

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
1.	Uitnodiging tot Inschrijving	37	Zijn de CRM systemen Osiris, HR2Day en OnStage cloud based?	Alle drie de systemen zijn cloud based.
2.	Uitnodiging tot Inschrijving	37	Is er voor de CRM systemen Osiris, HR2Day en OnStage een REST API Beschikbaar?	Ja.
3.	Uitnodiging tot Inschrijving	37	Kan opdrachtgever specificeren welke gebruikers toegang moeten krijgen tot de integratie en hoeveel dat er zijn?	<p>Deze vraag is op dit moment niet specifiek te beantwoorden. De idee achter de koppeling is dat telefoonnummers die geregistreerd staan in deze drie systemen aangeklikt kunnen worden en daarmee gebeld. Voor de gegevens uit de drie (3) systemen geldt grofweg dat (Dit is een schatting):</p> <p>Osiris: Alle +/- 250 medewerkers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HR2Day: +/- 20 medewerkers</li> <li>• OnStage: Stagebureau van +/- 30 medewerkers en stagedocenten</li> </ul>
4.	Uitnodiging tot Inschrijving	29 en verder	Opdrachtgever vraagt optioneel hardware uit. Eisen omtrent hardware zijn helder. Nu de hardware optioneel is en opdrachtgever zichzelf de vrijheid geeft om de hardware elders in te kopen. Hierdoor telt deze alleen als wens mee, wil opdrachtnemer voorstellen om deze eisen in het geheel uit de aanbesteding te halen en de wens te laten vervallen. Voor opdrachtgever is dat zelf namelijk ook de meest wenselijke situatie. De hardware markt is onderhevig aan snelle veranderingen, prijzen zijn zeer futiel en toestellen veranderen snel en levertijden zijn momenteel door het wereldwijde chip tekort ook moeilijk te voorspellen. Door het uit de aanbesteding te halen, kan opdrachtgever inkopen wat ze nodig heeft en waar voorraad is. Deze wijziging is conform de voorwaarden zoals vermeld in 2.4 lid 12 ook toegestaan. Kan opdrachtgever, als ze hierin meegaat ook uit de referentie eis halen?	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel aangezien het voor Aanbestedende dienst wenselijk is eventuele benodigde toestellen bij Inschrijver af te nemen.</p> <p>Gezien de prijsvolatiliteit is Aanbestedende dienst bereid een prijsvastperiode van 120 dagen na gunning overeen te komen voor de levering van hardware. Na de prijsvastperiode mag hardware worden aangeboden tegen dan geldende prijzen.</p>

