

Aanbesteding: Bereikbaarheid t.b.v. Veiligheidsregio Fryslân
Aanbestedende Dienst: Veiligheidsregio Fryslân
Referentie: 4.88

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Vragen omtrent eisen aanbesteding

Vraag:

Vraag 1: Kan eis E80 uit het programma van eisen vervallen
VRF geeft in de Offertaanvraag aan dat de nieuwe oplossing “functioneel beschouwd met name een evolutie en modernisering van de huidige situatie is”.

Wij menen dat die evolutie vooral heeft plaatsgevonden door apps. Apps zijn niet meer weg te denken. Waar enkele jaren geleden voor telefonie uitsluitend de native telefonie app kon worden gebruikt, zijn inmiddels apps als WhatsApp en Teams voor bellen gemeengoed geworden.

De native telefonie app die u uitsluitend voor bellen wilt gebruiken, is niet alleen een oude app maar voor telefonie ook een beperkte app. Zo is doorverbinden bijzonder omslachtig, als het al kan. Het is onze overtuiging dat een moderne separate telefonie app voor VRF de optimale oplossing is. U krijgt daarmee veel meer nuttige functionaliteit, telefonie die zowel over GSM , 3G, 4G, 5G, WiFi of ander datanetwerk kan functioneren en een sterk verhoogd gebruiksgemak. Die voordelen beschrijven wij gaarne in onze aanbieding opdat u zelf de afweging kunt maken of u onze visie deelt. Vandaar ons verzoek, in het verlengde van uw eigen beschouwing, het programma van eisen aan te passen zodat eis E80 vervalt.

Vraag 2: Opheffen grens Referentieopdrachten/projecten
Sectie 5.3.2 van de VRF Offerte-aanvraag beschrijft dat de Aanbestedende Dienst referenties moet aanleveren waaruit blijkt dat de Aanbestedende Dienst bij één organisatie ten minste 1.000 mobiele aansluitingen heeft geleverd. Eveneens moet een referentie worden verstrekt waaruit blijkt dat voor één organisatie ten minste 1.000 mobiele aansluitingen en 1.000 vaste aansluitingen geruisloos zijn gemigreerd.

Wij verzoeken VRF geen grenzen te stellen voor de onderbouwen van competenties. In plaats daarvan kan de Aanbestedende Dienst een referentie verstrekken die passend is voor de door VRF gewenste telefonie-oplossing. Wij zijn een organisatie met vele jaren ervaring op het gebied van vast-mobiel oplossingen waarbij in totaal vele duizenden aansluitingen zijn geleverd en gemigreerd. Gezien die ervaring en onze expertise kunnen wij VRF prima bedienen. De 1.000 grens is echter een knock-out criterium voor ons om te kunnen aanbieden en is moeilijk te rijmen met de aard van een

openbare aanbesteding dat een brede mededinging gewenst is.

Antwoord:

"Vraag 1: Eis blijft gehandhaafd, inschrijver mag additioneel een telefonie app aanbieden die meer functionaliteit biedt dan een native dailer.

Vraag 2: Nee, eis blijft gehandhaafd. Opdrachtgever acht het essentieel dat een inschrijver aantoonbaar ervaring heeft met migratie van grote aantallen aansluitingen van één organisatie waarbij, afhankelijk van het migratie scenario, de migratie in een zeer kort tijdsbestek gewenst en vaak ook noodzakelijk is."

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
2

Onderwerp:
Schouw/ metingen

Vraag:

Is het mogelijk om extra schouwdag(en) ter beschikking te stellen; vanwege Pinsterweekend en korte doorlooptijd?

Antwoord:

Eventuele extra dagen voor de schouw/ het uitvoeren van metingen zijn akkoord, echter de gepubliceerde planning wordt hier niet op aangepast.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Schouw/ metingen

Vraag:

Kunt u plattegronden ter beschikking stellen van de te schouwen objecten?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft ter voorbereiding op de schouw de volgende gevraagde plattegronden vrij gegeven aan diverse gegadigden van de locaties: Brandweer Akkrum, Brandweer Parrega, Brandweer Damwoude, Brandweer Dokkum, Brandweer Gytsjerk, Brandweer Hallum, Brandweer Leeuwarden, Brandweer Joure, Brandweer Kollum, Brandweer Marssum, Brandweer Oudega, Brandweer Sneek, Brandweer St. Nyk, Brandweer West-Terschelling, Brandweer Witmarssum, Brandweer Scherpenzeel, GGD Trambaan Heerenveen, GGD Bolsward, GGD Franeker, GGD Hardegarijp,

GGD Kollum, Hoofdkantoor Harlingertrekweg Leeuwarden.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Proces

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Bestaande indoorsolution(s)

Vraag:

Kan inschrijver gebruik maken van de bestaande indoorsolutions en kunnen nader omschreven worden?

- Actief/Passief
- Eigendom van AD?

Antwoord:

De bestaande indoor solutions zijn niet in eigendom van de opdrachtgever. Of en in hoeverre deze geschikt zijn voor hergebruik door een andere partij dan de huidige leverancier is door opdrachtgever niet in te schatten.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Locatielijst

Vraag:

Is adres: Brandweer Uitruppost, Wolvegasterweg 10A, 8421PB, Oldeberkoop wel correct? Huisnummer 10A bestaat niet, postcode klopt niet en lijkt niet op een kazerne. De site van de brandweer geeft aan Heerenveenseweg 2B, 8421PJ. Kan opdrachtgever dat nakijken dan wel bevestigen?

Antwoord:

Locatie-adres kazerne Oldeberkoop is inderdaad onjuist. Dit moet zijn Heerenveenseweg 2B, 8421PJ te Oldeberkoop. De locatielijst is aangepast met daarin het juiste adres voor Oldeberkoop.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Vragen omtrent eisen aanbesteding

Vraag:

1. Wat is het benodigd aantal vaste telefonie aansluitingen?

Het is ons niet duidelijk wat het aantal benodigde vaste telefonie aansluitingen is.

Uit VRF Bijlage 9 blijkt dat er 926 werkplekken zijn. Die werkplekken worden echter niet benoemd in Bijlage 5, het prijzenblad. Aan vaste telefonie aansluitingen wordt in die Bijlage slechts 765 vaste aansluitingen benoemd (650 mobiel + 75 agents + 3 supervisors + 2 telefonistes + 25 vaste toestellen + 5 analoge + 5 overig). Weliswaar worden 1.650 telefoonnummers benoemd, maar die nummerblokken zijn slechts relevant voor de SIP trunking en hebben voor onze oplossing geen effect voor het aantal vaste telefonie licenties. Derhalve zouden wij op basis van Bijlage 5 aanbieden voor 765 vaste telefonie licenties. De vraag is of dat juist is of dat de 926 werkplekken daarnaast nog geheel of gedeeltelijk van vaste telefonie moet worden voorzien.

2. Headsets / handsets voor gebruik Softphones

Het is ons niet duidelijk hoeveel Softphones gebruikt zullen gaan worden en of hand- of headsets wenselijk zijn bij het gebruik van Softphones.

Antwoord:

"Vraag 1: De werkplekken in bijlage 9 zijn slechts ter indicatie van de omvang van de locatie. De types en aantallen aan te bieden telecommunicatie aansluitingen betreft de aantallen in het prijzenblad.

Vraag 2: Headsets/handsets zijn buiten scope van de aanbesteding. Inschrijver kan hier naar wens in de vrije velden in het prijzenblad stuksprijzen voor opnemen ter informatie."

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

PvE; Eis 125

Vraag:

In eis 125 stelt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer XML-facturen dient te sturen naar Invoice sharing. De Opdrachtnemer dient zich hiervoor te registreren op Invoice sharing. (www.invoicesharing.com). Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan met deze eis. Opdrachtnemer heeft E-invoice en die kan gestuurd worden via Peppol en een download link via email of SFTP link. Akkoord? Zo nee, kunt dit deel van de eis laten vervallen of kunt u dit deel van de eis omzetten naar een wens, zodat Opdrachtnemer een geldige inschrijving kan doen?

Antwoord:

In Eis 125 stelt Opdrachtgever dat Inschrijver digitaal factureert middels een pdf-bestand of XML-bestand.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Bijlage 4B Concept Wachtkamerovereenkomst; Artikel 2 geen gebruik van Wachtkamerovereenkomst

Vraag:

Vraag: Dit artikel is in zijn geheel een voorbehoud dat geen enkele zekerheid biedt op een mogelijke verstrekking van de opdracht, terwijl Aanbestedende Dienst wel nog 6 maanden eist dat nummer 2 zijn aanbieding gestand houdt en tevens verplicht zal zijn om te moeten leveren als de wachtkamerovereenkomst alsnog wordt ingeroepen? Waar is hier de proportionaliteit in deze? Gaat de Aanbestedende Dienst alsnog dit artikel schrappen in dat kader? Zo nee, waarom niet? Graag een gemotiveerde toelichting in dat geval.

Antwoord:

Opdrachtgever schrapt artikel 2 van de wachtkamerovereenkomst.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Contract

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 17 lid 2 Intellectuele Eigendomsrechten

Vraag:

Vraag: Inschrijver levert standaarddiensten en is daarbij ook afhankelijk van licenties van derden en kan daarom een dergelijke onbeperkte vrijwaring niet afgeven. Dit artikel dient daarom onder de werking van artikel 13 te komen vallen met de daarin opgenomen limiteringen c.q. maximumbedragen, hetgeen het risico aanvaardbaar maakt. Bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Artikel 17.2 van de raamovereenkomst komt te vervallen.

Beantwoord op: 08-06-2021
Label: Contract

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 16 Persoonsgegevens

Vraag:

Vraag: Kan Aanbestedende dienst toelichten hoe dit artikel zich verhoudt tot Eis 2 van het Programma van Eisen? Er lijkt sprake te zijn van een discrepantie? Voor de door Inschrijver te leveren dienstverlening geldt inderdaad dat er sprake is van een rol als Verantwoordelijke. Artikel 16 is daarmee ook in lijnen en zou daarom leidend moeten zijn. Kan Inschrijver vervolgens concluderen dat Eis 2 van het Programma van Eisen komt te vervallen, danwel onterecht als eis is opgenomen? Graag uw reactie.

Antwoord:

Eis 2 komt te vervallen.

