

**Aanbesteding**

Sprak en data (vaste en mobiele telefonie)

**Aanbestedende Dienst:**

Fontys Hogescholen

**Referentie:****Omschrijving:**

Het doel van de aanbesteding is te komen tot een overeenkomst voor vaste en mobiele telefonie op basis van onderstaande uitgangspunten:

- Stabiele (redundante) telefonie-omgeving t.b.v. vast en mobiele telefonie.
- Voor interne gesprekken (van Fontys telefoon (vast of mobiel) naar Fontys telefoon (vast of mobiel) worden er geen kosten in rekening gebracht.
- Het telefoonverkeer dient dusdanig gescheiden te zijn van het internetverkeer dat het telefoonverkeer niet kan worden onderschept.
- Een verstoring in de vaste telefonie mag geen verstoring voor de mobiele telefonie veroorzaken en vice versa.
- Ongeacht het gekozen abonnement moet er inzicht blijven in het huidige verbruik (zowel spraak als data) op verschillende niveaus.
- Er is sprake van een hoge beschikbaarheid, minimaal 99,8 % voor vaste telefonie.
- Bij mobiele telefonie is er sprake van een hoge beschikbaarheid tot minimaal 99,8 %.
- Er is sprake van een minimaal beheer.

**Toelichting:**

Aanvulling laatste aangemelde vragen

**Nr:****Categorie** Juridisch**Betreft** Concept overeenkomst 5.5

1

**Vraag**

Graag vervangen:

Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan:

- ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij;
- ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst.

De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 1.000.000,- gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden;
- schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel;
- kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade;
- redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden;
- redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
- redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel.

Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met een ongelimiteerde en ongeclausuleerde aansprakelijkheid. Opdrachtnemer wenst de aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade en een maximum bedrag per gebeurtenis. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Akkoord met limitering tot directe schade. Limitering van bedragen conform artikel 11.4 Algemene Inkoopvoorwaarden; "De door Opdrachtnemer te vergoeden schade is beperkt tot een bedrag van € 2.500.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,- per jaar. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als een (1) aanspraak." Niet akkoord met overige aanpassingen c.q. beperkingen.

**Nr:**

**Categorie** Juridisch

**Betreft** Concept overeenkomst Artikel 5.4

2

**Vraag**

Graag aanpassen:

(...), gehouden de door Opdrachtgever geleden directe schade te vergoeden waarbij redelijke (buiten)gerechtelijke kosten (...)Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met het vergoeden van "alle schade". Dit leidt tot onacceptabele risico's voor Opdrachtnemer. Graag dit artikel aanpassen zodat de aansprakelijkheid is beperkt tot de in de aansprakelijkheidsbepaling opgenomen maximumbedragen. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Zie ook antwoord vraag 1: Akkoord met limitering tot directe schade. Limitering van bedragen conform artikel 11.4 Algemene Inkoopvoorwaarden; "De door Opdrachtnemer te vergoeden schade is beperkt tot een bedrag van € 2.500.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,- per jaar. Samenhangende aanspraken worden daarbij aangemerkt als een (1) aanspraak."

**Nr:**

**Categorie** Juridisch

**Betreft** Algemene inkoopvoorwaarden 19.1

3

**Vraag**

Graag geheel vervangen:

Opdrachtnemer heeft het recht de Overeenkomst(en) met Opdrachtgever zonder diens instemming over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt. Ingeval Leverancier overgaat tot overdracht, zal zij Opdrachtgever hierover informeren. Opdrachtnemer gaat niet akkoord met dit artikel. Opdrachtnemer wil de mogelijkheid behouden om de overeenkomst over te dragen aan dochterbedrijven. Bent u bereid dit artikel hierop aan te passen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Niet akkoord, opdrachtnemer is inschrijvende partij.