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
5.	prijzenblad	Prijswens 1	Kan opdrachtgever inzicht geven in de gemiddelde gesprektijden per medewerker per maand en waar ze naartoe bellen (vast of mobiel)? Kan opdrachtgever tevens bevestigen dat het bellen naar 0900 nummers buiten de belkosten valt.	<p>In volgorde van het door Inschrijver gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De huidige telefooncentrale geeft geen enkele historische informatie over het gebruik van de telefonie. Ook de provider van de telefonie geeft geen specificatie. Uit de facturatie valt alleen het volgende op te maken over 2021:  jan-dec: 1x ISDN 20&amp;30 Service &amp; abonnementskosten: €1.645,31  jan-dec: 1x VoIP Connect Abonnementskosten: €1.951,49  jan-dec: Gebruikskosten: €1.804,21</li> </ul> <p>Totale kosten telefonie 2021: €5.401,01 exclusief btw.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ja, bellen naar 0900 nummers vallen buiten de belkosten.</li> </ul>
6.	Uitnodiging tot Inschrijving	Blz. 25	Bij het leveren van vaste telefonie op basis van Teams zijn er geen telefoonswitches nodig, kan opdrachtgever daarom dit referentie onderdeel laten vervallen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
7.	Uitnodiging tot Inschrijving	Blz. 25	Kan opdrachtgever de eis ten aanzien van levering aan primair en/ of voortgezet onderwijsinstellingen aanvullen met daaraan verbonden instellingen?	Aanbestedende dienst past deze als volgt aan: Levering aan een onderwijsinstelling.
8.	prijzenblad		Kan opdrachtgever aangeven hoeveel lagen diep het keuzemenu moet zijn.	In de huidige oplossing maakt Aanbestedende dienst geen gebruik van een keuzemenu. Als bij implementatie blijkt dat een keuzemenu voor een betere bereikbaarheid handig is, wens opdrachtgever het keuzemenu niet meer dan drie lagen diep te laten zijn.
9.	Uitnodiging tot Inschrijving	Blz 14	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel gebruikers er zijn die deel moeten nemen in de huntgroepen? Kan opdrachtgever dat ook opnemen in het prijzenblad?	Dit is niet bekend en afhankelijk van het overeengekomen plan van aanpak en de invulling daarvan. Aanbestedende dienst acht het niet wenselijk om ook de gebruikers in de huntgroepen af te prijzen aangezien dit leidt tot een omvangrijkere tariefstructuur.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
10.	Uitnodiging tot Inschrijving	Blz. 13	Kan opdrachtgever nakijken hoe het nummerblok loopt, zoals het er nu staat, lijkt het erop dat ze slechts 20 nummers heeft. Kan opdrachtgever aangeven hoeveel nummerblokken ze heeft van 10-tal, 100-tal en 1000-tal?	<p>De externe nummers die via de huidige telefooncentrale lopen en waarop receptie, afdelingen en individuele toestellen extern bereikbaar zijn, zijn de volgende 030 nummers:</p> <p>030 - 280 70 70  030 - 280 70 71  030 - 280 70 72  030 - 280 70 73  030 - 280 70 74  030 - 280 70 75  030 - 280 70 76  030 - 280 70 77  030 - 280 70 78  030 - 280 70 79  030 - 280 70 80  030 - 280 70 81  030 - 280 70 82  030 - 280 70 83  030 - 280 70 84  030 - 280 70 85  030 - 280 70 86  030 - 280 70 87  030 - 280 70 88  030 - 280 70 89  030 - 280 70 90  030 - 280 70 91  030 - 280 70 92  030 - 280 70 93  030 - 280 70 94  030 - 280 70 95</p>