Beantwoord op: 08-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 13 lid 6 Aansprakelijkheid

Vraag:

Vraag: Het is onredelijk dat de Aanbestedende Dienst alle aansprakelijkheid (dus ook de wettelijke aansprakelijkheid) op voorhand geheel uitsluit. Dat is disproportioneel. U dient dit aan te passen, danwel vanuit het principe van wederkerigheid in ieder geval de wettelijke aansprakelijkheid te aanvaarden, ook jegens de opdrachtnemer. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

De aansprakelijkheidsbepaling in artikel 13 van de Raamovereenkomst is, met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel aangepast, waarbij de aansprakelijkheid/vrijwaring van Opdrachtnemer voor schade is gelimiteerd en ook het schadebegrip nader is gedefinieerd. Het gewijzigde artikel 13 van de Raamovereenkomst luidt thans als volgt, artikel 13.1 t/m 13.8 zijn herschreven bij de antwoorden van vragen 12, 13 en 14.

Beantwoord op: 08-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 13 lid 5 Aansprakelijkheid

Vraag:

Vraag: Hoe verhoudt dit artikel zicht tot lid 7, waarin het overleggen van een verzekeringscertificaat als afdoende wordt beschouwd door Aanbestedende dienst, graag een toelichting in deze. Inschrijver merkt op dat, in het kader van risk- en governance beleid, er geen inzage in de Polis(voorwaarden) aan

derden zal worden verstrekt.

Antwoord:

Aanvullend op antwoorden vragen 13 en 14:

Aanpassing artikel 13 - aansprakelijkheid:

13.7. Partijen zijn in geen geval aansprakelijk voor de door de andere Partij in welke vorm dan ook geleden indirecte schade, daaronder begrepen - maar niet beperkt tot - gevolgschade, handelsverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie.

13.8. Opdrachtnemer is gedurende de Raamovereenkomst verplicht zich genoegzaam te verzekeren en gedurende de gehele Raamovereenkomst verzekerd te blijven tegen wettelijke aansprakelijkheid, eventueel met de restrictie dat Opdrachtnemer de condities waaronder de Raamovereenkomst is aangegaan en de verzekerde bedragen niet ten nadele van Opdrachtgever mag wijzigen. Hiervoor wordt bepaald dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gedurende de Raamovereenkomst een certificaat van verzekering kan overleggen.

Beantwoord op: 08-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 13 lid 4 Aansprakelijkheid

Vraag:

Vraag: de limitering welke in dit artikel gehanteerd wordt is ongebruikelijk binnen de telecombranche. Inschrijver stelt voor dat er maximumbedragen gelden, namelijk € 50.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt er een maximumbedrag van € 250.000,- per jaar. Inschrijver accepteert niet dat er een onbeperkte aansprakelijkheid komt te gelden zonder enig vorm van limitering. Dit is in strijd met haar risk- en governance beleid.

Antwoord:

Vervolg antwoord vraag 14- aanpassing artikel 13:

Artikel 13.4 wordt als volgt:

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle (financiële gevolgen van) aanspraken van derden in enig verband staande met een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit deze Raamovereenkomst, voor zover deze gevolgen zijn toe te rekenen aan Opdrachtnemer. Deze vrijwaringsverplichting wordt beperkt door de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikellid 13.1 van deze Raamovereenkomst.

13.5. Alle afspraken met uitvoeringsinstanties, de belastingdienst en alle

aanspraken wegens inleners-, keten en productaansprakelijkheid met betrekking tot personeel van opdrachtnemer komen ten laste van opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Op deze vrijwaring zijn de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 13 van de raamovereenkomst niet van toepassing.

13.6. Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een (samenhangende reeks van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de Raamovereenkomst. Deze aansprakelijkheid alsmede de aansprakelijkheid voor een onrechtmatige daad is beperkt tot het bedrag dat volgens de aansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer voor het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel door Opdrachtnemer uit hoofde van de verzekering te dragen eigen risico. Voorgaande beperking van de aansprakelijkheid geldt niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtgever.

Beantwoord op: 08-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 13 lid 1 en 2 Aansprakelijkheid

Vraag:

Vraag: Inschrijver stelt voor dat er maximumbedragen gelden om de aansprakelijkheid voor directe schade aanvaardbaar te houden, namelijk € 50.000,- per gebeurtenis en voor een reeks van gebeurtenissen geldt er een maximumbedrag van € 250.000,- per jaar. Inschrijver accepteert niet dat er een onbeperkte aansprakelijkheid en vrijwaring komt te gelden zonder enig vorm van limitering. Dit is in strijd met haar risk- en governance beleid.

Antwoord:

De aansprakelijkheidsbepaling in artikel 13 van de Raamovereenkomst is, met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel aangepast, waarbij de aansprakelijkheid/vrijwaring van Opdrachtnemer voor schade is gelimiteerd en ook het schadebegrip nader is gedefinieerd. Het gewijzigde artikel 13 van de Raamovereenkomst luidt thans als volgt:

Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de directe schade van Opdrachtgever die ontstaat als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit deze Raamovereenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een overeengekomen garantieverplichting en/of resultaatverplichting door Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, met

dien verstande dat die aansprakelijkheid is begrensd tot een bedrag van € 500.000 per gebeurtenis en tot een maximum van € 2.000.000 EUR per contractjaar. Een reeks van opeenvolgende, samenhangende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis.

13.2. De in het voorgaande lid vermelde beperking van de aansprakelijkheid geldt niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

13.3. 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 dan wel veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking of 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.

Beantwoord op: 08-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 9 lid 2 Verplichtingen van de Opdrachtnemer

Vraag:

Vraag: In dit artikel wordt gerept over een ingebrekestelling en ontbinding. Inschrijver wenst graag toe te voegen dat er een redelijke hersteltermijn wordt geboden, welke ook altijd in een SLA is opgenomen in de vorm van een response c.q. reactietijd en pas na verzuim van een dergelijke KPI kan er een mogelijkheid zijn om tot een ontbinding van de Raamovereenkomst over te gaan. Daarbij merkt Inschrijver op dat slechts het behalen van 1 KPI geen c.q. onvoldoende grondslag biedt om een ontbinding van de gehele Raamovereenkomst te rechtvaardigen. Graag uw gemotiveerde reactie in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever voegt het volgende toe aan artikel 9.2: Na ingebrekestelling wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om binnen tien (10)

werkdagen alsnog zijn verplichtingen naar behoren na te komen. Bij een substantiële tekortkoming van het servicelevel heeft Opdrachtgever het recht om na de ingebrekestelling de overeenkomst te ontbinden, met uitzondering van tekortkomingen van bijzondere aard.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 8 lid 3 Keuring en Kwaliteit

Vraag:

Vraag: In plaats van dit lid 3 stelt Inschrijver voor dat een audit of controle kan plaatsvinden als gevolg van zwaarwegende gronden. Vervolgens treden partijen in overleg over de condities en voorwaarden van een dergelijke audit en bepalen zij tevens welke partij deze audit zal gaan uitvoeren. Kunt u instemmen met dit voorstel. Zo niet, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.

Antwoord:

Opdrachtgever voegt het volgende toe aan artikel 8.3: "".." Partijen maken op het moment van controle aanvullende afspraken omtrent geheimhouding, condities en voorwaarden die betracht dienen te worden bij de uitvoering van de controle.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 8 lid 1 en 2 Keuring en Kwaliteit

Vraag:

Vraag: Kunt u toelichten lid 1 en 2 van dit artikel zich verhouden zicht ten opzichte van de SLA die er straks tussen partijen gaat gelden? Kan Inschrijver ervan uit gaan dat de SLA leidend zal zijn, aangezien daarin ook eisen worden gesteld ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid? Kunnen dan artikel 8 lid 1 en 2 niet beter komen te vervallen? Graag uw bevestiging in deze.

Antwoord:

De SLA is leidend, Artikel 8.1 en 8.2 komen te vervallen.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 8 lid 1 en 2 Keuring en Kwaliteit

Vraag:

Vraag: Kunt u toelichten lid 1 en 2 van dit artikel zich verhouden zicht ten opzichte van de SLA die er straks tussen partijen gaat gelden? Kan Inschrijver ervan uit gaan dat de SLA leidend zal zijn, aangezien daarin ook eisen worden gesteld ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid? Kunnen dan artikel 8 lid 1 en 2 niet beter komen te vervallen? Graag uw bevestiging in deze.

Antwoord:

De SLA is leidend, Artikel 8.1 en 8.2 komen te vervallen.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 5 lid 3 Financiële bepalingen

Vraag:

Vraag: Inschrijver stelt voor dat het CBS prijsindexcijfer voor de zakelijke dienstverlening wordt gehanteerd, meer specifiek voor de telecom en IT branche. Dit is het gebruikelijke en relevante indexeringscijfer voor deze branche. Gaat u dit aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord en past het CBS prijsindexcijfer aan naar, zakelijke dienstverlening i.p.v. alle huishoudens.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 4 lid 3 Uitvoering van de Opdracht

Vraag:

Vraag: Erkent Aanbestedende Dienst dat er pas sprake kan zijn van een mogelijk recht op schadevergoeding als er daadwerkelijk sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de dienstverlening aan de zijde van

Inschrijver en tevens er sprake is van aantoonbare schade als gevolg van deze tekortkoming? Deze nuancering ontbreekt namelijk in dit artikel op dit moment.

Antwoord:

Opdrachtgever voegt aan arikel 4.3 de tekst toe: "Overleg omtrent een mogelijke oplossing betekent niet dat Opdrachtgever afstand doet van zijn recht schadevergoeding te vorderen, wanneer er sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de dienstverlening aan de zijde van Opdrachtnemer en tevens sprake is van aantoonbare schade als gevolg van deze tekortkoming."

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 2 lid 12 Aard van de Overeenkomst

Vraag:

Vraag: Inschrijver merkt op dat het een gedeelde verantwoordelijkheid is van beide partijen om zorg te dragen voor een onbelemmerde voortgang van de dienstverlening in het kader van een partnership. Erkent Aanbestedende Dienst dit uitgangspunt en accepteert Aanbestedende Dienst dit principe als aanvulling op dit lid 12? Wordt dit artikel dan ook zodanig aangepast in het kader van wederkerigheid? Zo nee, dan graag een gemotiveerde toelichting waarom niet.

Antwoord:

Artikel 2.12 blijft van kracht. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer zoveel mogelijk in staat om dit mogelijk te maken in het kader van partnership en Opdrachtgever is zich bewust van de gedeelde verantwoordelijkheid.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Bijlage 4A Concept Raam Overeenkomst; Artikel 2 lid 5 Aard van de Overeenkomst

Vraag:

Vraag: Inschrijver is van mening dat de Service Level Agreement (SLA) en het Programma van Eisen (PvE) eveneens bijlagen zijn die onderdeel uitmaken van deze Raamovereenkomst. Worden deze alsnog toegevoegd? Tevens dienen beide bijlagen dan in dit artikel te worden opgenomen.