**Nr:**

**Categorie** Juridisch

**Betreft** Algemene inkoopvoorwaarden 14.8

4

**Vraag**

Graag de boete verlagen naar €10.000,- per overtreding en een maximum van €50.000,-. Opdrachtnemer is van mening dat de in dit artikel opgenomen contractuele boete te hoog is gemaximeerd. Is opdrachtgever bereid het boetebedrag te verlagen van 50k naar 10k?

Daarnaast is opdrachtnemer van mening dat deze voor beide contractpartners dient te gelden. Bent u bereid om het artikel wederkerig te maken?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Niet akkoord, het betreft hier toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft hier geen enkele invloed op.

**Nr:**

**Categorie** Juridisch

**Betreft** Algemene inkoopvoorwaarden 11.6

5

**Vraag**

Graag toevoegen:

"De in artikel 11.4 genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid zijn van overeenkomstige toepassing op vrijwaringen."

Een niet nader omschreven ongelimiteerde vrijwaring van derden is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf

met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u aan te geven tot welke vrijwaringen het wordt beperkt en tot welk maximum bedrag

Opdrachtnemer verzoekt u de bedragen uit het artikel aangaande aansprakelijkheid in ieder geval van overeenkomstige toepassing te laten zijn. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Niet akkoord, het betreft hier toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft hier geen enkele invloed op.

**Nr:**

**Categorie** Juridisch

**Betreft** Algemene inkoopvoorwaarden 11.4

6

**Vraag**

Graag toevoegen:

"De door opdrachtnemer te vergoeden directe schade is beperkt tot een bedrag van €500.000,- per gebeurtenis met een maximum van €1.000.000,- gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Samenhangende (...)"Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met de bedragen in dit artikel. De aansprakelijkheid is te hoog gemaximeerd en staat niet in verhouding tot de opdrachtwaarde. Gaat opdrachtgever akkoord met het geformuleerde tekstvoorstel?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Niet akkoord.

- Nr:**
- Categorie** Contract  
**Betreft** Bijlage 2 Concept overeenkomst
- 7
- Vraag**  
Artikel 5.1d "Een change of control hoeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst te hebben. Inschrijver verzoekt u derhalve om toe te voegen dat het ontbindingsrecht alleen dan bestaat indien de andere partij zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet kan nakomen. Gaat u hiermee akkoord? "
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 06-03-2020  
Niet akkoord. Tenslotte vindt gunning plaats aan een inschrijvende partij en niet aan een derde, andere partij.
- Nr:**
- Categorie** Contract  
**Betreft** Bijlage 2 Concept overeenkomst
- 8
- Vraag**  
Artikel 2.1Dit artikel verwijst naar de e-dienstauto's. Kun u dit artikel aanpassen naar de gevraagde dienstverlening?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 03-03-2020  
De zinsnede: E-dienstauto's ten behoeve van dienstritten, wordt vervangen door: vaste en mobiele telecommunicatiediensten (spraak en data).
- Nr:**
- Categorie** Contract  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden
- 9
- Vraag**  
Artikel 13. Inschrijver verzoekt dit lid te schrappen, omdat het aanpassen van de verzekering en het bedrag wordt afgestemd met het moeder concern. Inschrijver denkt hierbij aan de continuïteit en de belangen van andere klanten en kan niet met elk opdrachtgever aan tafel om deze verzekering te bespreken. Gaat u akkoord met het schrappen van artikel 13.3?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 05-03-2020  
Niet akkoord met volledig doorhalen van artikel 13 lid 3. Opdrachtgever is bereid de bepaling aan te vullen dat Opdrachtgever de toestemming niet onredelijkerwijs zal onthouden.
- Nr:**
- Categorie** Contract  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden
- 10
- Vraag**  
Artikel 11. Inschrijver acht het redelijk dat een vrijwaring alleen van toepassing is indien dit het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?
- Antwoord** **Vrijgegeven:** 05-03-2020  
Dit is ons inziens als dusdanig opgenomen in de bepaling.
- Nr:**
- Categorie** Contract  
**Betreft** Inkoopvoorwaarden
- 11
- Vraag**  
Artikel 11.4 "De genoemde bedragen in dit artikel zijn niet in lijn met de gevraagde opdracht en daarmee de opdrachtwaarde. Inschrijver verzoekt de bedragen te heroverwegen en te koppelen aan de opdrachtwaarde op jaarbasis. Gaat u akkoord met het volgende voorstel? De totale aansprakelijkheid van Inschrijver, zoals benoemd bij lid 3b t/m lid 3f, voortvloeiend uit de overeenkomst is te allen tijde beperkt tot een maximum van de jaarlijkse contractwaarde per jaar. "

