

**Aanbesteding:** Unified Communications  
**Aanbestedende Dienst:** Open Universiteit  
**Referentie:** U2021-10934

**Toelichting:**

Er zijn gelijktijdig met het ter beschikking stellen van deze NvI 3 documenten vervangen en 1 document extra informatie verstrekt. De oude versies zijn daarmee vervallen. Deze kunnen niet meer worden gebruikt tbv inschrijving op de aanbesteding.

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.6.2

**Vraag:**

Aanbestedende Dienst vraagt in Kerncompetentie 1 om een referentie op basis van Microsoft Teams Phone System of een daarmee vergelijkbaar dienstenspectrum. Aangezien de Aanbestedende dienst refereert naar een project niet ouder dan 3 kalenderjaren, neemt Inschrijver aan dat referenties o.b.v. Microsoft Skype for Business hier ook onder vallen aangezien Microsoft Teams in het begin van deze periode nog niet beschikbaar was.

**Antwoord:**

Ja dat is akkoord.

**Beantwoord op:**                      21-02-2022  
**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Bijlage A.2: Verbruik

**Vraag:**

Het lijkt erop dat Aanbestedende Dienst is uitgegaan van verbruiksgegevens uit 2020. Is dit correct en kunt u eventueel recentere gegevens aanreiken om een adequatere berekening te kunnen maken?

**Antwoord:**

Dat is correct. Recentere gegevens zijn weergegeven in de voor deze Nota van Inlichtingen gepubliceerde Bijlage A.2b Tabel mobiel bel- en dataverbruik 2021 .

**Beantwoord op:**                      21-02-2022  
**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
3                                      Aanbestedingsleidraad, paragraaf 7.3.3

**Vraag:**

In de Aanbestedingsleidraad spreekt Aanbestedende dienst over in totaal 720 gebruikers. (550 x type 1, 150 x type 2 en 20x type 3).

Deze aantallen zien wij niet terugkomen in het prijzenblad. Kunt u de gebruikersprofielen terug laten komen in het prijzenblad om onduidelijkheid of misinterpretaties in het prijzenblad te voorkomen?

**Antwoord:**

Het klopt dat deze aantallen niet terugkomen in het prijzenblad. De door inschrijver vermelde aantallen zijn weergegeven in paragraaf 7.3.3 van de Aanbestedingsleidraad en zijn door Aanbestedende dienst vermeld om inschrijver inzicht te geven in de totale aantallen gebruikers met een Phone System License. Genoemde licenties vallen buiten de scope van de opdracht, zoals vermeld in paragraaf 7.1.2 van de Aanbestedingsleidraad.

De genoemde aantallen in het prijzenblad zijn daarmee correct en leidend.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage B.5: Prijzenblad

**Vraag:**

In het Prijzenblad worden er in totaal 170 mobiele gebruikers uitgevraagd, terwijl er voor migratie van slechts 105 nummers gevraagd worden.

Kunt u aangeven waar het verschil in zit? En wat deze 105 nummers onderscheid van de 170 in totaal?

**Antwoord:**

Er waren ten tijde van opmaak van de aanbestedingsdocumenten 105 mobiele abonnementen die dienden te worden gecontinueerd. Op dit moment zijn dit inmiddels 126. Uit een inventarisatie voorafgaand aan de aanbesteding is gebleken dat er mogelijk 170 nodig kunnen zijn (zie tabel in paragraaf 7.3.4 van de Aanbestedingsleidraad). Echter aan dit aantal kunnen geen rechten worden ontleend tav verplichte afname door opdrachtgever.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Bijlage B.5: Prijzenblad

**Vraag:**

Er is geen ruimte voor de Phone System Licences in het prijzenblad, terwijl

deze wel uitgevraagd worden. Kunt u deze, inclusief de benodigde aantallen toevoegen in het prijzenblad?

**Antwoord:**

Dat klopt. Phone System Licenses worden niet gevraagd, deze zijn buiten de scope van de opdracht, zoals vermeld in paragraaf 7.1.2 van de Aanbestedingsleidraad.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage B.5: Prijzenblad

**Vraag:**

Er worden in totaal 45 vaste toestellen uitgevraagd. Kunt u specificeren hoe deze toestellen gebruikt dienen te worden? Bijvoorbeeld als flexplek, zodat gebruikers zich hierop kunnen aan- of afmelden, of zijn het ruimte gebonden toestellen?

**Antwoord:**

Inschrijver kan deze informatie vinden in paragraaf 7.3.2 van de Aanbestedingsleidraad. Bij elk gebruikersprofiel staat de functie van het toestel vermeld.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Prijzenblad - Hardware

**Vraag:**

Aanbestedende Dienst geeft het volgende aan: "De hieronder vermelde tarieven tellen niet mee voor het criterium Prijs, maar worden wel door opdrachtgever en opdrachtnemer gehanteerd gedurende de looptijd van de overeenkomst." Inschrijver kan hier niet mee akkoord gaan. Hardware is aan prijswijzigingen onderhevig. Kan Aanbestedende Dienst dit aanpassen?

**Antwoord:**

De gevraagde hardware is onderdeel van de scope van de opdracht een Aanbestedende dienst dient daarom op de hoogte te zijn van de prijzen. Aanbestedende dienst is zich er terdege van bewust dat gedurende de contractjaren bepaalde typen hardware, zoals mobiele telefoons en headsets, vanuit fabrikanten niet meer leverbaar zijn en/of aan prijswijzigingen onderhevig.

Aanbestedende dienst heeft daarom de omschrijving van Prijsdelen E (mobiele telefoons) en F (headsets) gewijzigd in 'De hieronder vermelde tarieven tellen niet mee voor het criterium Prijs, maar dienen wel door opdrachtgever gegeven te worden.'