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				030 - 280 70 96 030 - 280 70 97 030 - 280 70 98 030 - 280 70 99
11.	Prijzenblad		Kan opdrachtgever ruimte opnemen in het prijzenblad voor de eenmalige kosten en maandelijkse kosten voor de nummerblokken?	Indien Aanbestedende dienst hiervoor kosten in rekening brengt dient dit geoffreerd te worden in Annex III Prijzenblad onderdeel 'Overige eenmalige kosten' en 'Overige kosten per maand (optioneel)'.
12.	Uitnodiging tot Inschrijving	P.E.28	Nu hardware optioneel is, is het meer dan wenselijk dat deze eis vervalt en kan eventueel bij de wens beschreven worden. Het plaatsen van hardware heeft namelijk een grote financiële impact op de business case. Als dit niet wordt geleverd, betaald opdrachtgever onnodig voor diensten die niet worden afgenomen. Kan opdrachtgever hierin meegaan?	Aanbestedende gaat niet akkoord met dit voorstel.
13.	Uitnodiging tot Inschrijving	P.E.12	Opdrachtgever wil op geen enkele manier een commitment geven op aantallen voor de afname. Dit is ongebruikelijk en maakt dat er voor gegadigden een leeg contract wordt gesloten. Kan opdrachtgever heroverwegen of ze een commitment van de 90% van de aantallen over de looptijd wil toezeggen?	Aanbestedende gaat niet akkoord met dit voorstel.  De interpretatie van Inschrijver is niet geheel juist. Hoewel er geen afnameverplichting bestaat om af te nemen, ziet dit slechts toe op de genoemde verwachte afname van aantallen. Inschrijver heeft namelijk leveringsexclusiviteit aangaande de tot de scope behorende leveringen en diensten. Er is dus geen sprake van een 'leeg contract'.
14.	Arbit 2018	8.1	De aard van de dienstverlening van Inschrijver strekt niet tot enige overdracht van IE rechten aan Opdrachtgever. Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, zodat artikel 8.1b van toepassing is. Kunt u zich ook vinden in deze zienswijze?	Aanbestedende dienst bevestigt deze aanname.  Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver Annex V Inkoopvoorwaarden met een doorgehaald artikel 8.1 sub a.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
15.	Arbit 2018	8.3	Inschrijver verzoekt om de omkering van de bewijslast te schrappen en aan te sluiten bij de wettelijke uitgangspunten ten aanzien van het leveren van bewijs. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
16.	Arbit 2018	8.6	Kan het woord “gestelde” geschrapt worden? Er dient sprake te zijn van een daadwerkelijke inbreuk alvorens de in dit artikel genoemde voorzorgsmaatregelen aan de orde dienen te zijn.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin in artikel 8.6 ‘gestelde’ doorgehaald.
17.	Arbit 2018	11	Omdat dit artikel niet toegespitst is op de levering van elektronische communicatiediensten stelt Inschrijver voor om na de gunning een acceptatieprocedure voor de op te leveren dienst(en) uit te werken en overeen te komen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
18.	Arbit 2018	12.7	Inschrijver verzoekt dit artikel aan te passen want de garantie om tot 5 jaar na datum van Acceptatie onderhoud te bieden lijkt losgekoppeld van de looptijd van de Overeenkomst. Inschrijver acht het redelijk dat de Prestatie (in dit geval de door Inschrijver uit te voeren opdracht, namelijk de levering van telecommunicatiediensten) na datum van Acceptatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt onderhouden. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
19.	Arbit 2018	12.3 t/m 12.7	Het woord “garantie” of “garanderen” impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om “garandeert” te wijzigen in “is verplicht om”. Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	
20.	Arbit 2018	14.3	Inschrijver acht het redelijk dat een eventuele boete in mindering wordt gebracht op een schadevergoeding. Kan de volgende zin toegevoegd worden?: "Een boete treedt niet in de plaats van een schadevergoeding, doch komt in mindering op eventueel door Opdrachtgever geleden schade."	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
21.	Arbit 2018	15.1	Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na de factuurdatum. Kan dit artikel als zodanig aangepast worden?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
22.	Arbit 2018	16	Inschrijver is, zoals mede blijkt uit de door haar gepubliceerde jaarrapporten, een solvabele onderneming. Daarbij past het vragen van een kredietstellingsgarantie niet. Ook druist dit in tegen het interne bedrijfsbeleid van Inschrijver. Kan dit artikel geschrapt worden?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin in artikel 16 doorgehaald.
23.	Arbit 2018	17.5	Kan de in Artikel 17.5 genoemde boete van € 50.000 worden verlaagd naar € 10.000. Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, het vormt eveneens een prikkel voor nakoming en dit is meer proportioneel.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
24.	Arbit 2018	22.1, 22.2	Het is niet realistisch om van inschrijver te verlangen dat zij voor het vervangen van personeel toestemming dient te vragen van afnemer. In geval van opzegging van het dienstverband door de werknemer is het bijvoorbeeld niet mogelijk om hieraan te voldoen. Inschrijver stelt daarom	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel voor artikel 22.1, maar niet voor artikel 22.2. Ten aanzien van artikel 22.2 benadrukt Aanbestedende dienst deze alleen in te roepen vanwege zwaarwegende redenen.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			voor deze artikelen niet van toepassing te verklaren. Is dat akkoord?	Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin in artikel 22.1 doorgehaald.
25.	Arbit 2018	23.1	Het is voor Inschrijver niet werkbaar om steeds toestemming aan Opdrachtgever te vragen voor de inschakeling van een onderaannemer, want Inschrijver maakt veelvuldig gebruik van onderaannemers. Het zou de zaken behoorlijk vertragen indien daar steeds voorafgaande schriftelijke toestemming voor nodig is, wat evenmin in het belang van Opdrachtgever is. Vanzelfsprekend blijft Inschrijver wel aansprakelijk voor haar onderaannemers. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel buiten toepassing te verklaren?	<p>Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.</p> <p>Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin in artikel 23.1 doorgehaald.</p>
26.	Arbit 2018	26.1	Kan de laatste zin van artikel 26.1 als volgt aanpast worden: <i>“De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden directe schade.”</i>	Zie het antwoord op vraag 27 in deze nota van inlichtingen.
27.	Arbit 2018	26.3	<p>Inschrijver stelt voor om het volgende toe te voegen aan artikel 26.3 (zoals vaker in ICT contracten wordt opgenomen). Tevens biedt dit partijen meer concrete handvatten in geval van een aanspraak:</p> <p><i>“Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:</i></p> <p><i>a) materiele schade aan hardware, software of andere tastbare zaken, met uitzondering van schade aan of verlies van data;</i></p> <p><i>b) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt na schriftelijke toestemming van de wederpartij ter voorkoming of beperking van directe schade, zoals de inzet van extra</i></p>	<p>Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar stelt de volgende aanpassing voor:</p> <p>26.1 Wederpartij is uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade van Opdrachtgever veroorzaakt door een aan Wederpartij toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. De maximale cumulatieve aansprakelijkheid van alle hieronder genoemde schadesoorten bedraagt € 500.000,00 per jaar, en de totale aansprakelijkheid van Wederpartij per jaar is derhalve tot dat bedrag beperkt. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de schade ten gevolge van:</p> <p>a. dood of lichamelijk letsel;</p>