Vanwege het belang van de SLA en het PvE stelt Inschrijver daarom een nieuwe rangorde voor namelijk;

- A. De Nota's van Inlichtingen;
- B. De SLA;
- C. Het PvE;
- D. Het Beschrijvend Document;
- E. De Offerte van Inschrijver;
- F. De Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.

Graag uw akkoord in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever neemt de volgende rangorde in acht: A: de Nota van Inlichtingen, B: de SLA, C: het PVE, D: het Beschrijvend document, E: de algemene rijksinkoopvoorwaarden ARVODI-2018, F: de offerte van Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
23

Onderwerp:

Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden ARVODI - 2018 Artikel; 15.3
Beveiliging

Vraag:

Vraag: Inschrijver wenst op te merken dat het starten van een veiligheidsonderzoek bij één van haar medewerkers alleen mogelijk is na overleg met haar in het kader van deze dienstverlening. Er dient hiervoor een dringende reden te bestaan, althans de Politie moet goed motiveren waarom een veiligheidsonderzoek voor die betreffende medewerker van Opdrachtnemer noodzakelijk zou zijn. Realiseert de Politie zich dit? Graag uw zienswijze hierover.

Antwoord:

Gegadigde gebruikt het begrip 'de Politie' ervanuitgaande dat gegadigde hiermee doelt op Veiligheidsregio Fryslân. Opdrachtgever start uitsluitend een veiligheidsonderzoek, wanneer hiervoor een dringende reden voor de aanleiding zorgt.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
24

Onderwerp:

Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden ARVODI - 2018 Artikel; 15.1
Beveiliging

Vraag:

Vraag: Bent u bereid om de huisregels op tijd ter beschikking te stellen aan de Inschrijver, zodat deze op juiste wijze zijn medewerkers kan instrueren als deze op locaties van de Politie werkzaamheden moeten verrichten. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever zal gedurende het implementatietraject de beveiligingsregels/ huisregels vanuit Veiligheidsregio Fryslân delen met Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden ARVODI - 2018; Artikel 6.2 Vervanging personen die belast zijn met de uitvoering van de diensten

Vraag:

Vraag: Indien u een dergelijk verzoek doet dan wenst Opdrachtnemer dat dit verzoek schriftelijk wordt gemotiveerd? Bent u daartoe bereid? Reden voor dit verzoek is dat Inschrijver zich jegens zijn medewerkers als goed werkgever moet opstellen en gedragen. Er gelden hiervoor dus arbeidsrechtelijke spelregels die door Inschrijver in acht dienen te worden genomen. Graag uw reactie in deze.

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid om een dergelijk verzoek tot vervanging van personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten schriftelijk te motiveren.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden ARVODI - 2018; Artikel 4.3 Beoordeling en Acceptatie

Vraag:

Vraag: Bent u bereid om in overleg te treden als u van plan bent om een derde partij te benaderen om de dienstverlening, welke door Inschrijver wordt geleverd. Inschrijver is van mening dat u niet eenzijdig hiertoe kan en mag beslissen in het kader van een partnership. Een overleg heeft als voordeel dat kan worden bepaald welke derde partij de beoordeling zal gaan uitvoeren en welke criteria gehanteerd zullen gaan worden. Kunt u akkoord

gaan met dit wijzigingsvoorstel? Zo niet, dan graag een gemotiveerde reactie waarom niet.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

27

Onderwerp:

PvE E120 Service level agreement

Vraag:

Vraag: Inschrijver hanteert in haar SLA geen compensatieregelingen en zal hier ook niet op voorhand mee instemmen om een dergelijke regeling op te nemen. Dit is namelijk in strijd met haar risk- en governance beleid. Inschrijver verzoek dan ook om deze compensatieregeling te laten vervallen, bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Nee, Opdrachtgever verwacht in het kader van partnership dat het niet behalen van KPI's consequenties heeft en wenst deze vast te leggen in de SLA. Inschrijver mag hiervoor zelf een voorstel doen.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

28

Onderwerp:

PvE E2 Algemene eisen (Concept Verwerkersovereenkomst)

Vraag:

Vraag: Partijen kunnen ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens twee rollen hebben: “verwerkingsverantwoordelijke” en “verwerker”. Deze rollen staan beschreven in de AVG. Niet iedere persoonsgegevens verwerkende dienstverlener dient evenwel als “verwerker” te worden gekwalificeerd. Voor de vraag welke partij als verwerkingsverantwoordelijke dient te worden aangemerkt is bepalend welke partij het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Met betrekking tot de aan Aanbestedende dienst te leveren diensten zullen essentiële aspecten ten aanzien van de vaststelling welke gegevens worden verwerkt door Inschrijver zelf worden genomen. Het betreft in dit geval verwerkingen benodigd voor de werking van de dienst en facturatie daarvan, alsmede onder meer het bepalen van de duur van de verwerking en wie toegang heeft tot deze gegevens. Dit impliceert dat Inschrijver, ten behoeve

van de doeleinden als hiervoor omschreven, als verwerkingsverantwoordelijke dient te worden aangemerkt en niet als verwerker.

Dit standpunt standpunt voor de rol van telecombedrijven in de zin van de AVG wordt verder meer specifiek ingenomen in de Richtlijn bescherming persoonsgegevens (Richtlijn 94/46/EG). Een telecombedrijf dient op basis hiervan voor de diverse doeleinden waarvoor persoonsgegevens zullen worden verwerkt, uitdrukkelijk niet zijnde de persoonsgegevens die worden uitgewisseld door het gebruik van de telecommunicatiedienst door betrokkenen, te worden aangemerkt als “verwerkingsverantwoordelijke” in plaats van als “verwerker”.

Inschrijver zal, als zijnde telecomaangebieder, zelfstandig dienen te waarborgen dat het voldoet aan de Wbp resp. AVG. Juist op telecomaanbieders rust als verwerkingsverantwoordelijke een zware plicht ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens, waaronder verkeersgegevens en factuurgegevens. De Telecommunicatiewet legt telecomaanbieders onder meer verplichtingen op met betrekking tot de beveiliging van gegevens (art. 11.3 Tw.), geheimhouding (art. 11.2a Tw.), de meldplicht datalekken (art. 11.3a Tw) en verwijdering van gegevens (art. 11 Tw.).

Gezien het feit dat de doeleinden van de gegevensverwerking door Inschrijver zullen worden vastgesteld en zijn te raadplegen in haar Privacy Statement, dan wel deze doeleinden een wettelijke grondslag hebben, dient te worden geconcludeerd dat het Inschrijver is die voor de onder de overeenkomst te leveren diensten als verwerkingsverantwoordelijke moet worden aangemerkt.

Daarnaast is Inschrijver zelf dus ook onderworpen aan zeer strenge regels die specifiek zien op telecom operators en zal zij te allen tijde volledig voldoen aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de door haar te verlenen diensten.

Wij begrijpen dat in eerste instantie deze Eis heeft opgenomen en mogelijk is dat de procedure met leveranciers om standaard een verwerkersovereenkomst af te sluiten. Normaliter kan dit de juiste aanpak zijn. Aangezien Inschrijver voor de te leveren diensten als “verwerkingsverantwoordelijke” moet worden beschouwd, dient er in dit geval geen verwerkersovereenkomst te worden overeengekomen. Het verzoek is daarom dat u deze Eis (E2) laat vallen, bent u daartoe bereid?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord, eis 2 komt te vervallen.

Beantwoord op: 07-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

29

Algemene Vraag inzake 2e vragenronde en verduidelijkingsbeperking:

Vraag:

Vraag: Bent u bereid om een tweede vragenronde in te lassen zonder de beperking te hanteren dat er louter en alleen verduidelijkingsvragen mogen worden gesteld? Mogelijk zijn er nog onduidelijkheden of hebben bepaalde onderwerpen juist een nadere toelichting nodig, welke mogelijk in de 1e ronde in zijn geheel nog niet ter sprake zijn gekomen, danwel dat antwoorden uit de 1e ronde nieuwe vragen opwerpen welke dan eveneens niet zouden kunnen worden gesteld. De ervaring van Inschrijver leert dat een tweede ronde helpt om zowel de Inschrijvers als de Aanbestedende dienst optimaal en zo goed mogelijk de ter beschikking gestelde informatie te beoordelen en te verduidelijken. Nieuwe inzichten kunnen ook nog na een 1e vragenronde ontstaan en verdienen derhalve ook ter sprake gesteld te worden zonder enig vorm van beperking. Inschrijvers kunnen op deze manier een zo goed mogelijke aanbieding opstellen en een goede Inschrijving doen die het beste tegemoet komt en recht doet aan de eisen en wensen van de Aanbestedende dienst. Graag uw reactie in deze en bereidheid om de beperking op te heffen.

Antwoord:

Opdrachtgever houdt vast aan uitsluitend verduidelijkingsvragen. Indien inschrijvers nog additionele vragen willen stellen over zaken waarover in de eerste vragenronde nog in het geheel geen vragen gesteld zijn, dan zou dat uitsluitend over de oplossing mogen gaan, dus niet over voorwaarden en is het aan de opdrachtgever om in het belang van het ontvangen van zo goed mogelijk aansluitende inschrijvingen om deze vragen al dan niet te beantwoorden.

Beantwoord op: 04-06-2021**Label:** Proces**Ref.nr.**

30

Onderwerp:

Offerte Aanvraag blz 15 Hoofdstuk 3.9 Ondertekening

Vraag:

Inschrijver maakt gebruik van een volmacht ter onderbouwing van de tekenbevoegdheid. De volmacht is afgegeven door de in uittreksel van KvK vermelde gemachtigde. Gaat u hier mee akkoord?

Antwoord:

Akkoord

Beantwoord op: 04-06-2021**Label:** Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
PVE - Eis 120

Vraag:

Inschrijver hanteert standaard een andere prioriteitenmatrix met bijbehorende response en oplostijden. Deze worden naar tevredenheid ook veelvuldig ingezet bij soortgelijke klanten (waaronder andere veiligheidsregio's). Inschrijver is van mening dat de oplostijden/reactietijden beter dienen aan te sluiten op de priorisering. Vandaar dat inschrijver onderstaande voorstelt:

- Urgent: < 15 min responsetijd, < 4 uur oplostijd, servicewindow 24x7.
- High: < 30 min responsetijd, < 8 uur oplostijd, servicewindow 08.00 – 17.30.
- Medium: < 3 uur responsetijd, < 24 uur oplostijd, servicewindow 08.00 – 17.30.
- Low: < 8 uur responsetijd, < 40 uur oplostijd, servicewindow 08.00 – 17.30.

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever is een 24-uurs organisatie. Uit uw voorstel blijkt niet duidelijk of het klok-uren of service window uren betreft. Kunt u dit nader specificeren?