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Niet akkoord. Fontys handhaaft gestelde eis.

**Nr:**

**Categorie** Contract

**Betreft** Inkoopvoorwaarden

12

**Vraag**

Artikel 11.3 "Inschrijver verzoekt Opdrachtgever een limitatieve opsomming van realistische vormen van schade op te nemen. In de Telecom branche is het gebruikelijk dat voor vergelijkbare opdrachten sprake is van een limitatieve opsomming van schade waarbij vormen van indirecte schade zijn uitgesloten. Hier toe doet Inschrijver een voorstel:

1. Inschrijver is binnen de grenzen van dit artikel aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst.

2. Inschrijver is niet aansprakelijk voor indirecte schade van Opdrachtgever waaronder uitdrukkelijk (doch niet uitsluitend) dient te worden verstaan immateriële schade en/of bedrijfsschade, met inbegrip van winstderving.

3. Voor schade anders dan indirecte schade is Inschrijver aansprakelijk in de hierna genoemde gevallen en met inachtneming van de daar vermelde grenzen:

a. dood of lichamelijk letsel tot een maximumbedrag van € 500.000 per gebeurtenis;

b. het door Inschrijver niet of onrechtmatig verwerken van persoonsgegevens van Opdrachtgever;

c. schade aan zaken van Opdrachtgever ontstaan in de uitvoering van de Overeenkomst door Inschrijver;

d. Schade aan programmatuur in eigendom van of in gebruik bij Opdrachtgever, waaronder materiële beschadiging en/of niet functioneren conform de overeengekomen specificaties;

e. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die mochten worden verwacht als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust;

f. Redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

"

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Fontys gaat niet akkoord met de limitatieve opsomming.

**Nr:**

**Categorie** Proces

**Betreft** Inkoopvoorwaarden

13

**Vraag**

Artikel 7.1 De aard van de dienstverlening strekt niet tot overdracht van enig IE recht. Voor software geldt dat Opdrachtgever een gebruiksrecht krijgt gedurende de Overeenkomst. Kan artikel 7.1 buiten toepassing verklaard worden?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-03-2020

Artikel 7.1 wordt buiten toepassing verklaard.

**Nr:**

**Categorie** Contract

**Betreft** Inkoopvoorwaarden

14

**Vraag**

Artikel 4.7 Opdrachtnemer vindt een boete van 0,1% van de totale dan wel maximale prijs die met de Overeenkomst is gemoeid voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt tot een maximum van 10 % daarvan, niet proportioneel. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Niet akkoord. In deze situatie is sprake van blijvende niet nakoming.

**Nr:**

**Categorie** Contract

**Betreft** Verwerkersovereenkomst Spraak en Data

15

**Vraag**

Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) "verwerkers" zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Opdrachtnemer bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer 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 is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is niet aan de orde. Kan de verwerkersovereenkomst komen te vervallen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 03-03-2020

Fontys gaat mee in de redenering/argumentatie van vragensteller. De verwerkingsovereenkomst dient als vervallen te worden beschouwd.

**Nr:**

**Categorie** Contract

**Betreft** Bijlage 2 Concept overeenkomst

16

**Vraag**

Artikel 5.4 "Inschrijver verzoekt de aansprakelijkheid voor schade zoals bedoeld in dit artikel, is gekoppeld aan de aansprakelijkheid van de inkoopvoorwaarden waarin beperkingen zijn gesteld aan de aansprakelijkheid. Gaat u hiermee akkoord?"

