nvl.
183	Prijzenblad	Zijn de 50 spraakkanalenen alleen voor het KCC? Zo nee, kan opdrachtgever de verdeling KCC en teams aangeven?	De 50 spraakkanalenen zijn voor de CX applicatie en Teams. Er is geen standaard verdeling op te geven.

184	Prijzenblad tab 2	In de markt zien we dat vast uitbellen jaarlijks daalt. Door nu een flat fee af te spreken, betaalt opdrachtgever uiteindelijk te veel voor haar belkosten. Staat opdrachtgever er voor open om per "tik" te betalen? Zo ja, kan ze daarop het prijzenblad aanpassen?	Nee, niet akkoord.
185	Prijzenblad tab 2	Zijn de belminuten zoals genoemd onder gesprekskosten alleen voor het KCC of ook voor de Teams gebruikers?	Beide.
186	aanbestedingsdocument	Kerncompetentie 1 spreekt expliciet van een overheidsorganisatie. Mag dit ook een private organisatie zijn?	Onder een (lokale) overheidsorganisatie wordt verstaan een gemeente, provincie, waterschap of gemeenschappelijke regeling. Een zorginstelling (of bijvoorbeeld een woningcorporatie of onderwijsinstelling) valt hier dus niet onder.
187	aanbestedingsdocument	Kerncompetentie 2 spreekt expliciet van een zaakstelsel, klopt de aanname dat hier ook CRM stelsel gelezen mag worden?	Dit betreft kerncompetentie 3. Vraag is akkoord.
188	Prijzenblad tab 2	Zijn de CX-gebruikers ook standaard Teams gebruikers?	Ja
189	Bijlage A PVE - 46d (1.2.2.5)	Rapportages kunnen in CSV en PFD-bestandtypen geëxporteerd worden, tevens kan er een koppeling gemaakt worden met PowerBI. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Akkoord
190	Bijlage A1 PVE A36	Kan opdrachtgever deze eis toelichten?	De inschrijver beschikt over een actieve en structureel georganiseerde gebruikersgroep voor de dienst Bellen via Teams, inclusief de KCC-functionaliteiten, waarbij deelname voor de opdrachtgever volledig kosteloos is; deze gebruikersgroep, bestaande uit een brede vertegenwoordiging van klanten, komt periodiek bijeen om technische en functionele ontwikkelingen te bespreken, ervaringen te delen, verbeterpunten te prioriteren en de roadmap gezamenlijk af te stemmen, terwijl de inschrijver deze sessies faciliteert en borgt dat ingebrachte relevante wensen worden beoordeeld en—waar passend—worden opgenomen in de product- of dienstroadmap, waarbij de opdrachtgever direct na gunning kan deelnemen en stemrecht heeft bij de prioritering van verbeteringen en nieuwe functionaliteiten.
191	Bijlage A PVE - 56 (1.2.3.1)	De Teams/Outlook en CX-applicatie presence werkt bidirectionaal, het is in feite één en dezelfde presence duiding. Waardoor het niet mogelijk is dat iemand in Teams op afwezig is en in de CX-applicatie niet. Gaat de opdrachtnemer akkoord met een bidirectionale presence sharing?	Opdrachtgever gaat akkoord mits de teams presence onafhankelijk van de CX applicatie is als de CX gebruiker niet is aangemeld/ingelogd als CX gebruiker
192	Bijlage A1 - Cert. 1 en 2	De beoogde oplossing is een cloudoplossing voor het KCC. Op dit moment is deze compliant voor section 508 en WCAG 2.1. Echter wordt de software hiervoor ingekocht en kan inschrijver en ook andere gegadigden niet garanderen dat dit zo blijft. Kan opdrachtgever deze eis laten vervallen omdat deze een onnodig risico voor inschrijvers met zich mee brengt en niet in verhouding staat tot de omvang van de opdracht?	De aanbestedende dienst is wettelijk verplicht te kunnen voldoen aan de EN 301 549 standaard en de WCAG 2.1 norm (niveau A en AA). De beoogde oplossing dient dan ook hieraan te voldoen. Derhalve kan de Aanbestedende partij deze eis NIET laten vervallen. Een optie is genoemd waarbij rekening wordt gehouden met als de oplossing op het moment van aanschaf niet volledig voldoet: 'Indien de ICT-Prestatie niet volledig voldoet aan WCAG 2.1 niveau A en AA, is nalevingsstatus B het minimale vereiste'. Nalevingsstatus B wordt al gehaald op het moment dat er een WCAG -EM onderzoek door een extern bureau op de software is uitgevoerd. De opdrachtnemer moet daarbij wel een concreet plan van aanpak opstellen. In dit plan staan duidelijke stappen, tijdslijnen en deadlines om de onderdelen die nog niet voldoen alsnog binnen een jaar in orde te maken.
193	Bijlage A PVE - 58 (1.2.3.1)	Kan de opdrachtgever verduidelijken wat men bedoelt met de performance van de CX-applicatie? Wordt hiermee de uptime e.d. bedoeld of de performance van de KCC-medewerkers werkzaam binnen de applicatie?	De performance van de KCC-medewerkers werkzaam binnen de applicatie?
194	Bijlage A PVE - 60 (1.2.3.1)	De beoogde oplossing ondersteunt doorgaans bewaartermijnen op het niveau van datatypes of modules, maar niet zonder meer fijnmazige bewaartermijnen per gegevenscategorie én zaaktype/metadata binnen de CX-applicatie. Voor gegevens die uitsluitend via de CX-applicatie worden verwerkt en duurzaam in het zaakstelsel worden opgeslagen, zijn de retentie- en bewaartermijnen van het zaakstelsel bepalend. Voor gegevens die de CX-oplossing zelf bewaart, zoals contactmetadata, logs, opnamen of transcripten, geldt het retentiebeleid van de CX-oplossing. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	De aanbestedende dienst onderschrijft het uitgangspunt dat het zaakstelsel fungeert als stelsel van record voor gegevens die duurzaam moeten worden vastgelegd, geclassificeerd en gearhiveerd conform geldende bewaartermijnen en selectielijsten. Voor gegevens die uitsluitend via de CX oplossing worden verwerkt en duurzaam in het zaakstelsel worden opgeslagen, zijn de bewaartermijnen en archiveringsregels van het zaakstelsel leidend. Voor gegevens die de CX oplossing zelf bewaart, zoals contactmetadata, loggegevens, gespreksopnamen of transcripten, geldt het retentiebeleid van de CX oplossing, mits: •dit beleid aantoonbaar is ingericht conform AVG beginselen (dataminimalisatie, opslagbeperking); •duidelijke afspraken bestaan over overdracht van relevante gegevens naar het zaakstelsel. Het is niet vereist dat de CX oplossing zelfstandig fijnmazige bewaartermijnen per zaaktype of metadata ondersteunt, mits bovenstaande scheiding en borging helder zijn ingericht en contractueel vastgelegd.
195	Bijlage A PVE - 64 (1.2.3.1)	In de beoogde oplossing is het mogelijk om dispositions codes van 2 lagen te maken. Maar niet om losstaand 2 verschillende codes te selecteren. De opdrachtgever dient dus dan ter illustratie onder Vergunning meerdere opties toe te voegen waaronder bijvoorbeeld de optie doorverboden. De tweede disposition is dus altijd gekoppeld aan een hoofdonderwerp. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Akkoord
196	Bijlage A PVE - 68 (1.2.3.2)	Binnen de beoogde oplossing wordt de gemiddelde wachttijd gehanteerd ipv het aantal wachtenden. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Nee
197	Bijlage A1 PVE A30	Geen enkele inschrijver kan toekomstige verplichtingen volledig overzien. Het eenzijdig neerleggen van alle mogelijke toekomstige verplichtingen bij Opdrachtnemer achten wij daarom niet redelijk. Kan Opdrachtgever deze eis laten vervallen?	Nee. Inschrijver dient de wet en regelgeving te volgen met de aangeboden oplossing.

198	Bijlage A PVE - 75 (1.2.4.1)	Met Microsoft Teams Phone in combinatie met Operator Connect kan de Aanbestedende dienst gebruikmaken van de standaard beschikbare rapportages binnen het Teams Admin Center en de door Microsoft beschikbaar gestelde call- en usage-inzichten. Hiermee kan op hoofdlijnen inzicht worden verkregen in het telefonieverkeer van gebruikers en, in beperkte mate, van call queues en auto attendants. De standaard rapportagemogelijkheden zijn echter niet toereikend om volledig te voldoen aan alle in deze eis genoemde rapportagebehoeften. Met name op het gebied van fijnmazige tijdsintervallen, uitgebreide wachtrijrapportages, gedetailleerde routeringsinformatie, zelf samengestelde managementrapportages en flexibele uitbreidbaarheid van rapportagedata kent de standaard Teams-rapportage beperkingen. Daarom geldt dat met uitsluitend de standaard rapportagefunctionaliteit van Teams Phone (Operator Connect), en zonder aanvullende rapportage- of BI-oplossingen, slechts gedeeltelijk aan deze eis kan worden voldaan. - gaat de opdrachtgever akkoord met de standaard rapportage functionaliteiten binnen Teams Phone?	Nee, niet akkoord.
199	Bijlage A PVE - 76 (1.2.4.1)	Binnen de standaard rapportagefunctionaliteit van Microsoft Teams Phone kunnen bepaalde rapportagegegevens worden geëxporteerd naar CSV-bestand voor nadere analyse of verwerking. Daarmee is export van ruwe rapportagedata in tabelformaat mogelijk. Een standaard export naar PDF maakt echter geen onderdeel uit van de reguliere Teams Phone rapportagefunctionaliteit. Indien rapportages in PDF-formaat gewenst zijn, vereist dit in de praktijk doorgaans een aanvullende rapportageoplossing, bijvoorbeeld via Power BI, Microsoft 365-exportmogelijkheden of een externe rapportagetool. Gaat de opdrachtgever akkoord met enkel het CSV-bestand?	Nee, niet akkoord. Aanvullende rapportageoplossing, bijvoorbeeld via Power BI, Microsoft 365-exportmogelijkheden of een externe rapportagetool kunnen worden meegenomen in de Inschrijving
200	Bijlage A PVE - 78 (1.2.4.1)	De standaard beschikbaarheid van Teams Phone-rapportagedata is in beginsel korter dan 25 maanden. Voor deze eis is aanvullende opslag of rapportagevoorziening nodig. Gaat de opdrachtgever akkoord met de standaard beschikbaarheid van data in Teams? De exacte bewaartermijn verschilt tevens per dataset en Microsoft past dit soms ook aan per productonderdeel. Ter illustratie: usage reports 28 tot 180 dagen.	Nee, daarmee kunnen wij geen vergelijkingen maken met het jaar daarvoor per KCC en dus zien of de telefonie af- of toeneemt.
201	Bijlage A PVE - 87 (1.2.5.1)	In de CX-applicatie zit geen digitale agenda, bedoelt de opdrachtgever hier het werkrooster van de CX-medewerker binnen het WorkforceManagement onderdeel?	Nee, het betreft de informatie uit de Outlook van de Teams gebruikers.
202	Bijlage A PVE - 111 (1.2.8.1)	Aan het begin van het PVE na eis 2 staat een ongenummerde eis. Hierin staat aangegeven wie de huidige providers zijn. Bij eis 111 staat dat de opdrachtgever moet koppelen met de provider van de vaste telefonie. Zijn het porteren van de nummers en de afhandeling van de vaste telefonie van de opdrachtgever wel of niet in scope?	Vaste telefonie is binnen scope van de opdracht.
203	Bijlage A PVE - 130 (1.2.9.2)	Het onderhoud van grote tech spelers (zoals Microsoft en de beoogde CCaaS-dienst) trachten altijd zo veel mogelijk rekening te houden met dalmomenten die gebonden zijn aan tijdzones. Maar verder dan dit heeft de opdrachtnemer en de opdrachtgever hier geen invloed op. Gaat de opdrachtgever hier mee akkoord?	Akkoord.
204	Bijlage A PVE - 131 (1.2.9.2)	Opdrachtgever kan zich abonneren op de release notes van beide grote spelers (Microsoft en de CCaaS-applicatie) waardoor deze proactief verstuurd worden. Tevens kan de opdrachtgever ten alle tijden de Release Notes inzien via een webpagina. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Ja
205	Bijlage A PVE - 132 (1.2.10.1)	Kan de opdrachtgever concretiseren wat men verwacht qua filmpjes over meest gebruikte functionaliteiten?	De volgende functionaliteit: - uitleg: wat ziet de gebruiker op het teams scherm - instellen doorschakelingen - instellen voicemail - aan en afmelden in een call que - afwezigheids bericht instellen - status aanpassen - een collega bellen - maken van een belgroep