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Programma van Eisen - Algemeen

**Vraag:**

Aanbestedende Dienst spreekt van een knock-out criteria. Kan aanbestedende Dienst alle optionele eisen aanpassen naar wensen zodat deze geen onderdeel uitmaken van het knock-out criteria?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft in paragraaf 7.3.5 van de Aanbestedingsleidraad beschreven waarom het contact center optioneel is in deze Unified Communications aanbesteding, nl. de keuze die de OU later wenst te maken om het contact center te scharen onder CRM (Digitale Campus) of Unified Communications. Indien Aanbestedende dienst na gunning de optie wenst te lichten om het contact center onder Unified Communications te scharen, wil aanbestedende dienst er uiteraard verzekerd van zijn dat de contact center van opdrachtnemer aan de gestelde eisen voldoet, zoals gesteld in Bijlage B.3 Programma van Eisen.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Bijlage 3. Functionaliteiten - telefonieverbinding (mbt eis E.FTV.2)

**Vraag:**

Aanbestedende Dienst vraagt Quality of Service voor het spraakverkeer. Dit dient verzorgd te worden door de leverancier van de infrastructuur. Kunt u deze eis laten vervallen?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord. Er wordt om ondersteuning (hulp) gevraagd. Inschrijver dient dus eventueel hulp te verlenen bij het inrichten van Quality of Service.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**                    **Onderwerp:**  
10                            Bijlage 3. Functionaliteiten - contact center applicatie (mbt eis E.FCC.33)

**Vraag:**

Aanbestedende Dienst geeft aan dat de Contact Center Applicatie gebruikers de mogelijkheid moet bieden om extra en externe telefoonnummers aan te kunnen maken. Wordt met deze eis bedoeld het aanmaken van contactpersonen in het telefoonboek? Graag een toelichting.

**Antwoord:**

Ja, hiermee wordt het aanmaken van contactpersonen in het telefoonboek bedoeld.

**Beantwoord op:**            21-02-2022

**Label:**                        Inhoud

**Ref.nr.**                    **Onderwerp:**  
11                            Bijlage 3. Functionaliteiten - contact center applicatie (mbt eis E.FCC.20)

**Vraag:**

Aanbestedende Dienst geeft aan dat er per Contact Center minimaal twee supervisors tegelijkertijd moeten kunnen functioneren. Inschrijver ziet hier niks over terug in het prijzenblad. Kan Aanbestedende Dienst dit opnemen in het prijzenblad?

**Antwoord:**

De supervisors zijn geen leidinggevend en dienen in rechten te voorzien die aan bepaalde medewerkers gegeven kunnen worden. Aanbestedende dienst is er daarom van uitgegaan dat er geen aparte prijs voor supervisors zou worden gehanteerd. Het prijzenblad is herzien en biedt nu ruimte aan de prijs van twee (2) supervisors.

De nieuwe versie van het prijzenblad is U2021-10934 Aanbesteding 2022 Unified Communications Bijlage B.5 Prijzenblad 090222 en dient door inschrijver te worden gehanteerd.

**Beantwoord op:**            21-02-2022

**Label:**                        Inhoud

**Ref.nr.**                    **Onderwerp:**  
12                            Bijlage 3. Functionaliteiten - algemeen (m.b.t. eis E.FA.11)

**Vraag:**

Aanbestedende Dienst eist een aansluiting en werking van faxapparten en bepaalde analoge divices. In de leidraad wordt aangegeven dat er geen

faxapparaten op de campus aanwezig zijn. Het verzoek aan Aanbestedende Dienst is om deze eis te laten vervallen of de leidraad aan te passen.

**Antwoord:**

Er zijn, zoals vermeld in de Aanbestedingsleidraad op dit moment geen faxapparaten aanwezig en momenteel geen andere apparaten die een analoge adapter vereisen, zoals deurintercoms.

Het is echter mogelijk dat Aanbestedende dienst voor haar Decentrale netwerk in de toekomst een locatie betreft, waar wel een analoge adapter vereist is. De eis is daarmee relevant en vervalt niet.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Juridisch (mbt Leidraad)

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor om de standaard overeenkomst van de individuele inschrijvers, inclusief marktconforme voorwaarden en bijbehorende, dienstspecifieke verwerkersovereenkomst, te handhaven.

Indien gewenst zouden partijen, na gunning, de inhoud van deze documenten, nog kunnen schouwen en is er ruimte om aanpassingen te doen. Kan de aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan?"

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Algemeen (mbt Leidraad)

**Vraag:**

Gezien de omvang van de uitvraag en de volledigheid van een optimale beantwoording stelt gegadigde voor dat er tijdens de tweede vragenronde nieuwe vragen gesteld mogen worden. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
15                                      Scope (mbt paragraaf 7.1.2 van Aanbestdingsleidraad)

**Vraag:**

Aanbestedende Dienst geeft aan dat de levering van de Contact Center applicatie optioneel aangeboden dient te worden. Gezien de omvang en de mate van arbeidsintensiteit van de optionele toevoeging adviseert Inschrijver om ofwel dit onderdeel te laten vervallen ofwel als standaard op te nemen in plaats van 'optionele toevoeging'. Kunt u hiermee akkoord gaan en de uitvraag aanpassen?

**Antwoord:**

Nee, opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Aanbestedende dienst heeft in paragraaf 7.3.5 van de Aanbestdingsleidraad beschreven waarom het contact center optioneel is in deze Unified Communications aanbesteding, nl. de keuze die de OU later wenst te maken om het contact center te scharen onder CRM (Digitale Campus) of Unified Communications. Indien Aanbestedende dienst na gunning de optie wenst te lichten om het contact center onder Unified Communications te scharen, wil aanbestedende dienst er uiteraard verzekerd van zijn dat de contact center van opdrachtnemer aan de gestelde eisen voldoet, zoals gesteld in Bijlage B.3 Programma van Eisen.