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-03-2020

De Inkoopvoorwaarden m.b.t. aansprakelijkheid zijn leidend.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.8 Eisen mbt incidentafhandeling / eis 57

17

**Vraag**

Inschrijver maakt onderscheid in de definitie van incidenten. 24x7 aanmelden van incidenten is mogelijk per e-mail of via de portal. Telefonisch 24x7 is enkel mogelijk in het geval van bedrijfskritische storingen. Alle overige incidenten kunnen tijdens kantooruren per mail als telefonisch gemeld worden. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-03-2020

Is akkoord.

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.5 eisen mbt rapportages / eis 41

18

**Vraag**

Wat wordt bedoeld met database? De gegevens zoals vermeld in de beheerportaal (verbruiksgegevens, CDR records enzo)?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

De term database moet breed worden opgevat als: een bron waar diverse gegevens zijn opgeslagen en van waaruit rapportages gemaakt kunnen worden over bv verbruiksgegevens (niet zijnde lopende gesprekskosten: zie ook vraag 28), CDR records, PCN etc. Deze gegevens kunnen bv middels een portal toegankelijk worden gemaakt.

Opgelet. De volgende eis t.w. eis nummer 41 bevat een ommissie. In deze eis wordt gerefereerd naar de database zoals hierboven beschreven. Hier dient gelezen te worden: "De opdrachtnemer stelt een database (bron) en account digitaal ter beschikking met minimaal de volgende gegevens"...

**Nr:**

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.8 eisen mbt incidentafhandeling / eis 62

19

**Vraag**

Inschrijver maakt gebruik van vaste Incident Management model om zo goed mogelijk de Dienst te kunnen leveren en managen.

Uit een impact analyse wordt de prioriteit van het incident bepaald. De uitkomst van deze analyse bepaalt welke prioritering het incident heeft. Dit kunnen incidenten zijn met weinig impact op eindgebruikers of grote impact op bijvoorbeeld grootschalige storingen en/of calamiteiten. Het afwijken op een geborgd proces brengt een hogere foutgevoeligheid met zich mee. Inschrijver kan daarom niet bij elke zakelijke klant haar model aanpassen. Ons advies is om toe te staan dat het model van Opdrachtnemer in detail afwijkt en Inschrijver verzoekt het model bespreekbaar te maken tijdens de verificatiefase. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

De uiterlijke termijn van 8 uur heeft betrekking op grootschalige storingen en/of calamiteiten met een hoge impact (omvang x aantal gebruikers). Fontys realiseert zich dat voor kleinere incidenten met weinig impact afwijkende hersteltijden kunnen gelden.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.8 eisen mbt incidentafhandeling / eis 65

20

**Vraag**

Inschrijver informeert 10 dagen van te voren wanneer de onderhoudswerkzaamheden plaatsvinden (dit is ook via de website van Inschrijver te bekijken). Het is helaas niet mogelijk om per zakelijke klant overleg te hebben op onderhoudswerkzaamheden omdat de medewerkers hierop ingepland worden. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-03-2020

Opdrachtgever gaat akkoord met het informeren (bericht per email) door Inschrijver minimaal 10 dagen voorafgaand aan de onderhoudswerkzaamheden.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.9 commerciële eisen / eis 67

21

**Vraag**

De maandkosten worden vooruit gefactureerd en de gebruikskosten achteraf. Inschrijver kan hier niet van afwijken omdat dit technisch zo is ingeregeld. Kan opdrachtgever deze eis hierop aanpassen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-03-2020

Akkoord om de abonnementskosten maandelijks vooruit te factureren en de gebruikskosten in de maand die hierop volgt.