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			<p><i>personeel, de kosten van overuren en de kosten van het treffen van noodvoorzieningen;</i></p> <p><i>c) redelijke kosten aantoonbaar gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel."</i></p>	<p>b. beschadiging van stoffelijke zaken van Opdrachtgever;</p> <p>c. een schending van intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever of derden;</p> <p>d. het inregelen van noodvoorzieningen, mits deze noodvoorzieningen niet tijdig door Wederpartij zelf kunnen worden geleverd;</p> <p>e. het onrechtmatig verwerken van persoonsgegevens van Opdrachtgever of een eindgebruiker;</p> <p>f. andere administratieve fouten dan genoemd onder e, daaronder begrepen het (tijdelijk) buiten werking stellen van de aansluiting van Opdrachtgever door Wederpartij zonder dat daartoe een aantoonbare grond was.</p> <p>26.2. Wederpartij is verantwoordelijk voor directe schade zoals hiervoor gedefinieerd. Indirecte schade, gevolgschade, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst of gemiste besparingen zijn uitgesloten van aansprakelijkheid.</p> <p>26.3. De in artikel 26.1 en artikel 26.2 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:</p> <p>a ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en/of;</p> <p>b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere partij of diens Personeel en/of;</p> <p>c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 8.</p> <p>d. in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 18 lid 2 gesloten overeenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst.</p>



## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				26.5 Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting-, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving met betrekking tot Personeel van Wederpartij, komen ten laste van Wederpartij.
28.	Arbit 2018	26.3	<p>Kan artikel 26.3 als volgt worden gewijzigd?</p> <p><i>“De in artikel 26.1 bedoelde aansprakelijkheid voor schade anders dan die bedoeld in artikel 26.2 is beperkt tot een bedrag van ten hoogste 50% van de jaarlijkse contractwaarde per gebeurtenis en 100% van de jaarlijkse contractwaarde per kalenderjaar. Samenhangende gebeurtenissen worden daarbij aangemerkt als één gebeurtenis.”</i></p> <p>Dit is immers gebruikelijk in de ICT-branche, meer proportioneel en in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit.</p>	Zie het antwoord op vraag 27 in deze nota van inlichtingen.
29.	Arbit 2018	26.3	<p>Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: <i>“De aansprakelijkheid voor indirecte- en of gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten”</i>. Gaat u met het voorgaande akkoord, aangezien dit gebruikelijk is (en redelijk) in ICT contracten. Het accepteren van indirecte- en of gevolgschade kan namelijk ernstige bedrijfseconomische risico's met zich meebrengen omdat de potentiële schadeposten niet te overzien zijn (het verband tussen de schade en de toerekenbare tekortkoming kan (te) ver van elkaar verwijderd zijn).</p>	Zie het antwoord op vraag 27 in deze nota van inlichtingen.
30.	Arbit 2018	26.3	<p>Inschrijver stelt voor om de volgende zin toe te voegen aan artikel 26.3: <i>“Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na het ontstaan daarvan</i></p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			<i>schriftelijk aan de wederpartij te zijn gemeld, bij gebreke waarvan de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt."</i>	
31.	Arbit 2018	27.1	Is Opdrachtgever bereid om de volgende omstandigheden als overmacht aan te merken: "Van overmacht is onder meer sprake indien Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege oorlog(sgevaar), oproer, molest, brand, waterschade, vorst, "onwerkbaar weer", overstroming, aardbeving, werkstaking, bedrijfsbezetting, overheidsmaatregelen, storing in levering van energie".	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel voor zover in dat geval de overmacht en de genoemde redenen een causaal verband hebben.
32.	Arbit 2018	27.1	Ook zou onder overmacht dienen te worden begrepen tekortschieten van door Inschrijver ingeschakelde derden voor zover die derden zich op overmacht kunnen beroepen zoals in deze overeenkomst bepaald. Anders zou een beroep op overmacht wel opgaan indien (een deel van) de werkzaamheden door Inschrijver zelf worden uitgevoerd maar niet indien daarvoor een derde zou worden ingeschakeld. Dat acht Inschrijver niet redelijk. Is Opdrachtgever dat met Inschrijver eens?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
33.	Arbit 2018	30.3	Inschrijver vindt dat wijziging in de zeggenschap geen reden mag zijn voor contractontbinding, tenzij er sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel met dien verstande dat in dat geval de wijziging in de zeggenschap niet leidt tot een verandering in de Overeenkomst.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
34.	Arbit 2018	30.5	Inschrijver vindt dat een samenhangende overeenkomst alleen mag worden ontbonden indien er bij deze overeenkomst sprake is van verzuim. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst volgt deze beredenering niet, omdat een samenhangende Overeenkomst onlosmakelijk verbonden is aan de andere Overeenkomst.
35.	Arbit 2018	30.6	Inschrijver vindt dat een Opdracht alleen mag worden opgezegd of ontbonden indien er bij deze Opdracht sprake is van verzuim. Anders zou u de Opdracht altijd zonder reden kunnen opzeggen. Bent u het daarmee eens?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
36.	Arbit 2018	38 t/m 41	Koop maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening. Kan Opdrachtgever bevestigen dat deze artikelen niet van toepassing zijn?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.  Deze artikelen treden alleen in werking in geval sprake is van de situatie zoals beschreven en kunnen dus zonder problemen opgenomen worden in deze inkoopvoorwaarden.
37.	Arbit 2018	43.1	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, in plaats van een eeuwigdurend gebruiksrecht. Kan Opdrachtgever dit aanpassen in dit artikel?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
38.	Arbit 2018	43.3	Indien Inschrijver hardware en/of software inzet bij de levering van haar diensten dan krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst. Inschrijver kan niet toestaan dat Opdrachtgever, naar eigen oordeel en zonder toestemming	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			van Inschrijver, kopieën van de software vervaardigt. Bent u het daarmee eens?	
39.	Arbit 2018	44	Het woord “garantie” of “garanderen” impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt om "garandeert" te wijzigen in "is verplicht om". Is dat akkoord? Als dat niet akkoord is, kan Opdrachtgever dan in ieder geval bevestigen dat onverminderd een garantie, Inschrijver zich zo nodig op overmacht kan beroepen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Garandeert of is verplicht impliceert eenzelfde betekenis in relatie tot een garantieverplichting.
40.	Arbit 2018	48 t/m 67	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen.
41.	Arbit 2018	76.1	Omdat ontbinding een zeer verstrekkende maatregel is, dient dit specifiek in de Overeenkomst opgenomen te worden. Inschrijver wenst de volgende zinsnede toe te voegen aan de laatste zin “..., zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst”. Is dat akkoord?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Let op: Tekstuele wijzigingen worden niet doorgevoerd in Annex V Inkoopvoorwaarden, maar is op grond van deze nota van inlichtingen onverkort van toepassing.
42.	Arbit 2018	76.2	Kan dit artikel geschrapt worden? Inschrijver stelt voor om dit specifiek te regelen in de Overeenkomst indien fatale termijnen aan de orde moeten zijn.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Bijgesloten aan deze nota van inlichtingen treft Inschrijver Annex V Inkoopvoorwaarden met daarin in artikel 76.2 doorgehaald.
43.	Arbit 2018	80 t/m 84	Inschrijver levert een telecommunicatiedienst zodat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kan Opdrachtgever dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 36 in deze nota van inlichtingen.
44.	Verwerkersovk	Algemeen	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	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			<p>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 Levering en support Local Break-outs, 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.</p> <p>Een verwerkersovereenkomst is niet aan de orde. Kan de verwerkersovereenkomst komen te vervallen?</p>	<p>Aanbestedende dienst heeft deze annex toegevoegd vanwege de beoogde toegang tot de bronsystemen (zie Kwaliteitswens 1) en een vorm van toegang tot Office 365 / Azure tenant.</p> <p>Aanbestedende dienst is bereid met de Inschrijver hierover na gunning nadere afspraken te maken.</p>
45.	Overeenkomst	Artikel 5.1	<p>Dit artikel komt Inschrijver te zwaar over. Het woord “garanderen” impliceert dat Inschrijver zelfs in overmacht situaties moet voldoen aan de garantieverplichting, hetgeen niet redelijk is. Inschrijver verzoekt in deze zin te wijzingen naar “Opdrachtnemer is verplicht om Opdrachtgever de minimale afgesproken beschikbaarheid van de telefonie-omgeving te leveren”.</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 39 in deze nota van inlichtingen.</p>