**Beantwoord op:**                      21-02-2022

**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
16                                      Scope (mbt paragraaf 7.1.2 van Aanbestdingsleidraad)

**Vraag:**

De Aanbestedende Dienst geeft aan dat de levering van de contact center applicatie optioneel aangeboden dient te worden. Om welke reden zijn de optionele criteria opgenomen als eis? Inschrijver adviseert dit onderdeel te maken van de wensen ipv de eisen.

**Antwoord:**

Zie antwoord op vraag 15.

**Beantwoord op:**                      21-02-2022

**Label:**                                      Inhoud

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
17                                      Functionaliteiten algemeen (E.FA.3)

**Vraag:**

Aanbestedende dienst eist dat een gebruiker slechts op een device actief mag

zijn. Dit is in veel toestellen die werken met Microsoft Teams geen standaard functionaliteit. Kan aanbestedende dienst deze eis laten vervallen of aanpassen naar een auto-logoff functie op gezette tijden?

**Antwoord:**

De eis wordt aangepast naar auto log-off.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
18

**Onderwerp:**

Functionaliteiten algemeen (E.FA.6)

**Vraag:**

Sinds 30 november 2020 wordt in alle Office365 systemen geen ondersteuning meer geboden voor Internet Explorer. Kan aanbestedende dienst deze eis aanpassen naar een omschrijving waarbij de ondersteuning vanuit Microsoft leidend is voor de ondersteuning richting inschrijvers: <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/get-clients#web-client>

**Antwoord:**

Internet Explorer hoeft niet meer ondersteund te worden en vervalt voor deze eis.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
19

**Onderwerp:**

Functionaliteiten algemeen (E.FA.11)

**Vraag:**

Inschrijver weet dat het gebruik maken van analoge devices en faxen i.c.m. voip oplossingen voor problemen kan zorgen. Kan aanbestedende dienst opsommen welke analoge devices gebruikt dienen te worden?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst kan geen opsomming geven. Er zijn, zoals vermeld in de Aanbestedingsleidraad op dit moment geen faxapparaten aanwezig en momenteel geen andere apparaten die een analoge adapter vereisen, zoals deurintercoms.

Het is echter mogelijk dat Aanbestedende dienst voor haar Decentrale netwerk in de toekomst een locatie betreft, waar wel een analoge adapter vereist is.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Functionaliteiten contact center (E.FCC.32)

**Vraag:**

Aanbestedende dienst verzoekt een click2dial. Mogen inschrijvers dit ook invullen c.q. lezen als select2dial en/of crm / outlook koppeling waarmee hetzelfde resultaat behaald kan worden (via nummer op scherm oproep starten)?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Functionaliteiten contact center (E.FCC.7)

**Vraag:**

Mogen de gevraagde functionaliteiten ook beschikbaar gesteld worden via een wallboard? D.w.z. niet via de applicatie zelf maar een nieuw te openen tabblad? Hierdoor is een dynamischer beeld te schetsen van de actuele situatie met meer data dan de applicatie zelf?

**Antwoord:**

Ja dat is akkoord, zolang deze informatie beschikbaar is voor agent en supervisor.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Functionaliteiten contact center (E.FCC.2)

**Vraag:**

Indien de gewenste functionaliteit op het moment van inschrijven nog niet beschikbaar is, maar wel op de roadmap staat om binnen een jaar na oplevering te realiseren, mag deze eis dan als JA gezien worden?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 23 **Onderwerp:** Functionaliteiten contact center (E.FCC.2)

**Vraag:**  
Kan de aanbestedende dienst de eis aanpassen naar een situatie waarbij de gebruiker hetzelfde resultaat ontvangt (het goed en kundig afhandelen van het gesprek en het eventueel administratief afhandelen ervan) maar dan met inzet van andere functionaliteiten? Of bevestigen dat inschrijver deze vraag dan mag beantwoorden met ja als dit met andere functionaliteit wordt geleverd?

**Antwoord:**  
Wat bedoelt inschrijver hier met andere functionaliteiten? Vraag van inschrijver is te abstract om een antwoord te formuleren.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 24 **Onderwerp:** Functionaliteiten contact center (E.FCC.37)

**Vraag:**  
Kan aanbestedende dienst uitschrijven welke functionaliteit hier exact wordt verwacht, inschrijver kan deze vraag op meerdere manieren lezen of beantwoorden?

**Antwoord:**  
Opdrachtgever vereist een terugval van oproepen voor alle drie de scenario's.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 25 **Onderwerp:** Functionaliteiten contact center (E.FCC.40)

**Vraag:**  
Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met het opleveren van de gevraagde authenticatie koppeling binnen een jaar na oplevering? De gevraagde functionaliteit is in ontwikkeling maar nog niet gereed.

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
Functionaliteiten contact center (E.FCC.45)

**Vraag:**

Inschrijver is van mening dat deze functionaliteit niet beschikbaar is binnen Microsoft Teams. Hierdoor worden inschrijvers welke gebruik wensen te maken van een native teams contact center uitgesloten. Kan aanbestede dienst de auto answer eis laten vervallen? Deze is wel via vrijwel alle headset leveranciers te leveren, maar dus niet vanuit de contact center oplossing.

**Antwoord:**

De eis voor auto answer heeft geen betrekking op headsets.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**  
Functionaliteiten contact center (E.FCC.48-52)

**Vraag:**

Een goede integratie van sociale kanelen binnen een contact center zorgt ervoor dat gebruikers en inbellers een optimale ervaring hebben. Doordat de core-business van veel contact center leveranciers niet op ALLE fronten kan bieden wat organisatie wil gebruiken is inschrijver van mening dat dit de kwaliteit niet ten goede komt. Mag inschrijver om een optimale match te maken gebruik maken van meerdere oplossingen?

