

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

Toelichting:

Ref.nr. 94 **Onderwerp:** Aanbestedingsleidraad, 7.6, eis 7, pagina 38

Vraag:

Kunt u specificeren welke kosten u verstaat onder infaseringskosten en uitfaseringskosten? Kunt u bevestigen dat kosten van lopende contracten gedurende deze fase (bijvoorbeeld mobiele telefonie) niet voor rekening van inschrijver komen?

Antwoord:

Hieronder wordt verstaan kosten die niet eerder vermeld zijn door inschrijver en die inschrijver in rekening zou brengen bij de ingang van het contract en/of beëindiging ervan.
Aanbestedende dienst kan bevestigen dat kosten van lopende contracten niet voor rekening van inschrijver komen.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 95 **Onderwerp:** Aanbestedingsleidraad 7.3.2.

Vraag:

Inschrijver is van mening dat vast is mobiel, kwalitatief de beste optie is. Hierbij is het echter van belang dat de mobiele contracten contractvrij zijn, anders wordt inschrijver verplicht om vast op mobiel aan te bieden totdat de mobiele nummers contractvrij zijn. Kunt u geven per welke data de nummers contractvrij zijn en of deze per direct in de oplossing te migreren zijn?

Antwoord:

Mobiele abonnementen kunnen grotendeels per maand opgezegd worden. Echter een gedeelte heeft een langere looptijd. Dit betreft een minimaal aantal.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.

96

Onderwerp:

NVI Vraag 39, Aanbestedingsleidraad 5.1.1 pagina 24

Vraag:

Er is op dit moment weinig ruimte om toelichting te geven op een eventuele prijs van €0. Kan er een 2e tabblad toegevoegd worden waar Inschrijvers eventuele bedragen kunnen toelichten?

Antwoord:

Dat is akkoord. Hiertoe is een nieuwe versie van Bijlage B5 prijzenblad aan deze Nota van Inlichten toegevoegd.

Beantwoord op: 16-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

97

Onderwerp:

NVI I - Ref 26 - E.FCC.45

Vraag:

Kan aanbestedende dienst beschrijven wat exact de eis is? Voor zover nu bekend kan enkel door middel van een powershell script welke lokaal geïnstalleerd word op werkplekken een auto-answer functionaliteit geboden worden met Microsoft Teams. Indien de eis geen betrekking heeft op de headsets weet inschrijver niet hoe te voldoen aan deze eis?

Antwoord:

In Teams wordt met deze functionaliteit auto attendant bedoeld. De term auto answer kan in dit verband verwarrend overkomen.

Beantwoord op: 16-03-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

98

Onderwerp:

NVI I - Ref 23 - E.FCC.2

Vraag:

Aanbestedende dienst wenst gebruik te maken van een nawerktijd. Echter gebruikt inschrijver een andere werkwijze voor het administratief verwerken van informatie tijdens gesprekken. Deze is doeltreffender gebleken dan nawerktijd. Inschrijver wenst hier gebruik van te maken, is dit akkoord i.p.v. nawerktijd?

Antwoord:

Deze eis blijft, zolang de oplossing past bij wat vereist wordt.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 99
Onderwerp: Bijlage B.3 PvE, eis E.FIPB.18 en E.FIPG.7

Vraag:
Opdrachtnemer heeft bij Microsoft niet kunnen verifiëren dat een wachtrij of belgroep zichtbaar is op een native Teams IP telefoon. Kan Opdrachtgever vanuit Microsoft bevestigen dat dit mogelijk is op een native Teams IP telefoon? Zo niet, kunt u de betreffende eisen dan aanpassen naar wensen?

Antwoord:
Deze eis komt te vervallen.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 100
Onderwerp: Bijlage B.3 PvE, eis E.FCC.50

Vraag:
Kan SMS vervallen? Dit wordt nl. nog zelden gebruikt.

Antwoord:
Nee, deze eis vervalt niet.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 101
Onderwerp: Bijlage B.3 PvE, eis E.FCC.15

Vraag:
Kunt u deze eis aanpassen naar het aantal agenten dat is aangemeld voor een wachtrij in plaats van welke agenten?

Antwoord:
Nee, dat is niet akkoord.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Bijlage B.3 PvE, eis E.FCC.9

Vraag:

Het is voor contact centers gebruikelijker om te routeren op longest idle i.c. m. gewogen skills. Kunt u dit als alternatief toevoegen aan de eis?