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Kan opdrachtgever aangeven wat opdrachtnemer moet invullen op het prijzenblad als ze voor bepaalde diensten geen vergoeding vraagt of zit verwerkt in een andere post?

Antwoord:

Ja, € 0,- invullen, waarmee het duidelijk is dat deze post niet abusievelijk niet ingevuld is. Indien de betreffende vergoeding in een andere post verwerkt zit, dit vermelden in de opmerkingen van betreffende regel.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

33

PVE - Eis 2

Vraag:

Van belang is om vast te stellen dat niet alle dienstverleners die persoonsgegevens verwerken ook (automatisch) “verwerkers” zijn in de zin van de AVG. Van verwerkerschap is alleen sprake wanneer de opdracht aan de dienstverlener primair gericht is op het verwerken van persoonsgegevens en verwerking geen bijkomstigheid is. Zodra de gegevensverwerking een uitvloeisel is, is de dienstverlener daarvoor zelf verantwoordelijk. Van dit laatste is sprake bij het leveren van een telecommunicatiedienst, waarbij persoonsgegevens verwerkt (kunnen) worden om de oplevering, werking en facturatie van de dienst te kunnen realiseren. Opdrachtnemer bepaalt niet alleen de doeleinden van de verwerking, maar ook de wijze van verwerken. Opdrachtnemer bepaalt immers welke systemen worden ingezet (zoals order /CRM/facturatie systemen), wie toegang heeft tot de persoonsgegevens en hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard (voor zover er geen wettelijke bewaartermijn geldt). Opdrachtnemer is derhalve aan te merken als verantwoordelijke en aldus gehouden aan de verplichtingen die de AVG oplegt. Een verwerkersovereenkomst is niet aan de orde.

Dit standpunt van Inschrijver sluit overigens aan bij artikel 16 van de Concept Raamovereenkomst.

Kan de verwerkersovereenkomst komen te vervallen?

Antwoord:

Eis 2 komt te vervallen.

Beantwoord op: 07-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst - Art. 16.8

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om “binnen 24 uur “ aan te passen naar “binnen 48 uur”? Dit acht Inschrijver een redelijkere termijn, daar door Inschrijver bij een eventueel vermoeden van een datalek eerst ook gedegen onderzoek dient te worden verricht om vast te stellen of er überhaupt sprake is dan een datalek, danwel of Opdrachtgever hierdoor wordt geraakt.

Antwoord:

Opdrachtgever past artikel 16.8 aan naar "binnen 48 uur".

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst - Art. 13.1

Vraag:

Een punt van zorg is de hoogte van de schadevergoedingsplicht. Inschrijver acht het redelijk dat deze in redelijker verhouding staat tot de contractwaarde, hetgeen meer gebruikelijk is in de ICT branche en aansluit bij de Gids Proportionaliteit. Inschrijver stelt dan ook voor om de aansprakelijkheid te beperken tot een bepaald bedrag per gebeurtenis en per kalenderjaar, zodat Inschrijver de potentiële risico's beter kan inschatten en verzekeren. Inschrijver acht het bovendien wenselijk dat het begrip “schade” verder wordt afgebakend. Inschrijver stelt dan ook voor om art. 13.1 als volgt te wijzigen:

“13.1.1: De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade geleden als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een overeengekomen garantieverplichting en/of resultaatverplichting door Opdrachtnemer, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot vergoeding van de uit de wanprestatie voortvloeiende directe schade tot maximaal een bedrag van 50% van de contractwaarde per jaar per gebeurtenis (of reeks van samenhangende gebeurtenissen) met een totaalmaximum van 100% van de contractwaarde per kalenderjaar.

13.1.2 Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer op grond van artikel 13.1.1 dan is Opdrachtnemer tegenover Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Opdrachtgever te lijden directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) materiële schade aan hardware, software of andere tastbare zaken van Opdrachtgever, met uitzondering van schade aan of verlies van data;
- b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer 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.

13.1.3 Aansprakelijkheid voor elke vorm van indirecte schade of gevolgschade, zoals – maar niet uitsluitend – handelsverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en/of schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.

13.1.4 Het voorafgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of grove onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.”

Artikel 13.4 komt te vervallen na aanpassing van artikel 13.1 conform bovenstaand voorstel.

Is Opdrachtgever bereid met dit voorstel in te stemmen?

Antwoord:

De aansprakelijkheidsbepaling in artikel 13 van de Raamovereenkomst is, met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel aangepast, waarbij de aansprakelijkheid/vrijwaring van Opdrachtnemer voor schade is gelimiteerd en ook het schadebegrip nader is gedefinieerd. Het gewijzigde artikel 13 van de Raamovereenkomst luidt thans als volgt, artikel 13.1 t/m 13.8 zijn herschreven bij de antwoorden van vragen 12, 13 en 14.

Beantwoord op: 08-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
36

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst - Art. 9.2

Vraag:

Inschrijver acht het onredelijk dat het niet nakomen van ieder servicelevel – na het uitsturen van een ingebrekestelling – automatisch een opzegrecht genereert voor Opdrachtgever. Inschrijver is van mening dat er sprake dient te zijn van een substantiële tekortkoming, alvorens Opdrachtgever gerecht is de Overeenkomst te beëindigen.

Tekortkomingen die gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis ontbinding van de Overeenkomst niet rechtvaardigen, dienen van dit artikel te worden uitgesloten. Is Opdrachtgever bereid daarmee in te stemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever voegt het volgende toe aan artikel 9.2: Na ingebrekestelling wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om binnen tien (10) werkdagen alsnog zijn verplichtingen naar behoren na te komen. Bij een substantiële tekortkoming van het servicelevel heeft Opdrachtgever het recht om na de ingebrekestelling de overeenkomst te ontbinden, met uitzondering van tekortkomingen van bijzondere aard.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
37

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst - Art. 8.3

Vraag:

Inschrijver laat jaarlijks een Third Party Audit (TPA) uitvoeren door een onafhankelijke partij met als doel de kwaliteit van de dienstverlening van Inschrijver vast te stellen voor de aspecten integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid. Uitgangspunt bij de TPA vormt het zogeheten diensten

referentiekader van Inschrijver. Dit referentiekader is door Inschrijver samen met klanten opgesteld. Hierin staan alle eisen per klant op het gebied van kwaliteit en informatiebeveiliging (waar mogelijk gegroepeerd). Een onafhankelijke auditor kijkt jaarlijks of er aan de TPA klanteisen is voldaan. Elke deelnemende klant kan, indien gewenst, een klant-specifiek rapport afnemen waarin haar eigen dienstverlening specifiek is onderzocht met inbegrip van de gewenste kwaliteitseisen. Indien er geen behoefte bestaat aan een specifiek rapport kan ook een generiek rapport worden afgenomen waarin door de onafhankelijke audit partij verslag wordt gedaan van de generieke processen (zonder klant-specifieke dienstverlening). Inschrijver vraagt of Opdrachtgever bereid is deel te nemen aan deze TPA in plaats van het uit (laten) voeren van een eigen audit?

Antwoord:

Opdrachtgever neemt graag deel aan de TPA, artikel blijft echter wel gehandhaafd.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst - Art. 7.2 jo. 7.4

Vraag:

Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer of voor vervanging/wijziging van een bestaande 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 Inschrijver bereid om deze artikelen buiten toepassing te verklaren?

Antwoord:

Opdrachtgever is bereid om de artikelen 7.2, 7.3 en 7.4 buiten toepassing te verklaren. Echter dient Opdrachtnemer in het UEA bij de inschrijving de onderaannemer in te vullen.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
39

Onderwerp:

Concept Raamovereenkomst - Art. 6

Vraag:

Overdracht van rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst hoeft geen invloed op de uitvoering van de Overeenkomst te hebben. Inschrijver verzoekt u derhalve om toe te voegen dat Partijen alleen dan gerechtigd zijn om de toestemming te weigeren indien de andere Partij haar verplichtingen uit de overeenkomst niet meer kan nakomen na overdracht. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze toevoeging?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met de voorgestelde beperking, wel is Opdrachtgever bereid aan artikel 6 toe te voegen 'Toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.'

Beantwoord op: 08-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
40

Onderwerp:
ARVODI - Art. 26.2

Vraag:

Inschrijver kan een verzekeringscertificaat verstrekken in plaats van de verzekeringspolis. Inschrijver overlegt daarnaast geen bewijzen van premiebetaling. De verplichting dat zij adequaat verzekerd is en zich adequaat verzekerd houdt gedurende de Overeenkomst biedt voldoende zekerheid.

Gaat u akkoord met het voorgaande?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
41

Onderwerp:
ARVODI - Art. 22.6

Vraag:

Inschrijver stelt voor dit artikel niet van toepassing te verklaren. Partijen komen immers een minimum duur overeen met welk doel deze aanbestedingsprocedure ook is opgestart. De prijzen in de aanbidding van Inschrijver zijn daarnaast ook gebaseerd op een minimale duur. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Contract

Ref.nr. 42
Onderwerp: ARVODI - Art. 22.5

Vraag:

Het is onredelijk om van inschrijver te verlangen dat zij met wettelijke rente terug betaalt. Inschrijver zal het te veel betaalde pro rata terugbetalen binnen een termijn van 60 dagen na de dag van de ontbinding. Wettelijke rente is pas verschuldigd na het verstrijken van deze termijn.
Kan Opdrachtgever daarmee akkoord gaan?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Contract

Ref.nr. 43
Onderwerp: ARVODI - Art. 22.4

Vraag:

Een fusie of splitsing mag op zich geen reden zijn om de overeenkomst te ontbinden. Daarom stelt inschrijver voor om het artikel als volgt aan te vullen: "(...) Opdrachtnemer een fusie of splitsing aangaat, waardoor de Opdrachtnemer niet langer in staat is om haar verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen en er sprake is van verzuim, (...)".
Gaaf u daarmee akkoord?

Antwoord:

Een fusie of splitsing kan wel degelijk invloed hebben op de uitvoering van de Overeenkomst. Artikel 22.4 biedt de mogelijkheid (lees recht) tot ontbinding en dit artikel kan als zodanig worden afgeroepen. Het is echter geen plicht om als Opdrachtgever op basis van fusie of splitsing te ontbinden. Dit is pas inzichtelijk bij een daadwerkelijke fusie of splitsing en te beoordelen op het moment van fusie of splitsing. Artikel 22.4 blijft daarom onverkort van kracht.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Contract

Ref.nr. 44
Onderwerp: ARVODI - Art. 22.4

Vraag:

Inschrijver stelt voor om het artikel als volgt aan te vullen: “(...) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd waardoor de Opdrachtnemer niet langer in staat is om haar verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen, (...)”. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met de aanvulling op artikel 22.4.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
45

Onderwerp:

ARVODI - Art. 21

Vraag:

Om verzekeringstechnische en bedrijfseconomische redenen acht Inschrijver het redelijk dat schades zo snel mogelijk worden gemeld.