206	Bijlage A PVE - 134 (1.2.10.1)	De mate van Nederlandstalige beschikbaarheid kan verschillen per onderdeel, functionaliteit, beheerscherm, supportartikel of technische documentatie. Met name diepgaande technische beheersinformatie, release-informatie of specifieke supportdocumentatie kan geheel of gedeeltelijk uitsluitend in het Engels beschikbaar zijn, dit is standaard voor grote SaaS-spelers. Gaat de opdrachtgever akkoord met deze standaard?	Gebruikers documentatie dient in het nederlands beschikbaar te zijn. Technische documentatie mag gedeeltelijk in het engels
207	Bijlage A PVE - 20 (1.2.2.3)	Onze oplossing ondersteunt geen handmatige aan- en afmelding voor de piketdienst, omdat beschikbaarheid volledig automatisch wordt gestuurd op basis van het centraal beheerde rooster. Dit is een bewuste ontwerpkeuze. Het automatisch koppelen van beschikbaarheid aan het rooster voorkomt menselijke fouten, zoals het vergeten van aan- of afmelden, en waarborgt daarmee de continuïteit en bereikbaarheid van de organisatie. Daarnaast biedt deze werkwijze volledige transparantie en eenduidigheid: de planning is leidend en er ontstaat geen discrepantie tussen geplande en feitelijke beschikbaarheid. Ook vanuit beheer en compliance is dit wenselijk. De verantwoordelijkheid voor inzet ligt bij de roostering, niet bij individuele handelingen van medewerkers, wat beter aansluit bij kritische processen zoals piketdiensten. Wij verzoeken u daarom akkoord te geven op deze werkwijze, waarbij het rooster leidend is en handmatige aan- en afmelding niet wordt toegepast.	Niet akkoord. Aanbestedende dienst vraagt flexibiliteit t.a.v. aan- en afmelden bij de piketdienst.
208	Bijlage A PVE - 27 (1.2.2.3)	Opdrachtnemer is voornemens op de CX-applicatie volledig te embedden in de Microsoft Teams omgeving van de opdrachtnemer. De CX-gebruiker gebruikt in deze opzet de agenda gegevens van de overige medewerkers die in Microsoft Teams beschikbaar zijn. Volstaat dit voor de opdrachtgever?	Indien de CX gebruiker informatie heeft over de beschikbaarheid en niet beschikbaarheid van de medewerker per dag, week dan is dit akkoord.
209	Bijlage A PVE - 30 (1.2.2.4)	1. Kan de opdrachtgever verduidelijken met een praktijkvoorbeeld hoe een KCC-medewerker een bericht toewijst aan een collega? 2. Wordt hiermee een collega binnen de CX-applicatie bedoelt of daarbuiten?	Use case bericht: CX gebruiker van het KCC krijgt een mail of webchat van een burger. De CX gebruiker opent deze en constateert dat dit een bericht voor de CX gebruiker van het sociaal domein is en wil de mail of het bericht doorzetten naar CX gebruiker binnen het sociaal domein. Dus alleen binnen de CX omgeving.
210	Bijlage A PVE - 35 (1.2.2.4)	Kan de opdrachtgever 'andere communicatie kanalen' verder concretiseren? Om welke kanalen gaat het precies?	Eis vervalt
211	Bijlage A2 - PvW - vraag 3	Bedoelt de opdrachtgever met het status bericht het bericht wat je zelf kan invullen als reason code binnen de Teams omgeving?	Ja
212	Bijlage A2 - PvW - vraag 3	De beoogde oplossing zal volledig embedded worden in de Teams omgeving van de opdrachtgever. Waarbij een deel van het scherm ingevuld wordt voor KCC-medewerkers voor het CCaaS-onderdeel. Kunnen KCC-medewerkers in hun huidige Teams omgeving ook de status berichten van back-office medewerkers eenvoudig zien in hun scherm?	Ja
213	Bijlage A2 - PvW - vraag 9	Wenst de opdrachtgever gelijk te starten met de toepassing binnen de CX-applicatie die gesprekken transcribeert, samenvat en gespreksonderwerpen voorstelt? Of wenst de opdrachtgever hier later mee te starten?	Ja gelijk te starten
214	Bijlage 3	Wenst de opdrachtgever dat in de beoogde oplossing een exact hetzelfde rapport aanwezig is/gebouwd wordt? Of is het puur informatief om inzage te verlenen waarop nu gerapporteerd wordt?	De rapportage opgenomen in bijlage A3 van het Programma van Eisen is de minimale rapportage en moet mogelijk zijn.
215	Bijlage A1 - bruikbaarheid - F2 regel 10	De mate van Nederlandstalige beschikbaarheid kan verschillen per onderdeel, functionaliteit, beheerscherm, supportartikel of technische documentatie. Met name diepgaande technische beheersinformatie, release-informatie of specifieke supportdocumentatie kan geheel of gedeeltelijk uitsluitend in het Engels beschikbaar zijn, dit is standaard voor grote SaaS-spelers. Gaat de opdrachtgever akkoord met deze standaard?	Gebruikers documentatie dient in het nederlands beschikbaar te zijn. Technische documentatie mag gedeeltelijk in het engels.
216	Bijlage A1 - onderhoudbaarheid - regel 13 (SLA1.3)	Inschrijver constateert dat deze eis een zeer vergaande continuïteitsverplichting bevat, waaronder een data escrowvoorziening, jaarlijkse verificatieverklaringen en afspraken over tijdelijke voortzetting van de dienstverlening door een derde partij. Deze verplichtingen lijken niet goed aan te sluiten bij de aard en scope van de uitgevraagde dienstverlening en de gangbare marktpraktijk voor deze type oplossingen. Kan de aanbestedende dienst toelichten welk concreet risico zij met deze eis beoogt af te dekken en overweegt zij de eis te verduidelijken of te beperken, bijvoorbeeld door deze toe te spitsen op aantoonbare continuïteitsmaatregelen die proportioneel zijn ten opzichte van de opdracht?	De Aanbestedende Dienst maakt voor kritieke bedrijfsprocessen gebruik van Software as a Service (SaaS). De Aanbestedende Dienst wenst te borgen dat zij te allen tijde toegang houdt tot haar gegevens en – waar noodzakelijk – de bedrijfsvoering kan continueren bij verstoring of beëindiging van de Dienst. Een SaaS toegangscontinuïteitsregeling is een middel om de toegang tot de gegevens te borgen. De regeling omvat minimaal: •recht op periodieke en ad hoc data export (incl. metadata, configuratie en noodzakelijke log/auditinformatie) in open formaten met datadictionary; •overeengekomen RTO/RPO; •beveiligde overdracht; •een uitgewerkt exit en migratieplan; •back up/restore procedures; jaarlijkse test en rapportage; •en (waar passend) noodvoorzieningen/escrow afspraken.

217	Bijlage A1 - onderhoudbaarheid (regel 4 (A31))	De dienstverlening van Opdrachtnemer is ingericht in lijn met de doelstellingen van de NIS2 richtlijn en de Nederlandse Cyberbeveiligingswet (CBW), voor zover van toepassing op de geleverde diensten. Dit wordt onderbouwd door een gecertificeerd ISMS conform ISO/IEC 27001:2022, aangevuld met privacy governance (ISO/IEC 27701) en onafhankelijke assurance via een SOC 2 Type II rapportage. De getroffen maatregelen ondersteunen de opdrachtgever bij het voldoen aan de BIO2, waaronder logging en monitoring, incidentafhandeling (*), patch en changemanagement, toegangsbeheer (MFA) en continuïteit. Relevante certificeringen en assurance rapportages worden jaarlijks op verzoek verstrekt. Opdrachtnemer hanteert gestructureerde IT servicemanagementprocessen; een ISO/IEC 20000 1 certificering is niet van toepassing. (*)1. Kunt u verduidelijken voor welke (typen) incidenten de 24 uren meldtermijn geldt: uitsluitend voor significante incidenten met impact op de dienstverlening aan de opdrachtgever, of ook voor interne, operationele of (bijna)incidenten zonder directe impact? 2. Kunt u aangeven aan wie de 24 uren melding moet worden gedaan (opdrachtgever en/of bevoegde autoriteit) en hoe de rolverdeling is tussen opdrachtgever en opdrachtnemer onder NIS2/CBW?	1. De in de aanbestedingsstukken genoemde 24 uren meldtermijn ziet op significante informatiebeveiligingsincidenten zoals bedoeld in de NIS2 en Cbw, voor zover deze incidenten (potentieel) impact hebben op de dienstverlening aan de opdrachtgever, de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van gegevens van de Opdrachtgever, of de continuïteit van de KCC dienst. Hieronder vallen onder meer: •incidenten die leiden tot of dreigen te leiden tot onderbreking, verslechtering of uitval van de dienstverlening voor de Opdrachtgever; •incidenten met (potentieel) effect op persoonsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever; •incidenten die aanzienlijke gevolgen kunnen hebben voor de bedrijfsvoering of wettelijke taakuitvoering van de Opdrachtgever. Voor interne, operationele of bijna incidenten bij de inschrijver zonder (potentiële) impact op de dienstverlening of gegevens van de Opdrachtgever, geldt niet de 24 uren meldtermijn. Dergelijke incidenten maken onderdeel uit van het reguliere interne incident en verbeterproces van de inschrijver en hoeven niet onverwijld te worden gemeld, tenzij contractueel anders overeengekomen. De Opdrachtgever verwacht wel dat inschrijvers: •een passend intern incidentmanagementproces hanteren; •relevante patronen of structurele risico's, indien deze indirect van belang kunnen zijn voor de dienstverlening aan de Opdrachtgever, periodiek bespreken in het kader van reguliere overleg- en rapportagemomenten. 2. De formele wettelijke melding aan bevoegde autoriteiten in het kader van NIS2 of andere wet- en regelgeving behoort tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer levert hiertoe tijdig en volledig de benodigde informatie aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is niet gehouden tot zelfstandige melding aan bevoegde autoriteiten, tenzij de Opdrachtnemer op grond van wetgeving voor een andere dienst of rol zelf meldplichtig is.
218	Bijlage A1 - onderhoudbaarheid (TECH13)	De dienstverlening van opdrachtnemer is ingericht in lijn met de doelstellingen van de NIS2 richtlijn en de Nederlandse Cyberbeveiligingswet (CBW), voor zover van toepassing op de geleverde diensten. Dit wordt onderbouwd door een gecertificeerd ISMS conform ISO/IEC 27001:2022, aangevuld met privacy governance (ISO/IEC 27701) en onafhankelijke assurance via een SOC 2 Type II rapportage. De getroffen maatregelen ondersteunen de opdrachtgever bij het voldoen aan de BIO2, waaronder logging en monitoring, incidentafhandeling (*), patch en changemanagement, toegangsbeheer (MFA) en continuïteit. Relevante certificeringen en assurance rapportages worden jaarlijks op verzoek verstrekt. Opdrachtnemer hanteert gestructureerde IT servicemanagementprocessen; een ISO/IEC 20000 1 certificering is niet van toepassing. (*): Kunt u verduidelijken voor welke (typen) incidenten de 24 uren meldtermijn geldt: uitsluitend voor significante incidenten met impact op de dienstverlening aan de opdrachtgever, of ook voor interne, operationele of (bijna)incidenten zonder directe impact? Kunt u aangeven aan wie de 24 uren melding moet worden gedaan (opdrachtgever en/of bevoegde autoriteit) en hoe de rolverdeling is tussen opdrachtgever en opdrachtnemer onder NIS2/CBW?	De in de aanbestedingsstukken genoemde 24 uren meldtermijn ziet op significante informatiebeveiligingsincidenten zoals bedoeld in NIS2 en Cbw, voor zover deze incidenten (potentieel) impact hebben op de dienstverlening aan de Opdrachtgever, de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van gegevens van de Opdrachtgever, of de continuïteit van de KCC dienst. Hieronder vallen onder meer: •incidenten die leiden tot of dreigen te leiden tot onderbreking, verslechtering of uitval van de dienstverlening voor de Opdrachtgever; •incidenten met (potentieel) effect op persoonsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens van de Opdrachtgever; •incidenten die aanzienlijke gevolgen kunnen hebben voor de bedrijfsvoering of wettelijke taakuitvoering van de Opdrachtgever. Voor interne, operationele of bijna incidenten bij de inschrijver zonder (potentiële) impact op de dienstverlening of gegevens van de Opdrachtgever, geldt niet de 24 uren meldtermijn. Dergelijke incidenten maken onderdeel uit van het reguliere interne incident en verbeterproces van de inschrijver en hoeven niet onverwijld te worden gemeld, tenzij contractueel anders overeengekomen. De Opdrachtgever verwacht wel dat inschrijvers: •een passend intern incidentmanagementproces hanteren; •relevante patronen of structurele risico's, indien deze indirect van belang kunnen zijn voor de dienstverlening aan de opdrachtgever, periodiek bespreken in het kader van reguliere overleg- en rapportagemomenten. De formele wettelijke melding aan bevoegde autoriteiten in het kader van NIS2 of andere wet- en regelgeving behoort tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer levert hiertoe tijdig en volledig de benodigde informatie aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is niet gehouden tot zelfstandige melding aan bevoegde autoriteiten, tenzij de Opdrachtnemer op grond van wetgeving voor een andere dienst of rol zelf meldplichtig is.
219	Bijlage A1 - onderhoudbaarheid SLA26	De voorgestelde boeteclausule kent bij herhaald optreden per maand boetes tot maximaal 100% van de maandelijkse kosten. Inschrijver vraagt zich af of deze boetes in alle gevallen proportioneel zijn in verhouding tot de uitgevraagde dienstverlening en het beoogde serviceniveau. Kan opdrachtgever akkoord gaan om de concrete invulling van de SLA en de boetebepalingen na gunning, in overleg met de geselecteerde opdrachtnemer, uit te werken?	Nee. De aanbestedende dienst vindt deze boetes in verhouding tot de uitgevraagde dienstverlening en het beoogde serviceniveau proportioneel. De boete clausule wordt aangepast naar: BOETE CLAUSULE Categorie-Aantal-Boete Major storing - Twee of meer per maand - 100% van de maandelijkse kosten Medium storing - Twee of meer per maand - 50% van de maandelijkse kosten Minor storing - Twee of meer per maand - 25% van de maandelijkse kosten Deze storingen komen overeen met eis 120: Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, medium en minor storingen. in Bijlage A - Programma van Eisen vervanging telefonie'.
220	Inkvv Gibit 2025 (art 4.2)	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?	Aanbestedende dienst kan niet instemmen met het voorgestelde uitgangspunt. Artikel 4.2 GIBIT 2025 bepaalt bewust dat de overeengekomen einddatum voor de implementatie een vaste en fatale termijn is. Dit betekent dat bij overschrijding daarvan van rechtswege sprake is van verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling of hersteltermijn is vereist. Deze systematiek is gekozen vanwege het belang van tijdige implementatie van ICT-prestaties, die veelal samenhangt met de continuïteit van de dienstverlening. Daarbij geldt wel dat aanbestedende dienst ook uit gaat van redelijkheid en billijkheid. Daarnaast bevat de GIBIT reeds diverse waarborgen, waaronder overlegverplichtingen, medewerkingsplichten van opdrachtgever en de mogelijkheid tot gefaseerde acceptatie. Artikel wordt daarom niet aangepast.

