

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:

Nieuwe antwoorden op openstaande vragen

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

1

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 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 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 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 8.6 eisen mbt implementatie (vaste telefonie) / eis 47

27

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 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.