Tekstvoorstel voor een nieuw artikel 21.7:

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. Is dit tekstvoorstel akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord met het tekstvoorstel van een nieuw artikel 21.7.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
46

Onderwerp:

ARVODI - Art. 19.1 t/m 19.3

Vraag:

Een voorschot en kredietstellingsgarantie zijn niet van toepassing. Kunnen deze artikelen 19.1, 19.2 en 19.3 buiten toepassing worden verklaard? Inschrijver is immers een solvabele onderneming.

Antwoord:

Opdrachtgever verklaart artikel 19 buiten toepassing.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
47

Onderwerp:
ARVODI - Art. 17.1

Vraag:

Inschrijver start met de eerste facturatie na een positieve acceptatietest van de Dienst, daarna stuurt Inschrijver maandelijks een factuur voor de geleverde Diensten.

Inschrijver wenst de volgende zinnen toe te voegen aan artikel 17.1:

Facturatie start na acceptatie door Opdrachtgever van de Diensten.

Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur voor de geleverde Diensten. Is dit akkoord?

Antwoord:

Vanaf 7 januari 2022 neemt Opdrachtgever de dienstverlening af, mits

Opdrachtgever het resultaat van de implementatie heeft geaccepteerd.

Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur voor de geleverde diensten.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
48

Onderwerp:
ARVODI - Art. 13.4

Vraag:

Mag Inschrijver aannemen dat het hier alleen om de gegevens gaat die eigendom zijn van Opdrachtgever?

Antwoord:

Correct.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Contract

Ref.nr.
49

Onderwerp:
ARVODI - Art. 9

Vraag:

De zinsnede “dan wel Opdrachtgever nodig acht” is subjectief en dient verwijderd te worden. Het aantal rapportages wordt al overeengekomen. Ad hoc rapportages zijn in de praktijk misschien wel mogelijk maar dit mag geen contractuele verplichting zijn.

Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Contract

Ref.nr.
50

Onderwerp:
ARVODI - Art. 6.1

Vraag:

Het is niet werkbaar om van Inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel voorafgaande toestemming dient te vragen. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom voor het betreffende tekstgedeelte "niet zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever" en de tweede zin van Artikel 6.1 te verwijderen uit de tekst.

Is Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever is hiermee akkoord. Artikel 6.1 wordt daarmee als volgt: "Opdrachtnemer kan personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten slechts bij uitzondering tijdelijk of definitief vervangen. De voor de oorspronkelijke personen geldende tarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd."

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Contract

Ref.nr.
51

Onderwerp:
ARVODI - Art. 4.2

Vraag:

Inschrijver wenst een koppeling te maken met de acceptatiecriteria zoals voorgesteld voor artikel 4.1.

Tekstvoorstel:

Indien de Diensten niet voldoen aan de acceptatiecriteria, stuurt Opdrachtgever een kennisgeving van niet-acceptatie naar Opdrachtnemer. Is dit tekstvoorstel akkoord

Antwoord:

Opdrachtgever gaat niet akkoord met het tekstvoorstel, zie ook het antwoord op vraag 52.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Contract

Ref.nr.

52

Onderwerp:

ARVODI - Art. 4.1

Vraag:

Inschrijver wenst toe te voegen dat partijen vooraf de acceptatiecriteria overeenkomen om subjectiviteit te voorkomen.

Tekstvoorstel:

Opdrachtgever beoordeelt de resultaten van de Diensten binnen een termijn van 30 dagen

na de dag van levering, aan de hand van vooraf overeengekomen acceptatiecriteria. Indien de Diensten voldoen aan de acceptatiecriteria, accepteert Opdrachtgever deze door middel van een kennisgeving aan Opdrachtnemer.

Is dit tekstvoorstel akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. De doelstelling van de ARVODI-2018 is het beleggen van de risico's en verantwoordelijkheden welke in evenredigheid thuishoren bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever, dit in relatie tot de (omvang) van de Opdracht. Hierbij geldt ook, alloceer het risico bij de partij die het risico het beste kan beheersen.

Beantwoord op: 04-06-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

53

Onderwerp:

ARVODI - Art. 3.1

Vraag:

Inschrijver kan niet garanderen dat de Dienst altijd voldoet aan de vastgelegde eisen. Door het woord "garantie" lijkt het erop dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver stelt voor de zin als een resultaatsverplichting te herschrijven: "Opdrachtnemer is verplicht om de Diensten te leveren conform de in de Overeenkomst vastgelegde eisen". 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:

Opdrachtgever is akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021**Label:** Contract

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Indoor

Vraag:

Is opdrachtgever eigenaar van de indoorinstallaties en mag opdrachtnemer daarop inkoppelen? Kan opdrachtgever tekeningen van de installaties verstrekken?

Antwoord:

De bestaande indoor solutions zijn niet in eigendom van de opdrachtgever. Of en in hoeverre deze geschikt zijn voor hergebruik door een andere partij dan de huidige leverancier is door opdrachtgever niet in te schatten. Opdrachtgever beschikt niet over tekeningen van de indoor installaties.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
55

Onderwerp:
PVE - Eis 22

Vraag:

Opdrachtgever wenst op circa 140 locaties goede dekking en op dit moment zijn er slechts op 5 locaties indoorsystemen in gebruik. Kan opdrachtgever bevestigen dat de dekking gelijk of beter moet zijn aan de dekking van de huidige provider en daarmee voldaan wordt aan het bestek?

Antwoord:

Nee, dekking van het mobiele netwerk dient tenminste conform gestelde eisen in het PvE te zijn.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
56

Onderwerp:
PVE - Eis 104

Vraag:

Fax is een medium dat inmiddels als legacy gezien wordt.
Het ontvangen van faxen is voorzien in het platform waarop de aanbidding gebaseerd wordt.
Versturen van faxen is echter op basis hiervan buiten portfolio.

Indien de functionaliteitsbehoefte binnen bedrijfsvoering van opdrachtgever nog altijd bestaat, kan deze voorzien worden in de vorm van een faxserver applicatie. Dergelijke applicatie kan echter niet via opdrachtnemer

aangeboden worden.

Kan aanbestedende dienst deze eis laten vervallen?

Antwoord:

Nee, eis blijft gehandhaafd. Opdrachtgever dient faxen te kunnen versturen. Inschrijver dient uitgaand faxen als onderdeel van de inschrijving op te nemen. het is aan de inschrijver om dit als integraal onderdeel van de oplossing of als losse dienst mee te nemen.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
57

Onderwerp:

Bel- en dataverkeer

Vraag:

Kan opdrachtgever inzicht geven in het mobiele- bel en dataverkeer? Opdrachtnemer wil weten hoeveel en hoe vaak is gebeld per sim naar vast, mobiel en onderling. Daarnaast wil opdrachtnemer weten wat het huidige gemiddelde verbruik is per simkaart en hoeveel er gemiddeld maandelijks in de EU wordt verbruikt. Op dit moment heeft alleen de huidige provider inzicht in het verbruik en daarmee is een ongelijk speelveld gecreëerd.

Antwoord:

Mobiel - vast: 20.000 belminuten per maand

Mobiel - mobiel: 85.000 belminuten per maand

Mobiel uitgaand FoPBX: 200.000 belminuten per maand

Vast uitgaand naar mobiel derden: 95.000 belminuten per maand

Vast uitgaand naar vaste nummers: 35.000 belminuten per maand

Gemiddelde gespreksduur = 3 minuten

Gemiddeld data verbruik in mei 2021 was 3300 GB over 1675 mobiele aansluitingen = 2 GB gemiddeld per aansluiting.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
58

Onderwerp:

PVE - Eis 22

Vraag:

Opdrachtgever eist -85 dBm. Deze waarde hoort bij de verouderde techniek 2G. Voor 3G is vandaag de dag -95 dBm gebruiken en voor 4G -110dBm.

Kan opdrachtgever de waardes aanpassen naar de moderne technieken?

Antwoord:

"Akkoord:

Eis 22 wordt aangepast naar:

.....een signaalsterkte van tenminste -85 dBm voor 2G, -95 dBm voor 3G en -110 dBm voor 4G."""

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

59

Onderwerp:

PVE - Eis 7

Vraag:

Gegadigde begrijpt dat opdrachtgever flexibiliteit wenst. Om tot een goede inschrijving te komen is er een mate van zekerheid van afname nodig. Gelet op de gedetailleerde aantallen heeft gegadigde het idee dat opdrachtgever goed weet welke aantallen ze nodig heeft. Kan opdrachtgever met het volgende voorstel akkoord gaan: jaarlijkse krimp van 10% waarbij de aantallen van de start als vertrekpunt worden genomen. Nu het startpunt pas begin januari 2022 is, zijn we bereid om op de genoemde aantallen een bandbreedte van 10% toe te passen. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

"Niet akkoord. Opdrachtgever heeft vanwege de COVID-19 pandemie fors uitgebreid en kan nog niet voorzien of, wanneer en in hoeverre deze uitbreiding weer teruggedraaid wordt.

Eis wordt aangepast naar een bandbreedte van maximaal 20% krimp per jaar over het totaal aantal aansluitingen bij aanvang van de raamovereenkomst."

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

60

Onderwerp:

PVE - Eis 120

Vraag:

Inschrijver hanteert een standaard KPI van < 40 sec voor de telefonische response. In de praktijk blijkt dat dit veel sneller gebeurt, maar rapporteert standaard op binnen of buiten 40 seconden. Gaat opdrachtgever hiermee

akkoord?

Antwoord:

Akkoord

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

PVE - Eis 108

Vraag:

Inschrijver begrijpt dat urgentie bij de opdrachtgever enorm belangrijk is. Voor inschrijver heeft het dan ook de voorkeur dat incidenten met een hoge prioriteit telefonisch worden ingediend om deze z.s.m. af te handelen. Gaat opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Akkoord

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

62

Onderwerp:

PVE

Vraag:

Opdrachtgever geeft in bijlage 1 het volgende aan: 'Inschrijver dient deze Bijlage te ondertekenen (bij voldoen aan de gestelde eisen) en als bijlage bij zijn Inschrijving te voegen.' Echter is hiervoor geen ruimte gegeven in dit document. Kan opdrachtgever het ondertekenen van dit document laten vervallen of een aangepast document verstrekken?

Antwoord:

Inschrijver hoeft het Programma van Eisen niet te ondertekenen, deze eis vervalt.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

63

Onderwerp:

PVE - Eis 21

Vraag:

Dient inschrijver dit bij de inschrijving aan te geven?