221	Inkvw Gubit 2025 (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?	Aanbestedende dienst stemt niet in met de voorgestelde aanpassing. Artikel 5.6 GIBIT 2025 bepaalt bewust dat eigendomsoverdracht plaatsvindt bij Acceptatie. Het toevoegen van een aanvullende voorwaarde dat overdracht pas plaatsvindt na betaling doorkruist deze systematiek en de samenhang met artikel 11 GIBIT 2025, waarin betaling en opeisbaarheid zijn geregeld.
222	Inkvw Gubit 2025 (art 6.2 en 6.3))	Nu Implementatie standaard ook Conversie, Migratie, Koppelingen en de Acceptatieprocedure omvat en Leverancier moet waarborgen dat volledigheid, integriteit en metadata functioneel gelijkwaardig blijven, verzoekt Inschrijver te bevestigen dat deze verplichtingen uitsluitend gelden voor zover deze werkzaamheden expliciet onderdeel zijn van de scope en voor zover eventuele tekortkomingen niet voortkomen uit brondata, bronsystemen of instructies buiten de invloedssfeer van Leverancier. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	De verplichtingen uit artikelen 6.2 en 6.3 gelden voor zover Conversie, Migratie, Koppelingen en de Acceptatieprocedure onderdeel uitmaken van de overeengekomen scope. Daarnaast moeten de waarborgen ten aanzien van volledigheid, integriteit en metadata worden gezien binnen de invloedssfeer van Leverancier. Tekortkomingen die aantoonbaar voortkomen uit brondata, bronsystemen of instructies buiten die invloedssfeer, zijn niet zonder meer aan Leverancier toe te rekenen. Deze uitgangspunten liggen reeds besloten in de GIBIT, mede gelet op de bepalingen over informatievoorziening en afhankelijkheid van derden.
223	Inkvw Gubit 2025 (art 6.4 t/m 6.7)	Kan Opdrachtgever bevestigen dat de termijn van drie maanden voor oplevering van het Implementatieplan afhankelijk is van tijdige medewerking van Opdrachtgever en derden, en dat art. 6.7 niet verhindert dat overeengekomen onderdelen, licenties en diensten conform contractuele mijlpalen worden gefactureerd?	Aanbestedende dienst bevestigt dat de in artikel 6.4 genoemde termijn van drie maanden voor oplevering van het Implementatieplan mede afhankelijk is van de tijdige medewerking van opdrachtgever en eventuele derden. Vertraging die aantoonbaar het gevolg is van het uitblijven van de medewerking kan niet zonder meer aan opdrachtnemer worden tegengeworpen. Daarnaast bevestigt opdrachtgever dat artikel 6.7 niet verhindert dat overeengekomen onderdelen, licenties en diensten conform de overeenkomst en afgesproken contractuele mijlpalen worden geleverd en gefactureerd.
224	Inkvw Gubit 2025 (art 8.2 t/m 8.5))	Preventieve testen, aanvullende testomgevingen en testrapportages kunnen aanzienlijke extra inspanningen vergen. Is Opdrachtgever bereid te bevestigen dat dergelijke aanvullende verplichtingen slechts gelden voor zover deze uitdrukkelijk zijn overeengekomen en proportioneel zijn, en dat niet voorziene extra testwerkzaamheden als meerwerk worden behandeld?	De verplichtingen inzake preventieve testen, aanvullende testomgevingen en testrapportages gelden voor zover deze uitdrukkelijk zijn overeengekomen en proportioneel zijn gelet op de aard en context van de ICT-prestatie. Voor zover aanvullende testwerkzaamheden of omgevingen niet zijn voorzien of overeengekomen en niet voortvloeien uit de GIBIT zelf, worden deze aangemerkt als meerwerk, waarvoor voorafgaande instemming van opdrachtgever is vereist.
225	Inkvw Gubit 2025 (art 9.3)	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 dit artikel wederkerig te maken?	Aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde uitleg, maar acht een tekstuele aanpassing niet nodig. Artikel 9.3 ziet uitsluitend op Gebreken in de zin van de GIBIT en veronderstelt niet dat ieder Gebrek per definitie aan opdrachtnemer is toe te rekenen. Indien opdrachtnemer aantoonbaar dat de oorzaak is gelegen bij opdrachtgever of bij een derde buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, is geen sprake van een toerekenbaar Gebrek. Deze wederkerigheid volgt ook al uit de GIBIT-systematiek, onder meer uit de bepalingen over afhankelijkheid van derden en schuldeisersverzuim.
226	Inkvw Gubit 2025 (art 9.8)	Inschrijver verzoekt Opdrachtgever aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtgever pas een recht toekomt om de Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – te ontbinden, indien het Gebrek of de Gebreken als bedoeld in de aanhef van dit artikel volledig te wijten zijn aan het handelen van Leverancier. Indien ook Opdrachtgever verwijtbaar heeft gehandeld waardoor een Gebrek of Gebreken zijn ontstaan of niet tijdig zijn verholpen, dan is het immers niet redelijk dat de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig kan worden beëindigd. Is Opdrachtgever het hiermee eens?	Aanbestedende dienst kan niet instemmen met de voorgestelde aanvulling. Artikel 9.8 sluit aan bij het algemene contracten- en schadevergoedingsrecht, waarin toerekenbaarheid, causaliteit en eigen schuld reeds worden meegewogen. Indien een Gebrek (mede) het gevolg is van verwijtbaar handelen of nalaten van opdrachtgever, kan dit leiden tot schuldeisersverzuim of beperking van rechten van opdrachtgever. Een aanvullende expliciete bepaling dat Gebreken "volledig" aan opdrachtnemer te wijten moeten zijn, acht opdrachtgever daarom niet noodzakelijk en niet wenselijk.
227	Inkvw Gubit 2025 (art 10.11 sub ii) 2e alinea)	Inschrijver acht het niet redelijk dat Opdrachtgever de Overeenkomst en/of de SLA's) geheel of gedeeltelijk kan ontbinden, enkel omdat Opdrachtgever de uitkomst van het overleg op directieniveau onbevredigend acht. Ontbinding dient slechts mogelijk te zijn indien de aard en ernst van de tekortkoming de ontbinding rechtvaardigen. Inschrijver verzoekt daarom dit artikelid als volgt aan te passen, althans in die zin te verduidelijken, dat Opdrachtgever slechts gerechtigd is tot gehele of gedeeltelijke ontbinding indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming van voldoende gewicht. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	Aanbestedende dienst kan niet instemmen met de voorgestelde aanpassing. Artikel 10.11 sub ii is onderdeel van een escalatieladder, waarbij verbeterplan en directieoverleg juist zijn bedoeld om ontbinding zo veel mogelijk te voorkomen. De bevoegdheid tot (gedeeltelijke) ontbinding na een onbevredigend directieoverleg laat onverlet dat ontbinding naar Nederlands recht slechts mogelijk is indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming van voldoende gewicht. Deze waarborg vloeit reeds voort uit de wet en behoeft geen nadere explicitering in de GIBIT. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding het artikelid aan te passen.
228	Inkvw Gubit 2025 art 10.10 t/m 10.13	Nu Service Levels in beginsel als resultaatverbintenissen gelden en daarnaast een malusregeling, boete of service credits kunnen worden toegepast, verzoekt Inschrijver te bevestigen dat voor dezelfde tekortkoming service credits of malus het exclusieve financiële rechtsmiddel vormen, behoudens opzet of grove schuld. Is Opdrachtgever bereid daarmee in te stemmen?	Aanbestedende dienst kan niet instemmen met het uitgangspunt dat service credits, malus of boetes het exclusieve financiële rechtsmiddel vormen. Artikel 10.13 GIBIT 2025 bepaalt expliciet dat eventuele in een SLA overeengekomen maatregelen de overige rechten van Opdrachtgever, waaronder het recht op schadevergoeding en ontbinding, onverlet laten. Deze systematiek is bewust gekozen om een evenwichtige escalatieladder en voldoende prikkel tot nakoming te behouden.
229	Inkvw Gubit 2025 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?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het wijzigen van het woord "garandeert" in artikel 12 GIBIT 2025. Het gebruik van dit begrip is bewust gekozen en ziet op een resultaatverplichting binnen de overeengekomen kaders, waaronder de SLA. Dit laat onverlet dat de algemene regeling inzake overmacht (artikel 20 GIBIT) onverkort van toepassing is. Indien sprake is van overmacht, kan Leverancier zich daarop beroepen, ook bij garantieverplichtingen. De aanbestedende dienst bevestigt derhalve dat garanties niet gelden in situaties waarin nakoming wegens overmacht onmogelijk is. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding artikel 12 aan te passen.
230	Inkvw Gubit 2025 art 14	Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is en derhalve worden doorgehaald ?	Artikel 14 GIBIT 2025 is uitsluitend van toepassing voor zover sprake is van een AI-systeem in de zin van de GIBIT. Indien de ICT-prestatie in deze aanbesteding geen AI-systeem omvat, is artikel 14 naar zijn aard niet van toepassing. Het artikel hoeft in dat geval niet te worden doorgehaald; niet-toepasselijke bepalingen blijven buiten toepassing zonder dat dit expliciet hoeft te worden vastgelegd.

231	Inkvw Gubit 2025 art 17.1	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.”	De aanbestedende dienst kan niet instemmen met de voorgestelde aanpassing. Artikel 17.1 GIBIT 2025 sluit bewust aan bij het Nederlandse schadevergoedingsrecht en beperkt de aansprakelijkheid niet tot uitsluitend directe schade. De verdere begrenzing van aansprakelijkheid is reeds geregeld in de daaropvolgende leden van artikel 17. Het aanpassen van artikel 17.1 zou afbreuk doen aan deze samenhang. De aanbestedende dienst handhaaft de bepaling ongewijzigd.
232	Inkvw Gubit 2025 art 17.3	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?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verlagen van het in artikel 17.3 opgenomen maximumbedrag. Het bedrag van € 1.250.000 per gebeurtenis voor persoons- en zaakschade is bewust gekozen als proportioneel en in lijn met gangbare verzekeringsdekkingen. Dit plafond staat bovendien los van de Jaarvergoeding en ziet op schadecategorieën met potentieel grote impact. De aanbestedende dienst handhaaft daarom artikel 17.3 ongewijzigd.
233	Inkvw Gubit 2025 art 17.4	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?	Aanbestedende dienst stemt niet in met de voorgestelde aanpassing van artikel 17.4 GIBIT. Het in de GIBIT opgenomen aansprakelijkheidsregime is bewust gekozen als gebalanceerd en proportioneel vangnet, waarbij enerzijds een reële prikkel tot nakoming voor de opdrachtnemer wordt geborgd en anderzijds een voorzienbaar en verzekeraar plafond wordt gehanteerd. Het voorgestelde maximum van eenmaal de jaarvergoeding per gebeurtenis en per kalenderjaar acht aanbestedende dienst ontoereikend gelet op: - de potentiële impact van ICT-storingsen op publieke dienstverlening; - de afhankelijkheid van Opdrachtgever van correcte en continue werking; - en het uitgangspunt dat schade in redelijke verhouding moet kunnen worden verhaald. Het huidige plafond van tweemaal de jaarvergoeding per gebeurtenis en viermaal de jaarvergoeding per kalenderjaar sluit aan bij gangbare verzekeringsmogelijkheden in de markt en bij eerdere versies van de GIBIT. Tevens is reeds voorzien in matiging doordat samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis gelden. Aanbestedende dienst acht het aansprakelijkheidsregime zoals vastgelegd in artikel 17.4 noodzakelijk en proportioneel en ziet geen aanleiding dit aan te passen.
234	Inkvw Gubit 2025 art 17.4	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 17.4 toe te voegen? “Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Leverancier op grond van artikel 17.4 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.”	De aanbestedende dienst stemt niet in met het voorgestelde toevoegen van een bepaling die de aansprakelijkheid beperkt tot uitsluitend directe schade en die indirecte- en gevolgschade categorisch uitsluit. De GIBIT 2025 sluit bewust aan bij het Nederlandse schadevergoedingsrecht, waarin geen onderscheid wordt gemaakt tussen directe en indirecte schade, maar waarin aansprakelijkheid wordt begrensd via toerekenbaarheid, causaliteit, voorzienbaarheid en gemaximeerde plafonds. In artikel 17.4 is deze begrenzing reeds evenwichtig vormgegeven door middel van aansprakelijkheidslimieten die zijn gekoppeld aan de Jaarvergoeding. Het voorgestelde afbakenen van schadecategorieën en het expliciet uitsluiten van onder meer dataverlies, omzet- en gevolgschade zou ertoe leiden dat schade die in voldoende causaal verband staat met een toerekenbare tekortkoming bij voorbaat buiten vergoeding valt. Dat acht de aanbestedende dienst, mede gelet op de potentiële impact van verstoringen in publieke ICT-dienstverlening, niet wenselijk. De aanbestedende dienst wijst er bovendien op dat de GIBIT reeds voorziet in belangrijke risicobeperkingen voor Leverancier, waaronder: - duidelijke en gemaximeerde aansprakelijkheidsplafonds; - het aanmerken van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis; - toepassing van wettelijke regels inzake eigen schuld en causaliteit. Gelet hierop acht de aanbestedende dienst het aansprakelijkheidsregime van artikel 17.4 proportioneel en evenwichtig en ziet zij geen aanleiding dit aan te passen of nader te beperken.
235	Inkvw Gubit 2025 art 17.5 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 17 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 17.3 en 17.4. Is Opdrachtgever bereid deze sub iii) te schrappen uit dit artikel?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het buiten toepassing verklaren van artikel 17.5 sub iii GIBIT 2025. De uitzondering op de aansprakelijkheidsbeperking voor schending van intellectuele eigendomsrechten is bewust gekozen, omdat aanspraken van derden wegens IE-inbreuken naar hun aard volledig binnen de risicosfeer en invloed van opdrachtnemer liggen en voor opdrachtgever niet beheersbaar of voorzienbaar zijn. Het onbeperkt laten van deze aansprakelijkheid is daarmee geen algemeen bedrijfsrisico, maar een noodzakelijke waarborg ter bescherming van opdrachtgever tegen claims van derden.
236	Inkvw Gubit 2025 art 19.4	Inschrijver wenst dit artikelid 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?	Nee, aanbestedende dienst stemt niet in met het buiten toepassing verklaren van artikel 19.4 GIBIT 2025. Deze bepaling is bewust opgenomen om transparantie en kennisdeling binnen het gemeentelijk domein te faciliteren en sluit aan bij de publieke context waarin de overeenkomst wordt gesloten. Het delen van de inhoud van overeenkomsten binnen gemeenten en aan gemeenten gelieerde organisaties doet geen afbreuk aan het recht van opdrachtnemer om per aanbesteding zelfstandig te bepalen welke voorwaarden acceptabel zijn.
237	Inkvw Gubit 2025 art 19.6	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.	De aanbestedende dienst stemt niet in met het verlagen van de in artikel 19.6 GIBIT 2025 opgenomen boete van € 10.000. Deze boete is bewust vastgesteld als afschrikwekkende maar proportionele prikkel ter naleving van de geheimhoudingsverplichting, waarbij de potentiële gevolgen van schending in een publieke context aanzienlijk kunnen zijn en schade vaak lastig concreet vast te stellen is. Het verlagen van de boete zou afbreuk doen aan deze preventieve werking.