Nr:

**Categorie** Inhoud

**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.9 Commerciële eisen / eis 67

22

**Vraag**

Wat wordt bedoeld met een te bewerken specificatie? De facturen worden in pdf aangeleverd en zijn om die reden niet bewerkbaar. In de beheerportaal is het mogelijk om per mobiel nummer apart in te zoomen. Kunt u 'te bewerken' schrappen in deze eis? Via de beheerportaal is het mogelijk om allerhande maatwerk rapporten te genereren. In de portal kan er een rapportage worden uitgedraaid en kan er zelf een rapportage worden gemaakt.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-03-2020

Akkoord om de factuur in pdf aan te leveren. Echter, de abonnementskosten en de specificaties moeten in een CSV of Excel aangeleverd worden zodat Opdrachtgever deze kan bewerken.

Nr:

**Categorie** Inhoud

- 23 **Betreft** Aanbestedingsdocument 8.8 eisen mbt incidentafhandeling / eis 64  
**Vraag**  
De opdrachtgever zal per email geïnformeerd worden, alleen is het niet mogelijk om direct een RCA te versturen, omdat er nog een goed en gegrond onderzoek gedaan dient te worden, hier gaan enkele dagen overheen. Kan opdrachtgever direct aan passen naar zo snel mogelijk?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-03-2020  
Is akkoord.
- Nr:**
- 24 **Categorie** Inhoud  
**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.8 eisen mbt incidentafhandeling / eis 61  
**Vraag**  
Inschrijver verzoekt hier toe te voegen, mits telefonisch gemeld. Op deze manier kan er adequaat gehandeld worden.  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-03-2020  
Is akkoord.
- Nr:**
- 25 **Categorie** Inhoud  
**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.7 Eisen mbt communicatie en documentatie / eis 55  
**Vraag**  
Bedoelt Inschrijver hiermee de installatiebeschrijving van de indoors? Zo nee, wat wordt bedoeld met installatiebeschrijving?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-03-2020  
Hiermee wordt bedoeld de beschrijving van de plaatsing van apparatuur (niet alleen t.b.v. indoor) van Opdrachtnemer, indien hier sprake van is, en de daarbij behorende technische beschrijving.
- Nr:**
- 26 **Categorie** Inhoud  
**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.6 eisen mbt implementatie (mobiele telefonie) / eis 50  
**Vraag**  
Wat verwacht opdrachtgever van configuratiegegevens bij mobiele telefonie?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 04-03-2020  
Opdrachtgever verwacht configuratiegegevens indien er configuratie-instellingen voor mobiele telefonie zijn gedaan (bijv. verkort kiezen).
- Nr:**
- 27 **Categorie** Inhoud  
**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.6 eisen mbt implementatie (vaste telefonie) / eis 47  
**Vraag**  
Laatste bullet: Inschrijver configureert geen SBC's (dat zijn namelijk de audiocodes van Opdrachtgever). Inschrijver levert wel een configuratiedocument aan waarin staat hoe de klant de SBC's kan configureren. Gaat u hiermee akkoord?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 05-03-2020  
Dit is akkoord. De eis/ laatste bullet wordt overeenkomstig aangepast: Configureren van de Audiocodes Medianten gebeurt desgewenst door, of in opdracht van, Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer.
- Nr:**
- Categorie** Inhoud  
**Betreft** Aanbestedingsdocument 8.5 eisen mbt rapportages / eis 37

28

**Vraag**

De lopende gesprekskosten worden achteraf in rekening gebracht en is daardoor pas op de maandfactuur beschikbaar voor de beheerder. Het is technisch ook niet mogelijk om hier van af te wijken. Is Inschrijver bereid om dit onderdeel van de eis aan te passen of wel te schrappen? De gesprekskosten zijn per gebruiker in de gebruikersapp in te zien, zodat de gebruiker kan inzien wat er loopt.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 04-03-2020

Opdrachtgever is bereid de eis aan te passen t.a.v. de laatste bullet van eis 37: factuurgegevens : inzicht in de (gefatureerde) kosten op gebruikersniveau. De zinsnede "en lopende gesprekskosten die nog niet gefactureerd zijn" dient als vervallen te worden beschouwd.