Antwoord:

Dit hoeft inschrijver niet bij inschrijving aan te geven, dit vormt onderdeel van de implementatie

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Offerteaanvraag H6.2

Vraag:

Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat het maximaal aantal pagina's exclusief voorblad en/of inhoudsopgave is?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Offerteaanvraag H6.2

Vraag:

Inschrijver wil Opdrachtgever vragen om het aantal pagina's te laten vervallen voor het duurzaamheidsonderdeel (2.5). Inschrijver vindt het onderdeel duurzaamheid ook enorm belangrijk en heeft hier veel tijd en energie in gestoken en allerlei initiatieven lopen. Daaruit voortvloeiend is een uitgebreid rapport opgesteld over alle behaalde resultaten en uitleg van de diverse initiatieven. Dit is niet samen te vatten in 2 pagina's voor inschrijver. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord

Antwoord:

Niet akkoord, maximum wordt opgehoogd naar 4 pagina's.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Offerteaanvraag H6.2

Vraag:

1. Onderdeel 2.1.1 t/m 2.1.3 worden door opdrachtgever separaat uitgevraagd. Inschrijver wil opdrachtgever vragen of het akkoord is dat inschrijver deze onderdelen samenvoegt in 1 plan waar al deze onderdelen aan bod komen? Inschrijver is van mening dat dit zorgt voor een duidelijkere structuur en één plan overzichtelijker is dan als dit wordt los getrokken van elkaar.

2. Inschrijver wil opdrachtgever tevens vragen om het maximum A4 te verhogen naar een totaal van 10 A4 voor deze 3 onderdelen? Inschrijver is van mening dit minimaal nodig te hebben om tot een kwalitatieve beantwoording te komen van de 3 onderdelen (2.1.1 t/m 2.1.3).

Antwoord:

Het aantal pagina's wordt opgehoogd:

2.1.1 maximaal 3 pagina's

2.1.2 maximaal 4 pagina's

2.1.3 maximaal 3 pagina's

Indien inschrijver deze onderdelen, mits de onderdelen duidelijk worden benoemd, opneemt in een 1 totaalplan, dan het totaalplan maximaal 10 pagina's.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Offerteaanvraag H5.3.5

Vraag:

Ter controle, Inschrijver neemt aan dat de documenten onder H5.3.5 na eventuele voorlopige gunning verstrekt dienen te worden. Is dit correct?

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Bijlage 1; PvE - eis 22

Vraag:

De veldsterkten (dBm) die worden genoemd in de eis zijn van toepassing op 2G/GSM. Deze zijn voor 2G/GSM akkoord. Voor 4G/LTE worden andere waarden gehanteerd om aan te geven hoe goed of slecht de veldsterkte (-

dBm) is. De in de markt gebruikelijke equivalent van -90 dBm voor GSM ligt voor 4G/LTE op -110 dBm. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?

Antwoord:

Akkoord:

Eis 22 wordt aangepast naar:

.....een signaalsterkte van tenminste -85 dBm voor 2G, -95 dBm voor 3G en -110 dBm voor 4G.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
69

Onderwerp:

Bijlage 1; PvE - eis 25

Vraag:

Momenteel wordt 5G door Inschrijver aangeboden over DSS op het bestaande frequentiespectrum en kan het gebruikt worden voor hogere downloadsnelheden.) Waar wil Opdrachtgever 5G op termijn voor gebruiken?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft geen specifieke use case voor 5G, maar wil graag de voordelen van 5G met betrekking tot netwerkcapaciteit, latency en bandbreedte kunnen gaan benutten voor een optimale gebruikerservaring.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Bijlage 1; PvE - eis 71

Vraag:

Inschrijver kan niet volledig akkoord gaan met het door Opdrachtgever gestelde in eis 71. Het is voor Inschrijver mogelijk om de volgende notificaties te kunnen bieden:

- Melding naar de beheerder bij groepsbundels: de beheerder ontvangt een notificatie bij 80% & 100% verbruik van de bundel.
- Melding bij het bereiken van een zelf in te stellen limiet voor de mobiele nummers binnen de klant-organisatie.
- De mogelijkheid om een beheerder te kiezen die tevens geïnformeerd wordt op het moment dat een bovengenoemde melding is verstuurd. Daarbij wordt de keuzen gegeven of deze melding per email of sms naar de

beheerder wordt verzonden. Alle verstuurde notificaties zullen ook zichtbaar zijn in de Portal.

Kan Opdrachtgever akkoord met aangegeven mogelijkheden? Zo nee, kan Opdrachtgever deze eis omzetten naar een wens?

Antwoord:

Akkoord, eis aanpassen naar 1 notificatie op in te stellen drempelwaarde

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

71

Onderwerp:

1.0 Offerteaanvraag_Telecommunicatiediensten_VRF 5.3.4
Geschiktheidseis m.b.t. milieu en gezondheid

Vraag:

Bedoelt u hier niet ISO 14001 i.p.v. 9001:2015? Aangezien in 5.3.5 punt 3 het certificaat 14001 wordt gevraagd.

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

72

Onderwerp:

1.0 Offerteaanvraag_Telecommunicatiediensten_VRF gunningscriteria G2.6
Dienstverlening en beschikbaarheid

Vraag:

Bent u bereid om het aantal pagina's van gunningscriteria G2.6
Dienstverlening en beschikbaarheid te verhogen van 2 naar 4 pagina's i.v.m.
de SLA kwaliteitsbeschrijving van de inschrijver?

Antwoord:

Akkoord

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

73

Onderwerp:

1.0 Offerteaanvraag_Telecommunicatiediensten_VRF gunningscriteria G2.1

Vraag:

Bent u bereid het aantal pagina's bij gunningscriteria G2.1 Implementatieplan te verhogen van 3 naar 5 pagina's i.v.m. de benodigde kwaliteitsbeschrijving van de inschrijver?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 66

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

74

Onderwerp:

1.0 Offerteaanvraag_Telecommunicatiediensten_VRF

Vraag:

Bij de gewenste situatie en omvang van de opdracht 2.3 geeft u aan dat IP DECT toestellen onderdeel van de leveringsomvang zijn. In het prijzenblad worden deze echter niet vermeld. Bedoelt u hierbij rij 19 "aansluiting voor 3rd party SIP endpoint" en zo ja, is het een IP DECT toestel inclusief base station?

Antwoord:

Ja, hiermee wordt rij 19 in het prijzenblad bedoeld. Echter betreft het de mogelijkheid om 3rd party SIP endpoint aan te sluiten, zoals een IP DECT toestel of SIP intercom. De randapparatuur, welke ook niet gespecificeerd is, is geen onderdeel van de inschrijving.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

75

Onderwerp:

Bijlage 1 - Programma van Eisen Eis 102

Vraag:

U vereist een CTI koppeling waarbij tenminste een screen-pop mogelijk is met de browser based bedrijfsapplicatie (zoals vermeld in uw prijzenblad en PvE). Daarnaast dient de inschrijver de methodiek te beschrijven. Behoort deze beschrijving niet tot de subgunningscriteria kwaliteit zodat de beschrijving meegewogen kan worden bij de beoordeling?

Antwoord:

Nee, Eis 102 gaat niet over CTI. Opdrachtgever vraagt in Eis 101 opgave van applicaties waarmee standaard een CTI koppeling met screen-pop mogelijk is en een opgave van de methodiek waarmee CTI gerealiseerd wordt. In het prijzenblad kan inschrijver een opgave van kosten voor CTI

beschrijven

Beantwoord op: 07-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

76

Onderwerp:

Bijlage 5 - prijzenblad

Vraag:

Bij eis 101 vereist u een CTI - integratie met screen-pop. In het prijzenblad rij 71 geeft u ruimte om hier kosten voor in te vullen. Bedoelt u de kosten per gelijktijdige CTI koppeling (concurrent screen-pop)?

Antwoord:

Inschrijver kan in het opmerkingen veld in het prijzenblad beschrijven hoe het tarievenmodel voor CTI in elkaar steekt. Dit kan per seat, per concurrent seat of op systeemniveau zijn.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

77

Onderwerp:

Bijlage 5 - prijzenblad

Vraag:

In eis E94 vereist u een contact center oplossing die geschikt is voor meerderen kanalen. In het prijzenblad heeft u in rij 68, 68 en 70 rekening met deze eis gehouden. Bedoelt de ABD dat de kosten per multi channel kanaal hier ingevuld kan worden?

Antwoord:

Correct

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

78

Onderwerp:

1.0 Offerteaanvraag_Telecommunicatiediensten_VRF 5.3.1.

Vraag:

Aanbestedende dienst vereist een verzekering waarbij het maximaal uit te keren bedrag op jaarbasis op ten minste €1.500.000,- is gesteld. Bent u bereid deze, gezien de beoogde opdrachtwaarde, te verlagen naar maximaal

uit te keren bedrag op jaarbasis op ten minste €1.000.000,- ?

Antwoord:

Opdrachtgever is akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Bijlage 1; PvE - eis 70

Vraag:

In eis 70 stelt Opdrachtgever dat Inschrijver in haar aanbieding uit moet gaan van een gemiddeld dataverbruik per aansluiting van tenminste 3GB. In het prijzenblad geeft Opdrachtgever aan dat 650 aansluitingen met voice en data zonder VMI, 650 aansluitingen met voice en data en met VMI en 484 data only aansluitingen wenst. Dit zijn in totaal 1784 aansluitingen. Verder vraagt Opdrachtgever een totale databundel van 3.500 GB wenst voor de totale pool. Dit zou volgens uw prijzenblad gemiddeld op circa 1,96 GB per aansluiting uitkomen. Hoe verhoudt zich eis 70 tot de gevraagde databundel van 3.500 GB per maand? En, indien inderdaad uitgegaan moet worden van gemiddelde 3GB per aansluiting, dient de gevraagde databundel in het prijzenblad in dat geval dan niet hoger te zijn. $1.784 \times 3 \text{ GB} = 5.352 \text{ GB}$. Bijvoorbeeld een databundel van 5.000 GB? Wat is hierin uw exacte uitleg?

Antwoord:

Eis 70 is aangepast naar 2 GB per aansluiting per maand.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

UEA

Vraag:

Deel V: Beperking van het aantal gekwalificeerde gegadigden.

De ondernemer verklaart dat:

Hij op de volgende wijze aan de objectieve en niet-discriminerende criteria en regels ter beperking van het aantal gegadigden voldoet:

Geef, in geval bepaalde certificaten of andere vormen van bewijsstukken zijn vereist, voor elk daarvan aan de ondernemer over de vereiste documenten beschikt:

Vermeld, indien een aantal van deze certificaten of andere vormen van bewijsstukken elektronisch beschikbaar zijn, voor elk daarvan:

Uw antwoord:

0 Ja
0 Nee

Inschrijver heeft op eerder deelgenomen EU-tenders vergelijkbare vraagstelling gehad, maar kon daar als antwoord "NVT" worden ingevuld.