238	Inkvw Gubit 2025 art 20.3	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 20.3." Is dat akkoord?	De aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde uitleg. Artikel 20.3 GIBIT 2025 bepaalt echter reeds dat eventuele vergoeding bij overmacht is gemaximeerd en dat deze vergoeding niet verder kan gaan dan hetgeen op grond van het overeengekomen aansprakelijkheidsregime toelaatbaar is. De tussen Partijen overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen zijn daarmee reeds van overeenkomstige toepassing. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding artikel 20.3 aan te passen.
239	Inkvw Gubit 2025 art 21	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 21 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?	Aanbestedende dienst kan niet instemmen met het buiten toepassing verklaren of vervangen van artikel 21 GIBIT 2025. Dit artikel maakt een bewust en duidelijk onderscheid tussen enerzijds standaard- en derdenprogrammatuur (waarbij de intellectuele eigendomsrechten bij opdrachtnemer of diens licentiegever blijven en opdrachtgever een gebruiksrecht verkrijgt) en anderzijds eventueel overeengekomen maatwerkprogrammatuur. Ook indien de aard van de dienstverlening op dit moment niet strekt tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten, vormt artikel 21 een vangnetbepaling voor het geval in de uitvoering of gedurende de looptijd wél IE-relevante prestaties worden geleverd. Het voorgestelde alternatief zou deze systematiek doorbreken en afbreuk doen aan de evenwichtige regeling van rechten en gebruiksrechten in de GIBIT.
240	Inkvw Gubit 2025 art 22 t/m 22.5	Inschrijver verzoekt te verduidelijken dat de datarechten van Opdrachtgever uitsluitend zien op klantspecifieke data en niet op bedrijfsgeheimen, beveiligingsinformatie, generieke analytics, threat intelligence, logica, knowhow of andere niet-klantspecifieke leveranciersinformatie. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde verduidelijking. De artikelen 22 t/m 22.5 GIBIT 2025 zien echter reeds op Data die door of namens opdrachtgever worden verwerkt in het kader van de ICT-prestatie. Deze bepalingen strekken zich niet uit tot bedrijfsgeheimen, beveiligingsinformatie, generieke analytics, threat intelligence, logica, knowhow of andere niet-klantspecifieke informatie van opdrachtnemer. Dit volgt ook uit de opgenomen beperkingen ter bescherming van bedrijfsgeheimen en uit de systematiek van de GIBIT. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding de artikelen aan te passen.
241	Inkvw Gubit 2025 art 22.6 en 22.7	Inschrijver acht het te vergaand dat hij tot zes maanden na einde van de Overeenkomst kosteloos moet meewerken aan correctie van data en duiding van de context daarvan. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat deze verplichting wordt beperkt tot aan Leverancier toerekenbare fouten, als ook dat dit na einde van de Overeenkomst op basis van nacalculatie wordt verricht?	Aanbestedende dienst kan niet instemmen met de voorgestelde beperking. Artikel 22.6 en 22.7 GIBIT 2025 zien reeds uitsluitend op het corrigeren van onjuistheden die toerekenbaar zijn aan opdrachtnemer en op het duiden van de context van Data zoals verwerkt in de ICT-prestatie. De daarin opgenomen verplichting tot kosteloze medewerking, ook gedurende een beperkte periode na beëindiging van de overeenkomst, is bewust gekozen om correcte overdracht en verantwoorde beëindiging te borgen. Voor werkzaamheden die niet uit deze verplichtingen voortvloeien, geldt het reguliere regime voor meerwerk. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de artikelen aan te passen.
242	Inkvw Gubit 2025 art 22.8	Inschrijver begrijpt dat artikel 22.8 beoogt te waarborgen dat Data van Opdrachtgever niet zonder regie van Opdrachtgever wordt verwijderd. Inschrijver heeft echter eigen interne dataretentie- en verwijderpolities, onder meer om Data niet langer te bewaren dan noodzakelijk is vanuit beveiligings-, compliance- en governance-oogpunt. Inschrijver verzoekt daarom te bevestigen dat artikel 22.8 er niet aan in de weg staat dat Leverancier Data verwijderd in overeenstemming met zijn interne dataretentie- en verwijderpolities, mits dit geschiedt voor zover de betreffende Data niet langer noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of voor de nakoming van op Leverancier rustende wettelijke verplichtingen. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde uitleg. Artikel 22.8 GIBIT 2025 beoogt te waarborgen dat Data van opdrachtgever niet zonder regie van opdrachtgever worden verwijderd, maar staat er niet aan in de weg dat opdrachtnemer Data verwijderd in overeenstemming met zijn interne dataretentie- en verwijderpolities, voor zover die Data niet (meer) noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of voor de nakoming van wettelijke verplichtingen. Deze ruimte volgt reeds uit de systematiek van artikel 22. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding het artikeldid aan te passen.
243	Bijlage A PvE 1.2.9.1 Service E 114 en 116	Inschrijver biedt momenteel een portal aan waarin de afgenomen diensten inzichtelijk zijn, facturen kunnen worden geraadpleegd en wijzigingen met betrekking tot Teams Phone kunnen worden doorgevoerd. Functionaliteit voor het registreren en inzien van incidenten is op dit moment nog niet beschikbaar in de portal, maar wordt door Inschrijver ontwikkeld en zal gedurende het eerste jaar van de contractperiode beschikbaar worden gesteld. Totdat deze functionaliteit is geïmplementeerd, worden incidenten telefonisch en per e-mail afgehandeld. Kan Opdrachtgever met deze werkwijze akkoord gaan?	Akkoord, mits de portal voor het Protocol van Oplevering beschikbaar is.
244	Inkvw Gubit 2025 art 22.8	Kan Opdrachtgever bevestigen dat Leverancier, naast gebruik voor de uitvoering van de Overeenkomst en wettelijke verplichtingen, ook geanonimiseerde en niet tot Opdrachtgever herleidbare data en afgeleide inzichten mag gebruiken voor beveiliging, kwaliteitsverbetering, capaciteitsplanning, benchmarking en productverbetering? Kan Opdrachtgever bevestigen dat Leverancier, naast gebruik voor de uitvoering van de Overeenkomst en wettelijke verplichtingen, ook geanonimiseerde en niet tot Opdrachtgever herleidbare data en afgeleide inzichten mag gebruiken voor beveiliging, kwaliteitsverbetering, capaciteitsplanning, benchmarking en productverbetering?	Aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde uitleg, maar acht een tekstuele aanpassing niet noodzakelijk. Artikel 22.8 GIBIT 2025 staat er niet aan in de weg dat opdrachtnemer, naast gebruik voor de uitvoering van de overeenkomst en wettelijke verplichtingen, geanonimiseerde en niet tot opdrachtgever herleidbare data en afgeleide inzichten gebruikt voor doeleinden zoals beveiliging, kwaliteitsverbetering, capaciteitsplanning, benchmarking en productverbetering, mits daarbij geen herleidbaarheid tot opdrachtgever bestaat en geen bedrijfs- of vertrouwelijke informatie van opdrachtgever wordt prijsgegeven. Deze ruimte volgt al reeds uit de systematiek van de GIBIT.
245	Inkvw Gubit 2025 Art. 23.5 en 23.6	Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze bepalingen slechts een informatie- en inspanningsverplichting voor Leverancier inhouden, en dat Leverancier niet aansprakelijk is voor eenzijdige wijzigingen van licentie- of onderhoudsvoorwaarden van derden waarop hij geen beslissende invloed heeft?	Aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde uitleg. Artikelen 23.5 en 23.6 GIBIT 2025 leggen bij opdrachtnemer een informatie- en inspanningsverplichting neer ten aanzien van derdenprogrammatuur. Opdrachtnemer is niet zonder meer aansprakelijk voor eenzijdige wijzigingen van licentie- of onderhoudsvoorwaarden door derden waarop hij geen beslissende invloed kan uitoefenen, mits hij opdrachtgever tijdig informeert en zich redelijkerwijs inspannt om nadelige gevolgen te beperken.

246	Inkvw Gubit 2025 Art. 23.7	Voor zover Inschrijver optreedt als reseller of broker van Derdenprogrammatuur, kan hij doorgaans niet afdwingen dat upstream leveranciers de GIBIT integraal accepteren. Kan Opdrachtgever daarom bevestigen dat art. 23.7 buiten toepassing blijft, althans wordt beperkt tot een redelijke inspanningsverplichting?	Deze bepaling beoogt te waarborgen dat opdrachtgever bescherming geniet tegen risico's die samenhangen met derdenprogrammatuur, ook indien opdrachtnemer optreedt als reseller of broker. Daarbij wordt onderkend dat opdrachtnemer niet kan afdwingen dat upstream opdrachtnemers de GIBIT integraal accepteren. Artikel 23.7 verlangt echter geen resultaatsverplichting in die zin, maar dat opdrachtnemer zich redelijkerwijs inspant om contractueel waarborgen te verkrijgen die aansluiten bij de GIBIT, dan wel opdrachtgever daarover tijdig en volledig informeert. Deze inspanningsverplichting ligt passend binnen de rol van opdrachtnemer als contractpartij van opdrachtgever. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding artikel 23.7 te beperken of buiten toepassing te verklaren.
247	Inkvw Gubit 2025 Art. 25	De SBOM-verplichting is zeer verstrekkend. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat de SBOM-verplichting alleen geldt voor zover cybeveiligheidsrisico's dat redelijkerwijs vereisen, dat levering via een beveiligd kanaal of secure portal mag plaatsvinden, dat beveiligingsgevoelige onderdelen mogen worden geabstraheerd en dat overlegging van een relevante certificering of gelijkwaardige assurance in beginsel voldoende is?	Aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde uitgangspunten. Artikel 25 GIBIT 2025 is echter reeds gebaseerd op proportionaliteit en redelijkheid en ziet op het verstrekken van een SBOM voor zover dit relevant is voor het inzicht in cybeveiligheidsrisico's. Binnen dit kader is het toegestaan dat: - de SBOM via een beveiligd kanaal of secure portal wordt verstrekt; - beveiligingsgevoelige onderdelen worden geabstraheerd; - en dat, waar passend, het overleggen van een relevante certificering of gelijkwaardige assurance kan bijdragen aan het voldoen aan de verplichting, zonder dat daarmee de SBOM-verplichting als zodanig vervalt. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding artikel 25 te wijzigen en beschouwt de gevraagde uitleg als reeds besloten liggend in de huidige bepaling.
248	Inkvw Gubit 2025 Art. 27.4	Inschrijver kan er niet mee akkoord gaan dat Opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst op te zeggen – met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden - vóór het einde van de initiële looptijd. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit recht haar pas toekomt na het verstrijken van de initiële looptijd? Partijen beogen immers een langdurige samenwerking en de prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd.	De aanbestedende dienst kan niet instemmen met het beperken van het in artikel 27.4 GIBIT 2025 opgenomen opzeggingsrecht tot na afloop van de initiële looptijd. Dit opzeggingsrecht is namelijk echter bedoeld als uitzonderlijk vangnet en zal slechts (enkel) worden ingezet in de in artikel 27.4 genoemde gevallen, zoals ingrijpende beleids- of organisatiewijzigingen of andere zwaarwegende omstandigheden als bedoeld in de onderdelen i en ii. Juist vanwege het uitzonderlijke karakter is voorzien in een lange opzegtermijn van twaalf maanden, waarmee wordt beoogd de belangen van Leverancier zo veel mogelijk te beschermen en hem in staat te stellen hierop te anticiperen. Partijen blijven daarmee uitgaan van een duurzame samenwerking, waarbij het opzeggingsrecht niet lichtvaardig zal worden toegepast. Gelet hierop ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding artikel 27.4 aan te passen.
249	Inkvw Gubit 2025 Art.27.9 jo 27.10	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?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het opnemen van een vaste hersteltermijn van 14 dagen na overschrijding van een fatale termijn. De GIBIT 2025 regelt bewust dat bij een fatale termijn verzuim zonder ingebrekestelling kan intreden (art. 27.9) en dat ontbinding mogelijk is binnen de kaders van de GIBIT en het wettelijke regime (art. 27.10). Dit betekent niet dat de aanbestedende dienst bij een enkele overschrijding automatisch of zomaar tot (gehele) ontbinding overgaat. In de praktijk zal de aanbestedende dienst de omstandigheden, de ernst en de gevolgen van de tekortkoming (redelijkheid en billijkheid). Een contractuele verplichting tot het altijd eerst gunnen van 14 dagen herstel wordt dus niet overgenomen.
250	Inkvw Gubit 2025 Art.27.11 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?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het beperken van artikel 27.11 sub v en vi tot uitsluitend de situatie waarin Leverancier zijn verplichtingen niet (meer) kan nakomen. Deze ontbindingsgronden zijn bewust opgenomen als beschermings- en continuïteitswaarborg voor de aanbestedende dienst in gevallen van een ingrijpende wijziging in zeggenschap of beslag op een aanmerkelijk deel van het vermogen, waarbij het risico op verstoring van de dienstverlening, continuïteit of integriteit kan ontstaan. Dit betekent dus niet dat de aanbestedende dienst in dergelijke situaties altijd automatisch tot ontbinding overgaat. Het betreft een uitzonderlijke bevoegdheid, die slechts wordt ingezet indien de omstandigheden zodanig zijn dat het in redelijkheid niet van de aanbestedende dienst kan worden verwacht de overeenkomst ongewijzigd voort te zetten. Het artikel wordt ongewijzigd gehandhaafd.
251	Inkvw Gubit 2025 Art.27.11 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."	De aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde uitleg, maar is van mening dat een tekstuele toevoeging niet noodzakelijk is. Artikel 27.11 sub ix GIBIT 2025 ziet op situaties waarin zich uitsluitingsgronden voordoen in de zin van de Aanbestedingswet. In dat kader geldt het wettelijke regime van artikel 2.87a Aw 2012 onverkort, waaronder de mogelijkheid voor opdrachtnemer om via toereikende maatregelen zijn betrouwbaarheid aan te tonen (self-cleaning). De aanbestedende dienst zal deze wettelijke verplichting steeds betrekken bij de beoordeling van een eventuele ontbinding. Een aanvullende explicitering in de overeenkomst acht de aanbestedende dienst daarom niet nodig. Het artikel wordt daarom ongewijzigd gehandhaafd.
252	Inkvw Gubit 2025 Art.27.12	Inschrijver verzoekt dit artikel 27.12 door te halen, omdat Opdrachtgever hiermee ontbindingsbevoegdheden krijgt die alleen een bevoegde rechter heeft op grond van de Aanbestedingswet. Gaat u daarmee akkoord?	De aanbestedende dienst stemt niet in met het doorhalen van artikel 27.12 GIBIT 2025. Dit artikelid geeft de aanbestedende dienst geen "rechterlijke" vernietigingsbevoegdheid, maar regelt een contractuele ontbindingsmogelijkheid voor het uitzonderlijke geval dat de aanbestedende dienst op goede gronden aanneemt dat een rechter de overeenkomst op grond van de Aanbestedingswet zal vernietigen. Het doel hiervan is om in zo'n situatie de continuïteit en rechtmatigheid van de dienstverlening te kunnen borgen en verdere risico's te beperken. De eventuele rechterlijke beoordeling en bevoegdheden blijven vanzelfsprekend overeind; artikel 27.12 vormt slechts een contractueel vangnet voor risicobeheersing.
253	Inkvw Gubit 2025 Art.28 algemeen	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 27001 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 Overeenkomst niet (volledig) nakomt?	De aanbestedende dienst kan instemmen met de uitleg. Artikel 28 bevat echter al waarborgen tegen onevenredige auditbelasting: de aanbestedende dienst zal eerst de aanleiding kenbaar maken en benodigde informatie opvragen en een controle vindt slechts plaats indien er gerede twijfel bestaat over de nakoming of anderszins een gerechtvaardigd belang aanwezig is (bijv. wettelijke plicht of instructie toezichthouder). Daarbij geldt dat de aanbestedende dienst waar mogelijk aansluit bij beschikbare onafhankelijke assurance, zoals een geldige ISO 27001-certificering/TPM/vergelijkbare derdenverklaring, mits deze relevant is voor de overeengekomen verplichtingen. Alleen indien dit onvoldoende is om gerede twijfel weg te nemen, kan een nadere audit/controle aan de orde zijn.
254	Inkvw Gubit 2025 Art.28.7	Kan Opdrachtgever bevestigen dat een controle door de CISO/securityfunctie aan dezelfde waarborgen is gebonden als een reguliere audit, waaronder redelijke aankondiging, redelijke frequentiebeperking, bescherming van vertrouwelijke bedrijfsinformatie, minimale operationele verstoring en kostentoedeling aan Opdrachtgever tenzij een materiële tekortkoming wordt vastgesteld?	De aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde waarborgen, met de volgende nuancering. Artikel 28.7 GIBIT 2025 bepaalt uitdrukkelijk dat bij een controle door de CISO/securityfunctie (CSIRT) de leden 4, 5 en 6 van artikel 28 van overeenkomstige toepassing zijn. Dit betekent dat ook bij een dergelijke controle geldt dat deze zorgvuldig wordt uitgevoerd, met bescherming van vertrouwelijke bedrijfsinformatie, minimale operationele verstoring en kostentoedeling volgens het regime van artikel 28 (kosten bij de aanbestedende dienst, tenzij een materiële tekortkoming wordt vastgesteld). De leden 2 en 3 (voorafgaande aankondiging en toets "gerede twijfel") zijn bij CSIRT-controles bewust niet van toepassing, gelet op het specifieke doel en het soms spoedeisende karakter van informatiebeveiligingscontroles. Ook in die gevallen zal de aanbestedende dienst de controle proportioneel en niet zomaar inzetten.