Nr:

**Categorie** Proces

**Betreft** Nota van Inlichtingen

29

**Vraag**

Inschrijver heeft een aantal vragen gesteld mbt de aanbesteding. Wanneer kan Inschrijver terugkoppeling verwachten op de gestelde vragen? Het termijn van vragen stellen loopt einde deze week af. Inschrijver wenst graag op de gegeven antwoorden nog in de gelegenheid gesteld te worden om hier (eventueel) aanvullende vragen over te stellen. Zoals ook is aangegeven in het bestek.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-03-2020

Vraag is reeds beantwoord.

Nr:

**Categorie** Proces

**Betreft** Termijn beantwoording openstaande vragen

30

**Vraag**

Via de berichtenservice is een vraag binnengekomen die Fontys collectief wil behandelen en delen.

Ik heb namens XXXX vragen gesteld en vroeg me af wanneer we terugkoppeling op deze vragen kunnen verwachten, zodat wij (eventueel) nog extra vragen op de gegeven antwoorden kunnen stellen. Voordat het termijn van vragen stellen wordt gesloten.

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 03-03-2020

Fontys realiseert zich het belang van tijdige antwoorden. Gestelde vragen liggen ter beantwoording bij de diverse inhoudelijk deskundigen. Antwoorden m.b.t. het aanbestedingsdocument (p.v.e.) worden uiterlijk donderdagochtend 5 maart, op TenderNed zichtbaar gemaakt. Wanneer er in de tussentijd separate antwoorden zijn, worden deze per ommegeande gepubliceerd. Juridische vragen zijn uiterlijk vrijdagochtend beantwoord.

Nr:

**Categorie** Proces

**Betreft** uitstel datum vragen stellen

31

**Vraag**

In antwoord op vraag 30 geeft u aan dat Juridische vragen uiterlijk vrijdagochtend beantwoord zijn. Inschrijver dient eventuele antwoorden af te stemmen met de juridische afdeling. Inschrijver verzoekt om die reden het termijn van vragen stellen te verlengen met een aantal werkdagen, tot en met bijvoorbeeld woensdag 11 maart. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Gezien de doorlooptijden/ de kritische planning wenst Fontys vast te houden aan de uiterste termijn voor het beantwoorden van gestelde vragen. De termijn voor het stellen van vragen kan ze wel verlengen.

De uiterlijke termijn melden tegenstrijdigheden in aanbestedingsdocument en sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen wordt verschoven van vrijdag 6 maart naar maandag 9 maart 12.00 uur.