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?	
46.	Overeenkomst	Artikel 5	De methodiek van Inschrijver om de beschikbaarheid te meten wijkt af van de beschreven formule. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat de methodiek van Inschrijver leidend is voor de maandelijkse rapportages en dat deze formule van Opdrachtgever pas wordt gebruikt wanneer er gegronde redenen zijn omtrent de betrouwbaarheid van de gerapporteerde beschikbaarheid conform de methodiek van Inschrijver? Hiermee kan Inschrijver (en Opdrachtgever) vertrouwen op bewezen en bestaande processen en rapportages.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel.  Het is Inschrijver overigens toegestaan te rapporteren conform de eigen beschikbaarheidsmethodiek. Echter, contractueel gezien is artikel 5 in Annex IV (Concept)overeenkomst leidend voor het voldoen aan het beschikbaarheidsvereiste in de uitnodiging tot inschrijving, hoofdstuk 7 P.E. 36.
47.	PVE	PE37	De door Opdrachtgever gehanteerde oplostijden zijn niet representatief voor Telecom. Wanneer de oplostijden worden aangepast naar onderstaand model vindt Opdrachtgever aansluiting met de marktnormen. De reactietijden zijn echter weer aanzienlijk korter.  Laag, reactietijd < 3 uur en oplostijd < 24 werkuur Normaal, reactietijd < 30 min en oplostijd < 8 werkuur Hoog, reactietijd < 15 min en oplostijd < 4 werkuur  Is Opdrachtgever bereid aansluiting te vinden met de markt?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.  Onderstaand in deze nota van inlichtingen treft Inschrijver de herformulering van P.E. 37.
48.	PVE	PE37	Inschrijver evalueert normaliter de afhandeling van incidenten tijdens een kwartaalreview. Kan Opdrachtgever instemmen dat de incidenten niet maandelijks maar per kwartaal worden beoordeeld en besproken?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
49.	PVE	PE38	De ondergrens van 5 medewerkers is te laag voor Inschrijver voor een Incident met prioriteit normaal. Dit	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			hoort tenminste op het niveau van 25 (of liever zelfs 50 medewerkers) te liggen. Kan Opdrachtgever deze aanpassing accepteren?	Onderstaand in deze nota van inlichtingen treft Inschrijver de herformulering van P.E. 38.
50.	PVE	PE47	Is een afwijkende facturatie ook bespreekbaar wanneer deze in het voordeel is van Opdrachtgever?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel en verzoekt Inschrijver in de tweede nota van inlichtingen een concreet voorstel te doen.
51.	PVE	PE49	Het is voor Inschrijver niet acceptabel te moeten instemmen met onbekende voorwaarden om de beoogde e-facturering tijdig mogelijk te maken. Uiteraard zal Inschrijver zich coöperatief opstellen en haar medewerking verlenen voor zover sprake is van een redelijke inspanningsverplichting alsmede redelijke kosten voor Inschrijver om deze nieuwe vorm van factureren te kunnen faciliteren. Heeft Opdrachtgever begrip voor deze zienswijze?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met dit voorstel.
52.	Invulformulier Kwaliteitswens 1	Invulformulier	Kunt u ons voorzien van de contactgegevens van de contactpersonen bij Osiris, HR2Day en OnStage? Zodat we de mogelijkheden rondom koppeling met deze partijen kunnen bespreken?	<p>Persoonlijke contactgegevens van medewerkers binnen de bedrijven achter deze producten kunnen we niet verstrekken, deze medewerkers zijn kortstondig betrokken bij de implementaties van hun oplossingen:</p> <p>Osiris is van het bedrijf CACI B.V:  De Ruijterkade 7  1013 AA AMSTERDAM  Tel. 088-654 35 00  e-mail: <a href="mailto:info@caci.nl">info@caci.nl</a></p> <p>HR2Day / Mercedes:  Industrieweg Oost 16  6662 NE ELST</p>

