

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:

Tussentijdse antwoorden op gestelde vragen.

Nr:

Categorie Contract
Betreft Bijlage 2 Concept overeenkomst
Vraag

8

Artikel 2.1 Dit 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 Verwerkersovereenkomst Sprak en Data
Vraag

15

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 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 8.8 eisen mbt incidentafhandeling / eis 65

20

Vraag

Inschrijver informeert 10 dagen van tevoren 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 generen. 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

Betreft Aanbestedingsdocument 8.8 eisen mbt incidentafhandeling / eis 64

23

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:

Categorie Inhoud

Betreft Aanbestedingsdocument 8.8 eisen mbt incidentafhandeling / eis 61

24

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:

Categorie Inhoud

Betreft Aanbestedingsdocument 8.7 Eisen mbt communicatie en documentatie / eis 55

25

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:

Categorie Inhoud

Betreft Aanbestedingsdocument 8.6 eisen mbt implementatie (mobiele telefonie) / eis 50

26

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:

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 (gefactureerde) kosten op gebruikersniveau. De zinsnede "en lopende gesprekskosten die nog niet gefactureerd zijn" dient als vervallen te worden beschouwd.

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 ommekeer gepubliceerd. Juridische vragen zijn uiterlijk vrijdagochtend beantwoord.