**Antwoord:**

Dat mag alleen indien de agent vanuit één interface kan werken en rapportage betrekking heeft op alle onderdelen. Data dient ook integraal te worden toegevoegd aan het CRM systeem.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
28

**Onderwerp:**  
NVI II

**Vraag:**

Kan aanbestedende dienst akkoord gaan met het stellen van nieuwe vragen in de tweede vragenronde welke nog niet zijn behandeld in de eerste vragenronde? Dit ingegeven door het feit dat diverse functionele vragen zijn gesteld en aan de hand van de antwoorden wellicht een ander product gekozen kan worden.

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
29

**Onderwerp:**

Programma van Eisen, eis E.FCT.13

**Vraag:**

Begrijpt inschrijver het goed dat als een IP-telefoon niet is ingelogd, het mogelijk moet zijn om toch 112 en 3333 etc. te kunnen bellen?

**Antwoord:**

Dat heeft inschrijver goed begrepen.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.**  
30

**Onderwerp:**

Bijlage B.5 Prijzenblad

**Vraag:**

In Prijsdeel F worden tarieven voor merken en types mobiele telefoons uitgevraagd die worden gehanteerd gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Gedurende de looptijd van 8 jaar zullen de prijzen veranderen, gaan types end of life en komen er nieuwe. Het heeft weinig waarde om nu een vaste prijs af te geven.

We adviseren u daarom dit gedeelte weg te laten. Graag uw reactie.

**Antwoord:**

In Prijsdeel F worden geen prijzen voor mobiele telefoons uitgevraagd, maar prijzen voor headsets.

De gevraagde hardware is onderdeel van de scope van de opdracht een Aanbestedende dienst dient daarom op de hoogte te zijn van de prijzen.

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het weglaten van het betreffende gedeelte.

Aanbestedende dienst is zich er terdege van bewust dat gedurende de contractjaren bepaalde typen hardware, zoals mobiele telefoons en headsets, vanuit fabrikanten niet meer leverbaar zijn en/of aan prijswijzigingen onderhevig.

Aanbestedende dienst heeft daarom de omschrijving van Prijsdelen E (mobiele telefoons) en F (headsets) gewijzigd in 'De hieronder vermelde tarieven tellen niet mee voor het criterium Prijs, maar dienen wel door opdrachtgever gegeven te worden.'

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
31

**Onderwerp:**  
Bijlage B.5 Prijzenblad

**Vraag:**

In Prijsdeel E worden tarieven voor merken en types mobiele telefoons uitgevraagd die worden gehanteerd gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Mobiele telefoon types hebben een korte levenscyclus. Gedurende de looptijd van 8 jaar zullen de huidige types in prijs naar beneden gaan en uiteindelijk end of life raken, zullen er nieuwe types verschijnen die nu nog niet kunnen worden geprijsd.

Het heeft dus weinig waarde en is nodeloos ingewikkeld om nu vaste prijzen af te geven voor mobiele telefoon types, zeker omdat deze toch niet meetellen voor de beoordeling. Dit geeft alleen maar het risico dat OU te hoge vaste prijzen gaat betalen. Want inschrijvers gaan hier zeker rekening mee houden bij hun prijsstelling.

We adviseren u daarom dit gedeelte weg te laten. Graag uw reactie.

**Antwoord:**

De gevraagde hardware is onderdeel van de scope van de opdracht een Aanbestedende dienst dient daarom op de hoogte te zijn van de prijzen. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het weglaten van het betreffende gedeelte.

Aanbestedende dienst is zich er terdege van bewust dat gedurende de contractjaren bepaalde typen hardware, zoals mobiele telefoons en headsets, vanuit fabrikanten niet meer leverbaar zijn en/of aan prijswijzigingen onderhevig.

Aanbestedende dienst heeft daarom de omschrijving van Prijsdelen E (mobiele telefoons) en F (headsets) gewijzigd in 'De hieronder vermelde tarieven tellen niet mee voor het criterium Prijs, maar dienen wel door

opdrachtgever gegeven te worden.'

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
32 Bijlage B.5 Prijzenblad

**Vraag:**  
De initiële looptijd van de opdracht is 48 maanden. Op het prijzenblad wordt (in de formules) gerekend met 36 maanden. Kunt u dit toelichten?

**Antwoord:**  
Het prijzenblad is aangepast.  
De nieuwe versie van het prijzenblad is U2021-10934 Aanbesteding 2022 Unified Communications Bijlage B.5 Prijzenblad 090222 en dient door inschrijver te worden gehanteerd.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
33 Aanbestedingsleidraad par. 7.7.1, p. 39

**Vraag:**  
Bij de subsubsubgunningscriteria wordt steeds een maximum aantal tekens genoemd, is dit inclusief of exclusief spaties?

**Antwoord:**  
Inclusief spaties.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Proces

**Ref.nr.** **Onderwerp:**  
34 Aanbestedingsleidraad par. 7.7.1, p. 43

**Vraag:**  
“De inschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin de OU er van overtuigd is dat proactieve houding, meerwaarde en persoonlijk contact, een belangrijke rol spelen in het beheer en ondersteuning van de Dienst.”

Dat ‘meerwaarde’ een belangrijke rol speelt in het beheer en ondersteuning

van de Dienst; wat betekent dit?