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				<p>Servicedesk: 088-648 91 91  Algemeen: 088-648 91 00  e-mail: <a href="mailto:info@merces.nl">info@merces.nl</a></p> <p>OnStage is het stageadministratiesysteem van Xebic:  Zonneoordlaan 17  6718 TK EDE  Tel. 0318-657 755  e-mail: <a href="mailto:info@xebic.nl">info@xebic.nl</a></p>
53.	3.3. Afnameverplichting		Aanbestedende dienst wenst geen afnameverplichting. Een minimale afnameverplichting is echter wel nodig om onder andere inkooprijzen te kunnen borgen. We begrijpen echter ook dat Aanbestedende dienst flexibel wil blijven in de uiteindelijke afname. Gaat u ermee akkoord dat de afname maximaal 10% mag afwijken van de in het prijzenblad genoemde aantallen? Zo nee, kunt u dit onderbouwen en gaat u met een ander percentage wel akkoord?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Zie in dit kader het antwoord op vraag 13 in deze nota van inlichtingen.
54.	Programma van Eisen, Eis 37	P. 32	Aanbestedende dienst stelt de reactietijden gelijk aan de oplostijden. In de praktijk kunnen deze niet gelijk zijn aan elkaar. Waarschijnlijk bedoelt Aanbestedende dienst dat de reactie- en oplostijd opgeteld moet worden. Dus 2 werkuren reactietijd en in totaal 4 werkuren oplostijd bij een hoge prio melding. Kan Aanbestedende dienst de genoemde tijden verduidelijken, geredeneerd vanaf het moment van aanmelden?	Vanaf het moment van aanmelding van een storting incident geldt een reactietijd plus de oplostijd. Genoemde uren in de Reactietijd en Oplostijd moeten dus bij elkaar opgeteld worden.
55.	Inkoopvoorwaarden 22.1	P. 16	Aanbestedende dienst wenst hiermee invloed te hebben op het personeelsbeleid van Inschrijver. Inschrijver kan in onze ogen als beste inschatten welke medewerkers betrokken	Zie antwoord op vraag 24 in deze nota van inlichtingen.



## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
			dienen te zijn bij de dienstverlening aan Aanbestedende dienst gedurende de contracttermijn. Een vervanging kan daarbij een weloverwogen keuze zijn. Is Aanbestedende Dienst bereid deze eis te laten vervallen, indien Inschrijver kan garanderen dat ten alle tijden enkel gekwalificeerd personeel betrokken wordt bij de dienstverlening aan Aanbestedende dienst? En zo nee, wat is de achterliggende gedachte van de gestelde voorwaarde?	
56.	Uitnodiging tot inschrijving, kwaliteitswens 4	P. 41	<p>Aanbestedende dienst vraag in kwaliteitswens 4 onder andere een gedegen plan van aanpak, een training- en adoptieplan en een beschrijving van Service en Beheer. Door het aantal A4 te beperken tot maximaal 6, is het onmogelijk om alle gewenste onderdelen volledig, duidelijk en kwalitatief hoogwaardig te beschrijven. Enkel een gedegen plan van aanpak beslaat normaal gesproken al minimaal 6 pagina's.</p> <p>We verzoeken Aanbestedende dienst hierom om het maximaal aantal A4 minimaal te verdubbelen naar 12. Indien Aanbestedende dienst hiermee niet akkoord gaat, kan Aanbestedende dienst deze keuze dan toelichten? Het zodanig beperken van het aantal A4 kan namelijk enkel ten koste gaan van de kwaliteit.</p>	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel, maar gaat wel akkoord met aanpassing naar maximaal tien (10) A4.
57.	Uitnodiging tot inschrijving, 2.2. Nota van Inlichtingen	P. 8	De beantwoording van vragen in een eerste NVI leiden vaak tot aanvullende vragen of nieuwe inzichten die ook betrekking kunnen hebben op zaken waarover in de eerste NVI nog geen vragen zijn gesteld. Zou aanbestedende dienst akkoord willen gaan met een 2e vragenronde waarin ook nieuwe vragen gesteld mogen worden?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Indien naar aanleiding van een antwoord in de nota van inlichtingen een vraag ontstaat (ook over onder onderdelen waarover niet eerder een vraag is gesteld) kan deze onder verwijzing naar de betreffende vraag worden ingediend.

## Nota van inlichtingen

Nr.	Verwijzing (doc, art, par en/of vraag)	Pagina nummer	Vraag	Antwoord
				Het is echter niet toegestaan dat vragen worden gesteld die totaal op zich zelf staan en die Inschrijver derhalve reeds had moeten indienen bij de nota van inlichtingen.
58.				Vanwege de vertraagde publicatie treft Inschrijver onderstaand een herziene aanbestedingsplanning die reeds is gerectificeerd in TenderNed.

## Nota van inlichtingen

---

### Herziene aanbestedingsplanning

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	4 oktober 2022
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	17 oktober 2022
Publicatie Nota van Inlichtingen	7 november 2022
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	14 november 2022
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	21 november 2022
Binnenkomst Inschrijvingen	1 december 2022 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	1 december 2022 tot en met 15 december 2022
Uitnodiging demosessie	16 december 2022
Demosessie	11 januari 2023 10:00 uur tot 14:00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	13 januari 2023
Verificatie	13 januari 2023 tot 3 februari 2023
Gunning	3 februari 2023
Ingebruikname telefonie-oplossing	3 april 2023

## Nota van inlichtingen

### Herziene Uitnodiging tot Inschrijving, programma van eisen: P.E. 37 en 38

P.E. 37. In geval van in van een storing/incident gelden de volgende reactie- en oplostijden:

Type call	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
Incident	Laag	3 werkuur	24 werkuur
Incident	Normaal	30 minuten	8 werkuur
Incident	Hoog	15 minuten	4 werkuur
Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort

Voor deze storingen/incidenten geldt dat 95% binnen de doeltijden moet worden afgehandeld. Voor iedere maand waarin dit percentage beneden de 95% ligt, betaalt Inschrijver een maandelijkse boete van € 50,00 voor iedere 0,1 procent afwijking met een maximum van € 1.000,00 per maand.

P.E. 38. Prioriteiten bij het oplossen van incidenten worden per locatie op basis van de volgende criteria door Aanbestedende dienst ingeschaald:

Omschrijving	Prioriteit
Alle gebruikers ondervinden hinder van het incident en kunnen geen gebruik maken van de telefonie	Hoog
Meer dan vijftig (50) gebruikers ondervinden hinder van het incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van de telefonie	Normaal
Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het incident	Laag

In overleg met Inschrijver kan een prioriteit van een incident/storing anders worden ingeschaald, indien daar aanleiding toe bestaat.