255	Inkvw GIBIT 2025 Art. 29.1 en 29.6 sub iv	Inschrijver verzoekt te bevestigen dat jaarlijkse actualisering van het Exit-plan en gestructureerde/kwalitatieve aanlevering van data alleen gelden voor zover dit gelet op aard en omvang van de dienstverlening redelijk en relevant is, en dat deze werkzaamheden worden vergoed, tenzij beëindiging is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Leverancier. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	De aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde uitleg. Op grond van artikel 29.1 geldt namelijk dat het Exit-plan slechts wordt opgesteld of geactualiseerd op verzoek en dat een jaarlijkse actualisering alleen plaatsvindt voor zover dit redelijk en relevant is gelet op aard en omvang van de dienstverlening. Daarnaast volgt uit artikel 29.4 en 29.7 dat werkzaamheden in het kader van het Exit-plan en de gestructureerde/kwalitatieve aanlevering van data tegen vergoeding worden verricht, tenzij de beëindiging van de overeenkomst het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van opdrachtnemer, in welk geval (deels) kosteloosheid geldt. Deze uitgangspunten liggen dus al besloten in de GIBIT 2025.
256	Inkvw GIBIT 2025 Art. 31	Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Opdrachtnemer/Inschrijver dient zich als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk te houden aan de Telecommunicatiewet waarin precies staat omschreven voor welke doeleinden Opdrachtnemer/Inschrijver persoonsgegevens mag verwerken, zoals het overbrengen van communicatie, facturatie en netwerkbeheer. Opdrachtnemer/Inschrijver heeft de feitelijke zeggenschap over de manier waarop deze verwerkingen gestandaardiseerd plaatsvinden ten behoeve van de dienstverlening. Opdrachtnemer/Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer/Inschrijver 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). Opdrachtnemer/Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG en Telecommunicatiewet oplegt. Hiervoor is een verwerkingsovereenkomst niet passend. Deze conclusie wordt gedeeld door de European Data Protection Board in overweging 30 van de Richtsnoeren 07/2020 over de begrippen "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" in de AVG (7 juli 2021). Kan Opdrachtgever bevestigen dat zij het eens is met deze zienswijze?	De aanbestedende dienst kan deze zienswijze niet op voorhand volledig bevestigen. Artikel 31 GIBIT 2025 bepaalt dat, voor zover opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van opdrachtgever, sprake is van een verwerkersrelatie en de verwerkersovereenkomst van toepassing is. De aanbestedende dienst onderkent dat opdrachtnemer in bepaalde verwerkingen, met name als aanbieder van een openbaar elektronisch netwerk, zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke kan zijn op grond van de AVG en de Telecommunicatiewet. In die gevallen is artikel 31 naar zijn aard niet van toepassing. Dit laat echter onverlet dat voor andere, klantspecifieke verwerkingen wél sprake kan zijn van een verwerker-verwerkingsverantwoordelijke-relatie. De kwalificatie als verwerker of (mede)verwerkingsverantwoordelijke volgt uit de feitelijke aard en doelen van de verwerking, conform de AVG, en kan niet generiek vooraf worden uitgesloten.
257	Inkvw GIBIT 2025 Art. 32.2 en 32.7	Kan Opdrachtgever bevestigen dat contact met de CISO/securityfunctie en samenwerking bij significante beveiligingsincidenten uitsluitend verloopt via overeengekomen security-contactpunten en procedures, en alleen voor zover een dergelijk incident daadwerkelijk wettelijk relevant is voor de betreffende dienstverlening?	De aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde verduidelijking, met deze nuance. Het contact met de CISO/securityfunctie en samenwerking bij significante beveiligingsincidenten verloopt in beginsel via de overeengekomen security-contactpunten en procedures. Dit sluit aan bij artikel 32.2 en 32.7 GIBIT 2025 en de daarin voorziene rolverdeling. Daarbij geldt dat samenwerking plaatsvindt voor zover het incident relevant is voor de overeengekomen dienstverlening en wettelijke verplichtingen (zoals meldplichten en verplichtingen richting toezichthouders). In spoedeisende of wettelijk verplichte situaties kan direct contact noodzakelijk zijn. De aanbestedende dienst handelt hierbij steeds proportioneel en zorgvuldig.
258	Inkvw GIBIT 2025 Art. 38.1	Inschrijver verzoekt om de verplichting om een TPM/certificering binnen vijf werkdagen toe te sturen te verruimen naar een redelijke termijn, bijvoorbeeld tien werkdagen, althans te bevestigen dat Leverancier mag volstaan met de meest recente beschikbare assurance-rapportage binnen zijn reguliere auditcyclus. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	De aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde verduidelijking. De verplichting om een TPM, certificering of vergelijkbare assurance binnen vijf werkdagen te verstrekken, ziet echter op het aanleveren van reeds beschikbare documentatie. In dat kader kan opdrachtnemer volstaan met het toesturen van de meest recente geldige assurance-rapportage die binnen zijn reguliere auditcyclus beschikbaar is. Indien het document niet onmiddellijk beschikbaar is of gemotiveerde praktische bezwaren bestaan, zal de aanbestedende dienst een redelijke termijn hanteren.
259	Inkoopvw gibit 2025 Hoofdstuk III Art.34 t/m 39	Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?	Deze artikelen zijn uitsluitend van toepassing voor zover sprake is van Dienstverlening op Afstand, zoals bedoeld in de GIBIT. Indien (onderdelen van) de overeengekomen dienstverlening niet kwalificeren als Dienstverlening op Afstand, zijn deze bepalingen naar hun aard niet van toepassing, zonder dat dit expliciet hoeft te worden vastgelegd of doorgehaald.
260	Inkoopvw gibit 2025 Hoofdstuk IV Art.40 t/m 43	Kan Opdrachtgever gezien de aard van de Dienstverlening bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn en derhalve worden doorgehaald?	Deze artikelen zijn uitsluitend van toepassing voor zover sprake is van Open Source-programmatuur als onderdeel van de overeengekomen ICT-prestatie. Indien (onderdelen van) de dienstverlening niet kwalificeren als Open Source-programmatuur, zijn deze bepalingen naar hun aard niet van toepassing, zonder dat dit expliciet hoeft te worden vastgelegd of doorgehaald.
261	Inkoopvw gibit 2025 Art. 14.1 t/m 14.11	Kan Opdrachtgever bevestigen dat art. 14 uitsluitend van toepassing is indien de aangeboden oplossing juridisch kwalificeert als een AI-systeem in de zin van de toepasselijke regelgeving, en dat deze bepalingen buiten toepassing blijven voor reguliere software of functionaliteit zonder AI-component?	Aanbestedende dienst kan instemmen met deze uitleg. Artikel 14 GIBIT 2025 is uitsluitend van toepassing voor zover de aangeboden oplossing kwalificeert als een AI-systeem in de zin van de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien en voor zover sprake is van reguliere software of functionaliteit zonder AI-component, is artikel 14 naar zijn aard niet van toepassing, zonder dat dit expliciet hoeft te worden doorgehaald.
262	Inkoopvw gibit 2025 Art. 14.2, 14.8, 14.9 en 14.10	Inschrijver verzoekt te bevestigen dat eventuele aanvullende risicobeheersingsmaatregelen, ondersteuning bij grondrechtenbeoordelingen, extra gebruikersondersteuning en aanvullende transparantieverplichtingen uitsluitend op Leverancier rusten voor zover deze wettelijk zijn vereist. Voor zover dergelijke werkzaamheden niet reeds uitdrukkelijk in de aanbieding zijn inbegrepen, worden zij als meerwerk aangemerkt en als zodanig vergoed. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?	Aanbestedende dienst kan instemmen met de bedoelde uitleg, met de volgende nuance: de verplichtingen uit artikelen 14.2, 14.8, 14.9 en 14.10 gelden voor zover deze voortvloeien uit toepasselijke wet- en regelgeving (zoals verplichtingen onder de AI-regelgeving) en voor zover zij uitdrukkelijk onderdeel uitmaken van de overeengekomen scope. Voor aanvullende maatregelen, ondersteuning of transparantieverplichtingen die niet wettelijk vereist zijn en niet uitdrukkelijk in de aanbieding zijn inbegrepen, geldt dat deze als meerwerk worden aangemerkt en slechts na voorafgaande afstemming en instemming van opdrachtgever tegen vergoeding worden uitgevoerd.
263	Inkoopvw gibit 2025 Art. 14.3 t/m 14.7	Inschrijver verzoekt te bevestigen dat de verplichtingen om te voorkomen dat Opdrachtgever als aanbieder wordt gekwalificeerd, om conformiteitsbeoordelingen uit te voeren, kwaliteitsbeheersystemen in stand te houden en logging mogelijk te maken, uitsluitend gelden voor zover Leverancier zelf juridisch als aanbieder kwalificeert en uitsluitend voor de door Leverancier geleverde AI-componenten. Is Opdrachtgever daarmee akkoord?	Aanbestedende dienst kan gedeeltelijk instemmen met de gevraagde verduidelijking, met deze belangrijke nuancerings. De verplichtingen uit artikelen 14.4 t/m 14.7 GIBIT 2025 (zoals conformiteitsbeoordelingen, kwaliteitsbeheersystemen en logging) gelden voor zover opdrachtnemer zelf juridisch kwalificeert als aanbieder in de zin van de toepasselijke AI-regelgeving en zien uitsluitend op de door opdrachtnemer geleverde AI-componenten. Artikel 14.3 kent echter een ruimere strekking. Deze bepaling bevat een zelfstandige zorg- en waarschuwingsplicht voor opdrachtnemer om te voorkomen dat opdrachtgever onbedoeld als aanbieder wordt aangemerkt. Deze verplichting kan ook gelden in situaties waarin opdrachtnemer zelf (primair) als aanbieder kwalificeert, en is niet beperkt tot uitsluitend de door opdrachtnemer zelf geleverde AI-componenten. Opdrachtgever ziet daarom geen aanleiding artikel 14 aan te passen.
264	Aanbestedingsdocument 1.1	Kunt u een top 5 aanleveren van de problemen die u op dit moment ervaart met de telefonische bereikbaarheid?	Niet relevant voor deze aanbesteding.

265	Aanbestedingsdocument 1.1	Kunt u een top 5 aanleveren van de problemen die de medewerkers ervaren met de huidige oplossing?	Niet relevant voor deze aanbesteding.
266	Aanbestedingsdocument 1.1	Wat is de visie van de gemeente ten aanzien van dienstverlening aan haar inwoners?	Niet relevant voor deze aanbesteding.
267	Aanbestedingsdocument 1.1	Welke telefonieoplossing heeft u nu in gebruik en welke oplossing gebruikt u voor de overige kanalen als mail, webchat, whatsapp etc.?	Mitel voor telefonie. Spotler voor social media
268	Aanbestedingsdocument 1.1	Wenst u ten aanzien van de licentie direct vanaf livegang te beschikken over een oplossing voor het afhandelen van omnichannel klantcontact?	Nee. In aanvang wordt alleen het kanaal telefonie geïmplementeerd.
269	Aanbestedingsdocument 1.1	De link van 'zaaksysteem.nl' lijkt niet correct te zijn, kunt u aangeven welk zaaksysteem u gebruikt?	https://xxlinc.nl/
270	Aanbestedingsdocument 1.1	Wat verstaat u exact onder de 'Integratie Microsoft Teams Phone standaard met de CX applicatie' en welke functionele en technische eisen stelt u daaraan?	Deze staan beschreven in het Programma van Eisen
271	Aanbestedingsdocument 1.1	Kunt u een toelichting geven op 'De piket MS Teams gebruiker' en dient de piketdienst in MS opgenomen te worden of kan deze in kader van beschikbaarheid ook opgenomen worden in de CX applicatie?	De eisen met betrekking tot de piket gebruiker zijn opgenomen in het paragraaf 1.2.2.3. van het Programma van Eisen. In de 'Aanbestedingsdocument Vervanging telefonie', paragraaf 5.1.1 Subgunningscriterium 1: Kwaliteit bij C.10 kan inschrijver de inrichting beschrijven
272	Aanbestedingsdocument 1.16	Volgens de voorgenomen planning ligt de ingangsdatum van de overeenkomst, na de start van de implementatieperiode. Dat lijkt ons niet logisch, waarbij wij voorstellen de overeenkomst in te laten gaan op 1 september en de initiële duur van de overeenkomst op 48 maanden vanaf de 'go live' te zetten. Bent u akkoord met deze aanpassing?	Ja het is correct dat de ingangsdatum van de overeenkomst start bij ondertekening van de overeenkomst. Afsluitend (vanaf 1 september) vindt de implementatieperiode plaats. De initiële duur (vaste looptijd) van de overeenkomst van 48 maanden start vanaf de 'go live' datum, te weten 1 december 2026.
273	Aanbestedingsdocument 4.2 d	Welke onderdelen / beschrijving dienen er in de 'dienstbeschrijving' opgenomen te worden?	Een dienstbeschrijving is een gedetailleerde omschrijving van een dienst, waarin wordt vastgelegd wat geleverd wordt, onder welke voorwaarden, en welke verantwoordelijkheden en prestatienormen gelden. Met minimaal waaraan de werkplekinrichting en ICT -infrastructuur aan dient te voldoen voor gebruik van de aangeboden diensten.
274	Aanbestedingsdocument 5.1.1 B	Onze ervaring is dat een completer Plan van Aanpak vraagt om een omvang van 15 pagina's, bent u bereid de maximale omvang te verhogen waarbij voorblad, inhoudsopgave en achterblad niet meegeteld worden?	Het aantal pagina's voor subgunningscriterium B) plan van aanpak wordt aangepast naar maximaal 15 pagina's, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en inclusief bijlagen.
275	Aanbestedingsdocument 5.1.1 B 7	De incidentprocedure is normaliter onderdeel van het SLA, bent u akkoord als we deze opnemen in het aan te leveren SLA document?	Aanbestedende Dienst bevestigt dat de incidentprocedure onderdeel kan uitmaken van het door Inschrijver aan te leveren SLA-document. Dit sluit aan bij gebruikelijke contractuele vastlegging van operationele processen zoals reactietijden, escalaties en maatregelen bij performance-issues (zoals wegvallende oproepen, vertraging in de spreek/luisterverbinding of problemen bij het doorverbinden). Wel geldt dat de incidentprocedure, conform de eisen voor de beoordeling onder het subgunningscriterium "Kwaliteit", tevens duidelijk moet worden beschreven en benoemd in het Plan van Aanpak. Dit is noodzakelijk om de werkwijze van Inschrijver tijdens de beoordeling volledig en transparant te kunnen vergelijken met die van andere inschrijvers. Aanbestedende Dienst gaat daarom akkoord met het opnemen van de incidentprocedure in het SLA, mits deze ook expliciet wordt opgenomen onder het onderdeel "Incidentprocedure" van het Plan van Aanpak zoals vereist in de aanbestedingsdocumenten.
276	Aanbestedingsdocument 5.1.1 C 3	Kunt u aangeven wat u verwacht onder 'De Teams status van de medewerker' en 'Het statusbericht in MS Teams' en wat het verschil is?	Het statusbericht is het bericht dat de medewerker zelf kan invoeren in Teams.
277	Aanbestedingsdocument 5.1.1 C 7	Wat verstaat u onder 'het classificeren van de oproep of het bericht'?	Zie eis 64 in Bijlage A Het Programma van Eisen, paragraaf 1.2.3.1 De CX applicatie.
278	Aanbestedingsdocument 5.1.1 C	Onze ervaring is dat een beschrijving vraagt om een omvang van 15 pagina's, bent u bereid de maximale omvang te verhogen waarbij voorblad, inhoudsopgave en achterblad niet meegeteld worden?	Het aantal pagina's voor subgunningscriterium C) De CX applicatie en speciale functionaliteit wordt aangepast naar maximaal 15 pagina's, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en inclusief bijlagen.
279	Aanbestedingsdocument 5.1.1 D	De onder 2 en 3 benoemde functionaliteit is beschikbaar te maken op basis van inzet van aanvullende oplossingen binnen het platform; (Hoe) weegt u de eventuele meerkosten mee in de beoordeling en waar kunnen deze worden opgenomen?	Deze kunnen worden toegevoegd in prijsformulier in de gele velden.
280	Aanbestedingsdocument 5.1.1 D	Onze ervaring is dat een beschrijving vraagt om een omvang van 5 pagina's, bent u bereid de maximale omvang te verhogen waarbij voorblad, inhoudsopgave en achterblad niet meegeteld worden?	Het aantal pagina's voor subgunningscriterium D) Integratie en AI wordt aangepast naar maximaal 4 pagina's, exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en inclusief bijlagen.
281	Aanbestedingsdocument 5.1.1 E	Kunnen wij - bij de beschrijving - uitgaan van feit dat in ieder geval de werkzaamheden onder 1-5 door 1e lijn Functioneel Beheer van de gemeente zelf uitgevoerd zullen gaan worden?	De initiële inrichting zal door de opdrachtnemer worden uitgevoerd. Na oplevering zullen de werkzaamheden onder 1-5 door de gemeente zelf worden uitgevoerd.
282	Aanbestedingsdocument 5.1.1 E 3	Kunt u een use case aanleveren van de instellingen én alarmeringen binnen de gemeente?	Dit is onderdeel van de implementatie.
283	Aanbestedingsdocument 5.1.1 E 6	Kunt u ons voorzien van de specificaties en het koppelveld van het zaaksysteem en de applicatie sociaal domein?	In bijlage 1 bij deze Nota van inlichtingen ontvangt u de documentatie m.b.t. de API koppeling van het zaaksysteem. Een koppeling met Gidso (sociaal domein) is niet van toepassing.