**Antwoord:**

Meerwaarde wordt door Aanbestedende dienst gedefinieerd als dat wat inschrijver aanbiedt buiten hetgeen wat gevraagd is, maar wat de opdrachtgever voordeel biedt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
35

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad par. 7.7.1, p. 39

**Vraag:**

“Beschrijf tevens welke werkzaamheden buiten de scope van werkzaamheden van inschrijver vallen.” Hoe wordt dit beoordeeld? Inschrijver neemt aan dat sprake is van een vastomlijnde scope die voor elke inschrijver hetzelfde is en waaraan elke inschrijver moet voldoen en dat het benoemen van werkzaamheden die buiten de gegeven scope vallen niet beter wordt gewaardeerd. Graag een toelichting.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst doelt in dit subsusbuningscriterium niet op de scope van de Opdracht, maar op de scope van de werkzaamheden van inschrijver die nodig zijn voor de professionele en volledige implementatie van de Dienst die inschrijver in dit subsusbuningscriterium dient te omschrijven.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
36

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad par. 7.7.1, p. 39

**Vraag:**

In de tabel vanaf p. 39 worden de eisen herhaald met een vakje voor Ja of Nee. Kunt u bevestigen dat voor de beoordeling van kwaliteit alleen het volgende hoeft te worden aangeleverd: Bijlage B.3 voor het voldoen aan de eisen en B.4. voor het voldoen aan de subsusbuningscriteria?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver naar bladzijde 3 van de Aanbestedingsleidraad, alwaar staat opgesomd welke documenten ingediend dienen te worden (indienen) en welke op verzoek ingediend dienen te

worden (op verzoek indienen).

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
37

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad par. 5.2, p. 25

**Vraag:**

“De beschrijving van het criterium overtuigt de OU dat op een uitstekende wijze aan haar gunningscriterium zal worden voldaan. De beschreven oplossingen en/of maatregelen hebben bovendien duidelijke toegevoegde waarde voor de OU.”

Op welke inhoudelijke kaders wordt getoetst of er sprake is van toegevoegde waarde? Wordt meerwaarde bijvoorbeeld getoetst in relatie tot het gestelde in het programma van eisen? En/of in relatie tot de te bereiken doelen in 7.3.1?

Inschrijver wijst erop dat bij gebrek aan een objectief kader waarop meerwaarde wordt getoetst dit kan leiden tot willekeur en subjectiviteit in de beoordeling, met als resultaat dat Open Universiteit niet de daadwerkelijk de partij met de voor haar beste prijs-kwaliteitverhouding selecteert.

Daarom graag verduidelijking op dit punt.

**Antwoord:**

Meerwaarde wordt door Aanbestedende dienst gedefinieerd als dat wat inschrijver aanbiedt buiten hetgeen wat gevraagd is, maar wat de opdrachtgever voordeel biedt.

Meerwaarde wordt alleen getoetst in relatie tot het betreffende gunningcriterium.

Door meerwaarde alleen te toetsen in relatie tot het gevraagde, wordt willekeur en subjectiviteit voorkomen.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
Aanbestedingsleidraad par. 5.2, p. 25

**Vraag:**

“De beschrijving van het criterium overtuigt de OU dat op een uitstekende wijze aan haar gunningscriterium zal worden voldaan. De beschreven

oplossingen en/of maatregelen hebben bovendien duidelijke toegevoegde waarde voor de OU.”

Inschrijver neemt aan dat voor het beoordelen of op een uitstekende (of goede, etc.) manier aan het gunningscriterium wordt voldaan uitsluitend wordt gekeken naar de bij elk subsubsubgunningscriterium genoemde beoordelingsaspecten? Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**

De beoordeling wordt gedaan op basis van in welke mate inschrijver het criterium specifiek, concreet en meetbaar beantwoordt en additioneel op de eventueel bij het criterium extra vermelde beoordelingsaspecten.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

39

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad par. 5.1.1, p. 24

**Vraag:**

“Indien een inschrijver van oordeel is dat hij een abnormaal lage prijs of tarief of zelfs een prijs of tarief van € 0,- wel kan waar maken dan verstrekt hij bij het prijzenblad daartoe een toelichting. Indien die toelichting ontbreekt, dan wordt de inschrijving uitgesloten.”

Inschrijver neemt aan dat ook bij het ontbreken van een toelichting op het prijzenblad, zij bij het vermoeden van aanbestedende dienst dat sprake is van een abnormaal lage prijs of tarief, conform Aw2012 en geldende jurisprudentie, alsnog in de gelegenheid wordt gesteld om dit toe te lichten.

Naast van de wettelijke verplichting daartoe is het immers aannemelijk scenario dat een prijs die in de ogen van de aanbestedende dienst abnormaal laag is, dit in de ogen van de inschrijver niet is. Dan is er voor inschrijver dus ook op voorhand geen aanleiding om te denken dat een toelichting nodig is.

Graag bevestiging dat de aanbestedende dienst bij het vermoeden van een abnormaal lage prijs, deze altijd eerst zal toetsen.

**Antwoord:**

Akkoord

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

40 Aanbestedingsleidraad par. 3.6.2.1, p. 19

**Vraag:**

“De inschrijver dient in de afgelopen 3 kalenderjaren, gerekend vanaf de datum van aankondiging van deze aanbestedingsprocedure, een opdracht te hebben afgerond”

Inschrijver neemt aan dat nog niet afgeronde contracten meetellen en dat het erom gaat dat het deel van de opdracht dat ziet op de gevraagde ervaring – het implementeren van de oplossing, het leveren van 150 abonnementen, het leveren van 250 mobiele telefoons – in de afgelopen 3 jaar is afgerond. Is deze aanname juist? Zo niet, graag een toelichting.

**Antwoord:**

Nog niet beëindigde contracten mogen meetellen.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad par. 2.1, p. 9

**Vraag:**

Op regel 14 in de planning staat ‘Ondertekening conceptovereenkomst’. De formulering komt op inschrijver verwarrend over. Wordt hier bedoeld ondertekening van de Overeenkomst? Zo nee, wat dan wel?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bedoelt hiermee: ondertekening van de definitieve overeenkomst, die als conceptversie is gepubliceerd als onderdeel van de aanbesteding.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad par. 2.1, p. 9

**Vraag:**

De uiterste datum van het indienen van bewijsstukken is 9 mei. Inschrijver neemt aan dat in het geval de gunningsbeslissing wordt uitgesteld, deze uiterste datum evenredig wordt uitgesteld?