Antwoord:

Dat is akkoord als extra, maar de eis blijft ongewijzigd.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Bijlage B.3 PvE, eis E.FCC.7

Vraag:

Het is niet gebruikelijk om de status van wachtrijen te tonen (open, gesloten), kunt u dit punt uit de eis laten vervallen?

Antwoord:

Nee, dat is niet akkoord.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Inschrijver verzoekt vanwege de complexiteit van de integratie van MS Teams met een contact center om een 3e vragenronde, gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Dat is niet akkoord.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Proces

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Bijlage D.1b Verwekersovereenkomst, art.10

Vraag:

Inschrijver is van mening dat de aansprakelijkheidsbepaling zoals overeengekomen ook van toepassing dient te zijn op de Verwerkersovereenkomst. Ongelimeerde vrijwaringen of aansprakelijkheidsbepalingen zijn voor Inschrijver niet acceptabel. Het is voor Inschrijver cruciaal dat het bedrijfsrisico in een reële verhouding staat tot de opdrachtwaarde, zodat de levering van haar diensten bedrijfseconomisch verantwoord blijft.

Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

De aansprakelijkheidsbepaling kan in gezamenlijk overleg besproken worden. Verwerkingsverantwoordelijke kan instemmen met een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering of de limitering van de aansprakelijkheid ter hoogte van een bedrag.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage D.1b Verwekersovereenkomst, art.8.1

Vraag:

Nu de Europese Commissie op 4 juni jl. een uitvoeringsbesluit (EU 2021 /914) heeft genomen over gegevens doorgifte naar derde landen vraag Opdrachtnemer of haar aanname juist is dat gegevensdoorgifte buiten de EER niet als bezwaarlijk door Opdrachtgever wordt gezien wanneer a)de Europese Commissie een adequaatheidsbesluit heeft genomen voor het land waar de gegevens worden verwerkt; en b) wordt voldaan aan de Standaard contractbepalingen (inclusief de vereiste passende waarborgen) voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen?

Antwoord:

Gegevensdoorgifte naar derdelanden wordt door Verwerkingsverantwoordelijke beoordeeld aan de hand van het verwerkingsrisico (o.a. welke persoonsgegevens betreft het), het al dan niet bestaan van een adequaatheidsbesluit, de aanwezigheid van SCC (Schrems II)/ BCR en de mate van getroffen technische- en organisatorische maatregelen (TOM). Afhankelijk van de omvang en het risico van de doorgifte, zal een Transfer Impact Analysis worden opgesteld tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker. De passende waarborgen worden door Verwerkingsverantwoordelijke in samenspraak met Verwerker besproken. Uitgangspunt voor Verwerkingsverantwoordelijke is verwerking binnen de EER; indien de situatie zich daar niet toe ontleent (wat een reëel scenario is m.b.t. communicatiediensten) wordt aan de hand van het bovenstaande de verwerking buiten de EER beoordeeld.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Bijlage D.1b Verwerkersovereenkomst, art.7.1 jo. Bijlage B
Beveiligingsmaatregelen onder 13

Vraag:
Inschrijver verzoekt hier om “uiterlijk binnen 24 uur na kennisneming” aan te passen naar “uiterlijk binnen 48 uur na kennisneming”. 24 uur is onredelijk kort, gelet op het onderzoek dat dient te worden gedaan bij een inbreuk. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:
Akkoord.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Bijlage D.1b Verwerkersovereenkomst art. 6

Vraag:
In artikel 6 van de Verwerkersovereenkomst is de verplichting voor Opdrachtnemer opgenomen om periodiek een onafhankelijke, externe deskundige een audit te laten uitvoeren ten aanzien van de organisatie van Verwerker, teneinde aan te tonen dat Verwerker aan het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst, de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens voldoet. Aangezien de hoeveelheid persoonsgegevens die mogelijk door Opdrachtnemer zal worden verwerkt nihil is, acht Inschrijver deze eis te verstrekken. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever daarom om deze verplichting te schrappen en aansluiting te vinden bij de ISO 27001 certificering van Inschrijver. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:
Artikel 6 bevat een gelaagdheid. Uitgangspunt is dat partijen afspreken dat de mogelijkheid bestaat om periodiek audit uit te kunnen voeren. Indien bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt door verwerker, ligt de frequentie op jaarlijks. Indien het verwerkingsrisico laag is (te denken valt aan bijv. algemene persoonsgegevens), wordt afgesproken dat geen audit wordt uitgevoerd. Het hangt dus sterk af van de exacte verwerking. Wij houden vast aan de mogelijkheid om audit uit te kunnen voeren indien de situatie zich daartoe ontleent (en daarmee ook indien de verwerking dit verlangt), maar kunnen instemmen met de aansluiting aan ISO-certificering