284	Aanbestedingsdocument 5.1.1 F	Kunt u aangeven welke functionarissen met bijbehorend aandachtsgebied namens de gemeente aanwezig zullen zijn bij de Demo?	De inschrijvingen (en ook de demo's) worden volgens dit hoofdstuk van het Aanbestedingsdocument door de Aanbestedende dienst beoordeeld. De (natuurlijke) personen zijn daarbij feitelijk niet relevant, want zij zijn slechts vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst beoordeeld met inachtneming van de relevante functies.																				
285	Aanbestedingsdocument 6.6	Wij maken (eventueel) gebruik van onderaannemer(s) die qua omvang van organisatie en ESG impact dusdanig klein zijn dat zij niet beschikken over een Ecovadis (of vergelijkbaar) score en het ook niet reëel is om dat van hen te verwachten. Bent u bereid de eis ten aanzien van onderaannemers te laten vervallen?	De aanbestedende dienst erkent dat het integraal opleggen van een EcoVadis-rating aan alle onderaannemers administratieve lasten met zich mee kan brengen. Om de toegang voor het MKB te waarborgen, vervalt de eis voor onderaannemers. De hoofdaannemer blijft echter integraal verantwoordelijk voor de duurzaamheid in de keten en dient middels zijn eigen EcoVadis-score aan te tonen dat hij beschikt over processen voor duurzaam leveranciersbeheer.																				
286	Bijlage A 1	Het document kent ook nog een tab 'Ketenverantwoordelijkheid - ISV' welke geen informatie bevat en ook niet opgenomen is in de inhoudsopgave, kunt u bevestigen dat we deze tab kunnen negeren?	Deze kunt u negeren.																				
287	Bijlage A 1.1	U spreekt hier van alle (maar niet uitsluitend) in deze paragraaf opgenomen werkzaamheden'. Dat is in principe eis om niet alleen aan programma van eisen te voldoen maar ook aan alle toekomstige eisen waar nu nog geen zicht op is. Dat is een open einde met aanzienlijk risico wat ook niet in te prijzen is en waarop geen enkele partij positief kan reageren. Bent u bereid 'maar niet uitsluitend' te laten vervallen	'Niet uitsluitend' is opgenomen in de beschrijving van de 'paragraaf 1.1 Dienstverlening/Installatie en implementatie' omdat het mogelijk is dat, om tot de volledige inrichting en realisatie te komen van de door inschrijver aangeboden oplossing, misschien acties en werkzaamheden nodig zijn die niet beschreven zijn in deze paragraaf en dus voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever aanleiding kunnen zijn voor meer werk en/of meerkosten en mogelijk impact kunnen hebben op de inschrijving en rechtmatigheid en uitkomst van de Aanbesteding.																				
288	SLA1.2 minimale inhoud SLA	Back-up en herstel: back-up-frequentie, bewaartermijnen, RPO/RTO-waarden en aantoonbare recovery conform de Archiefwet. Vraag: Wat wordt er bedoeld conform de Archiefwet in relatie tot RPO/RTO, back-up en recovery?	De toepassing van de Archiefwet geldt specifiek voor de bewaartermijn van backups. Een back-up mag maximaal een maand worden bewaard. De applicatie moet wel de mogelijkheid hebben om de opnames en transcriptie automatisch te verwijderen.																				
289	Bijlage A 121	Wij stellen een andere opzet van de response en doorlooptijden voor, zie onderstaande overzicht. Daarnaast zijn onze openingstijden van onze Servicedesk van 08:00-18:00uur. Kunt u hiermee akkoord gaan? KPI tabel - Platinum <table> <tr> <th>Prioriteit</th><th>Responsetijd</th><th>Doorlooptijd</th><th>Uitvoering werkzaamheden</th></tr> <tr> <td>1</td><td>15 min</td><td>2 uur</td><td>Onafgebroken, remote en/of on-site, tot oplossing of <u>Workaround</u> gevonden, of tot impact of urgentie verlaagd kan worden.</td></tr> <tr> <td>2</td><td>1 uur</td><td>8 uur</td><td>Tijdens kantoor tijden, remote, tot oplossing of <u>Workaround</u> gevonden, of tot impact of urgentie verlaagd kan worden.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>4 uur</td><td>64 uur</td><td>Tijdens kantoor tijden, remote, tot oplossing of <u>Workaround</u> is gevonden</td></tr> <tr> <td>4</td><td>8 uur</td><td>80 uur</td><td>Tijdens kantoor tijden, remote, tot oplossing of <u>Workaround</u> is gevonden</td></tr> </table>	Prioriteit	Responsetijd	Doorlooptijd	Uitvoering werkzaamheden	1	15 min	2 uur	Onafgebroken, remote en/of on-site, tot oplossing of <u>Workaround</u> gevonden, of tot impact of urgentie verlaagd kan worden.	2	1 uur	8 uur	Tijdens kantoor tijden, remote, tot oplossing of <u>Workaround</u> gevonden, of tot impact of urgentie verlaagd kan worden.	3	4 uur	64 uur	Tijdens kantoor tijden, remote, tot oplossing of <u>Workaround</u> is gevonden	4	8 uur	80 uur	Tijdens kantoor tijden, remote, tot oplossing of <u>Workaround</u> is gevonden	Aanbestedende Dienst bedankt Inschrijver voor de toelichting op de binnen de organisatie gehanteerde classificaties van verstoringen (P1-P4). De in de aanbestedingsdocumenten opgenomen indeling in major, medium en minor verstoringen zijn echter leidend voor deze opdracht. Deze classificatie sluit aan bij de gewenste dienstverlening, de impactcriteria van Opdrachtgever en de mate van kriticiet voor de bedrijfsvoering. Aanbestedende Dienst erkent dat de door Inschrijver gehanteerde P1–P4-indeling inhoudelijk overeenkomsten kan vertonen met de major/medium/minor-indeling. Inschrijver mag deze interne classificatiesystematiek gebruiken binnen de eigen processen, mits: de indeling aantoonbaar en eenduidig wordt gemapt op de door Opdrachtgever voorgeschreven categorieën major, medium en minor; de reactietijden, oplostijden en escalatiepaden volledig voldoen aan de eisen die behoren bij de door Opdrachtgever gedefinieerde categorieën; er geen interpretatieverschillen kunnen ontstaan over de impact, prioriteit of urgentie van meldingen. Opdrachtgever kan daarom niet akkoord gaan met het vervangen van de voorgeschreven classificatie door de indeling van Inschrijver, maar staat wel toe dat Inschrijver de eigen P1–P4-systematiek achter de schermen toepast, zolang deze transparant is gekoppeld aan de overeengekomen categorieën major, medium en minor. De eis blijft daarmee ongewijzigd. Aanbestedende Dienst begrijpt het door Inschrijver voorgestelde alternatief voor de response- en doorlooptijden en de genoemde servicedesk-openingsstijden van 08:00–18:00 uur. Aanbestedende Dienst kan hiermee akkoord gaan, mits wordt geborgd dat voor Major storingen voldaan blijft worden aan de eisen uit eis Bijlage A 121 van het Programma van Eisen, waaronder een aanmeldperiode 24x7 en directe beschikbaarheid voor melding en opvolging. Voor Medium en Minor storingen kunnen de reguliere servicedesk-openingsstijden worden gehanteerd zoals voorgesteld. De vereiste reactietijden, hersteltijden en communicatie-intervals blijven onverminderd van kracht.
Prioriteit	Responsetijd	Doorlooptijd	Uitvoering werkzaamheden																				
1	15 min	2 uur	Onafgebroken, remote en/of on-site, tot oplossing of <u>Workaround</u> gevonden, of tot impact of urgentie verlaagd kan worden.																				
2	1 uur	8 uur	Tijdens kantoor tijden, remote, tot oplossing of <u>Workaround</u> gevonden, of tot impact of urgentie verlaagd kan worden.																				
3	4 uur	64 uur	Tijdens kantoor tijden, remote, tot oplossing of <u>Workaround</u> is gevonden																				
4	8 uur	80 uur	Tijdens kantoor tijden, remote, tot oplossing of <u>Workaround</u> is gevonden																				
290	Bijlage A 43	Kunt u de onder 1, 2 en 3 benoemde zaken voorzien van een use case en een toelichting geven op wat u verwacht ten aanzien van 'Percentage van de eigen werkzaamheden en overzicht van alle CX gebruikers'. Waarvan verwacht u een percentage en wat is de relatie tot de eigen werkzaamheden en hoe verhoudt zich dat alle CX gebruikers?	In onze huidige applicatie heeft de CX-gebruiker inzicht in de: -de totale tijd "online", "offline", "aan het bellen", "bezet"; -totale tijd dat de CX-gebruikers online en offline zijn. -het aantal telefoontjes dat aangenomen is door de CX-gebruiker zelf; -de totale gesprekstijd van de CX gebruiker; -het behaalde serviceniveau in %, hoeveel ophangers er zijn geweest, hoeveel telefoontjes totaal ontvangen; -welke telefoontjes (met telefoonnummers) op welk tijdstip op de werkdag zijn aangenomen door de CX-gebruiker. Deze informatie hoeft niet realtime beschikbaar te zijn. Zie ook het antwoord op vraag 335.																				
291	Bijlage A 46	Kunt u aangeven wat u verstaat onder 'ophangvertragingen'?	'ophangvertraging' komt niet voor in deze eis. In de tweede vragenronde deze vraag aub verduidelijken.																				
292	Bijlage A 73	Om te beoordelen of we deze eis kunnen invullen hebben inzicht nodig in de benodigde functionaliteit van integratie en de mogelijke koppelvlakken / koppelmethode met het zaakstelsysteem en de andere applicaties, kunt u ons daarin voorzien?	In bijlage 1 bij deze Nota van inlichtingen ontvangt u de documentatie m.b.t. de API koppeling van het zaakstelsysteem. Een koppeling met Gidso (sociaal domein) is niet van toepassing.																				
293	Bijlage A 120	U geeft aan dat bij uitval van toestellen op het Sportcentrum Helsingden dit een major storing is. Wat is uw verwachting van onze inzet bij uitval van toestellen?	De aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver remote support (telefonisch) bij uitval van één of meerdere toestellen. Indien een toestel defect blijkt te zijn en niet remote te herstellen is, dan wordt vervanging of reparatie verwacht. Dit dient nader te worden afgesproken in de SLA.																				
294	Bijlage A 88	U vraagt een clouddienst uit en spreekt hier over 'software', gaat u akkoord met de volgende wijziging: software vervangen door 'de aangeboden oplossing' (software is een te breed begrip in deze)?	Eis 88 wordt aangepast naar: De Inschrijver zorgt er voor de dat applicaties van de aangeboden oplossing voor het uitvoeren van de dienstverlening altijd up-to-date is. Patches, updates en bugfixes, noodzakelijk om kwetsbaarheden met hoge kans op misbruik of impact op te lossen worden bij het beschikbaar komen direct geïnstalleerd;																				

295	Bijlage A 89	Wij bieden een CCaaS oplossing aan en zijn van mening dat deze eis daarop niet van toepassing is, bent u bereid deze eis te laten vervallen, daar dit voor alle CCaaS aanbieders geldt?	Eis wordt gehandhaafd.
296	Bijlage A 109	Kunt u een toelichting op deze eis en dan met name op gebruik van 'AD server' gezien feit dat in eis 14 en 83 u aangeeft dat u werkt met Entra ID?	U dient hier inderdaad 'Entra ID' te lezen.
297	Bijlage A 131	Logischerwijze vallen updates, upgrades, conformeren aan wet- en regelgeving en onderhoud aan 'doorontwikkeling' waar geen extra kosten aan verbonden zijn, echter nieuwe functionaliteiten zijn grotendeels maar niet volledig te ondervangen zonder additionele kosten. Bent u bereid de eis daarop aan te passen?	Eis heeft uitsluitend betrekking op onderhoud en updates en nieuwe functionaliteiten binnen de scope van de aangeboden oplossing. Additieve functionaliteit of wijzigingen die binnen het aangeboden licentiemodel vallen van de derden leveranciers zijn onderdeel van deze eis. Functionaliteit onder aanvullende licenties die worden geïntroduceerd door derden leveranciers zijn uitgesloten van deze verplichting tenzij verbijzonderd uit de bestaande/afgenomen licenties . Aanpassingen waarbij aangeboden functionaliteit door derden leverciers worden verbijzonderd in aparte licenties zijn wel onderdeel van deze eis.
298	Bijlage A 135	Wij gaan er hierbij vanuit dat we gebruikers (laten) trainen op basis van het train-de-trainer principe, bent u daarmee akkoord?	Nee, het opleidingstraject wordt tijdens de impelmantatie vastgesteld. Hier is in het prijsformulier voorzien.
299	Bijlage A 136	Kunt u een toelichting geven op 'webinar op locatie, ervan uitgaande dat een webinar altijd op afstand verzorgd wordt?	Bij voorkeur op locatie maar kan ook op afstand.
300	Bijlage A1 A35	Maatwerk is per definitie geen onderdeel van standaardfunctionaliteit, dat is ook de reden dat het maatwerk is: Kunt u de eis hierop aanpassen?	De aangeboden oplossing dient zonder maatwerk beschikbaar te zijn houdt in dat de functionaliteit, koppelingen en API's direct beschikbaar zijn en configuratief kunnen worden ingericht. Dus inclusief het configureren van standaard modules en functionaliteiten (zoals routing, IVR-flows, rapportages e.d.). Indien Inschrijver besluit bepaalde functionaliteit vóór relaisatie te realiseren ten behoeve van de gevraagde functionaliteit ziet Aanbestedende dienst dit als standaard functionaliteit.
301	Bijlage A1 SLA 1.2	De aangeboden oplossing staat geen externe audits toe, maar we kunnen wel de reguliere rapportage door auditors onder NDA delen met u, bent u akkoord met deze approach?	Aanbestedende Dienst kan akkoord gaan met de voorgestelde aanpak, waarbij de aangeboden oplossing geen externe audits toestaat en in plaats daarvan onder NDA de reguliere auditrapportages van onafhankelijke auditors beschikbaar worden gesteld, mits deze rapportages voldoende inzicht bieden in de beveiliging, governance en compliance van de dienst en tijdig worden gedeeld zodra zij beschikbaar zijn.
302	Bijlage A1 SLA 26	De 'data Escrow-voorziening' is gerelateerd aan (onpremise) aankoop en gebruik van software, waarbij u hier een CCaaS dient uitvraagt. Kunt u de eis hierop aanpassen?	Aanbestedende Dienst begrijpt dat een traditionele data-escrowvoorziening voornamelijk is gericht op on-premises software waarbij broncode of applicatiecomponenten in escrow worden geplaatst. Omdat deze aanbesteding betrekking heeft op een cloudgebaseerde CCaaS-dienst, is een klassieke data-escrow niet altijd toepasbaar. De achterliggende doelstelling van de eis blijft echter onverminderd relevant: het borgen van continuïteit en datatoegang bij uitval, faillissement of overname van de leverancier. Aanbestedende Dienst is daarom bereid de eis zodanig te interpreteren dat, indien een traditionele escrowvoorziening niet van toepassing is, een gelijkwaardige continuïteitsvoorziening wordt geaccepteerd, mits deze aantoonbaar dezelfde mate van waarborg biedt voor continuïteit, datatoegang en tijdelijke voortzetting van de dienstverlening door een derde partij. De eis wordt daarmee niet geschrapt, maar sluit aan bij de aard van de uitgevraagde CCaaS-dienst.
303	Bijlage A1 SLA 1.5	Deze eis is niet concreet in de zin van hoe te meten en waarop 'twee per maand' van toepassing en, in combinatie met feit dat er een opmerking opgenomen is die er op duidt dat de eis nog verder uitgewerkt dient te worden.	Vraag is onduidelijk. Wilt u deze toelichten in de tweede vragenronde?
304	Bijlage A1 TECH 42	Een ramp of incident is een ruim begrip en het conformeren aan het feit dat binnen 48 uur de dienstverlening weer beschikbaar moet zijn is in onze opinie niet reeel omdat de impact / aard van een ramp of incident niet vooraf in te schatten is, bent u bereid deze eis te laten vervallen?	Aanbestedende Dienst begrijpt dat de impact en aard van een ramp of zwaar incident kunnen variëren. Juist om die reden worden in deze aanbesteding goede back-up- en herstelvoorzieningen expliciet uitgevraagd, zodat de continuïteit van de dienstverlening in redelijke mate kan worden gewaarborgd, ook in situaties die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen. De hersteltermijn van maximaal 48 uur en het maximaal toegestane dataverlies van 4 uur vormen een noodzakelijke en proportionele ondergrens om de bedrijfsvoering van Opdrachtgever te kunnen voortzetten. Aanbestedende Dienst is daarom niet bereid deze eis te laten vervallen. Wel geldt dat opdrachtnemer de invulling mag baseren op de in de markt gebruikelijke continuïteits- en disaster-recoveryvoorzieningen, zolang de gestelde termijnen aantoonbaar kunnen worden gehaald.
305	Bijlage A1 D7	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 onttrokken 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?	Dit is akkoord, mits de rapportages zoals gevraagd kunnen worden opgesteld.
306	Bijlage A1 TECH 43	Periodieke back-ups zijn niet meer van toepassing in een CCaaS die als dienst aangeboden wordt. Gaat u akkoord met een oplossing die cloud-native is en architectuurconform worden ingevuld, waarbij aantoonbaar een gelijkwaardig of hoger niveau van databehoud, herstelbaarheid, continuïteit en compliance wordt geborgd?	Aanbestedende Dienst begrijpt dat een klassieke back-upstructuur met dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse retentie niet één-op-één van toepassing hoeft te zijn op een cloud-native CCaaS-oplossing. Het achterliggende doel van de eis is echter het borgen van databehoud, herstelbaarheid en continuïteit. Aanbestedende Dienst kan daarom akkoord gaan met een cloud-native invulling, mits Inschrijver aantoonbaar een gelijkwaardig of hoger niveau biedt dan de genoemde retentie-eisen, zowel qua databeveiliging als qua herstelmogelijkheden en compliance. De eis blijft daarmee van kracht in doelstelling, maar mag met een architectuurconforme CCaaS-voorziening worden ingevuld, zolang de gelijkwaardigheid overtuigend wordt aangetoond.
307	Bijlage F1	U geeft aan dat de definitieve aantallen vastgesteld worden bij implementatie en dat een groot aantal onderdelen optioneel is. Dat brengt een grote mate van onzekerheid in, indien er geen vaste aantallen c.q. minimum commit aantallen benoemd zijn en dat zal leiden tot hogere tarieven en minder mogelijkheid tot juist vergelijken van inschrijvingen. Bent u bereid dat aan te passen?	Nee
308	Bijlage F1	Kun u het aantal named en concurrent bgebruikers "CX Supervisor" toevoegen?	Het prijs fomulier is hierop aangepast. De aangepaste bijlage is toegevoegd als bijlage 5 bij deze Nvl.