**Antwoord:**

Ja.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Proces

**Ref.nr.**  
43

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, eis E.BO.27

**Vraag:**

“Het per stuk afschalen tot minimaal 25% van alle onderdelen van de gebruikersprofielen voor de Contact Center Applicatie en de daarmee samenhangende kosten dient mogelijk te zijn”

We nemen aan dat hier bedoeld wordt: “het afschalen met maximaal 25%”, m.a.w. dat het aantal maximaal 25% minder kan worden en niet met 75%? Het laatste zou nogal extreem zijn, dit zouden we dan graag toegelicht zien.

**Antwoord:**

Interpretatie van inschrijver is niet juist. De minimale afschaling bedraagt 25% en is niet maximaal 25%. Een afschaling van 75% wordt niet vereist.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
44

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, eis E.BO.26

**Vraag:**

“Opdrachtgever heeft het recht om bij major incidenten die niet binnen de hersteltijd, zijn opgelost, op teruggave van 100% van de maandbetaling van het onderdeel of de onderdelen van de dienst die door het major incident zijn onderbroken, onverminderd enige overige rechten van de opdrachtgever.”

Dit kan, afhankelijk van hoe ‘het onderdeel of de onderdelen van de dienst die door het major incident zijn onderbroken’ wordt gedefinieerd, nogal extreem uitpakken. Als er bijvoorbeeld een major incident is in een SPC dan kan het uiteindelijke gevolg zijn dat al het verkeer tijdelijk uitvalt. Betekent dit dan dat de volledige maandbetaling voor al het telefoonverkeer dient te worden teruggegeven, ongeacht de oorzaak van de storing en de reden waarom de oplostijd niet behaald kan worden?

Dit komt inschrijver als onredelijk over, temeer daar de bereikbaarheid/ het functioneren van de dienst afhankelijk is van (processen en producten van) derden, (bijvoorbeeld) Microsoft zelf en de licenties die ZAAM elders afneemt.

Inschrijver verzoekt deze bepaling te beperken, waarbij minimaal

vertragingen door overmacht en vertragingen door factoren die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer vallen worden uitgesloten.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst neemt aan dat hier met SPC, SBC (Session Border Controller) bedoeld wordt en het antwoord is dan ook gebaseerd op deze aanname.

Belverbruik binnen Nederland naar vaste- en mobiele nummers (met uitzondering van servicenummers) dat verloopt via de door inschrijver geboden dienst dient bij de prijs van het gebruikersprofiel en/of het mobiele abonnement te zijn inbegrepen. Inschrijver zal voor het bellen binnen Nederland naar vaste- en mobiele nummers (met uitzondering van servicenummers) geen extra kosten in rekening brengen (eis E,BO.6 uit Bijlage B.3 Programma van Eisen). Aanbestedende dienst acht het niet redelijk dat inschrijver deze kosten dient te vergoeden in de door inschrijver beschreven situatie.

Aanbestedend dienst sluit in E.BO.24 en E.BO.25 oorzaken van incidenten al uit van de vereiste beschikbaarheid: 'uiteraard uitgezonderd incidenten in het netwerkdomein van de OU en/of derde partij'. Microsoft is een voorbeeld van een derde partij.

Wat bedoelt inschrijver met ZAAM?

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
45

**Onderwerp:**  
Programma van Eisen, eis E.FTV.13

**Vraag:**

“De telefonieverbinding dient door Microsoft te zijn gecertificeerd, dan wel te zijn uitgevoerd met door Microsoft gecertificeerde componenten en wel zodanig dat zowel de OU als inschrijver bij Microsoft ondersteuning kunnen aanvragen en verkrijgen, indien nodig.”

Begrijpen wij goed dat OU gebruik wil maken van een Microsoft trunk; of mogen er ook andere operators aangeboden worden die aangesloten worden op een Microsoft gecertificeerde hardware/software omgeving?

**Antwoord:**

Deze eis van Aanbestedende dienst biedt ruimte aan inschrijvers die een telefonieverbinding leveren die direct door Microsoft is gecertificeerd en/of is opgebouwd met door Microsoft gecertificeerde componenten en wel zodanig, dat zowel de OU als inschrijver bij Microsoft ondersteuning kunnen

aanvragen en verkrijgen, indien nodig.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Uitvoering

**Ref.nr.** 46  
**Onderwerp:** Bijlage B.3 PvE, eis E.BMT.10

**Vraag:**

De gespecificeerde acties kunnen alle 24x7 via de online beheerportal van Inschrijver worden uitgevoerd. Telefonisch kan dit op beperktere tijden. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze opzet?

**Antwoord:**  
Ja, dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 47  
**Onderwerp:** Aanbestedingsleidraad, par. 3.6.2.5.2

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt om de beleidsverklaring te laten vervallen aangezien Inschrijver beschikt over het ISO 27001 certificaat, en deze certificering als vanzelfsprekend vanuit het management is geïnitieerd en niet anders dan in nauwe betrokkenheid van het management tot stand is gekomen. Een beleidsverklaring vormt daarmee alleen een extra administratieve handeling voor Inschrijvers om deel te nemen aan deze aanbesteding.

**Antwoord:**  
Dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Proces

**Ref.nr.** 48  
**Onderwerp:** Aanbestedingsleidraad, par. 7.4

**Vraag:**

Gezien de huidige situatie rond Corona, thuiswerken e.d. verzoekt Inschrijver om ook bijlage B.3 Programma van Eisen elektronisch te mogen invullen, en van een rechtsgeldige elektronische handtekening te voorzien (in pdf-format), en daarnaast een niet ondertekende versie in Excel in te

dienen bij inschrijving.