Bovenstaand staat echter alleen de keuze "Ja" of "Nee" als mogelijke optie.

Vraag Inschrijver: Hoe dient de vraagstelling exact te zijn?

Antwoord:

Gegadigde hoeft onderdeel V van het UEA niet in te vullen. Deze vraag is niet van toepassing op dit aanbestedingstraject.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Bijlage 5; Prijzenblad

Vraag:

In het prijzenblad vraagt u om 650 voice + data mobiele aansluitingen en 650 voice + data + VMI mobiele aansluitingen.

Graag ontvangt Inschrijver een verduidelijking van de feitelijk gevraagde functionaliteit in relatie tot de door beschreven gewenste situatie in paragraaf 2.3 (pagina 11) van de offerteaanvraag? Betekent dit dan o.a. dat de gevraagde 650 aansluitingen in regel 7 van het prijzenblad ook een vast nummer hebben en dat men dus zowel intern en als extern bereikbaar moet zijn op een vast nummer? Zo, wat is dan exact uw uitleg?

Antwoord:

Alle 1300 (650 + 650) voice + data mobiele aansluitingen dienen bereikbaar te zijn op zowel een vast als een mobiel nummer. 650 stuks voice + data mobiele aansluitingen gebruiken geen 'vaste' telefonie functionaliteit, voor deze aansluitingen dient uitsluitend het vaste nummer naar de mobiele aansluiting gerouteerd te worden. De andere 650 stuks voice + data mobiele aansluitingen, met VMI, dienen naar keuze een vast of het mobiele nummer als CLIP mee te kunnen sturen en over 'vaste telefonie' functionaliteit als groepsschakelingen, doorverbinden, terugval, etc... te kunnen beschikken.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

82

Bijlage 4B Concept Wachtkamerovereenkomst; Artikel 1.2

Vraag:

In artikel 1.2 Deze Wachtkamerovereenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van een periode van zes (6) maanden na ingang van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en "Nummer 2" zijnde per 7 januari 2024, zonder dat opzegging is vereist.

Vraag Gegadigde: Hoe moet artikel 1.2 worden gelezen in relatie tot artikel 1.3?

Als bovenstaand goed geïnterpreteerd wordt, dan is de datum van de wachtkamerovereenkomst verstreken 6 maanden na 7-1-2022 => 7-7-2022.

Hoe is de uitleg vanuit Opdrachtgever nu exact bedoeld aangaande de beschrijving van de einddatum in Artikel 1.2?

Antwoord:

De datum 7 januari 2024 voor het verstrijken van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en "Nummer 2" is foutief, de datum voor het verstrijken van de wachtkamerovereenkomst is: 7 juli 2022.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

83

Onderwerp:

Bijlage 1; PvE - eis 112

Vraag:

Inschrijver kan in relatie tot het door Opdrachtgever in eis 112 gestelde het volgende bieden:

Het Maintenance Window van Inschrijver is op werkdagen tussen 00.00 en 06.00 uur, i.p.v. tot de door Opdrachtgever gestelde 6:30 uur en daarop zijn 2 uitzonderingen:

- Onderhoud op individuele antenne- installaties: geen vast onderhoudsmoment i.v.m. Arbowedgeving;
- Updates betrekking hebbende op Microsoft (-gerelateerde) oplossingen onder de Cloud Productivity diensten. Deze updates worden altijd het 3e weekend van de maand gedaan tussen vrijdag 20.00 uur en zondag 00.00 uur. Inschrijver zal u als klant, in 80% van de gevallen minimaal tien werkdagen en in 20% van de gevallen minimaal vijf werkdagen van tevoren, per e-mail (netwerk changes) en via de portal informeren over eventueel onderhoud dat gevolgen heeft voor de diensten. Behalve bij individuele antenne-installaties (dit doen we bij single sites twee werkdagen van tevoren) en bij 'emergency changes'.

Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Zo nee, kunt u deze eis dan omzetten naar een wens, zodat Inschrijver wel een geldige inschrijving kan doen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met de nadere specificatie van aanbieder over het maintenance window.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:

Bijlage 1; PvE - eis 120

Vraag:

Inschrijver kan geen Service KPI leveren voor:

Overzicht met response op telefonische meldingen naar de servicedesk van de Inschrijver binnen/buiten 20 seconden.

Akkoord? Zo nee, kunt u dit deel van de eis omzetten naar een wens, zodat Inschrijver wel een geldige inschrijving kan doen?

Antwoord:

Als antwoord op vraag andere aanbieder gaan we akkoord met andere responsetijd dan 20 seconden (40 seconden) in de gevraagde KPI.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
85

Onderwerp:

Bijlage 1; PvE - eis 120

Vraag:

In eis 120 stelt Opdrachtgever eisen t.a.v. hersteltijden. Inschrijver biedt voor de verschillende diensten (vast, mobiel, cloud telefonie) een "eigen" SLA met daarin per dienst KPI's en hersteltijden. Inschrijver kan niet akkoord gaan met de door Opdrachtgever gestelde hersteltijden. Inschrijver biedt Major (Prio 1) 6 uur in 95%, 8 uur 98% bij een 24 x7 en in geval van Medior en Minor (prio 2, 3 en 4) 12 kantooruren in 95%, en 15 kantooruren.

Inschrijver stelt voor om de gevraagde SLA aan de inschrijving toe te voegen met waarin de gevraagde onderdelen en de aan te bieden KPI's response en hersteltijden in eis 120 worden weergegeven en beantwoord. Inschrijver verwacht feitelijk grotendeels volledig en op sommige

onderdelen deels tegemoet te kunnen komen aan de gestelde eis. Een voor iedere organisatie eigen en afwijkende SLA is in optiek van Inschrijver niet realistisch en haalbaar. Akkoord?

Antwoord:

Eis 120 wordt aangepast. In Subgunningscriterium 2.6 worden de respons- en hersteltijden van aanbieders gevraagd en in de kwalitatieve beoordeling meegenomen. In eis 120 blijft de vraag om hierop te rapporteren wel gehandhaafd.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
86

Onderwerp:

Bijlage 1; PvE - eis 120

Vraag:

In eis 120 bij punt 6 stelt Opdrachtgever een compensatieregeling voor het niet halen van de afgesproken maandelijkse prestatienormen (KPI's). Inschrijver kent geen compensatieregeling in haar SLA en kan derhalve niet akkoord gaan. Akkoord?

Antwoord:

De compensatieregeling is samen met de SLA kanmerken uit eis 120 verwijderd en toegevoegd aan subgunningscriterium 2.6 van de offerte aanvraag.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
87

Onderwerp:

Bijlage 1; PvE - eis 94

Vraag:

In eis 94 stelt u dat de aangeboden Contact Center oplossing direct geschikt is voor meerdere kanalen (multi channel). In uw prijzenblad komt multi channel feitelijk niet direct terug. Is het juist verondersteld dat Inschrijver in eerste instantie kan volstaan met het aanbieden van een voice only inbound contact center oplossing waarbij het mogelijk is om in de nabije toekomst optioneel en additioneel door te kunnen groeien naar een multi channel contact center? Zo nee, wat is dan uw exacte uitleg en eis?

Antwoord:

Deze veronderstelling is juist.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 88
Onderwerp: Bijlage 1; PvE - eis 102

Vraag:
Kunt u deze eis omzetten naar het volgende:

Contact Center agenten kunnen een toestel op de werkplek of hun mobiele toestel gebruiken voor de audioverbinding met de beller.

Zo nee, kunt u deze eis dan omzetten naar een wens en de gewenste oplossing als optie meenemen in het prijzenblad?

Antwoord:
Nee, Opdrachtgever wenst met name voor contact center geen gebruik te hoeven maken van toestellen op de werkplek om flexibiliteit van locatie en werkplek voor de contact center agenten mogelijk te maken.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 89
Onderwerp: Bijlage 1; PvE - eis 82 t/m eis 88

Vraag:
Graag ontvangt Inschrijver een verduidelijking van de "aantallen" omtrent de gevraagde piketdienst. Te weten:

- Hoeveel gelijktijdige piketnummers (ingangen) dienen beschikbaar te zijn?
- Hoeveel piketnummers (ingangen) in totaal dienen beschikbaar te zijn?
- Zijn dit de gevraagde 36? zo nee, hoeveel dan?
- Hoeveel concurrent medewerkers dienen gelijktijdig beschikbaar te zijn voor de diverse piketnummers?
- Hoeveel medewerkers in totaal moeten per piketnummer en in totaal (alle piketnummers bij elkaar) deel kunnen uitmaken van de oplossing?

Antwoord:
"Opdrachtgever heeft op dit moment 36 stuks piketnummers in gebruik. Deze nummers dienen alleen gelijktijdig in gebruik te zijn en ook gelijktijdig gebeld te kunnen worden.

In de huidige oplossing is het niet mogelijk om meer dan 1 gebruiker gelijktijdig per piketnummer actief te hebben, dus tenminste 36 gelijktijdige medewerkers.

Het aantal medewerkers per piketnummer varieert van 3 tot 12 medewerkers in de huidige situatie. Inschrijver dient als totaal over alle piketnummers 200 medewerkers aan te houden."

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

90

Onderwerp:

ARVODI 2018 26.2

Vraag:

De woorden 'Opdrachtnemer beëindigt niet zonderbedoelde toestemming.'

In plaats van de polissen, zullen certificaten van verzekeringen worden overlegd. Opdrachtnemer heeft een wereldwijd verzekeringsbeleid dat niet afhankelijk is van toestemming van klanten kan zijn.

Kunt u instemmen met de voorstellen?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

91

Onderwerp:

ARVODI 2018 24.4 en 24.6

Vraag:

Verwijderen Overdracht en afstand zal telkens apart overeengekomen moeten worden. Kunt u instemmen daarmee?

Antwoord:

Akkoord artikel 24.4 en 24.6 van de ARVODI-2018 komen te vervallen.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

92

Onderwerp:

ARVODI 2018 24.1 en 24.5

Vraag:

Toevoegen aan bestaand artikel de tekst:

“Alle (intellectuele) eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten en andere rechten ten aanzien van programmatuur of ontwerpen die rustten bij Partijen of derden voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst, behoren bij uitsluiting toe aan die rechthebbende, alsmede alle aanpassingen, bewerkingen of uitbereidingen daarvan.” Hierdoor wordt een duidelijke scheiding aangelegd tussen bestaande Intellectuele Eigendomsrechten voor het sluiten van de overeenkomst en Intellectuele Eigendomsrechten die daarna ontstaan tijdens de loop van de overeenkomst.