309	Bijlage F1	Wij gaan ervan uit dat alle trainingen op basis van 'train-de-trainer concept' plaatsvinden, kunt u dat bevestigen?	Nee, het opleidingstraject wordt tijdens de implementatie vastgesteld. Hier is in het prijsformulier voorzien.
310	Bijlage F1	Heeft u op dit moment een SBC in dienst en dienen wij daarvan het beheer over te nemen of wenst u - eventueel - een nieuwe SBC oplossing aan te schaffen?	Er is nu geen SBC in dienst. De SBC, indien inschrijver deze gebruikt voor het aansluiten van de SIP trunk, is onderdeel van de opdracht. Bijlage F1 wordt aangepast met de voorziening voor aansluiten van de SIP trunk.
311	Bijlage F1	Kunt u aangeven wat voor u het verschil is tussen 1g en 6 c op tabblad 'CX en Teams'	1g gaat over integratie en 6c gaat over rapportages
312	Bijlage F1	Bij 'aantal sipkanalen' zijn reeds bedragen ingevuld, hoe dienen wij dat te interpreteren?	Dit is een controle op het formulier. Deze kan inschrijver invullen.
313	Bijlage F1	Zijn de aantallen & minuten onder B bellen naar vast en mobiel per maand of een andere interval en waar dienen wij de kosten daarvan op te nemen (geen gele velden in deze regels)?	Aanbestedende dienst verwacht een flat fee. Deze kan inschrijver verwerken in de tarieven of apart vermelden op de gele velden.
314	Bijlage H artikel 11	Wij gaan ervan uit dat kosten voor licenties op basis van de minimale commit en support jaarlijks vooruit gefactureerd kunnen worden, conform de standaard voor dit soort dienstverlening. Kunt u dat bevestigen?	Opdrachtgever gaat uit van de volgende systematiek: - geen licentiefacturatie tijdens implementatie; - eventuele implementatiegerelateerde licentiekosten zijn inbegrepen in de eenmalige implementatiekosten; - facturatie start na formele livegang; - facturatie geschiedt per kwartaal en conform de overeengekomen scope en het prijzen-/invulformulier. Aanbestedende dienst staat toe dat een eerste deel van de implementatiekosten wordt vergoed bij aanvang van de implementatie. Dat betekent het volgende facturatieschema: 1 september 2026: 30% van de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten) 1 december 2026: de resterende 70% van de eenmalige vergoedingen (implementatiekosten) onder voorbehoud van integrale acceptatie 1 december 2026: vooruitbetaling van de periode vergoedingen voor telkens een periode van een kwartaal vooruit.
315	Aanbestedingsdocument 3.2.1	Wij gaan ervan uit dat bij Kerncompetentie 3 een CRM systeem (denk aan MS Dynamics, Salesforce, Zendesk etc) ook onder de definitie van een 'zaaksysteem' valt. Kunt u dat bevestigen?	Ja. In verband met de aanpassing van de tekst van de kerncompetentie is het document Bijlage E Document Bewijsstuk referentie aangepast en als bijlage 3 bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd. Bij uw inschrijving dient u dus de aangepaste bijlage te gebruiken.
316	Bijlage A1 - Programma van eisen non-functionals (A31 en TECH13)	Als aanbestedende partij vraagt u aan eventuele opdrachtnemers diverse certificeringen uit, waaronder de ISO20000 IT en verplichtingen uit de NIS2 richtlijn. Is een ISO27001 en ISO9001 certificering in de ogen van de aanbestedende partij een vergelijkbare certificaat en bent u ermee akkoord als deze certificeringen ter vervanging van gestelde certificeringen worden overhandigd?	De aanbestedende dienst onderschrijft dat ISO 27001 en ISO 9001 inzicht geven in respectievelijk informatiebeveiliging en algemene kwaliteitsborging. Deze certificeringen worden echter niet als gelijkwaardig beschouwd aan een ISO 20000 IT servicemanagement certificering, aangezien ISO 20000 IT servicemanagement specifiek ziet op de inrichting en beheersing van IT servicemanagementprocessen. De aanwezigheid van ISO 27001 en ISO 9001 kan worden meegewogen als aanvullende indicatie van volwassenheid, maar vervangt niet een ISO 20000 IT servicemanagement certificaat, tenzij de inschrijver anderszins aantoon op gelijkwaardig niveau te voldoen aan de vereisten voor IT servicemanagement.
317	Bijlage A – PvE, eis 73–74 Rol leverancier Zaaksysteem.nl in implementatie	Wordt de leverancier van Zaaksysteem.nl actief betrokken bij de integratie, bijvoorbeeld voor het afstemmen van datavelden, authenticatie en testscenario's? Zo ja, op welke wijze wordt deze samenwerking georganiseerd?	Ja.
318	Bijlage A1 – PvE non-functionals, SLA26 Boeteclausule	De boetecategorieën (1 t/m 4) in SLA26 verwijzen naar aantallen en percentages, maar de bijbehorende "categorie-definities" of fouttypen ontbreken. Kunt u per categorie aangeven welke tekortkomingen hieronder vallen?	BOETE CLAUSULE Categorie-Aantal-Boete Major storing - Twee of meer per maand - 100% van de maandelijks kosten Medium storing - Twee of meer per maand - 50% van de maandelijks kosten Minor storing - Twee of meer per maand - 25% van de maandelijks kosten Deze storingen komen overeen met eis 120: Verstoringen in de dienstverlening worden ingedeeld in major, medium en minor storingen. In Bijlage A - Programma van Eisen vervanging telefonie'.
319	Prijzenblad sectie 6: Realiseren integratie Zaaksysteem.nl	In het PvE is integratie verplicht (eis 73 en74). Maar in het Prijsblad wordt dit als optie aangemerkt. Kunt u verduidelijken of de integratie met Zaaksysteem.nl optioneel of verplicht is voor gunning?	Integratie met Zaaksysteem.nl is verplicht voor gunning.

320	Bijlage A2 Programma van Wensen; Kosten in prijsblad	In paragraaf 5.1.1 (A Programma van Wensen) staat: “De kosten van de invulling en realisatie van de wensen zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.” Omdat de wensen optioneel zijn en geen afzonderlijke regels hebben in het Prijsinvalformulier (Bijlage F1), kan opname van aanvullende kosten voor wensen leiden tot variatie in de reële inschrijfprijs en daarmee indirect invloed hebben op de evaluatieprijs. Kunt u verduidelijken of: 1. de kosten voor het invullen van wensen wel of niet moeten worden doorberekend in de inschrijfprijs, 2. de aanbidding van een wens wordt beoordeeld op basis van de kwalitatieve meerwaarde (fictieve waarde), onafhankelijk van eventuele bijkomende kosten, 3. of de Aanbestedende dienst juist verwacht dat alle kosten voor wensfunctionaliteiten géén invloed hebben op de reële inschrijfprijs, maar wel zonder meerprijs beschikbaar moeten zijn zodra de wens wordt aangeboden. Een verduidelijking voorkomt dat inschrijvers ongelijk behandeld worden of strategisch moeten afprijzen.	1. De kosten voor het invullen van wensen moet worden doorberekend in de inschrijfprijs. 2. Het aanbieden van één of meerdere wens(en) wordt beoordeeld op basis van de kwalitatieve meerwaarde (fictieve meerwaarde). Door het aanbieden van één of meerdere wens(en) heeft een inschrijver wellicht een iets hogere inschrijfsom als bijvoorbeeld een andere inschrijver die de wensen niet invult echter inschrijver die één of meerdere wensen aanbied krijgt daarvoor een hogere waardering op het onderdeel kwaliteit. 3. nee, zie 1 en 2.
321	Bijlage A, 1.2.3.3, eisen 73–74 Integratie met Zaaksysteem.nl	In eisen 73 en 74 wordt een integratie met Zaaksysteem.nl gevraagd, waaronder het tonen van zaken, contacthistorie en het openen/aanmaken van zaken vanuit het KCC dashboard. Omdat deze koppeling geen standaardconnector is binnen veel Teams gebaseerde contactcenteroplossingen, verzoeken wij u te verduidelijken: Of deze integratie zonder maatwerk beschikbaar moet zijn, en welke API koppelingen Zaaksysteem.nl hiervoor standaard aanbiedt.	In bijlage 1 bij deze Nota van inlichtingen ontvangt u de documentatie m.b.t. de API koppeling van het zaakssyteem. Een koppeling met Gidsa (sociaal domein) is niet van toepassing.
322	Bijlage F1 – Prijsinvalformulier	In Bijlage F1 wordt vermeld dat de aantallen “indicatief” zijn en dat de definitieve aantallen tijdens implementatie worden vastgesteld. Aangezien afwijkingen in aantallen (bijv. gebruikers, trainingsdagdelen, kanalen) substantieel impact kunnen hebben op licentie en implementatiekosten, verzoeken wij u te verduidelijken: 1. Binnen welke bandbreedte (bijv. 10 - 20%) de inschrijver geacht wordt deze indicatieve aantallen zonder prijsaanpassing te hanteren, 2. en vanaf welke afwijking de inschrijver recht heeft op prijssherijking?	Aanbestedende Dienst begrijpt de wens van Inschrijver om voldoende zekerheid te hebben over de omzetgrootte om een zo scherp mogelijke prijs te kunnen aanbieden. De mogelijkheid tot afschaling is echter noodzakelijk om flexibiliteit te behouden in verband met organisatorische ontwikkelingen bij Opdrachtgever, zoals wijzigingen in formatie, projecten of strategische keuzes. Aanbestedende Dienst ziet aanleiding om de eerder opgenomen maximale afschaalruimte te heroverwegen en is bereid deze te beperken tot maximaal 20% van de initiële opdracht. Hiermee wordt enerzijds de benodigde flexibiliteit voor Opdrachtgever geborgd, terwijl anderzijds meer zekerheid wordt geboden aan Inschrijver ten aanzien van de minimale afname. Deze eis is van toepassing op eis 3 van Bijlage A. Het Programma van Eisen en van Bijlage F1-prijsinvalformulier Nvl-1: 1.De profielen / licentie en 2. vaste telefonie.
323	Aanbestedingsdocument – Bijlage A, 1.2.1.1 (Algemene eisen)	In 1.2.1.1 wordt gesproken over afstemming met de vaste telefonieprovider (nu KPN) en vaste-mobiel koppeling op basis van SIP (nu Vodafone), evenals de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer voor configuratie van een eventuele SBC. Tegelijk vermeldt de scope dat bellen met Teams kan worden ingericht via Direct Routing, Operator Connect of vergelijkbare technologie. Kunt u bevestigen of Operator Connect een volledig toegestane en gelijkwaardige optie is, en hoe dit zich verhoudt tot de genoemde afhankelijkheden van bestaande providers (KPN en Vodafone) en SBC configuratie, die bij Operator Connect niet van toepassing zijn?	De vaste telefoniediensten zijn onderdeel van de opdracht. Hoe de inschrijver de vaste telefonie diensten aansluit schrijft aanbestedende dienst niet voor. In Bijlage F1 Prijsinvalformulier is bij 2. Vaste telefonie een extra rgel opgenomen voor het vermelden van de aansluit voorzienneing
324	Bijlage A – Programma van Eisen vervanging telefonie, eis 131.	In eis 131 staat dat nieuwe functionaliteiten, evenals correctief, preventief en adaptief onderhoud, gedurende de contractperiode zonder additionele kosten moeten worden geleverd en dat de opdrachtnemer hiervoor volledig verantwoordelijk is. Voor meerdere onderdelen van de oplossing (zoals Microsoft Teams, CX-applicatie en onderliggende platforms) zijn leveranciers echter afhankelijk van externe product roadmaps en ontwikkelingen waar geen directe invloed op kan worden uitgeoefend. Kunt u verduidelijken of deze eis uitsluitend betrekking heeft op onderhoud en updates binnen de scope van de aangeboden oplossing, en of additieve functionaliteit of wijzigingen die door derde leveranciers worden geïntroduceerd buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer, uitgesloten zijn van deze verplichting?	Eis heeft uitsluitend betrekking op onderhoud en updates en nieuwe functionaliteiten binnen de scope van de aangeboden oplossing. Additieve functionaliteit of wijzigingen die binnen het aangeboden licentiemodel vallen van de derden leveranciers zijn onderdeel van deze eis. Functionaliteit onder aanvullende licenties die worden geïntroduceerd door derden leveranciers zijn uitgesloten van deze verplichting. Aanpassingen waarbij aangeboden functionaliteit door derden leverciers worden verbijzonderd in aparte licenties zijn wel onderdeel van deze eis.
325	Bijlage A1 – Programma van Eisen non-functionals, TECH13	In eis TECH13 wordt gevraagd om een ISO20000-certificaat “of vergelijkbaar”. Aangezien de gemeente veel 1e-lijn en functioneel beheeractiviteiten zelf uitvoert (zoals beschreven in Bijlage A, Functioneel beheeractiviteiten), en de opdrachtnemer voornamelijk 2e lijn technisch beheer levert, verzoeken wij u te bevestigen: Of een ISO27001:2022 certificering, aangevuld met gedocumenteerde ITSM-processen (incident,change,problem), wordt beschouwd als een gelijkwaardige invulling van eis TECH13.	Nee, dit wordt niet beschouwd als gelijkwaardige invulling