- Nr:**
- Categorie** Inhoud
- Betreft** Aanbestedingsdocument Openbare EA Spraak en data (vaste en mobiele telefonie) eis 28
- 32
- Vraag**
- Het opzoeken van Pin en Pukcodes. De simkaart wordt met een default pincode opgestuurd. De gebruiker past deze pincode zelf aan en wordt niet door inschrijver opgenomen in de portal. Kan opdrachtgever deze zin aanpassen in "Het opzoeken van Pukcodes"?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 06-03-2020**
- Akkoord met het aanpassen van de eis in "Het opzoeken van Pukcodes".
- Nr:**
- Categorie** Inhoud
- Betreft** Aanbestedingsdocument Subgunningscriterium 4
- 33
- Vraag**
- Real time rapportages. U vraagt om realtime rapportages op dropped calls en beschikbaarheid netwerk. Inschrijver kan niet voorzien in Realtime Rapportages voor deze items. Gaat aanbestedende dienst akkoord met een rapportage achteraf?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 06-03-2020**
- Hert betreft hier een gunningscriterium waarin wordt gevraagd naar de mate waarin gegevens realtime voorhanden zijn. In voorbeeld van vragensteller zijn dropped calls en beschikbaarheid netwerk niet realtime beschikbaar, maar wel op een later tijdstip. De mate waarin genoemde gegevens later beschikbaar zijn is onderwerp van de beoordeling. Indien vragensteller de aanbesteding wint, vindt rapportage m.b.t. deze gegevens vervolgens achteraf plaats.
- Nr:**
- Categorie** Inhoud
- Betreft** Prijzenblad
- 34
- Vraag**
- In het prijzen blad is het niet mogelijk om abonnementskosten op nemen voor zowel vaste als mobiele telefonie. Kunt u in het Prijzenblad extra regels opnemen voor de maandelijkse abonnementskosten?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 06-03-2020**
- Onderaan het prijzenblad kunnen overige kosten zoals abonnementskosten, naast de genoemde gespreks- en andere kostensoorten, worden ingevuld. Inschrijver dient erop te letten dat het prijsmodel is gebaseerd op jaarlijkse kosten.
- Nr:**
- Categorie** Inhoud
- Betreft** Aanbestedingsdocument Openbare Europese Aanbesteding Spraak en data (vaste en mobiele telefonie) eis 28
- 35
- Vraag**
- Verkort kiezen. Nu organisaties overal mobiele telefonie inzetten om klanten, leveranciers, collega's en contacten te bereiken, waarbij gebruik gemaakt wordt van het telefoonboek in de mobiele telefoon, waarbij het niet uitmaakt wat het onderliggende nummer is, is het gebruik van verkort kiezen verouderd. Inschrijver heeft daarom het gebruik van verkort kiezen End Of Life verklaard en levert deze functionaliteit op korte termijn niet meer. Kunt u akkoord gaan met het feit dat dat dit niet meer van toepassing is en verkort kiezen verwijderen uit eis 18?
- Antwoord** **Vrijgegeven: 06-03-2020**
- Fontys is akkoord met het vervallen van eis m.b.t. verkort kiezen.
- Nr:**
- Categorie** Inhoud
- Betreft** Aanbestedingsdocument Openbare Europese Aanbesteding Spraak en data (vaste en mobiele telefonie) Paragraaf 3.1.

36

**Vraag**

Momenteel hebben beide medianten een licentie voor 60 SIP-Kanalen (totaal 2X60=120). De Skype for Business 2019 mediation servers zijn dusdanig geconfigureerd dat zij bij uitval van één van de medianten het verkeer naar de andere (werkende) mediant zullen sturen. In paragraaf 8.2. Eisen m.b.t. vaste telefonie / Sip trunk staat: De SIP-verbindingen hebben een capaciteit van minimaal 120 concurrent spraakkanalen. Het aantal SIP-kanalen moet binnen een bandbreedte van 90 - 240 concurrent spraakkanalen ge-upgrade of ge-downgrade kunnen worden zonder aanvullende kosten. Dienen de 120 concurrent SIP kanalen over beide datacenters verdeeld te worden? En gaat u ermee akkoord dat bij uitval van een Mediant of WAN verbinding op één datacenter locatie maximaal 60 concurrent spraak mogelijk zijn?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 06-03-2020

SIP kanalen dienen over beide datacenters verdeeld te worden. Akkoord dat bij uitval van een Mediant of WAN verbinding op één datacenter locatie maximaal 60 concurrent spraak mogelijk is.

Nr:

**Categorie** Juridisch

**Betreft** Correctie antwoord vraag 4

37

**Vraag**

Per abuis is het verkeerde antwoord verstrekt op vraag 4. Het antwoord op vraag 4 dient als vervallen te worden beschouwd. Betreft de vraag:

Graag de boete verlagen naar €10.000,- per overtreding en een maximum van €50.000,-. Opdrachtnemer is van mening dat de in dit artikel opgenomen contractuele boete te hoog is gemaximeerd. Is opdrachtgever bereid het boetebedrag te verlagen van 50k naar 10k? Daarnaast is opdrachtnemer van mening dat deze voor beide contractpartners dient te gelden. Bent u bereid om het artikel wederkerig te maken?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 05-03-2020

Het juiste antwoord is: Niet akkoord gezien de aard van de bepaling (vertrouwelijkheid). Wel akkoord om bepaling wederkerig te maken.