Antwoord:

Opdrachtgever voegt voorgestelde tekst toe aan artikel 24.1.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

93

Onderwerp:

ARVODI 2018 22.4

Vraag:

Verwijderen de woorden ‘een fusie of splitsing aangaat of’

Change of control behoeft geen reden voor ontbinding te zijn. Kunt u instemmen met verwijdering?

Antwoord:

Een fusie of splitsing kan wel degelijk invloed hebben op de uitvoering van de Overeenkomst. Artikel 22.4 biedt de mogelijkheid (lees recht) tot ontbinding en dit artikel kan als zodanig worden afgeroepen. Het is echter geen plicht om als Opdrachtgever op basis van fusie of splitsing te ontbinden. Dit is pas inzichtelijk bij een daadwerkelijke fusie of splitsing en te beoordelen op het moment van fusie of splitsing. Artikel 22.4 blijft daarom onverkort van kracht.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

94

Onderwerp:

ARVODI 2018 21.3

Vraag:

Aanpassen:

De aansprakelijkheid van partijen is beperkt tot directe schade. Deze schade

is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar.

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.

Bent u bereid om deze meer proportionele bepaling op te nemen, waarbij de aansprakelijkheid van partijen niet alleen kwantitatief, maar ook kwalitatief wordt beschreven?

Antwoord:

De aansprakelijkheidsbepaling in artikel 13 van de Raamovereenkomst is, met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel aangepast, waarbij de aansprakelijkheid/vrijwaring van Opdrachtnemer voor schade is gelimiteerd en ook het schadebegrip nader is gedefinieerd. Het gewijzigde artikel 13 van de Raamovereenkomst luidt thans als volgt, artikel 13.1 t/m 13.8 zijn herschreven bij de antwoorden van vragen 12, 13 en 14. Artikel 13 van de raamovereenkomst is hierin leidend.

Beantwoord op: 08-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
95

Onderwerp:
ARVODI 2018 19

Vraag:

Inschrijver stelt voor dit artikel te schrappen

OF

Inschrijver stelt voor om in plaats van een bankgarantie een 403-verklaring af te geven door middel waarvan de moedermaatschappij van Inschrijver

instaat voor diens juridisch handelen.

Kunt u daarmee instemmen?

Antwoord:

Opdrachtgever verklaart artikel 19 buiten toepassing.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
96

Onderwerp:

ARVODI 2018 18.3

Vraag:

Inschrijver kan, als beursgenoteerde onderneming, onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Inschrijver is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. Inschrijver is niet bereid om een accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Verder wenst Inschrijver dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. De accountant valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 13.

Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord met de suggestie.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
97

Onderwerp:

ARVODI 2018 Art. 13.5

Vraag:

Inschrijver is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
98

Onderwerp:
ARVODI 2018 Art. 8.1

Vraag:

Graag dit artikel schrappen. Inschrijver heeft reeds bestaande contracten met derden en zal deze respecteren. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.

Antwoord:

Artikel 8.1 blijft onverminderd van kracht. Wanneer onderaanneming van toepassing is en u als gegadigde gebruik wenst te maken van onderaanneming kunt u dit aangegeven in het UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) welke als bijlage dient te worden ingevuld en te worden ondertekend.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
99

Onderwerp:
ARVODI 2018 Art. 4.5

Vraag:

Verwijderen Partijen moeten een betalingsschema overeenkomen, waarbij deelbetalingen mogelijk moeten zijn. Kunt u instemmen met verwijdering?

Antwoord:

Artikel 4.5 van ARVODI-2018 komt te vervallen.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Overeenkomst Artikel 13

Vraag:

Geheel vervangen door

13. 1 Een partij bij deze overeenkomst is aansprakelijk:

- a. Voor aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; en/of
- b. Indien de andere partij schade lijdt als gevolg van opzet of grove schuld; en/of
- c. In geval deze in de uitvoering van de overeenkomst een intellectuele eigendomsrecht schendt; en/of

d. Voor zaakschade.

13.2 De aansprakelijkheid van een Partij bij deze overeenkomst is voor zaakschade beperkt tot 500.000 EUR per gebeurtenis met een absoluut maximum van 2.000.000 EUR per jaar. Een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis.

13.3 Geen der Partijen is aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder wordt verstaan dat aansprakelijkheid voor andere schade dan genoemd in lid 1 van dit artikel uitdrukkelijk uitgesloten is.

Bent u bereid om het door Opdrachtnemer hiernaast gedane tekstvoorstel over te nemen dan wel een alternatief voorstel te formuleren waarmee tegemoet wordt gekomen aan de wensen van Opdrachtnemer?

Antwoord:

De aansprakelijkheidsbepaling in artikel 13 van de Raamovereenkomst is, met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel aangepast, waarbij de aansprakelijkheid/vrijwaring van Opdrachtnemer voor schade is gelimiteerd en ook het schadebegrip nader is gedefinieerd. Het gewijzigde artikel 13 van de Raamovereenkomst luidt thans als volgt, artikel 13.1 t/m 13.8 zijn herschreven bij de antwoorden van vragen 12, 13 en 14.

Beantwoord op: 08-06-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
101

Onderwerp:
Eis 55

Vraag:

De prijs per MB buiten de bedrijfsbundel telt nauwelijks mee in de totaal prijs. Houdt Opdrachtgever er rekening mee dat een Inschrijver hier een buiten proportioneel bedrag kan opnemen en dit tot een enorme kostenpost kan leiden wanneer de bedrijfsbundel wordt overschreden? Inschrijver adviseert hier een hoger (fictief) aantal op te nemen.

Antwoord:

Aangepast in prijzenblad naar 1000 GB per maand om de impact van een hoger buitenbundel tarief in de prijsopgave voldoende weging te geven.

Beantwoord op: 04-06-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Prijzenblad, regel 54,55 en eis 51

Vraag:

Opdrachtgever eist dat Inschrijver kosteloos simkaarten en esim's verstrekt, echter Opdrachtgever biedt wel de mogelijkheid om hiervoor prijzen op te geven in het prijzenblad. Wil opdrachtgever regel 54 en 55 verwijderen uit het prijzenblad?

Antwoord:

Regels 54 en 55 in het prijzenblad zijn doorgehaald en kunnen niet ingevuld worden

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:

Eis 45

Vraag:

De Inschrijver beschrijft in een separate bijlage hoe de telecomunicatiedienst en onderliggende infrastructuur zijn beveiligd. Hier is echter geen kwaliteitsoordeel aan gekoppeld. Wil opdrachtgever dit aanpassen?

Antwoord:

Opdrachtgever stelt geen vooropgestelde eisen, maar wenst een beschrijving te ontvangen.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.
104

Onderwerp:

Eis 26

Vraag:

Opdrachtgever eist dat Inschrijver aangeeft welke voor de Opdrachtgever relevante capaciteitsuitbreidingen gepland zijn in de in te zetten mobiele netwerken. Hier is echter geen kwaliteitsoordeel aan gekoppeld. Wil Opdrachtgever dit aanpassen?

Antwoord:

Eis blijft gehandhaafd. Opdrachtgever kan middels de reeds geplande capaciteitsuitbreidingen aangeven in welke mogelijke probleemgebieden ten aanzien van dekking in de nabije toekomst opgelost worden.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Eis 22

Vraag:

De verschillende netwerktechnieken vereisen elk een andere minimale signaalsterkte voor goed gebruik. met de hedendaagse technieken is een veel lagere minimale signaalsterkte voldoende. Opdrachtnemer hanteert voor 2G minimaal -85 dBm en voor 4G minimaal -105 dBm outdoor signaalsterkte. Kan opdrachtgever de eis aanpassen en de verschillende signaalsterkten hierin opnemen?

Antwoord:

"Akkoord:

Eis 22 wordt aangepast naar:
.....een signaalsterkte van tenminste -85 dBm voor 2G, -95 dBm voor 3G en -110 dBm voor 4G.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Prijzenblad regel 35 verkeer buitenland

Vraag:

Opdrachtgever vraagt Inschrijver een overzicht aan te leveren mbt prijzen voor verkeer buitenland. Geldt dit voor vast verkeer of ook voor het verkeer vanaf een mobiel toestel?

Antwoord:

Opdrachtgever wenst een tarievenlijst te ontvangen voor gesprekken naar het buitenland buiten EU voor zowel vaste als mobiele aansluitingen.
Opdrachtgever wenst een tarievenlijst te ontvangen voor gesprekken in het buitenland, buiten EU, voor mobiele aansluitingen.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Eis 23

Vraag:

Opdrachtgever eist een meetrapport betreffende de kwaliteit van de mobiele netwerken van de Inschrijver. Hier is echter geen kwaliteitsoordeel aan

gekoppeld. Een Inschrijver heeft geen voordeel wanneer zij een betere dekking heeft in het totale verzorgingsgebied van de Opdrachtgever. Wil Opdrachtgever dit aanpassen?

Antwoord:

Eis 23 blijft gehandhaafd. De Opdrachtgever wenst een meetrapport te ontvangen waaruit blijkt dat de kwaliteit (geografische dekking en signaalsterktes) van de aangeboden mobiele netwerken voldoen aan de minimale eisen in het PvE. Opdrachtgever acht zichzelf niet in staat om de kwaliteit van de mobiele netwerken, beter dan de gestelde eisen, kwalitatief objectief te kunnen beoordelen en te waarderen. Een betere dekking heeft in de optiek van opdrachtgever wel degelijk voordeel, immers zal er minder noodzaak zijn voor aanpassingen in het netwerk of eventuele indoor dekkingsvoorzieningen.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Inschrijver kan niet uit het prijzenblad halen welk bedrag Opdrachtgever hanteert voor het bepalen van de prijs (G1-prijs). Welke cel wordt gebruikt door opdrachtgever?

Antwoord:

In cel G48 wordt het totaal van de ingevoerde tarieven opgeteld.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Volmacht

Vraag:

Inschrijver maakt gebruik van een volmacht ter onderbouwing van de tekenbevoegdheid. De volmacht is afgegeven door de in uittreksel van KvK vermelde gemachtigde. Gaat u hier mee akkoord?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat akkoord.

Beantwoord op: 04-06-2021

Label: Proces

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage 7

Vraag:

Is het juist verondersteld dat indien Inschrijver als combinatie inschrijft, beide combinanten bijlage 7 dienen in te vullen en aan te leveren? Zo nee, hoe dient bijlage 7 in dat geval dan ingevuld en aangeleverd te worden?

Antwoord:

Wanneer gegadigde inschrijft middels combinatie, dienen beide combinanten bijlage 7 in te vullen en in te dienen.

Beantwoord op: 04-06-2021**Label:** Juridisch