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, par. 3.6.2.2

**Vraag:**

Inschrijver beschikt over een Corporate Social Responsibility rapport, kan Opdrachtgever bevestigen dat dit volstaat als bewijsmiddel?

**Antwoord:**

Akkoord voor zover daarin de door de OU genoemde punten zijn opgenomen t.a.v. duurzaamheid.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

50

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, par. 2.2 punt r

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt om ten behoeve van rechtsgeldige ondertekening een (rechtsgeldige) elektronische handtekening te mogen gebruiken. Gezien de huidige pandemie-situatie is het afdrucken van documenten en laten ondertekenen van documenten met een natte handtekening een te grote administratieve en in-efficiënte last voor inschrijvers.

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

51

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, par. 2.2 punt j

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt om een 403-verklaring te mogen indienen in plaats van een concernverklaring. Dit is gebruikelijk in aanbestedingstrajecten en het

minimaliseert de administratieve handelingen voor inschrijvers.

**Antwoord:**

Akkoord

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

52

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, overzicht documenten

**Vraag:**

Inschrijver mist in de aanbestedingsleidraad een duidelijk overzicht van alle in te dienen documenten, verklaringen e.d. Kan Opdrachtgever een opsomming geven van alle documenten die bij de inschrijving dienen te worden aangeleverd?

**Antwoord:**

Voor deze opsomming verwijst Aanbestedende dienst inschrijver graag naar bladzijde 3 van de Aanbestedingsleidraad, alwaar staat opgesomd welke documenten ingediend dienen te worden (indienen) en welke op verzoek ingediend dienen te worden (op verzoek indienen).

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Bijlage B.3 PvE, eis E.BMT.6

**Vraag:**

Wijzigingen zonder extra kosten zijn bij Inschrijver toegestaan mits deze vallen binnen een flexibiliteit van 10% van de initiële omzet. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Bijlage B.3 PvE, eis E.BMT.5

**Vraag:**

Uitporteren kan tot max. 10% per jaar middels een flexibiliteitsclausule. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

55

**Onderwerp:**

Bijlage B.3 PvE, eis E.BO.28

**Vraag:**

In deze eis wordt Olympia genoemd. Wat bedoelt u met deze benaming?

**Antwoord:**

Dat moet opdrachtgever zijn.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

56

**Onderwerp:**

Bijlage B.3 PvE, eis E.BO.28

**Vraag:**

De beschikbaarheid van de gewenste oplossing is gespecificeerd in eis E. FTV.6. Het aantal Major Incidenten maakt onderdeel uit van deze beschikbaarheid dus deze eis is volgens Opdrachtnemer overbodig. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo niet, dan wenst Inschrijver het aantal keren dat hiervoor een vergoeding wordt uitgekeerd indien het aantal Major incidenten wordt overschreden, te beperken tot tweemaal tijdens de contractduur. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord. Eis W.FTV.6 gaat over beschikbaarheid. Eis E.BO.28 over vergoeding.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Bijlage B.3 PvE, eis E.BO.27

**Vraag:**

De beschikbaarheid van de gewenste oplossing is gespecificeerd in eis E.FTV.6. Het aantal Major Incidenten maakt onderdeel uit van deze beschikbaarheid dus deze eis is volgens Opdrachtnemer overbodig. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo niet, dan wenst Inschrijver het aantal keren dat hiervoor een vergoeding wordt uitgekeerd indien het aantal Major incidenten wordt overschreden, te beperken tot tweemaal tijdens de contractduur. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord. Eis W.FTV.6 gaat over beschikbaarheid. Eis E.BO.27 over vergoeding.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Bijlage B.3 PvE, eis E.FTV.9

**Vraag:**

De beschikbaarheid is afgedekt middels eis E.FTV.6. Het aantal major incidenten maakt onderdeel uit van deze beschikbaarheid dus deze eis is volgens Opdrachtnemer overbodig. Is Opdrachtgever akkoord om deze eis te laten vervallen?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord, deze eis vervalt niet.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

59

**Onderwerp:**

Bijlage B.3 PvE, eis E.A.4

**Vraag:**

Inschrijver stelt rapportages m.b.t. leveringen beschikbaar in de online beheerportal, die te allen tijde door Opdrachtgever zijn in te zien en te downloaden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord ten aanzien van deze eis?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

60

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, par. 7.3.4

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever specificeren wat zij verwacht op het gebied van het beheer op de Teams omgeving?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst verwijst inschrijver hiervoor naar 'Beheer en ondersteuning' van paragraaf 7.3.4. van de Aanbestedingsleidraad en naar de eisen E.FCT.1 tot en met E.FCT.19 van Bijlage B.3 Programma van Eisen.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

61

**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, par. 2.1

**Vraag:**

Gezien de omvang van de aanbesteding is de planning krap. Kan Opdrachtgever 2 weken uitstel verlenen op de inschrijfdatum en deze verplaatsen naar 12 april?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

62

**Onderwerp:**

Bijlage D.1a.1 en Bijlage D.1a.2, art.10

**Vraag:**

In dit artikel wordt verwezen naar bijlage D.10, wordt hier niet bijlage A.9 bedoeld?