aangezien deze een jaarlijkse audit bevat.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 109
Onderwerp: NvI 1, vraag 92 / Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Indien Opdrachtgever – ondanks dat dit de sterke voorkeur is van Inschrijver - onverhoopt toch niet wenst in te stemmen met het toevoegen van het tekstvoorstel - als genoemd in de vorige vraag – aan de Overeenkomst in plaats van het sluiten van een Verwerkersovereenkomst, dan verzoekt Inschrijver Opdrachtgever er dan in ieder geval mee in te stemmen dat Partijen na eventuele gunning de Verwerkersovereenkomst zullen finetunen op die wijze dat een verantwoordelijke-verantwoordelijke overeenkomst tot stand komt en dat Opdrachtnemer voor de levering van de telecommunicatiediensten niet als Verwerker wordt aangemerkt in de zin van de AVG. Is dat akkoord?

Indien Opdrachtgever desondanks vasthoudt aan de Verwerkersovereenkomst, heeft Inschrijver nog een aantal vragen geformuleerd m.b.t. de concept Verwerkersovereenkomst, deze vindt u hierbij.

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

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 110
Onderwerp: NvI 1, vraag 92 / Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Inschrijver is het nadrukkelijk oneens met de redenering dat Inschrijver voor de levering van de telecommunicatiediensten deels als Verwerker wordt aangemerkt in de zin van de AVG. Voor zover Opdrachtgever hierbij überhaupt al persoonsgegevens aan Inschrijver verstrekt, verwerkt Inschrijver de persoonsgegevens immers vervolgens onder haar eigen verantwoordelijkheid, waarbij Inschrijver haar eigen doelen maar ook de middelen bepaalt. Inschrijver wordt zodoende gekwalificeerd als Verantwoordelijke in de zin van de AVG en een verwerkersovereenkomst is

niet aan de orde.

Inschrijver stelt voor om in plaats van het sluiten van een verwerkersovereenkomst, het volgende artikel aan de Overeenkomst toe te voegen:

“VERWERKING PERSOONSgegevens

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens op zorgvuldige en behoorlijke wijze en met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving inzake privacy en gegevensbescherming, waaronder (maar niet beperkt tot) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet (Tw). Voor zover de Opdrachtgever persoonsgegevens verzamelt en aan Opdrachtnemer verstrekt, staat de Opdrachtgever er jegens Opdrachtnemer voor in dat deze verzameling en verstrekking rechtmatig is.

2. Met betrekking tot de Dienst en de Aanvullende Diensten die als een standaardfunctionaliteit door Opdrachtnemer worden aangeboden, is Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld onder de AVG. De Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer in dit verband in staat om te voldoen aan zijn verplichtingen onder de AVG, in het bijzonder het informeren van betrokkenen en het op de juiste manier gehoor geven aan verzoeken van rechten van betrokkenen. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke is terug te vinden in het Privacy Statement van Opdrachtnemer.

3. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever ten behoeve van factureringdoeleinden en het beheer van de Aansluitingen door de Opdrachtgever (zoals het aanvragen van nieuwe Aansluitingen) toegang tot haar portaldienst. In de omgeving van de portaldienst staan persoonsgegevens zoals factuurgegevens die Opdrachtnemer vanwege de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever stuurt. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de doelen waarvoor zij deze factuurgegevens (verder) gebruikt, bijvoorbeeld ten aanzien van controle telefoongebruik werknemers. Opdrachtgever is daarom verantwoordelijk voor het informeren van betrokkenen (zoals werknemers) over de doelen en wijze waarop Opdrachtgever deze gegevens zal gebruiken, bijvoorbeeld door middel van een telefoonregeling.”

Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

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

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
111 NvI 1, vraag 71 / ARBIT art.30.6

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever in alle redelijkheid de mogelijkheid wil hebben om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen indien uit omstandigheden wordt afgeleid dat Opdrachtnemer niet in staat is om de verplichtingen uit de Overeenkomst (nog langer) na te komen. Het is voor Inschrijver echter niet acceptabel dat Opdrachtgever ook gerechtigd is de Overeenkomst te beëindigen indien van deze omstandigheden geen sprake is. Anders zou Opdrachtgever de Overeenkomst te allen tijde zonder reden kunnen opzeggen, terwijl partijen een langdurige samenwerking beogen. De tarieven in de aanbieding van Inschrijver zijn daar ook op gebaseerd. Het bedrijfsrisico dat de Overeenkomst op elk moment door Opdrachtgever kan worden opgezegd, is voor Inschrijver onacceptabel hoog. Inschrijver verzoekt daarom opnieuw om dit artikel aan te passen, in die zin dat Opdrachtgever alleen dan gerechtigd is de Overeenkomst tussentijds op te zeggen indien er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, die het rechtvaardigt de Overeenkomst voortijdig te beëindigen. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
112 NvI 1, vraag 65 / ARBIT art.76.2

Vraag:

Kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat zij in alle redelijkheid zal omspringen met dit artikel, dit per geval zal beoordelen en de relevante omstandigheden zal meewegen? Zelfs een zeer minimale overschrijding van Functiehersteltijden en/of Reactietijden zou Inschrijver al in verzuim brengen en bij herhaling Opdrachtgever het recht geven om de Overeenkomst te ontbinden. Inschrijver acht dit onredelijk.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 16-03-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. 113 **Onderwerp:** Bijlage B.3 PvE, eis E.BL.13

Vraag:

Opdrachtgever vraagt om hardware prijzen inclusief order en verzendkosten (franco). Inschrijver stelt voor om naast de hardware prijzen los de order en verzendkosten te benoemen. Hiermee is Opdrachtgever verzekerd van transparantie en over het algemeen een scherpere tariefstelling op de hardware en wordt het combineren van bestellingen beloond. Hiermee wordt ook het aantal logistieke bewegingen beperkt hetgeen leidt tot lagere kosten en lagere milieubelasting. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. 114 **Onderwerp:** Bijlage B.3 PvE, eis E.BL.8

Vraag:

Maandelijks (vaste) abonnementskosten worden normaal gesproken vooraf gefactureerd en verbruikskosten achteraf. Dit is gebruikelijk voor deze dienstverlening. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. 115 **Onderwerp:** NvI 1, vraag 53 / eis E.BMT.6

Vraag:

Aangezien Opdrachtgever niet akkoord is gegaan met deze vraag stelt Opdrachtnemer voor om hiervoor een flexibiliteitsclausule van 25% van de initiële omzet af te spreken waarbinnen wijzigingen zonder extra kosten mogelijk zijn. Er moet immers een basis zijn voor een minimale contractomvang. Is Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kan de Open Universiteit hiervoor een tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Conform eis E.BO.31 wenst aanbestedende dienst in stuks af te kunnen

schalen tot 25% voor het contact center. Dit moet ook gelden voor mobiele abonnementen.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

116

Onderwerp:

NvI 1, vraag 54 / eis E.BMT.5

Vraag:

Aangezien Opdrachtgever niet akkoord is gegaan met deze vraag stelt Opdrachtnemer voor om hiervoor een flexibiliteitsclausule van 25% van de initiële omzet af te spreken waarbinnen uitporteren mogelijk is. Er moet immers een basis zijn voor een minimale contractomvang. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?

Zo niet, kan de Open Universiteit hiervoor een tegenvoorstel doen?

Antwoord:

Conform eis E.BO.31 wenst aanbestedende dienst in stuks af te kunnen schalen tot 25% voor het contact center. Dit moet ook gelden voor mobiele abonnementen.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Bijlage B.3 PvE, eis E.IPM.1 en E.IPM.2

Vraag:

Opdrachtnemer kan alleen nummers die contractvrij zijn (kosteloos) porteren, is Opdrachtgever zich daarvan bewust?

Antwoord:

Hier is opdrachtgever zich van bewust.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

118

Onderwerp:

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

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit alleen betrekking heeft op de terugbetaling van de 10% van de vergoeding van de telefonieverbinding en

de call center applicatie?

Antwoord:

Bevestigd.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

119

Onderwerp:

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

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit alleen betrekking heeft op de terugbetaling van 25% van de vergoeding(en) van de telefonieverbinding en de call center applicatie?

Antwoord:

Bevestigd.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Bijlage B.3 PvE, eis E.BO.26

Vraag:

Kan Opdrachtgever bevestigen dat dit alleen betrekking heeft op de teruggave van de maandkosten van de telefonieverbinding en de call center applicatie?

Antwoord:

Bevestigd.

Beantwoord op: 16-03-2022

Label: Inhoud