326	Bijlage A – Programma van Eisen vervanging telefonie, 1.1.2 De ICT infrastructuur (eisen 8a en 8b). Bijlage F1 Prijsinvalformulier, tabblad "Prijsinvalformulier CX en Teams", rij 6.e netwerk readyscan.	In Bijlage A (Programma van Eisen), paragraaf 1.1.2, staat vermeld dat de inschrijver "indien de inschrijver dit noodzakelijk acht" een netwerk ready scan dient uit te voeren. Dit duidt erop dat de netwerkscan afhankelijk is van de gekozen architectuur en uitsluitend wordt uitgevoerd indien noodzakelijk voor de aangeboden oplossing. In Bijlage F1 (Prijsinvalformulier) wordt de netwerk-ready scan echter als 'Zeker' aangemerkt en daarmee als verplichte af te nemen dienst. Kunt u verduidelijken: 1. Of de netwerk ready scan verplicht door de inschrijver moet worden uitgevoerd, 2. Of de inschrijver mag bepalen of dit technisch noodzakelijk is (conform 1.1.2), 3. En, indien verplicht, wat de volledige scope is die de Aanbestedende dienst verwacht (WAN, LAN, WiFi/QoS, SBC-connectiviteit, endpoint-tests etc.), 4. En of de kosten voor de netwerkscan moeten worden opgenomen als vaste kosten, ook wanneer deze voor de geboden oplossing niet noodzakelijk is. Een verduidelijking voorkomt interpretatieverschillen en zorgt voor een gelijk speelveld tussen inschrijvers.	Aanbestedende Dienst bevestigt dat de netwerk-ready scan niet standaard verplicht is. Conform paragraaf 1.1.2 van Bijlage A geldt dat de scan uitsluitend hoeft te worden uitgevoerd indien de Inschrijver dit voor de eigen oplossing technisch noodzakelijk acht. Het prijsformulier wordt aangepast. De netwerk readyscan wordt optioneel gemaakt conform Bijlage A (Programma van Eisen), paragraaf 1.1.2 . De kosten worden meegenomen in de inschrijving. 1. Nee, de netwerk-ready scan is niet verplicht. - De scan wordt alleen uitgevoerd wanneer Inschrijver dit noodzakelijk acht voor de implementatie en juiste werking van de aangeboden oplossing. 2. Ja, Inschrijver bepaalt of de scan technisch noodzakelijk is. - Dit volgt rechtstreeks uit paragraaf 1.1.2 ("indien de Inschrijver dit noodzakelijk acht"). 3. Indien de scan wordt uitgevoerd, betreft de scope uitsluitend die onderdelen van de ICT-infrastructuur die relevant zijn voor het functioneren van de aangeboden telefonie-, CX- en aanvullende applicaties. - Het staat Inschrijver vrij om de benodigde scope te bepalen (bijvoorbeeld LAN, QoS, SBC-connectiviteit of endpoint-tests), voor zover noodzakelijk voor de eigen oplossing. Aanbestedende Dienst stelt hiervoor geen aanvullende verplichtingen. 4. De kosten voor de netwerk-ready scan hoeven alleen te worden opgenomen als Inschrijver deze scan noodzakelijk acht. Indien de scan niet nodig is, volstaat het opnemen van €0 of "niet van toepassing" in het prijsformulier. Met deze verduidelijking wordt het beoogde gelijke speelveld tussen inschrijvers geborgd en ontstaat er geen verplichting tot het uitvoeren of bepalen van een scan die voor bepaalde architecturen niet noodzakelijk is.
327	Programma van Eisen en Bijlage A	Wij merken op dat een toegestane afschaling van 40% aanzienlijk is en voor inschrijvers een substantieel volumetrisco meebrengt. Een dergelijke bandbreedte is commercieel en contractueel fors en kan ertoe leiden dat inschrijvers risicomarges moeten opnemen in hun prijsstelling. Dat komt de vergelijkbaarheid van inschrijvingen en het verkrijgen van de economisch meest scherpe prijs niet ten goede. Daarbij komt dat in de markt een maximale neerwaartse flexibiliteit van circa 25% gebruikelijker en beter hanteerbaar is. Kunt u daarom bevestigen dat de in het Programma van Eisen genoemde maximale afschaling van 40% wordt aangepast naar maximaal 25%, althans kunt u gemotiveerd toelichten waarom een afschalingsruimte van 40% in deze aanbesteding proportioneel en noodzakelijk wordt geacht?	Aanbestedende Dienst begrijpt de wens van Inschrijver om voldoende zekerheid te hebben over de omzetgrootte om een zo scherp mogelijke prijs te kunnen aanbieden. De mogelijkheid tot afschaling is echter noodzakelijk om flexibiliteit te behouden in verband met organisatorische ontwikkelingen bij Opdrachtgever, zoals wijzigingen in formatie, projecten of strategische keuzes. Aanbestedende Dienst ziet aanleiding om de eerder opgenomen maximale afschaalruimte te heroverwegen en is bereid deze te beperken tot maximaal 20% van de initiële opdracht. Hiermee wordt enerzijds de benodigde flexibiliteit voor Opdrachtgever geborgd, terwijl anderzijds meer zekerheid wordt geboden aan Inschrijver ten aanzien van de minimale afname. Deze eis is van toepassing op eis 3 van Bijlage A. Het Programma van Eisen en van Bijlage F1-prijsinvalformulier Nvl-1: 1.De profielen / licentie en 2. vaste telefonie.
328	Programma van Eisen en Bijlage A	Kunt u, mede in het belang van transparantie, proportionaliteit en onderlinge vergelijkbaarheid van inschrijvingen, een concrete ondergrens / minimale afnamebasis vaststellen voor de in bijlage F1 opgenomen prijscomponenten? Zonder een dergelijke ondergrens is het voor inschrijvers niet goed mogelijk om zonder aanvullende risicomarge hun beste prijs aan te bieden.	Aanbestedende Dienst begrijpt de wens van Inschrijver om voldoende zekerheid te hebben over de omzetgrootte om een zo scherp mogelijke prijs te kunnen aanbieden. De mogelijkheid tot afschaling is echter noodzakelijk om flexibiliteit te behouden in verband met organisatorische ontwikkelingen bij Opdrachtgever, zoals wijzigingen in formatie, projecten of strategische keuzes. Aanbestedende Dienst ziet aanleiding om de eerder opgenomen maximale afschaalruimte te heroverwegen en is bereid deze te beperken tot maximaal 20% van de initiële opdracht. Hiermee wordt enerzijds de benodigde flexibiliteit voor Opdrachtgever geborgd, terwijl anderzijds meer zekerheid wordt geboden aan Inschrijver ten aanzien van de minimale afname. Deze eis is van toepassing op eis 3 van Bijlage A. Het Programma van Eisen en van Bijlage F1-prijsinvalformulier Nvl-1: 1.De profielen / licentie en 2. vaste telefonie.
329	Leidraad	Kunt u verduidelijken op welk moment de overeenkomst juridisch aanvangt: bij ondertekening, bij start implementatie op 1 september 2026, of per 1 december 2026? En maakt de implementatieperiode onderdeel uit van de overeenkomst of betreft dit een voorafgaande fase?	Ja het is correct dat de ingangsdatum van de overeenkomst start bij ondertekening van de overeenkomst. Aansluitend (vanaf 1 september) vindt de implementatieperiode plaats. De initiële duur (vaste looptijd) van de overeenkomst van 48 maanden start vanaf de 'go live' datum, te weten 1 december 2026.
330	Leidraad	Kunt u specificeren wat u verstaat onder een 'actieve SaaS Toegangscontinuïteit regeling' en welke minimale inhoud/bewijsmiddelen u hiervoor verlangt bij voorlopige gunning en bij oplevering?	De Aanbestedende Dienst maakt voor kritieke bedrijfsprocessen gebruik van Software as a Service (SaaS). De Aanbestedende Dienst wenst te borgen dat zij te allen tijde toegang houdt tot haar gegevens en – waar noodzakelijk – de bedrijfsvoering kan continueren bij verstoring of beëindiging van de Dienst. Een SaaS toegangscontinuïteitsregeling is een middel om de toegang tot de gegevens te borgen. De regeling omvat minimaal: •recht op periodieke en ad hoc data export (incl. metadata, configuratie en noodzakelijke log/auditinformatie) in open formaten met datadictionary; •overeengekomen RTO/RPO; •beveiligde overdracht; •een uitgewerkt exit en migratieplan; •back up/restore procedures; jaarlijkse test en rapportage; •en (waar passend) noodvoorzieningen/escrow afspraken.
331	Bijlage E - bewijsstuk referentie	Kunt u bevestigen of één integrale referentieopdracht die aantoonbaar aan meerdere kerncompetenties voldoet, ook voor meerdere kerncompetenties mag worden ingezet? Zo nee, wat is de proportionaliteitsafweging achter de eis dat dit uitsluitend via aparte referentieopdrachten mag?	Nee. In paragraaf 3.2.1 van het Aanbestedingsdocument is expliciet bepaald dat de kerncompetenties door middel van aparte referentieopdrachten moeten worden aangetoond. Een integrale referentieopdracht mag derhalve niet voor meerdere kerncompetenties tegelijk worden ingezet. Deze eis is bewust en proportioneel gekozen. De kerncompetenties zien op onderscheidbare essentiële vaardigheden (CX-oplossing, Teams-telefonie en systeemintegratie) waarvoor de Aanbestedende dienst zelfstandig en toetsbaar inzicht wenst in aantoonbare ervaring. Door per kerncompetentie een aparte referentie te verlangen, wordt geborgd dat iedere competentie daadwerkelijk en afzonderlijk is uitgevoerd en beheerst. Deze aanpak is in lijn met de Gids Proportionaliteit, met name: Voorschrift 3.5 F, waarin wordt voorgeschreven dat kerncompetenties moeten aansluiten bij essentiële onderdelen van de opdracht; en Voorschrift 3.5 G, waarin is bepaald dat maximaal één referentie per kerncompetentie wordt gevraagd. Er wordt derhalve geen sprake van een cumulatieve of stapelende referentie-eis: per kerncompetentie volstaat één referentie, hetgeen proportioneel is gelet op aard, omvang en risico's van de opdracht.

332	Programma van Eisen en Bijlage A3	Kunt u bevestigen of Bijlage A3 als exact na te bootsen rapportageformat geldt, dan wel als referentie/voorbeeld van de minimaal gewenste informatiedichtheid en stuurinformatie? Wordt een functioneel gelijkwaardige rapportage-opzet ook geaccepteerd?	Ja. Dit is de minimaal gewenste informatiedichtheid en stuurinformatie.
333	Bijlage E – Document Bewijsstuk referentie 1	Kunt u overwegen om de referentie - eis als volgt aan te passen. Dat aan deze referentie-eis wordt voldaan indien de inschrijver met een referentieopdracht aantoont dat hij een omnichannel contactcenteroplossing heeft geleverd en geïmplementeerd waarin de gevraagde kanalen, waaronder e-mail en chat, technisch beschikbaar zijn en door de inschrijver kunnen worden ingericht en geactiveerd, ook indien de betreffende referentie-opdrachtgever in de praktijk nog niet van alle kanalen, waaronder e-mail en chat, feitelijk gebruik heeft gemaakt? Wij zien in de praktijk dat dit vaker wordt uitgevraagd, de oplossing volledig wordt geleverd, maar de organisatie organisatorisch nog niet klaar is om de functionaliteiten volledig in te zetten.	Kerncompetentie 1 wordt aangepast naar: Het leveren en implementeren van een omnichannel oplossing (CX applicatie) als dienst met een omvang van minimaal 8 agenten waarbij telefonie en één ander kanaal, bijvoorbeeld, mail, WhatsApp of webchat blended worden aangeboden bij een (lokale) overheidsorganisatie conform PvE. In verband met de aanpassing van de tekst van de kerncompetentie is het document Bijlage E Document Bewijsstuk referentie aangepast en als bijlage 3 bij deze Nota van Inlichtingen gevoegd. Bij uw inschrijving dient u dus de aangepaste bijlage te gebruiken.
334	Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat binnen het prijsinvulformulier voor de CX-gebruikers uitsluitend óf variant d.1 óf variant d.2 ingevuld dient te worden, en dat deze posten niet cumulatief worden beoordeeld?	Ja. Gebruik is concurrent of named
335	Programma van Eisen en Bijlage A	Kunt u het gestelde in eis 26 c en e, verduidelijken ten aanzien van de informatie waarover de CX gebruiker moet beschikken	In onze huidige applicatie heeft de CX-gebruiker inzicht in de: '-de huidige status "online", "offline", "aan het bellen", "bezet" van de gebruikers van het KCC; '-totale tijd dat deze CX-gebruiker online en offline is. Dit ziet de gebruiker ook van de andere gebruikers in het KCC; '-het aantal telefoontjes dat aangenomen is door de CX-gebruiker zelf en van de andere gebruikers in het KCC; '-de gesprekstijd van een telefoontje dat op dit moment gevoerd wordt van de andere gebruiker in het KCC; '-voor het KCC totaal: het serviceniveau in %, het aantal wachtenden op dit moment, het aantal telefoontjes dat teruggevallen is naar het KCC, hoeveel ophangers er zijn geweest tot op heden, hoeveel telefoontjes door het KCC totaal ontvangen zijn tot op heden; '-welke telefoontjes (met telefoonnummers) op welk tijdstip op de werkdag zijn aangenomen door de CX-gebruiker. Deze informatie is realtime beschikbaar en willen we tot onze beschikking kunnen hebben.

BIJLAGEN:

Bijlage 1 bij NvI 1 - Documentatie m.b.t. API koppeling zaaksysteem.pdf
 Bijlage 2 bij NvI 1 - Informatief overzicht van aangepaste eisen mbt PvE Bijlage A en A1.pdf
 Bijlage 3 bij NvI 1 - Aangepaste Bijlage E - Document Bewijsstuk referentie.docx
 Bijlage 4 bij NvI 1 - Architectuurplaat telefonie Vijfheerenlanden.pdf
 Bijlage 5 bij NvI 1 - Aangepaste Bijlage F1 - Prijsinvulformulier NvI-1.xlsx