**Antwoord:**

Hier wordt inderdaad bijlage A.9 bedoeld.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

**Onderwerp:**

63 Bijlage D.1a.1 en Bijlage D.1a.2, art.9.1

**Vraag:**

Inschrijver heeft algemene voorwaarden die specifiek zijn toegesneden op de aangeboden dienstverlening. Inschrijver stelt daarom voor om deze voorwaarden aanvullend van toepassing te laten zijn op de voorwaarden van Opdrachtgever. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

64

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.80 t/m 84

**Vraag:**

Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst bevestigt dat artikelen 80 tot en met 84 van Bijlage D.1c ARBIT 2018 niet van toepassing zijn. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

65

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.76.2

**Vraag:**

Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

66

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.76.1

**Vraag:**

Omdat ontbinding een zeer verstrekkende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe te voegen aan de laatste zin "..., zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst". Is dat akkoord?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

67

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.48 t/m 67

**Vraag:**

Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst is deels akkoord en verklaart dat de Artikelen 48, 50, 54, 57, 58, 59, 60 t/m 67 Bijlage D.1c ARBIT 2018 niet van toepassing zijn. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

68

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.44

**Vraag:**

Het woord "garantie" of "garanderen" impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "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?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
69

**Onderwerp:**  
Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.43.3

**Vraag:**

Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan niet toestaan dat Opdrachtgever, naar eigen oordeel en zonder toestemming van Inschrijver, kopieën van de software vervaardigt. Bent u het daarmee eens?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
70

**Onderwerp:**  
Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.43.1

**Vraag:**

Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, in plaats van een eeuwigdurend gebruiksrecht. Kan Opdrachtgever dit aanpassen in dit artikel?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
71

**Onderwerp:**  
Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.30.6

**Vraag:**

Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen. Bent u het daarmee eens?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord. Overigens zal de Aanbestedende dienst een eventuele opzegging of ontbinding altijd kunnen onderbouwen.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

72

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.30.5

**Vraag:**

Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

73

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.30.3

**Vraag:**

Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

74

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.27.1

**Vraag:**

Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door Inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door Inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht Inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met Inschrijver eens?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 75  
**Onderwerp:** Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.27.1

**Vraag:**

Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken:

“Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie”.

**Antwoord:**

Opdrachtgever is deels akkoord en is bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: “Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, overstroming, aardbeving, werkstaking, overheidsmaatregelen”. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 76  
**Onderwerp:** Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.26.3

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3:

“Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.”

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 77  
**Onderwerp:** Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.26.3

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3:

“De aansprakelijkheid voor indirecte- en of gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten”.

Gaat u met het voorgaande akkoord, aangezien dit gebruikelijk is (en redelijk) in ICT contracten. Het accepteren van indirecte- en of gevolgschade kan namelijk ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengen omdat de potentiële schadeposten niet te overzien zijn (het verband tussen de schade en de toerekenbare tekortkoming kan (te) ver van elkaar verwijderd zijn).

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.26.3

**Vraag:**

Kan artikel 26.3 als volgt worden gewijzigd?

“De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste € [ $\frac{1}{2}$  x contractwaarde per jaar] per gebeurtenis en € [1 x contractwaarde per jaar] per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.”

Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.26.3

**Vraag:**

Inschrijver stelt voor om het volgende toe te voegen aan artikel 26.3 (zoals vaker in ICT contracten wordt opgenomen). Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak:

“Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data;
- b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij 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.”

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
80

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.26.1

**Vraag:**

Kan de laatste zin van artikel 26.1 als volgt worden aangepast:

“De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.”

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
81

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.23.1

**Vraag:**

Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is.

Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar onderaannemers. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
82

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.17.5

**Vraag:**

Kan de in Artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 5.000. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.16

**Vraag:**

Inschrijver is, zoals mede blijkt uit de door haar gepubliceerde jaarrapporten, een solvabele onderneming. Daarbij past het vragen van een kredietstellingsgarantie niet. Ook druist dit in tegen het interne bedrijfsbeleid van Inschrijver. Kan dit artikel geschrapt worden?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
84

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.15.1

**Vraag:**

Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum.

Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.14.3

**Vraag:**

Inschrijver acht het redelijk dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op een schadevergoeding. Kan de volgende zin toegevoegd worden?: “Een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, doch komt in mindering op eventueel door Opdrachtgever geleden schade.”

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

86

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.12.3 t/m 12.7

**Vraag:**

Het woord “garantie” of “garanderen” impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om “garandeert” te wijzigen in “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?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

87

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.12.7

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

88

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.11

**Vraag:**

Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt, de Open universiteit is leidend bij het opstellen van de acceptatiecriteria en -procedure.

Opdrachtgever stelt i.s.m. wederpartij op basis van de Aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen schriftelijk in overleg de inhoud (acceptatiecriteria) van de Acceptatieprocedure (inclusief acceptatiecriteria) vast. De Opdrachtgever heeft een beslissende stem over de acceptatiecriteria.

**Beantwoord op:** 21-02-2022

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

89

**Onderwerp:**

Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.8.6

**Vraag:**

Kan het woord “gestelde” geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 90 **Onderwerp:**  
Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.8.3

**Vraag:**

Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?

**Antwoord:**

Ja, dat is akkoord. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 91 **Onderwerp:**  
Bijlage D.1c ARBIT 2018, art.8.1

**Vraag:**

De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware en /of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, zodat artikel 8.1b van toepassing is. Kunt u zich ook vinden in deze zienswijze?

**Antwoord:**

Ja, hierbij bevestigd. Dit zal in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 92 **Onderwerp:**  
Bijlage D.1b Verwekersovereenkomst

**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. Inschrijver bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. 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). Inschrijver is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is niet aan de orde. Gaat Opdrachtgever ermee akkoord de verwerkersovereenkomst buiten toepassing te verklaren?

**Antwoord:**

Wij gaan er vooralsnog vanuit dat inschrijver deels (ook) verwerker is.

We stellen voor om na gunning gezamenlijk te bespreken of er een 'verwerkersovereenkomst' nodig is dan wel een 'gezamenlijke verantwoordelijke overeenkomst' nodig is.

Ons uitgangspunt hierbij is dat het SURF-model wordt gebruikt.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**  
93

**Onderwerp:**  
Bijlage B.3 PvE, eis E.FTV.4

**Vraag:**

Inschrijver ondersteunt G.711 en G.729 op interne gesprekken, en op externe gesprekken G.711. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, dat is niet akkoord.

**Beantwoord op:** 21-02-2022  
**Label:** Inhoud